

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggambarkan kondisi sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam kegiatan pemeliharaan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pendeskripsian kondisi eksisting, identifikasi faktor strategis internal dan eksternal, serta perumusan strategi peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi aktual sistem pemeliharaan fasilitas, bukan pada pengujian hipotesis atau generalisasi statistik. Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, tujuan utamanya adalah mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan langsung di lapangan (Etikan, 2016).

Data penelitian diperoleh melalui observasi kondisi fasilitas berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, wawancara dengan pihak pengelola dan pemeliharaan fasilitas stasiun, serta dokumentasi sebagai data pendukung. Data hasil observasi dianalisis menggunakan Indeks Kepatuhan untuk mengetahui tingkat pemenuhan fasilitas terhadap standar, kemudian dilanjutkan dengan analisis SWOT melalui Matriks IFAS dan EFAS guna mengidentifikasi posisi strategis dan menyusun strategi peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas. Perhitungan tersebut digunakan sebagai alat bantu analisis dalam mendukung interpretasi data kualitatif sehingga penelitian tetap bersifat deskriptif kualitatif.

4.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Stasiun Ciamis, yang merupakan salah satu stasiun kereta api kelas II dalam cakupan Daerah Operasional II Bandung, beralamat di

Jalan Stasiun No. 43 Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211. Secara geografis, Stasiun Ciamis berada pada koordinat 7°19'38" Lintang Selatan dan 108°21'35" Bujur Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada aktivitas operasional yang cukup intens sehingga memberikan ruang observasi yang lebih kaya, serta relevansinya sebagai stasiun kelas menengah untuk dijadikan objek evaluasi pemenuhan SPM dan analisis strategi pemeliharaan fasilitas secara kontekstual.



Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian

Sumber: Citra Satelit 2026 (Gmaps)

4.3 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut (Etikan, 2016), purposive sampling merupakan teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu, di mana informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung yang relevan dengan objek penelitian. Informan dipilih berdasarkan tingkat keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman mereka terhadap

pengelolaan serta pemeliharaan fasilitas stasiun. Adapun kelompok informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari enam informan dengan tiga kategori yaitu :

1. Informan Kunci Utama (Kepala Stasiun dan Pengawas K2 Perwakilan Daerah Operasi 2 Bandung)
2. Informan Operasional (Staff Cleaning Service dan PPKA)
3. Informan Pendukung (Dua Ticketing Officer)

4.4 Jenis dan Sumber Data

4.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis kondisi sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis secara mendalam berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

Data kualitatif diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data. Pertama observasi lapangan menggunakan checklist 38 indikator PM Nomor 63 Tahun 2019. Kedua wawancara semi-terstruktur dengan enam informan yang dipilih secara purposive sampling mengacu pada Etikan 2016. Ketiga dokumentasi berupa dokumen internal stasiun dan regulasi yang berlaku.

Adapun angka-angka seperti Indeks Kepatuhan dan skor IFAS dan EFAS yang muncul dalam penelitian ini bukan merupakan data kuantitatif yang berdiri sendiri, melainkan alat bantu analisis untuk memperkuat deskripsi kualitatif kondisi sistem pemeliharaan. Penggunaannya tetap dalam koridor penelitian deskriptif kualitatif karena tujuan akhirnya bukan pengujian hipotesis atau generalisasi statistik, melainkan pemahaman mendalam dan perumusan strategi berbasis kondisi aktual lapangan. Maka dari itu, seluruh perhitungan numerik dalam penelitian ini berfungsi sebagai instrumen deskriptif, bukan sebagai tujuan analisis tersendiri, sehingga penelitian tetap konsisten dalam koridor deskriptif kualitatif.

4.4.2 Sumber Data

Data primer diperoleh melalui tiga teknik: observasi lapangan menggunakan lembar *checklist* indikator SPM, wawancara mendalam dengan enam informan yang terdiri dari informan kunci dan informan pendukung, serta dokumentasi visual kondisi fasilitas. Data sekunder bersumber dari PM Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta api, dokumen operasional stasiun, dan literatur penelitian terdahulu yang relevan.

