

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan jalur satu arah sudah diberlakukan di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya. Kebijakan ini mulai diberlakukan di Kota Semarang mulai pertanggal 1 Januari 2017 di beberapa jalan protokol seperti Jalan MT Haryono, Jalan Menteri Supeno, Jalan Gajahmada, Jalan Pemuda, Jalan Imam Bonjol, Jalan MH Thamrin dan sebagainya. Kebijakan ini diberlakukan melalui 4 tahap yakni, zona pertama Jalan MT Haryono dan Jalan Menteri Supeno, zona kedua Karyadi, Jalan Veteran, zona ketiga Jalan Gajahmada, Jalan Thamrin dan Jalan Ahmad Dahlan, zona keempat Jalan Pemuda Imam Bonjol dan Jalan Piere Tendean dan zona kelima Jalan Basudewo dan Jalan Bojong Salaman. Sampai saat ini Pemkot Semarang sudah memberlakukan 4 zona jalur satu arah mulai dari 1 Januari 2017 sampai 10 April 2017.

Masyarakat merasa bahwa kebijakan sistem jalur satu arah ini membuat sebagian pengguna jalan parkir di tepi jalan,

”Sebab, sejak pagi hingga malam, di tepi Jalan Veteran berderet mobil parkir. Seharusnya itu ditertibkan, jangan ada parkir mobil di tepi jalan. Selain itu, para pengandara pada ngebut semua, sehingga jalan ini terlihat sangat sadis,” Anto(38), salah satu pegawai perkantoran di Jalan Veteran. (sumber : <https://radarsemarang.com/2017/02/01/omzet-pelaku-bisnis-merosot/> diakses pada 4 Mei 2017)

Keluhan ini juga dirasakan sama oleh masyarakat yang berada di sekitar Jalan Menteri Supeno.

Mohon untuk instansi yang bertanggung jawab dalam hal tsb agar membuat kebijakan yang benar(tidak merugikan masyarakat) saya perwakilan warga Menteri Supeno dan sekitarnya menyampaikan keluhan tentang fasilitas public dan tolong jangan dicacati dengan keinginan sebuah instansi tertentu yang mengkidalkan kepentingan dan kepercayaan masyarakat kpah bergota arah Veteran, arah sekitar Taman KB (SMA 1) diberlakukan jalur searah namun berdampak kemacetan yang parah , mohon ditindak lanjuti perihal arus lalu lintas yang pemberlakuan arus searah sangat merugikan warga sekitar terutama sekitar lampu lalu lintas Menteri Supeno. (Sumber : <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1692671/transportasi-darat/dampak-dari-pemberlakuan-jalur-satu-arah-.html> diakses pada tanggal 4 Mei 2017)

<https://www.lapor.go.id/pengaduan/1692671/transportasi-darat/dampak-dari-pemberlakuan-jalur-satu-arah-.html>

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LOGIN PENGGUNA:
E-Mail / No. HP Password
Ingat Saya Lupa Password LOGIN

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Dampak dari pemberlakuan jalur satu arah

LAPORAN:
Yth. Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang,

Mohon untuk instansi yg bertanggung jawab hal tsb ditegur agar membuat kebijakan yang benar(tidak merugikan masyarakat) saya perwakilan warga Menteri Supeno dan sekitarnya menyampaikan keluhan tentang fasilitas publik dan tolong jangan dicacati dengan keinginan sebuah instansi tertentu yang mengkidalkan kepentingan dan kepercayaan masyarakat kpah bergota arah Veteran ,arah sekitar Taman KB(SMA 1) diberlakukan jalur searah namun berdampak kemacetan yang parah, mohon ditindak lanjuti perihal arus lalu lintas yg pemberlakuan arus searah sangat merugikan warga sekitar terutama sekitar lampu lalu lintas Menteri Supeno.

