# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkat kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang dari daerah tertentu keseluruh tanah air. Transportasi merupakan urat nadi bagi kelancaran seluruh aktivitas operasional bagi manusia (Ismayanti, 2010:123).

Dalam kehidupan sosial/bermasyarakat ada bentuk hubungan yang bersifat resmi, seperti hubungan antara lembaga pemerintah dengan swasta, maupun hubungan yang bersifat tidak resmi, seperti hubungan keluarga, sahabat, dan sebagainya. Untuk kepentingan hubungan sosial ini, transportasi sangat membantu dalam menyediakan berbagai fasilitas dan kemudahan, seperti:

1. Pelayanan untuk perorangan maupun kelompok.
2. Pertukaran dan penyampaian informasi.
3. Perjalanan pribadi maupun sosial.
4. Mempersingkat waktu tempuh antara rumah dan tempat bekerja.

5. Mendukung perluasan kota atau penyebaran penduduk menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil.[1]

Untuk melakukan kepentingan tersebut,dibutuhkan angkutan yang dapat mengantarkan ke tempat tujuan aktivitas. Angkutan adalah sarana untuk membantu orang atau sekelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Angkutan dapat dikategorikan menjadi angkutan pribadi dan angkutan umum penumpang. Angkutan umum penumpang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.

Perkembangan transportasi dalam sejarah bergerak dengan sangat perlahan, berevolusi dengan terjadi perubahan sedikit demi sedikit, yang sebenarnya diawali dengan perjalan jarak jauh berjalan kaki pada jaman paleolithic. Sejarah manusia menunjukkan bahwa selain berjalan kaki juga dibantu dengan pemanfaatan hewan yang menyeret suatu muatan yang tidak bisa diangkat oleh manusia dan penggunaan rakit di sungai. Sebelum tahun 1900 alat pengangkutan yang digunakan adalah menggunakan tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Sebagai sarana transportasi tradisional maupun alat pengangkutan barang dari daerah satu ke daerah lainnya (Lalu, 2014:4). Sampai saat sekarang ini angkutan bertenaga hewan, khususnya kuda masih bisa bertahan. Di berbagai daerah angkutan tersebut dikenal dengan berbagai nama.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

[1]www.pinterdw.blogspot.co.id/manfat-transportasi/ diakses 8 Februari 2016

Salah satu contoh daerah yang memakai angkutan bertenaga kuda sebagai angkutan umum adalah Yogyakarta. Di Yogyakarta angkutan bertenaga kuda ini dikenal dengan nama andong. Andong merupakan salah satu angkutan transportasi di Yogyakarta. Andong merupakan kendaraan transportasi yang memanfaatkan tenaga binatang berupa kuda. Andong saat ini dapat dinikmati tanpa harus memandang status sosialnya, dan dapat ditemui di beberapa tempat mangkalnya, yang terbanyak adalah di sepanjang Malioboro ataupun sekitar Pasar Beringharjo dan juga Alun alun utara Yogyakarta. Dari jenisnya andong inipun saat ini dibedakan menjadi 2 jenis yakni andong wisata dan andong non wisata[2].

Angkutan kota, menurut Setijowarno dan Frazila (2001:211), adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bis umum dan/atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur. Dapat juga angkutan kota berupa angkutan massal atau mass rapid transit yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dalam satu kali perjalanan. Tujuan utama keberadaan angkutan kota adalah menyelanggarakan pelayanan angkutan yang baik (aman, cepat, murah, dan nyaman) dan layak bagi masyarakat. Karena sifatnya yang massal, keberadaan angkutan kota selain mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, juga lebih murah karena biaya angkut dapat dibebankan kepada banyak penumpang. Karena sifat massal itu juga maka diperlukan adanya kesamaan diantara para penumpang berkenaan dengan asal

[2]http://yogyakarta.panduanwisata.id/transportasi/andong-kereta-kuda-yang-merakyat/diakses tanggal 20 April 2014

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

dan tujuan (Warpani,1990:170-172). Biasanya kota-kota di negara maju yang angkotnya sudah berkualitas mengelola sendiri angkotnya melalui perusahaan milik Pemda atau kontrak dengan operator. Sementara angkot di kota-kota negara berkembang memang diserahkan pada swasta baik dalam bentuk individual operator ataupun koperasi untuk melayani berbagai rute (Bambang, 2009:156).

