

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA
TRANSPORTASI ONLINE DIBANDAR LAMPUNG”**

MATA KULIAH : METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

Dosen Pengampu :

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Pn.D



Disusun Oleh :

OLIVIA FEBRINA

(2256041052)

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB III

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu teks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:6). Penelitian pada metode kualitatif ini sangat tepat dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa transportasi online di bandar lampung.

Menurut Moleong (2014) Penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Metode analisis kualitatif digunakan untuk memaparkan secara deskriptif hasil wawancara mendalam dengan objek penulisan seperti isu strategis yang berkaitan dengan mengembangkan transportasi publik untuk memberikan sistem pelayanan dan kenyamanan pengguna maxim di Kota Bandar Lampung. Data dianalisis secara kualitatif dengan mendeskripsikan data yang dihasilkan dari penulisan kedalam bentuk penjelasan secara sistematis sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti dan hasil analisis data disimpulkan secara deduktif.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Gedong Meneng, kecamatan Rajabasa, provinsi Bandar Lampung. Wawancara dilakukan dengan driver maxim dan warga setempat Gedong Meneng provinsi Bandar Lampung.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penulisan kualitatif yaitu apa yang menjadi sasaran penulisan dalam penelitiannya. Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting karena untuk membatasi studi dan untuk mengarahkan pelaksanaan suatu penelitian atau pengamatan. Penulis memfokuskan penelitian ini pada strategi maxim dalam mengembangkan transportasi publik untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini dilaksanakan di Gedong Meneng, kecamatan Rajabasa, provinsi Bandar Lampung. Wawancara dilakukan dengan driver maxim dan warga setempat Gedong Meneng provinsi Bandar Lampung. Berdasarkan fokus diatas terdapat beberapa bagian yang menjadi

fokus penelitian ini, mengenai kualitas pelayanan yang ada pada maxim di Kota Bandar Lampung maka peneliti mengambil fokus pada faktor pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Suarico dan Ina 2017) yakni meliputi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles.

Strategi bisnis sangat penting bagi perusahaan dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai tanpa adanya strategi yang terukur dan jelas maka perusahaan akan kebingungan dan tidak tahu arah tujuan dari berlangsungnya sebuah perusahaan. Strategi bisnis yang matang sangat penting agar bisnis mampu meraih target yang diinginkan. Kemudian dengan strategi bisnis yang jelas perusahaan akan mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada pada perusahaan, dengan adanya strategi bisnis maka perusahaan mampu melihat peta persaingan bisnis dari sisi konsumen, pasar dan harga.

Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan sangat penting dalam bisnis perusahaan kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh dalam bisnis. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi para konsumen untuk kembali memakai jasa yang telah disediakan oleh perusahaan. Selain itu pelayanan yang baik juga akan menjadi nilai positif bagi orang lain sehingga pelanggan akan bertambah banyak.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono, Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Yolanda, Bakti, Nugeraha. 2023). Agar memperoleh informasi yang dibutuhkan terdapat kriteria yang menjadi tolak ukur penelitian dalam memilih informan antara lain:

1. Pihak Internal (Manager Customer Service Maxim)

Manager Customer Service merupakan yang bertanggung jawab untuk operasi dan efisiensi keseluruhan dalam departemen customer service perusahaan dan mempunyai tugas untuk melakukan manajemen tenaga kerja, prosedur operasional, mewawancarai dan melatih pekerja baru, serta melakukan performance review. Manager customer service juga dapat bertanggung jawab terhadap budget dan terlibat dalam strategic planning di departemennya. Adapun yang termasuk dalam strategic planning seperti menganalisis trend, performa, dan proses timnya. Artinya dengan hal ini salah satu hal yang tepat dalam melengkapi data dengan mewawancarai secara langsung pihak maxim khususnya yang lebih mengerti dalam keorganisasian perusahaan tersebut.

2. Pihak Eksternal (Driver Ojek Online Maxim)

Driver ojek merupakan pihak yang secara langsung dalam memberikan pelayanan transportasi terhadap pelanggan/pengguna aplikasi tentu dalam hal ini driver ojek merupakan salah satu sumber yang penting untuk memberikan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan.

3. Pengguna Ojek Online Maxim

Dalam hal ini pemilihan narasumber adalah pengguna ojek online maxim dikarenakan selain dari pihak maxim sebagai pemberi informasi, peneliti harus melihat tanggapan pengguna maxim sendiri dalam hal pemberian pelayanan transportasi online, serta ingin mengetahui keluhan pengguna dan saran pengguna untuk maxim agar menjadi layanan transportasi yang lebih baik.