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#: 1692671
USER: 628510133xxxx
PLATFORM: Sms
TANGGAL: 17 January 2017 09:18:42
KATEGORI: Transportasi Darat
AREA: Kota Semarang
STATUS: Selesai
DILIHAT: 31
DUKUNGAN: 0

Tweet SHARE PRINT

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat di lapor.go.id

Di beberapa ruas jalan, masyarakat merasa bahwa diberlakukannya kebijakan ini menambah kepadatan lalu lintas baru seperti yang di alami oleh Syaiful, salah satu warga Batan Miroto, salah satu kampung yang berada di Jalan Thamrin mengatakan:

“Kondisi ini diperparah dengan banyaknya kendaraan yang parkir di Jalan Thamrin. Jadi semuanya menumpuk di jalan ini.” (Sumber : <http://berita.suaramerdeka.com/dishub-kota-semarang-akan-evaluasi-sistem-satu-arah/> di akses pada tanggal 4 Mei 2017)



Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat di Suara Merdeka

Sejumlah pengendara sepeda motor merasa kecewa, karena mereka tidak mengetahui bahwa hari Senin (16/1/2017) ini sudah diberlakukan kebijakan jalur satu arah di Jalan Menteri Supeno dan Jalan Veteran Semarang. Mereka menganggap bahwa tidak ada pemberitahuan sebelumnya mengenai kebijakan ini.

“Jelas kami kecewa dengan kebijakan ini. Apalagi sebelumnya dari petugas baik Dishub maupun polisi tak memberikan pemberitahuan maupun sosialisasi. Kami yang biasa lewat jalan ini jadi kecele,” Endot, pengendara sepeda motor, warga Pendurungan.

Beberapa pengguna jalan baik pengendara sepeda motor maupun pengemudi mobil juga kebingungan. Beberapa diantara mereka bahkan nekat

menerobos jalur itu hingga mendapat teguran dari petugas Dishub (Dinas Perhubungan) Kota Semarang.

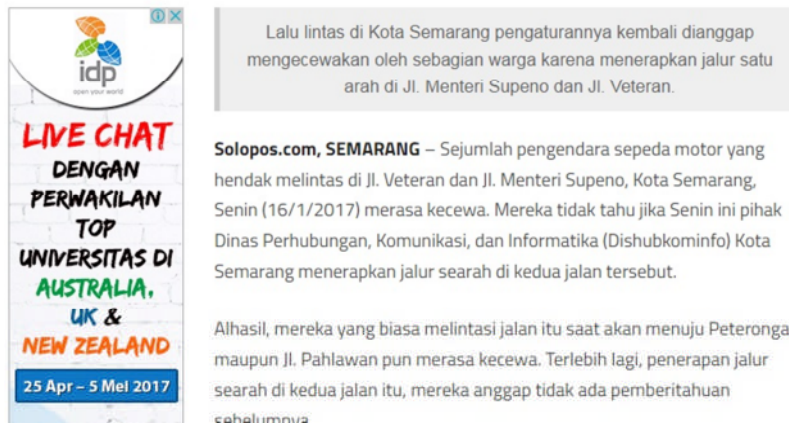
(Sumber : [http://www.solopos.com/2017/01/16/lalu-lintas-semarang-jl-menteri-supeno-dan-jl-veteran-diterapkan-satu arah-pengguna-jalan-kecewa-785022](http://www.solopos.com/2017/01/16/lalu-lintas-semarang-jl-menteri-supeno-dan-jl-veteran-diterapkan-satu-arah-pengguna-jalan-kecewa-785022) di akses pada tanggal 4 Mei 2017)



Gambar 1.3 Keluhan Pengguna di Solo Pos

LALU LINTAS SEMARANG

Jl. Menteri Supeno dan Jl. Veteran Diterapkan Searah, Pengguna Jalan Kecewa



Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Jalan di Solos Pos

Masyarakat yang menggunakan angkutan umum dan bus dalam kota juga merasakan hal yang sama dengan pengendara kendaraan bermotor dan pedagang di sekitar jalur tersebut. Pengemudi angkutan umum dan bus dalam kota akhirnya harus merubah trayek mereka tanpa terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan pihak Dishub Kota Semarang. Mereka juga kerap merangkap menjadi petugas sosialisasi jalur satu arah.