Pada angkutan kota banyak sekali terjadi permasalahan, terutama pada pelayanan. Seperti di Bogor, Bogor tidak hanya dikenal sebagai kota hujan tetapi juga kota seribu angkot. Angkot-angkot yang begitu banyak menimbulkan kemacetan. Ditambah lagi kurangnya perhatian pemerintah terhadap angkot di Kota Bogor. Tidak jauh berbeda dengan Bogor, permasalahan angkot di Kota Jakarta adalah kemacetan akibat sopir angkot yang menaikan dan menurunkan penumpang sembarangan dan juga kasus-kasus yang sering terjadi di dalam angkutan umum yang diakibatkan oleh sopir angkot. Beberapa masalah itu adalah kecelakaan akibat sopir angkutan perkotaan yang tidak disiplin. Selain itu terjadi pemerkosaan, penodongan di angkutan perkotaan[3].

Di Sumatera Barat angkutan bertenaga kuda tersebut dikenal dengan nama bendi. Angkutan yang sumber tenaganya dari kuda ini dikendalikan seorang kusir. Pada masa Kolonial Belanda, bendi sering digunakan oleh saudagar kaya, para penghulu, ataupun petinggi pangrehpraja, seperti controleur, demang, asisten demang, dan lain sebagainya. Namun sejalan

[3]www.kompas.com diakses tanggal 14 november 2013

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

dengan berjalannya waktu, Bendi pun beralih fungsi menjadi kendaraan umum masyarakat. Yang dulunya hanya dimiliki oleh orang dengan golongan strata tertentu, kini pun bendi bisa dimiliki siapa saja untuk disewakan atau untuk dijadikan sebagai sumber mata pencaharian sebagai angkutan umum penumpang. Hampir diseluruh kota dan kabupaten di Sumatera Barat memiliki bendi sebagai alat transportasi penumpang. Walaupun keberadaannya sendiri sedikit terpinggirkan oleh angkutan umum penumpang yang moderen, salah satunya adalah angkutan kota (angkot).

Jika angkutan kota (angkot) Bogor dikenal dengan sebutan angkutan seribu angkot, maka angkutan kota (angkot) di Sumatera Barat, khususnya di Kota Padang dikenal dengan angkutan modis. Hal itu dikarenakan banyaknya stiker-stiker yang menempel di body angkutan kota (angkot) tersebut dan adanya hiburan yang diberikan oleh sopir angkot.

Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi angkutan dimana pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalamkeadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Sistem jaringan rute di perkotaan biasanya terbagi menjadi dua kelompok (Setijowarno dan Frazila, 2001: 211), yaitu:

1. Jaringan rute yang terbentuk secara evolusi yang pembentukannya dimulai oleh pihak-pihak pengelola secara sendiri-sendiri.

Pada kelompok pertama yang mana pada kelompok pertama, pembentukan jaringan rute tidak terkoordinasi karena sistem tumbuh secara parsial. Masing-masing lintasan rute terbentuk karena keinginan pengguna jasa (penumpang) ataupun karena keinginan pihak pengelola, sehingga keterkaitan antar rute menjadi lemah. Lintasan rute hanya terkonsentrasi pada koridor yang secara geometrik mempunyai kapasitas lalu lintas yang besar dan mempunyai potensi kebutuhan (demand) yang tinggi. Akibatnya tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap angkutan kota sangatlah tidak merata, dimana ada beberapa daerah tertentu yang mudah untuk menggunakan angkutan kota, sementara dearah-daerah lain mengalami kesukaran. Secara keseluruhan sistem rute menjadi tidak efektif dan tidak efisien.

2. Jaringan rute yang terbentuk secara menyeluruh, yang dilakukan oleh pengelola angkutan massal secara simultan dan bersama-sama.