3.5. Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung (observasi) dengan pihak pihak terkait yang secara langsung diperoleh dari para responden yang berupa jawaban jawaban dari kuesioner yang disebarkan oleh peneliti . Dalam hal ini masyarakat kota Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi Maxim.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti : catatan catatan, dan dokumen dokumen maupun melalui media perantara.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh Peneliti untuk mengumpulkan data untuk memperoleh informasi dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data menurut sugiyono (2016) dibagi menjadi 3 yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Observasi

adalah cara dan teknik pengumpulan data, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena pada objek penelitian. Metode observasi digunakan untuk membuktikan data yang diperoleh selama penelitian dengan menerapkan metode observasi nonpartisipan dimana penelitian berlaku sebagai pengamat dan tidak ambil bagian dalam aktivitas yang dilaksanakan. Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung, hal ini dilakukan untuk mengetahui secara pasti bagaimana pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online.

2. Wawancara

adalah suatu percakapan Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, antara dua atau lebih yang duduk secara fisik mendengarkan secara langsung informasi informasi atau keterangan keterangan dan diarahkan seane masalah. Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpinin yaitu wawancara yang membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti. Pedoman wawancara berfungsi sebagai pengendali jangan sampai proses wawancara kehilangan arah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara dan penulis tujukan kepada responden yaitu pelanggan ojek online yang ada di Bandar Lampung.

Proses wawancara ini dilakukan dengan panduan wawancara yang sudah disiapkan sebelumnya. Peneliti menyusun panduan wawancara berdasarkan fokus penelitian untuk dijadikan materi dalam wawancara agar menjadi terarah dan tidak menyimpang. Peneliti menggunakan wawancara secara terbuka serta mendalam untuk menentukan permasalahan serta lebih terbuka dan pihak yang diwawancarai diminta pendapatnya guna mendapatkan informasi terkait permasalahan penyediaan yang tidak merata sehingga peneliti dapat menemukan data yang lebih mendalam dengan mencatat dan mendengarkan keterangan dari informan.

3. Dokumentasi

adalah pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku yang berkaitan tentang masalah penelitian. Masalah penelitian didapatkan melalui data agar menjadi teknik dalam pengumpulan data dokumentasi. Metode dokumentasi ini biasanya melalui rekaman, dokumen, catatan harian, laporan, flashdisk, serta website resmi lainnya.

3.7. Metode Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan demuannya dapat di informasikan kepada orang lain (Hadi Mustofa.2019).

1. Reduksi Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana, (2014) adalah suatu rangkuman atau memilah hal-hal pokok, dicari tema dan polanya. Tahapan Reduksi data yang dilakukan oleh penelitian dilakukan dengan merangkum semua data yang telah diperoleh dilapangan dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongandata. Penajaman dilakukan dengan mentranformasi kata-kata dan kalimat yang panjang menjadi suatu kalimat yang ringkas dan penggolongan data dilakukan melalui pengelompokkan data sejenis dan mencari polanya dengan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian. Reduksi data/proses tranformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun (Yolanda, I, N. 2023).

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis, dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh dilapangan dalam bentuk naratif. Penyusan dilakukan dengan memasukkan hal analisis ke dalam catatan, kemudian dalam kalimat penjelasan tentang temuan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen di lapangan, dan data disusun berdasarkan fokus penelitian (Yolanda,I,N. 2023).

3.8. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2018) Keabsahan data atau validasi adalah bentuk pengujian untuk memastikan bahwa data yang didapatkan peneliti tidak berbeda dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitim, sehingga keabsahan data penelitian yang telah disajikan bisa untuk dipertanggung jawabkan. Dalam uji keabsahan data bisa dilakukan dengan triangulasi, member check, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, analisis kasus negative, menggunakan referensi, dan lain lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Kharis, A., & Karlina, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75-84.
- Angraini, P. A. (2018). Studi Komparatif Pelayanan Taksi Online dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Taksi Puspa Jaya di Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- INDAH, N. Y. (2023). STRATEGI MAXIM DALAM MENGEMBANGKAN TRANSPORTASI PUBLIK UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN PENGGUNA (Studi Maxim Kota Bandar Lampung).
- Kapriani, K., Asmawiyah, A., Thaha, S., & Hariyanti, H. (2021). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim di Makassar. *Al-Buhuts*, 17(1), 142-161.
- Yolanda, I. N., Bakti, D. K., & Nugeraha, P. (2023). STRATEGI MAXIM MENGEMBANGKAN TRANSPORTASI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN DAN KENYAMANAN DI BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(11), 8-8.