“Anggota kami juga sekaligus melakukan sosialisasi kepada pelanggannya agar mereka tidak bingung,” Ketua Organisasi Pengusaha Angkutan Darat (Organda) Kota Semarang, Wasi Darono. (<http://www.cendananews.com/2017/02/sopir-angkot-jadi-petugas-sosialisasi.html?m=0>di akses pada tanggal 4 Mei 2017)

① www.cendananews.com/2017/02/sopir-angkot-jadi-petugas-sosialisasi.html?m=0

Sopir Angkot Jadi Petugas Sosialisasi Jalur Dadakan

KAMIS, 16 FEBRUARI 2017

Semarang --- Sudah satu bulan berlalu sejak pemberlakuan jalan satu arah diterapkan di Semarang masih banyak masyarakat yang bingung. Sopir angkot pun kerap merangkap jadi petugas sosialisasi jalur dadakan.



Gambar 1.5 Keluhan Sopir Angkot di Cendana News

Banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang kebijakan jalur satu arah yang diterapkan di Kota Semarang. Masyarakat mengeluhkan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh Pemkot Semarang tentang kebijakan ini. Para pengusaha kuliner khususnya mengeluhkan menurunnya omset mereka semenjak diberlakukannya kebijakan jalur satu arah disekitar tempat usaha mereka. Tak hanya itu masyarakat juga mengeluhkan bahwa kebijakan ini membuat kemacetan menjadi semakin parah di beberapa titik.

Dinas Perhubungan Kota Semarang menjelaskan bahwa penerapan program sistem satu arah ini merupakan program jangka panjang untuk mengatasi dan mengurai kemacetan di Kota Semarang. Dapat dilihat bahwa di beberapa titik di Kota Semarang mengalami kemacetan yang cukup panjang pada ruas jalan tertentu dan jam-jam tertentu seperti jam-jam kerja (*officer hour/rush hour*).

Menurut Dishub Kota Semarang, jumlah kendaraan di Kota Semarang mengalami pertumbuhan antara 10-15% per tahun.

Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Semarang, Tri Wibowo mengatakan

“berdasarkan evaluasi, baik di Jalan MT Haryono mulai depan RM Nglaras Rasa hingga perempatan Bangkong; Jalan Menteri Supeno, Jalan Veteran dan Jalan Dr. Karyadi, pengaruh positifnya cukup kelihatan. Diantaranya jalur yang sebelumnya tersumbar setelah kami buka menjadi satu arah, sekarang jadi lancar.”

Kasi Angkutan Luar Trayek Dishub Kota Semarang, Agung Nurul mengakui pihaknya memang terlambat untuk melakukan sosialisasi penerapan jalur satu arah kepada pengemudi angkutan umum dan bus dalam kota.

Dalam bentuk yang paling maju, PR adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi PR jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan problem:

A. *Defining Problems (Fact Finding)*, Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi inteligen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan problem dengan menentukan “Apa yang terjadi saat ini?”. Definisi problem dimulai dengan melakukan penilaian tentang

adanya sesuatu yang salah, atau sesuatu yang seharusnya berjalan lebih baik.

- Problem, Perhatian, dan Peluang “Apa yang sedang terjadi saat ini?”
- Analisis Situasi (Internal dan eksternal) “Apa kekuatan positif dan negatif yang sedang beroperasi?”, “Siapa yang terlibat dan/atau dipengaruhi?”, “Bagaimana mereka terlibat dan/atau dipengaruhi?”

B. *Planning and Programming*, dari fakta dan data dibuat suatu rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya.

- Tujuan Program “Apa solusi yang diharapkan?”
- Publik Sasaran “Siapa-dalam lingkungan internal dan eksternal – yang harus direspons, dijangkau, dan dipengaruhi oleh program?”
- Sasaran “Apa yang harus dicapai pada setiap publik untuk mencapai tujuan program?”