Pada kelompok kedua jaringan rute yang terbentuk secara menyeluruh, yang dilakukan oleh pengelola angkutan massal secara simultan dan bersama-

sama. Jaringan rute yang terbentuk biasanya merupakan jaringan rute yang komprehensif dan integral yang dimungkinkan karena pembentukannya biasanya didahului dengan perencanaan yang matang dan komprehensif. Dalam jaringan rute seperti ini keterkaitan antar individual rute sangatlah kentara, sehingga penumpang dengan mudah dapat menggunakan sistem jaringan rute yang ada untuk kepentingan mobilitas mereka. Selain itu, pembentukan jaringan rute secara keseluruhan biasanya didasarkan pada kondisi tata guna lahan secara keseluruhan pula. Semua potensi pergerakan betul-betul diantisipasi sehingga tingkat aksesibilitas setiap daerah perkotaan cukup merata. Secara keseluruhan, sistem jaringan rute menjadi efektif dan efisien.

Bendi dengan angkutan kota (angkot) merupakan angkutan umum yang ada di Kota Padang. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa bendi sendiri merupakan angkutan yang telah ada sejak dahulu walaupun keberadaannya sedikit terpinggir oleh angkutan penumpang yang lebih modern dibandingkan bendi, salah satunya angkot. Namun demikian bukan berarti bendi tidak diminati. Terbukti pada saat masyarakat pulang dari aktivitas, terutama kepasar. Sebagian masyarakat ada yang memilih naik bendi di banding angkutan kota (angkot) dengan jarak yang sama. Untuk itulah peneliti tertarik meneliti perbedaan pelayanan penumpang oleh Sopir angkutan kota (angkot) dengan kusir bendi di Kota Padang.

Penelitian mengenai bendi atau angkutan kota (angkot) telah banyak dilakukan, adapun diantaranya adalah faktor yang memotivasi kerja kusir bendi

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

di era transportasi modern, interaksisosial sopir angkutan kota (angkot), dll. Dari sekian banyak penelitian mengenai bendi dan angkutan kota(angkot), tidak ada satupun penelitian mengenai pelayanan bendi dan angkutan kota (angkot) melibatkan masyarakat pengguna angkutan tersebut (penumpang) sebagai penentu pelayanan yang diberikan kusir bendi dan sopir angkutan kota (angkot) baik atau tidak. Untuk itulah peneliti tertarik meneliti mengenai pelayanan penumpang oleh kusir bendi dan sopir angkutan kota (angkot) di Kota Padang.

UNIVERSITAS ANDALAS

## 1.2 Perumusan masalah

Dalam menentukan pilihan jenis angkutan, orang mempertimbangkan berbagai faktor, salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam pemilihan angkutan adalah pelayanan (Tamin,1997:15). Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam mempengaruhi keputusan para penumpang dalam menggunakan jasa angkutan umum penumpang.

Perusahaan jasa angkutan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa-jasa angkutan, agar memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pengguna jasa. Tinggi rendahnya pendapatan suatu perusahaan jasa angkutan tergantung pada pelayanan. Pada umumnya perusahaan jasa angkutan mempunyai daya saing yang kuat sekali (Salim, 2008:10). Oleh karena itu, dengan pelayanan yang baik, maka dapat merubah pola pikir masyarakat tentang jasa angkutan umum penumpang itu sendiri.

Memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat perlu ada usaha untuk mengetahui penilaian dan harapan masyarakat terhadap

pelayanan dari kusir bendi dan sopir angkutan kota (angkot), sehingga kusir bendi dan sopir angkutan kota(angkot) dapat mengetahui pelayanan apa yang diinginkan masyarakat dalam menumpangi bendi dan juga angkutan kota(angkot) mereka dalam beraktifitas.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah ***Bagaimana perbandingan pelayanan sopir angkutan kota (angkot) dibandingkan kusir bendi di kota padang menurut penumpang?***

UNIVERSITAS ANDALAS

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Mendeskripsikan perbedaan pelayanan antara kusir bendi dengan sopir angkutan kota (angkot) menurut penumpang angkutan tersebut.

Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan pelayanan penumpang oleh sopir angkutan kota (angkot) menurut penumpang angkot (angkutan kota).
2. Mendeskripsikan pelayanan penumpang oleh kusir bendi menurut penumpang bendi.
3. Membandingkan pelayanan antarasopir angkutan kota (angkot) kusir bendi dalam bentuk kelebihan dan kekurangannya.

UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

## 1.4 Manfaat Penelitan

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada dua aspek yaitu:

Manfaat dari penelitian ini diantaranya :

Bagi aspek Akademik.

Memberikan kontribusi ilmu terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan disiplin ilmu sosial, terutama bagi studi masalah pelayanan angkutan umum.

Bagi aspek praktis

Bahan informasi dan pedoman bagi pemerintah untuk mempertimbangkan dan memperhitungkan berbagai hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan angkutan umum. Sehingga pencapaian tujuan kebijakan menjadi lebih tepat sasaran dan kebijakan tersebut bisa mengatasi masalah tanpa menimbulkan masalah bagi yang lainnya.

## 1.5 Tinjaun Pustaka

### 1.5.1 Perspektif Sosiologis

Prinsip dasar teori pilihan rasional berasal dari ekonomi neoklasik. Teori pilihan rasional memusatkan perhatian pada aktor. Aktor dipandang sebagai manusia yang mempunyai tujuan dan tindakannya tertuju pada upaya untuk mencapai tujuan itu. Aktor pundipandang mempunyai pilihan atau nilai,

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

keperluan, yang penting adalah kenyataan bahwa tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan tingkatan pilihannya (Upe, 2010:193).

Ada dua unsur utama dalam teori ini, yaitu aktor dan sumber daya. Sumber daya adalah suatu yang menarik perhatian dan yang dapat di kontrol oleh aktor. Coleman menjelaskan batas minimal untuk sistem sosial tindakan adalah dua orang aktor, masing-masing mengendalikan sumber daya yang menarik perhatian pihak lain. Selaku aktor yang mempunyai tujuan, masing-masing bertujuan untuk memaksimalkan perwujudan kepentingannya yang memberikan ciri saling tergantung atau ciri sistemik terhadap tindakan mereka. Pemusatan perhatiannya pada tindakan rasional individu ini kemudian dilanjutkan dengan memusatkan perhatian pada masalah mikro makro atau bagaimana cara gabungan tindakan individual menimbulkan perilaku system social(Ritzer, 2010:394-395).

Menerangkan dan menganalisa masalah tingkat mikro dan makro maupun peran yang dimainkan oleh faktor tingkat mikro dalam pembetukan fenomena tingkat makro dipengaruhi oleh faktor individual sedangkan tingkat mikro dipengaruhi oleh:

1. Perilaku Kolektif.

   Perilaku kolektif karena cirinya sering tidak stabil dan kacau sehingga sukar dianalisis dengan perspektif pilihan rasional, namun bagi Coleman, pilihan rasional dapat menganalisis tidak hanya fenomena yang teratur dan stabil, melainkan dapat menjelaskan

semua jenis fenomena makro. Menurut Coleman perilaku kolektif yang liar dan bergejolak adalah pemindahan sederhana pengendalian atas tindakan seorang aktor ke aktor yang lain yang dilakukan secara sepihak, bukan sebagai bagian dari pertukaran.

2. Norma.

Fenomena makro lain yang menjadi sasaran Coleman adalah norma. Menurutnya, norma diprakarsai dan dipertahankan oleh beberapa orang yang melihat keuntungan yang dihasilkan dari pengamalan terhadap norma dan kerugian yang berasal dari pelanggaran norma. Aktor dilihat memaksimalkan utilitas mereka sebagian dengan menggerakkan hak untuk mengendalikan diri sendiri dan memperoleh sebagian hak untuk mengendalikan aktor lain. Dalam norma terdapat keseimbangan, karena pemindahan tak terjadi secara sepihak. Namun ada kondisi dimana norma berperan menguntungkan orang tertentu saja.

3. Aktor Korporat.

Dalam kolektivitas, aktor tidak boleh bertindak menurut kepentingan pribadi, namun menurut kepentingan kolektivitas. Coleman menyatakan, baik aktor kolektif maupun individual memiliki tujuan. Menurut Coleman, perubahan sosial terpenting adalah munculnya aktor korporat sebagai pelengkap aktor “pribadi natural”. Keduanya dianggap sebagai aktor karena memiliki pengendalian terhadap

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

sumber daya dan peristiwa, dan memiliki kemampuan mengambil tindakan untuk mencapai kepentingan mereka melalui pengendalian tersebut(Ritzer, 2010:398).