4.5 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber data, meliputi Kepala Stasiun Ciamis beserta staf manajemen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan fasilitas, serta petugas teknis pemeliharaan yang terlibat langsung dalam kegiatan pemeliharaan sehari-hari. Objek penelitian meliputi kondisi eksisting fasilitas Stasiun Ciamis yang mencakup peron, ruang tunggu, fasilitas sanitasi, sistem pencahayaan, dan sarana informasi penumpang. Selain itu, objek penelitian juga mencakup sistem manajemen pemeliharaan fasilitas termasuk prosedur, jadwal, dan dokumentasinya, tingkat kesesuaian kondisi fasilitas terhadap PM 63 Tahun 2019, serta faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis.

4.6 Alat Penelitian

Alat dan instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara terstruktur untuk pengumpulan data kualitatif, lembar observasi *checklist* kondisi fasilitas yang disusun berdasarkan indikator SPM PM 63 Tahun 2019, kamera untuk dokumentasi visual kondisi fasilitas, perangkat lunak Microsoft Excel untuk penyusunan matriks IFAS, EFAS, dan SWOT, serta alat ukur dasar seperti meteran dan lux meter untuk verifikasi kondisi fisik fasilitas.

4.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai pendekatan utama, dengan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber informasi untuk memahami kondisi sistem pemeliharaan fasilitas secara mendalam. Data wawancara dianalisis melalui tahapan reduksi data, pengelompokan berdasarkan fokus penelitian, perbandingan antar-informan, dan sintesis dengan hasil observasi serta dokumentasi untuk memperoleh temuan penelitian. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal serta penyusunan strategi peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas. Data kuantitatif dari hasil penilaian checklist digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan tingkat kesesuaian fasilitas terhadap standar.

4.7.1 Evaluasi Kondisi Fasilitas Berdasarkan SPM

Tahap awal analisis dilakukan dengan mengevaluasi kondisi fasilitas pelayanan di Stasiun Ciamis menggunakan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Evaluasi dilakukan melalui observasi lapangan menggunakan lembar checklist yang disusun berdasarkan enam aspek utama SPM, yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Setiap aspek dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang dapat diamati secara langsung di lapangan.

Hasil observasi setiap indikator kemudian dinilai menggunakan skala ordinal tiga tingkat (0–2) sesuai dengan tingkat pemenuhan terhadap standar yang berlaku. Skor 2 diberikan apabila fasilitas tersedia dan memenuhi standar, sehingga berfungsi sesuai ketentuan SPM. Skor 1 diberikan apabila fasilitas tersedia tetapi belum memenuhi standar, baik karena kondisi fisik, kualitas, maupun fungsinya belum sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Skor 0 diberikan apabila fasilitas tidak tersedia, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana dipersyaratkan dalam SPM.

Selama proses observasi, setiap kondisi fasilitas juga didokumentasikan pada kolom keterangan untuk memberikan informasi yang lebih rinci mengenai bentuk ketidaksesuaian yang ditemukan di lapangan. Pencatatan tersebut bertujuan memperjelas kondisi aktual setiap fasilitas dan menjadi dasar dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memerlukan perhatian pada tahap analisis strategi.

Skor yang diperoleh dari seluruh indikator selanjutnya diakumulasikan pada masing-masing aspek pelayanan. Nilai total tersebut kemudian dibandingkan dengan skor maksimum yang dapat dicapai untuk memperoleh Indeks Kepatuhan pada setiap aspek menggunakan persamaan 3.1.

Nilai Indeks Kepatuhan selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kategori tingkat kepatuhan yang telah ditetapkan pada pembahasan sebelumnya sehingga diperoleh gambaran mengenai tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum pada setiap aspek pelayanan di Stasiun Ciamis. Hasil evaluasi ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi kondisi fasilitas yang telah memenuhi standar maupun fasilitas yang masih memerlukan peningkatan, serta menjadi masukan dalam penyusunan analisis SWOT dan perumusan strategi pengelolaan fasilitas stasiun.

4.7.2 Analisis Hasil Wawancara

Analisis hasil wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis berdasarkan pengalaman dan keterlibatan informan dalam kegiatan operasional dan pemeliharaan fasilitas. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap enam informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data wawancara dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, pengelompokan berdasarkan tema, perbandingan antar-informan, dan sintesis temuan.