C. *Taking Action and Communication*, setelah planning disusun maka tahap selanjutnya adalah berkomunikasi.

- Strategi Aksi “Perubahan apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil sebagaimana dinyatakan dalam sasaran program?”
- Strategi Komunikasi “Apa isi pesan yang harus disampaikan untuk mencapai hasil seperti dinyatakan dalam sasaran program?”

- Rencana Implementasi Program “Siapa yang akan bertanggung jawab untuk mengimplementasikan setiap tindakan dan taktik komunikasi?”

D. *Evaluations*, penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali, hasil komunikasi tersebut. Hal ini diperlukan untuk dijadikan bahan bagi perencanaan selanjutnya (Cutlip, Center and Broom, 2009:320).

- Rencana Evaluasi “Bagaimana hasil yang disebutkan dalam tujuan dan sasaran program akan diukur?”
- Umpan Balik dan Penyesuaian Program “Bagaimana hasil evaluasi akan dilaporkan ke manajer program dan dipakai untuk membuat perubahan program?”

1.2 Rumusan Masalah

Kebijakan penerapan sistem jalur satu arah yang diambil oleh Pemerintah Kota Semarang menimbulkan dampak yang besar bagi masyarakat, terutama pengguna jalan/ pengendaraan kendaraan bermotor.

Masyarakat merasakan dampak dari diberlakukannya sistem jalur satu arah ini. Masyarakat mengeluhkan banyak kendaraan yang parkir di pinggir jalan, fasilitas publik yang rusak dengan diterapkannya sistem jalur satu arah ini, dan pengendara yang memacu kendaraannya lebih cepat di jalur satu arah.

Kemudian sebagian masyarakat menganggap bahwa kebijakan ini diterapkan tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya baik dari Dishub (Dinas Perhubungan) Kota Semarang maupun dari Kepolisian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis membuat rumusan masalah yakni, **“Bagaimana Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam sosialisasi program sistem satu arah di Kota Semarang ?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam sosialisasi program sistem satu arah di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu. Serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori tentang strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam sosialisasi program yang telah disetujui oleh Pemerintah Kota Semarang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan referensi bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang kaitannya dengan sosialisasi tentang kebijakan yang disetujui oleh Pemerintah Kota Semarang.

1.5 Kerangka Konsep

Dalam buku Dr. Rex Harlow yang berjudul *A Model for Public Relations Education for Professional Practices* yang diterbitkan oleh International Public Relations Association (IPRA) 1972 menyatakan bahwa definisi dari public relations adalah : “Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama” (Ruslan, 2007:16).

Praktisi Humas adalah salah satu pihak yang turut serta bersaing dalam merebut perhatian khalayak. Tugas pertama praktisi Humas adalah mendapatkan perhatian dari khalayak sasaran; kedua, menarik minat (ketertarikan) khalayak terhadap isi pesan; ketiga, membangun suatu keinginan niat khalayak untuk bertindak sesuai dengan pesan; keempat, mengarahkan tindakan khalayak agar tetap sesuai dengan pesan yang disampaikan (Morissan, 2006:37).

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai sebuah tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2011:32).

Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (*planned multimedia strategy*) maupun secara mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda (Effendy, 2015:28):

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informative, persuasive, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Menjembatani “kesenjangan budaya” (*cultural gap*) akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Apakah tujuan utama strategi komunikasi itu? Menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnett dalam bukunya *Techniques*

for Effective Communication, tujuan strategi komunikasi tersebut sebagai berikut (Ruslan, 2013:37)

1. *To secure understanding*, untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam komunikasi.
2. *To establish acceptance*, bagaimana cara penerimaan itu terus dibina dengan baik.
3. *To motive action*, penggiatan untuk memotivasinya.
4. *The goals which the communication sought to achieve*, bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

Dalam bentuk yang paling maju, PR adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi PR jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan problem:

- E. *Defining Problems (Fact Finding)*, Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi inteligen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan problem dengan menentukan “Apa yang terjadi saat

ini?”. Definisi problem dimulai dengan melakukan penilaian tentang adanya sesuatu yang salah, atau sesuatu yang seharusnya berjalan lebih baik.

