ABSTRAK

SURYA WULANDARI, 0910812024, Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang. Judul Skripsi: Studi Komparatif Pelayanan Penumpang Oleh Sopir Angkot Dengan Kusir Bendi Di Kota Padang. Jumlah halaman 63. Pembimbing I: Dr. Bob Alfiandi, M.Si, Pembimbing II: Drs. Ardi Abbas, MT.

Dalam menentukan pilihan jenis angkutan, masyarakat mempertimbangkang berbagai faktor, salah satu faktor yang di pertimbangkan adalah pelayanan. Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi, pengemudi dalam tugasnya mempunyai tanggung jawab, salah satunya memberikan pelayanan. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat perlu ada usaha untuk mengetahui penilaian dan harapan masyarakat terhadap pelayanan dari sopir angkot dan kusir bendi, sehingga sopir angkot dan kusir bendi dapat mengetahui pelayanan apa yang diinginkan masyarakat dalam menumpangi bendi dan juga angkutan kota dalam beraktifitas.

Teori yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teori pilihan rasional oleh James S, Coleman. Coleman memandang bahwa aktor di pandang mempunyai pilihan atau nilai, keperluan, yang penting adalah kenyataan bahwa tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan tingkatan pilihannya. Penelitian inin menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah teknik observasi dan wawancara mendalam. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan teknik sampling aksidental.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang dapat dibandingkan dalam pelayanannya antara sopir angkutan kota (angkot) dengan kusir bendi menurut penumpang. Di antaranya dari segi kecepatan dan keterjangkauan tarif angkutan kota (angkot) lebih baik dibandingkan dengan bendi, dan sebaliknya bendi lebih unggul dalam kapasitas dan penentuan rute dibandingkan dengan angkutan kota (angkot).