Tahap reduksi dilakukan dengan menyeleksi informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian dikelompokkan ke dalam lima tema, yaitu (1) sistem pemeliharaan fasilitas, (2) pelaksanaan pemeliharaan fasilitas, (3) dokumentasi dan pengawasan pemeliharaan, (4) kendala sistem pemeliharaan, dan (5) strategi peningkatan sistem pemeliharaan.

Pada setiap tema, informasi dari masing-masing informan dibandingkan untuk mengidentifikasi informasi yang saling memperkuat, melengkapi, maupun berbeda. Informasi yang memiliki keterkaitan kemudian disintesis menjadi temuan penelitian. Dengan demikian, hasil wawancara disajikan berdasarkan tema dan substansi informasi yang diperoleh dari keseluruhan informan, bukan berdasarkan urutan informan.

Hasil sintesis wawancara selanjutnya dipadukan dengan hasil observasi dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai sistem pemeliharaan fasilitas. Temuan yang berkaitan dengan kondisi internal digunakan sebagai dasar identifikasi *Strength* dan *Weakness*, sedangkan temuan yang berkaitan dengan kondisi eksternal digunakan sebagai bahan identifikasi *Opportunity* dan *Threat*. Hasil identifikasi tersebut selanjutnya digunakan dalam penyusunan Matriks IFAS, Matriks EFAS, dan analisis SWOT.

4.7.3 Identifikasi Faktor Strategis Internal dan Eksternal

Mengacu pada hasil evaluasi SPM, wawancara, dan dokumentasi, tahap berikutnya adalah mengidentifikasi faktor-faktor strategis yang memengaruhi sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis. Identifikasi faktor strategis tidak dilakukan secara langsung berdasarkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya standar, tetapi mempertimbangkan kontribusi setiap kondisi terhadap efektivitas sistem pemeliharaan.

Faktor internal dikelompokkan menjadi Strength dan Weakness berdasarkan kondisi yang terdapat dalam sistem pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas. Kondisi yang memberikan dukungan terhadap efektivitas pelaksanaan pemeliharaan diidentifikasi sebagai kekuatan, sedangkan kondisi yang menjadi keterbatasan atau menghambat efektivitas sistem pemeliharaan diidentifikasi sebagai kelemahan. Identifikasi tersebut mempertimbangkan hasil observasi dan informasi wawancara, seperti pelaksanaan inspeksi, koordinasi, mekanisme pelaporan, komitmen petugas, ketersediaan sumber daya, dokumentasi pemeliharaan, ketergantungan terhadap unit terkait, serta kondisi fasilitas yang memerlukan penanganan.

Faktor eksternal dikelompokkan menjadi Opportunity dan Threat berdasarkan kondisi di luar sistem internal pengelolaan Stasiun Ciamis yang dapat mendukung atau menghambat peningkatan sistem pemeliharaan. Identifikasi faktor eksternal dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta mempertimbangkan kondisi lingkungan, dukungan kebijakan, perkembangan teknologi, ketersediaan sumber daya dari pihak terkait, maupun faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan pemeliharaan.

Setiap faktor yang telah diidentifikasi kemudian diseleksi berdasarkan relevansinya terhadap tujuan penelitian dan pengaruhnya terhadap sistem pemeliharaan fasilitas. Hasil tahap ini berupa daftar faktor strategis internal dan eksternal yang selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan Matriks IFAS, Matriks EFAS, dan analisis SWOT.

4.7.4 Analisis Matriks IFAS

Analisis Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dilakukan untuk mengevaluasi kondisi internal sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis berdasarkan faktor-faktor kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Faktor-

faktor tersebut terlebih dahulu diidentifikasi, kemudian disusun ke dalam matriks IFAS.