- Problem, Perhatian, dan Peluang “Apa yang sedang terjadi saat ini?”
- Analisis Situasi (Internal dan eksternal) “Apa kekuatan positif dan negatif yang sedang beroperasi?”, “Siapa yang terlibat dan/atau dipengaruhi?”, “Bagaimana mereka terlibat dan/atau dipengaruhi?”

F. *Planning and Programming*, dari fakta dan data dibuat suatu rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya.

- Tujuan Program “Apa solusi yang diharapkan?”
- Publik Sasaran “Siapa-dalam lingkungan internal dan eksternal – yang harus direspons, dijangkau, dan dipengaruhi oleh program?”
- Sasaran “Apa yang harus dicapai pada setiap publik untuk mencapai tujuan program?”

G. *Taking Action and Communication*, setelah palnning disusun maka tahap selanjutnya adalah berkomunikasi.

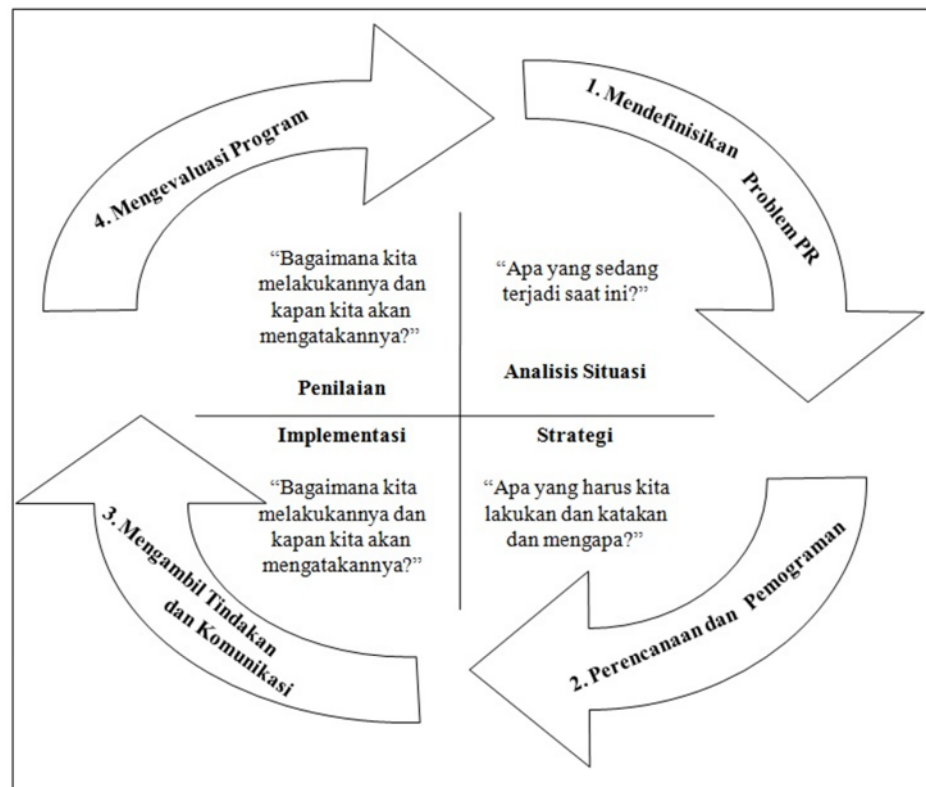
- Strategi Aksi “Perubahan apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil sebagaimana dinyatakan dalam sasaran program?”

- Strategi Komunikasi “Apa isi pesan yang harus disampaikan untuk mencapai hasil seperti dinyatakan dalam sasaran program?”
- Rencana Implementasi Program “Siapa yang akan bertanggung jawab untuk mengimplementasikan setiap tindakan dan taktik komunikasi?”