Pada kasus ini yang menjadi aktor ialah penumpang angkutan umum. Untuk mencapai tujuannya dalam melakukan perjalanan, penumpang angkutan umum mempunyai 2 pilihan angkutan umum yang digunakan di Kota Padang. Jika tujuan dari penumpang angkutan umum tersebut untuk mendapatkan kenyamanan, mereka dapat memilih angkutan bendi dalam perjalanan, tetapi jika pilihan mereka pada kecepatan dan keterjangkauan mereka dapat memilih angkutan kota dalam perjalanan.

### 1.5.2 Konsep Pelayanan angkutan umum

#### 1.5.2.1 Konsep Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Warpani, 1990).

Esensi dari operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun (Choice), dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum (Captive). Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman(Warpani, 1990.

UNIVERSITAS ANDALAS

#### 1.5.2.2 Konsep Pelayanan

Sianipar, 1998:4, mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Moenir, 1998:26, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan Anonim, 1993:21. Sedangkan Kottler (dalam Supranto, 2001:227) mengatakan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Yoeti, 2000:9, mengemukakan bahwa pelayanan

itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu internal customer (orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan) dan external customer (mereka yang berada di luar organisasi yang menerima barang atau jasa dari pemberi pelayanan).

### 1.5.3 Jenis pelayanan angkutan umum

Menurut peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia nomor pm.10 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan pasal 3 ayat 4.

Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud meliputi:

a. keamanan
b. keselamatan
c. kenyamanan
d. keterjangkauan
e. kesetaraan
f. keteraturan.

Berikut penjelasan mengenai jenis –jenis pelayanan menurut pasal 3 ayat 4:

1. Keamanan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan / atau rasa takut.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

2. Keselamatan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.

3. Kenyamanan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.

4. Keterjangkauan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau.

5. Kesetaraan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.

6. Keteraturan.

   Merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

### 1.5.4 Penelitian Relevan

Sebelumnya penelitian tentang angkutan kota (angkot) dan bendi telah terlebih dahulu dilakukan. Seperti yang terdapat di tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1.1**

**Penelitian relevan**

| No | Nama/tahun/judul skripsi | Hasil Penelitian | Teori |
|---|---|---|---|
| 1 | HENDRI NURKA/ 2002 Faktor Yang Memotivasi Kerja Kusir Bendi Di Era Transportasi Modern (Studi Deskriptif : Kusir Bendi Di Kelurahan Simpang Rumbio Solok) | Faktor yang memotivasi bendi adalah adanya hubungan kusir bendi dengan lingkungan sosial yang didasari oleh sifat-sifat sosial, hubungan yang baik dengan penumpang, dan hubungan sosial di luar pekerjaan antarapenyewa dengan majikan. | Teori fenomenologi dari Alfred Schutz dan teori pertukaran Gerge C. Homans. |
| 2 | YULIA SUSANTI/2006 Mekanisme Jaminan Sosial Informal Dikalangan Sopir Buskota Di Kota Padang | Mekanisme jaminan sosial informal terdiri dari jaminan sosial yang diberikan organisasi sopir berupa bantuan ekonomi dengan syarat terdaftar di organisasi sopir dan kelompok pertemanan berupa bantuan kecil. | Teori pertukaran social |
| 3 | DAHLIA RAHMI/2007 Implementasi Surat Edaran Dinas Perhubungan No. Dishub/005/015/1/06 Terhadap 3 (Tiga) Perusahan Travel Di Pekanbaru | Surat edaran dinas perhubungan dikeluarkan untuk mengatur semua angkutan umum termasuk travel yang keluar masuk Kota Pekanbaru. Surat edaran ini menimbulkan keberatan bagi pihak travel karena pihaktravel harus menyediakan waktu dan dana untuk servis car terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak travel. | Teori fungsionalisme structural |