Setiap faktor internal selanjutnya diberikan urutan prioritas (*ranking*) berdasarkan tingkat kepentingannya melalui pendekatan *expert judgment*. Nilai *ranking* kemudian dikonversi menjadi bobot menggunakan Rank Sum Method sesuai Persamaan (3.2). Setelah bobot diperoleh, setiap faktor diberikan nilai *rating* berdasarkan kondisi aktual hasil penelitian. Bobot dan *rating* kemudian dikalikan untuk memperoleh skor tertimbang (*weighted score*) sesuai Persamaan (3.3), sedangkan total skor IFAS dihitung menggunakan Persamaan (3.4). Nilai total skor tersebut digunakan untuk menggambarkan posisi internal sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis sebagai dasar penyusunan strategi.

4.7.5 Analisis Matriks EFAS

Analisis Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) dilakukan untuk mengevaluasi faktor-faktor eksternal yang memengaruhi sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis, yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Faktor-faktor eksternal diperoleh berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta kajian terhadap kondisi lingkungan yang berkaitan dengan pengelolaan fasilitas stasiun.

Setiap faktor eksternal diberikan urutan prioritas (*ranking*) berdasarkan tingkat kepentingannya melalui pendekatan *expert judgment*. Nilai *ranking* kemudian dikonversi menjadi bobot menggunakan Rank Sum Method sesuai Persamaan (3.2). Selanjutnya, setiap faktor diberikan nilai *rating* sesuai kemampuan organisasi dalam merespons faktor eksternal. Bobot dan *rating* kemudian dikalikan untuk memperoleh skor tertimbang, sedangkan total skor EFAS dihitung menggunakan Persamaan (3.5). Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menggambarkan posisi eksternal sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis.

4.7.6 Diagram Posisi SWOT

Setelah diperoleh total skor Matriks IFAS dan Matriks EFAS, tahap selanjutnya adalah menentukan posisi strategis sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis menggunakan Diagram Posisi SWOT (*SWOT Cartesian Diagram*). Penentuan posisi dilakukan dengan menghitung koordinat sumbu horizontal (X) dan sumbu vertikal (Y). Nilai sumbu X dihitung berdasarkan selisih antara total skor faktor kekuatan (*Strengths*) dan total skor faktor kelemahan (*Weaknesses*) sesuai Persamaan (3.6). Sementara itu, nilai sumbu Y dihitung berdasarkan selisih antara total skor faktor peluang (*Opportunities*) dan total skor faktor ancaman (*Threats*) sesuai Persamaan (3.7).

Koordinat (X,Y) yang diperoleh kemudian diplot ke dalam Diagram Posisi SWOT untuk mengetahui posisi strategis sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis. Posisi tersebut menunjukkan kondisi organisasi berdasarkan hubungan antara faktor internal dan faktor eksternal sehingga menjadi dasar dalam menentukan alternatif strategi yang akan dirumuskan pada Matriks SWOT. Apabila titik koordinat berada pada Kuadran I (*Strength–Opportunity*), maka strategi yang diprioritaskan adalah strategi agresif (*growth strategy*), yaitu memanfaatkan kekuatan untuk menangkap peluang yang tersedia.

