

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal

Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh penumpang kapal laut. Standar pelayanan terminal penumpang angkutan laut wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal yang meliputi:

1. Pelayanan Keselamatan

Pelayanan keselamatan di terminal meliputi:

- a. Informasi dan fasilitas keamanan,
- b. Informasi dan fasilitas kesehatan.

2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal meliputi:

- a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput,
- b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal,
- c. Pos dan petugas keamanan,
- d. Informasi gangguan keamanan,
- e. Peralatan dan pendukung keamanan.

3. Pelayanan Kehandalan/Keteraturan

Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal meliputi:

- a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket,
- b. Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

4. Pelayanan Kenyamanan

Pelayanan kenyamanan di terminal meliputi:

- a. Ruang tunggu,
- b. *Gate*/koridor *boarding*,
- c. Garbarata,
- d. Toilet,
- e. Tempat ibadah,
- f. Lampu penerangan,
- g. Fasilitas kebersihan,
- h. Fasilitas pengatur suhu,
- i. Ruang pelayanan kesehatan,
- j. Area merokok.

5. Pelayanan Kemudahan

Pelayanan kemudahan di terminal meliputi:

- a. Informasi pelayanan,
- b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal,
- c. Informasi gangguan perjalanan kapal,
- d. Informasi angkutan lanjutan,
- e. Fasilitas layanan penumpang,

- f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang,
 - g. Tempat parkir,
 - h. Pelayanan bagasi penumpang.
6. Pelayanan Kesetaraan

Pelayanan kesetaraan di terminal meliputi:

- a. Fasilitas penyandang *difable*,
- b. Ruang ibu menyusui.

3.2. Metode Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual Sugiyono (2011).

Metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang berusaha mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau tentang kecenderungan yang sedang berlangsung Sukmadinata (2006).

1. Ciri-ciri metode deskriptif

Terdapat ciri-ciri yang pokok pada metode deskriptif, antara lain adalah:

- a. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan atau permasalahan yang bersifat aktual.

- b. Menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang.
- c. Pekerjaan peneliti bukan saja memberika gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

2. Jenis penelitian deskriptif

Menurut Nazir (1988: 64-65) mengemukakan bahwa ditinjau dari jenis masalah yang diselidiki, teknik dan alat yang digunakan, serta tempat dan waktu, maka penelitian dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Metode survey

Metode survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. (Nazir, 1988: 65)

b. Metode deskriptif kesinambungan

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan sehingga diperoleh pengetahuan yang menyeluruh mengenai masalah, fenomena, dan kekuatan-kekuatan sosial yang diperoleh jika hubungan-hubungan fenomena dikaji dalam suatu periode yang lama.

Menurut Nazir (1988: 65) mendefinisikan metode deskriptif berkesinambungan atau *continuity descriptive research* sebagai kerja meneliti secara deskriptif yang dilakukan secara terus menerus atas suatu obyek penelitian..

c. Penelitian studi kasus

Penelitian studi kasus memusatkan diri secara intensif terhadap satu obyek tertentu, dengan cara mempelajari sebagai suatu kasus.

Berbagai unit sosial seperti seorang murid menunjukkan kelainan, sebuah kelompok keluarga, sebuah kelompok anak nakal, sebuah desa, sebuah lembaga sosial dan lain-lain dapat diselidiki secara intensif, baik secara menyeluruh maupun mengenai aspek-aspek tertentu yang mendapat perhatian khusus.

Beberapa langkah-langkah dalam melakukan penelitian studi kasus yakni secara singkat seperti di bawah ini:

1) Merancang studi kasus

Dalam merancang studi kasus, terdapat dua langkah yakni melakukan pembekalan pengetahuan dan keterampilan serta melakukan pengembangan dan pengkajian ulang penelitian.

2) Melakukan studi kasus

Dalam langkah kedua ini terdapat tiga langkah yakni a) penentuan teknik pengumpulan data; b) penyebaran alat pengumpulan data; dan c) penganalisisan bukti studi kasus yang terkumpul.

3) Melakukan pengembangan, implikasi, dan saran

Tahap ini merupakan tahap akhir dari setiap penelitian sebagai upaya melaporkan hasil penelitiannya kepada semua orang.

d. Penelitian analisa pekerjaan dan aktivitas

Menurut Nazir (1988: 71) dalam buku Metode Penelitian mengemukakan bahwa penelitian analisa pekerjaan dan aktivitas merupakan penelitian yang ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktivitas dan pekerjaan manusia, dan hasil penelitian tersebut dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan masa yang akan datang.

e. Penelitian tindakan (*action research*)

Penelitian tindakan merupakan penelitian yang berfokus pada penerapan tindakan yang dengan tujuan meningkatkan mutu atau memecahkan permasalahan pada suatu kelompok subjek yang diteliti dan diamati tingkat keberhasilannya atau dampak dari tindakannya. Penelitian tindakan juga berusaha melibatkan pihak-pihak terkait, jika penelitian tindakan dilaksanakan di sekolah, maka pihak terkait antara lain adalah kepala sekolah, guru, siswa, karyawan, dan orang tua siswa.

f. Penelitian Perpustakaan

Penelitian perpustakaan merupakan kegiatan mengamati berbagai literatur yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diangkat baik itu berupa buku, makalah ataupun tulisan yang

sifatnya membantu sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam proses penelitian. Menurut Kartono (1986) dalam buku Pengantar Metodologi *Research* Sosial mengemukakan bahwa tujuan penelitian perpustakaan adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material yang ada di perpustakaan, hasilnya dijadikan fungsi dasar dan alat utama bagi praktek penelitian di lapangan.

g. Penelitian Komparatif

Menurut Sugiyono (2005: 11) penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan.