H. *Evaluations*, penilaian dan menganalisa kembali untuk setiap kali, hasil komunikasi tersebut. Hal ini diperlukan untuk dijadikan bahan bagi perencanaan selanjutnya (Cutlip, Center and Broom, 2009:320).

- Rencana Evaluasi “Bagaimana hasil yang disebutkan dalam tujuan dan sasaran program akan diukur?”
- Umpan Balik dan Penyesuaian Program “Bagaimana hasil evaluasi akan dilaporkan ke manajer program dan dipakai untuk membuat perubahan program?”

Proses Empat Langkah Pemecahan Problem



(Sumber: Effective Public Relations, 2009:321)

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1. Definisi Konseptual

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai sebuah tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2011:32).

1.6.2. Definisi Operasional

Strategi komunikasi dalam penerapan kebijakan program jalur satu arah di Kota Semarang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan solusi terhadap kemacetan yang ada di Kota Semarang dengan titik-titik kemacetan tertentu.

- ✓ *Defining Problems (Fact Finding)*, program jalur satu arah
 - Mencari fakta/data tentang kemacetan yang ada di Kota Semarang

- Sumber informasi yang digunakan dalam mencari fakta/data
- Frekuensi pencarian fakta/data
- ✓ *Planning and Programming*, sosialisasi program jalur satu arah
 - Target sasaran/publik
 - Pemetaan waktu perencanaan/*time mapping*
 - Pemetaan wilayah implementasi program/*territorial mapping*
 - Tujuan sosialisasi
 - Bentuk kegiatan yang digunakan untuk sosialisasi
- ✓ *Taking Action and Communication*, yang digunakan dalam melakukan sosialisasi program jalur satu arah
 - Pemetaan wilayah implementasi program/*territorial mapping*
 - Frekuensi kegiatan sosialisasi
 - Pemetaan waktu sosialisasi/*time mapping*
 - Isi pesan dalam sosialisasi
 - Media yang digunakan untuk sosialisasi
- ✓ *Evaluations*, implementasi program jalur satu arah
 - Titik kemacetan lalu lintas dapat tereduksi
 - Memperlancar arus lalu lintas
 - Meningkatkan efisiensi pergerakan lalu lintas secara makro

- Pola perjalanan lebih efektif
- Kinerja sistem jaringan dapat ditingkatkan tanpa membuat infrastruktur baru
- Dapat meningkatkan kecepatan lalu lintas
- Mengurangi titik konflik lalu lintas dipersimpangan
- Menyederhanakan fase lampu lalu lintas

1.7 METODE PENELITIAN

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Deskriptif kualitatif adalah metode yang memberikan gambaran atau deskripsi tentang variable dari sebuah fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuah prediksi. (Ardianto, 2011:48)

1.7.2 Jenis dan Sumber data

1.7.2.1 Data Primer

Pengumpulan data primer pada penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada Dinas Perhubungan Kota Semarang pada Bidang

Lalu Lintas lebih tepatnya Seksi Manajemen Rekayasa Lalu Lintas, Satlantas (Satuan Lalu Lintas) Polrestabes Kota Semarang dan masyarakat yang melalui jalur satu arah.

I.7.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan yang diperoleh dari studi pustaka, kajian ilmiah, arsip kegiatan dan lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

1.7.3 Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara melalui daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah dibuat sebelum wawancara dilaksanakan dan diajukan secara lisan terhadap subjek penelitian guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam melakukan suatu penelitian. Wawancara yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam (*indepth interview*)

1.7.4 Analisis Data

Setelah data yang terkumpul memadai, maka tahap selanjutnya adalah mengelola dan menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah secara analisis kualitatif yang

menggambarkan atau memaparkan secara jelas berdasarkan data kualitatif, tidak dapat diterjemahkan melalui angka tetapi melalui uraian informasi secara deskriptif kualitatif.