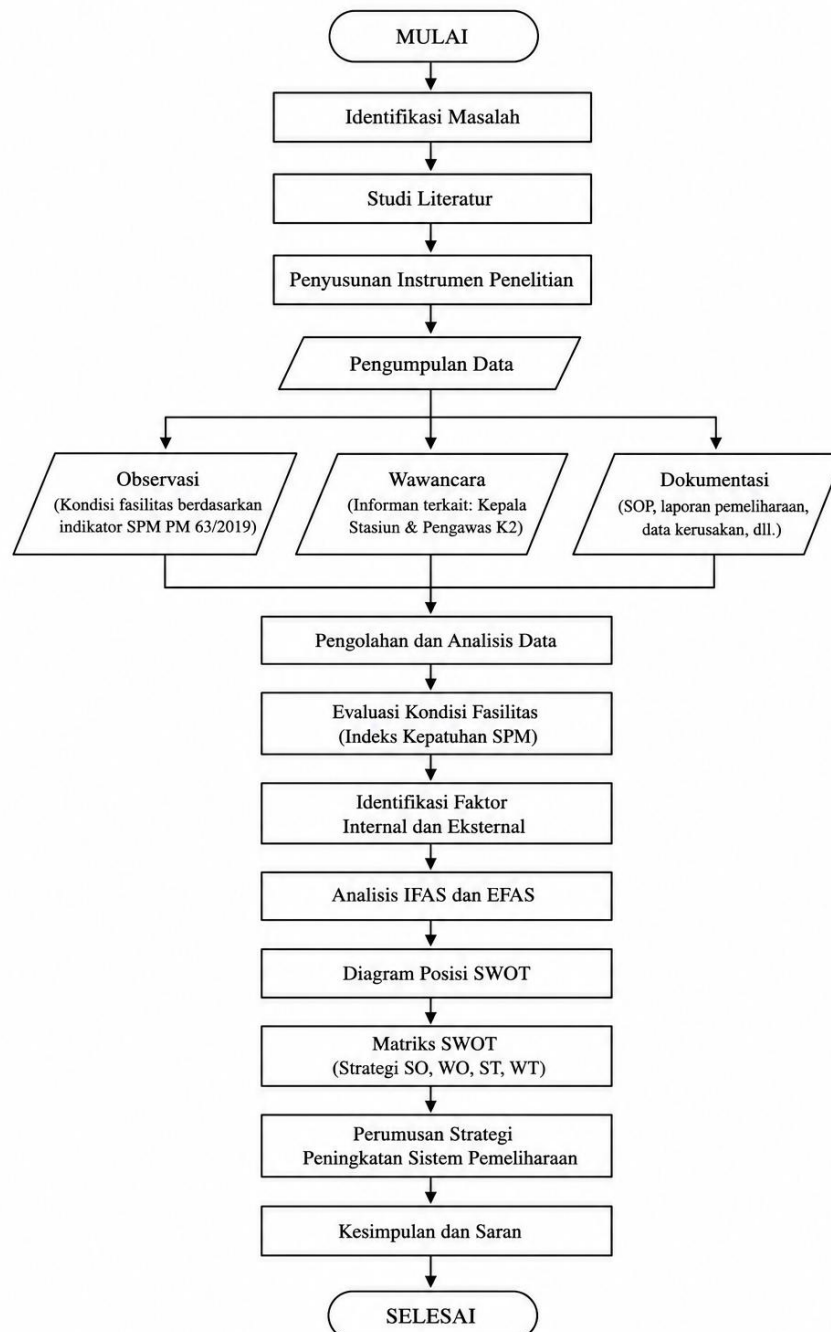
Apabila berada pada Kuadran II (*Strength–Threat*), strategi yang diterapkan adalah strategi diversifikasi dengan memanfaatkan kekuatan internal untuk mengatasi ancaman. Jika berada pada Kuadran III (*Weakness–Opportunity*), strategi yang dipilih adalah strategi *turn-around*, yaitu memanfaatkan peluang untuk mengurangi kelemahan internal. Sementara itu, apabila berada pada Kuadran IV (*Weakness–Threat*), strategi yang diterapkan adalah strategi defensif dengan meminimalkan kelemahan sekaligus menghindari ancaman. Hasil analisis Diagram Posisi SWOT selanjutnya digunakan sebagai dasar

dalam penyusunan Matriks SWOT untuk menghasilkan alternatif strategi peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis.

4.7.7 Penyusunan Matriks SWOT

Dari daftar faktor yang sudah terpetakan di tahap sebelumnya, matriks SWOT disusun untuk menghasilkan alternatif strategi yang lebih kontekstual. Proses ini mempertemukan kondisi internal yang dapat dikendalikan dengan dinamika eksternal, sehingga menghasilkan empat jenis strategi yaitu SO (*Strength-Opportunity*), WO (*Weakness-Opportunity*), ST (*Strength-Threat*), dan WT (*Weakness-Threat*). Strategi SO diarahkan untuk memanfaatkan kekuatan guna menangkap peluang, WO berfokus pada perbaikan kelemahan agar peluang tetap dapat dimanfaatkan, ST menghadapi ancaman dengan mengandalkan kekuatan internal, dan WT bersifat defensif karena berangkat dari keterbatasan yang ada sekaligus tekanan eksternal. Hasil akhir tahap ini adalah beberapa alternatif strategi yang relevan dengan kondisi objek penelitian

4.8 Alur Penelitian



Gambar 4. 2 Alur Penelitian