3. Langkah-langkah umum dalam metode deskriptif

Untuk lebih rincinya, Nazir (1988: 73-74) mengungkapkan terdapat berbagai langkah yang sering diikuti adalah sebagai berikut:

- a. Memilih dan merumuskan masalah yang menghendaki konsepsi ada kegunaan masalah tersebut serta dapat diselidiki dengan sumber yang ada
- b. Menentukan tujuan dari penelitian yang akan dikerjakan. Tujuan dari penelitian harus konsisten dengan rumusan dan definisi dari masalah
- c. Memberikan limitasi dari area atau scope atau sejauh mana penelitian deskriptif tersebut akan dilaksanakan. Termasuk di dalamnya daerah geografis di mana penelitian akan dilakukan, batasan-batasan kronologis, ukuran tentang dalam dangkal serta seberapa utuh daerah penelitian tersebut akan dijangkau

- d. Pada bidang ilmu yang telah mempunyai teori-teori yang kuat, maka perlu dirumuskan kerangka teori atau kerangka konseptual yang kemudian diturunkan dalam bentuk hipotesa-hipotesa untuk diverifikasikan. Bagi ilmu sosial yang telah berkembang baik, maka kerangka analisa dapat dijabarkan dalam bentuk-bentuk model matematika.
- e. Menelusuri sumber-sumber kepustakaan yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin dipecahkan
- f. Merumuskan hipotesa-hipotesa yang ingin diuji, baik secara eksplisit maupun secara implisit
- g. Melakukan kerja lapangan untuk mengumpulkan data, gunakan teknik pengumpulan data yang cocok untuk penelitian
- h. Membuat tabulasi serta analisa statistik dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan. Kurangi penggunaan statistik sampai kepada batas-batas yang dapat dikerjakan dengan unit-unit pengukuran sepadan
- i. Memberikan interpretasi dari hasil dalam hubungannya dengan kondisi sosial yang ingin diselidiki serta dari data yang diperoleh serta referensi khas terhadap masalah yang ingin dipecahkan
- j. Mengadakan generalisasi serta deduksi dari penemuan serta hipotesa-hipotesa yang ingin diuji. Berikan rekomendasi-rekomendasi untuk kebijakan-kebijakan yang dapat ditarik dari penelitian

3.3. Metode Komparasi

Metode komparasi adalah suatu metode yang digunakan untuk membandingkan data-data yang ditarik ke dalam konklusi baru. Komparasi sendiri dari bahasa Inggris, yaitu *compare*, yang artinya membandingkan untuk menemukan persamaan dari kedua konsep atau lebih.

Menurut Nazir (1988: 69-70) dalam buku Metode Penelitian mengemukakan bahwa penelitian komparasi adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu.

1. Tujuan Penelitian Komparasi
 - a. Untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu.
 - b. Untuk membuat generalisasi tingkat perbandingan berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tertentu.
 - c. Untuk bisa menentukan mana yang lebih baik atau mana yang sebaiknya dipilih.
 - d. Untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat dengan cara berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu.
2. Keunggulannya adalah sebagai berikut:

- a. Metode komparasi dapat mensubstitusikan metode eksperimental karena beberapa alasan: 1) jika sukar diadakan kontrol terhadap salah satu faktor yang ingin diketahui atau diselidiki hubungan sebab akibatnya; 2) apabila teknik untuk mengadakan variabel kontrol dapat menghalangi penampilan fenomena secara normal ataupun tidak memungkinkan adanya interaksi secara normal; 3) penggunaan laboratorium untuk penelitian untuk dimungkinkan, baik karena kendala teknik, keuangan, maupun etika dan moral.
- b. Dengan adanya teknik yang lebih mutakhir serta alat statistik yang lebih maju, membuat penelitian komparasi dapat mengadakan estimasi terhadap parameter-parameter hubungan kausal secara lebih efektif. Sedangkan kelemahannya adalah sebagai berikut:
 - 1) Penelitian komparatif yang bersifat *expost facto*, mengakibatkan penelitian tersebut tidak mempunyai kontrol terhadap variabel bebas.
 - 2) Sukar memperoleh kepastian, apakah faktor-faktor penyebab suatu hubungan kausal yang diselidiki benar-benar relevan.
 - 3) Interaksi antar faktor-faktor tunggal sebagai penyebab atau akibat terjadinya suatu fenomena menjadi sukar untuk diketahui.
 - 4) Ada kalanya dua atau lebih faktor memperlihatkan adanya hubungan, tetapi belum tentu bahwa hubungan yang diperlihatkan adalah hubungan sebab akibat.

- 5) Mengkategorisasikan subjek dalam dikhotomi untuk tujuan perbandingan dapat menjurus pada pengambilan keputusan dan kesimpulan yang salah, akibatnya kategori dikhotomi yang dibuat mempunyai sifat kabur, bervariasi, samar, menghendaki *value judgement* dan tidak kokoh.