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | RICKY ROBERTO/2007 Interaksi Sosial Sopir Angkutan Kota Sehubungan Dengan Ketiadaan Terminal Di Padang | Tidak adanya terminal mengakibatkan sopir angkutan kota dalam beroperasi hanya dijalan saja dengan cara memutar akibatnya sesama sopir harus bersaing ketat dalam mendapatkan penumpang. | |
| 5 | CHANDRA/2008 Pemakaian Ruas Jalan Raya Dr. Moh. Hatta Padang Untuk Kegiatan Pesta Perkawinan Dan Kematian | Pemakaian ruas jalan untuk kegiatan pesta perkawinan dan kematian oleh masyarakat di jalan Dr.Moh.Hatta disebabkan oleh tidak adanya perkarangan rumah untuk mendirikan tenda, lemahnya kesadaran hukumdan kurangnya pemahaman akan hak milik pribadi dengan hak publik. | Teori pertukaran social |
| 6 | HERU SETIAWAN/ 2009 Peran Organda (Organisasi Angkutan Darat) Padang Dalam Sub-Sistem Transportasi Perkotaan Mengenai Masalah Pungutan Liar9 | Organda telah melakukan upaya dalam penanganan pungutan liar. Namun upaya tersebut tidak begitu lancar karena kurangnya komunikasi antar komponen organda antara lain pungusaha angkutan kota,sehingga peran organda tidak begitu terlihat dalam memberantas pungutan liar. | Teori parson peran dan tindakan |
| 7 | DEWI DAHLAN/ 2010Kebijakan Transportasi Pemerintah Kota Padang Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Di Kawasan Bundaran Air Mancur, Pasar Raya Padang | Untuk mengatasi kemacetan Dinas Perhubungan membuat sistem kanalisasi yaitu berupa pemisah jalur angkut. | |
| 8 | SRI YULIA/2011 Kinerja Organisasi Dinas Perhubungan Kota Padang Dalam Mengatasi Kemacetan | Kinerja Dinas Perhubungan terhambat karena masalah sumber daya manusia yang lemah, motivasi kerja dan sumberkeuangan yang terbatas | Teori Henry Simamora yang mencakup faktor individual, faktor psikologi, faktor organisasi |

Adapun beda penelitian ini dengan yang lainya adalah penelitian ini adalah penelitian dengan studi komparatif (studi perbandingan). Penelitian ini lebih menfokuskan kepada perbandingan pelayanan penumpang sopir angkutan kota (angkot) dengan kusir bendi menurut penumpang angkutan tersebut.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan manusia, bukan menganalisis angka-angka (Afrizal, 2008:14).

Pemilihan metode kualitatif karena pendekatan ini dipandangmampu menemukan definisi situasi serta gejala sosal dari subjek.Definisi situasi tersebut meliputi perilaku, motif, subjek, perasaan, dan emosi dari orang-orag yang diamati. Keuntungan lainnya dari penelitian ini adalah peningkatan pemahaman peneliti terhadap cara subjek memandang dan menginterpretasikan kehidupannya, karena itu ia berhubungan dengan subjek dan dunianya sendiri, bukan dalam dunia yang diciptakan oleh peneliti (Chadwick, 1991:239). Pendekatan penelitian kualitatf karena metode penelitian kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa tingkah laku manusia dalam situasi tertentu (Ritzer,1992:54).

Sementara itu, tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penggunaan metode ini akan memberikan peluang kepada peneliti untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari wawancara, catatan lapangan, foto-foto, (Moleong, 1998:6). Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif dan tipe deskriptif karena peneliti ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh sopir angkutan kota (angkot) dengan kusir bendi menurut penumpang angkutan umum tersebut.

### 1.6.2 Informan Penelitian

Didalam penelitian kualitatif informan digunakan sebagai sumber data utama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Seorang informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang dirinya atau orang lain. Penelitian ini menggunakan informan sebagai subjek penelitian yaitu orang-orang yang dipilih sesuai dengan kepentingan permasalahan dan tujuan penelitian. Menurut Spradley (1997: 25) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya atau orang lain ataupun kejadian kepada peneliti.

Untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Pemilihan informan akan dilakukan dengan teknik tertentu yang tujuannya adalah menjaring sebanyak mungkin informasi yang akan menjadi dasar penulisan laporan. Teknik pemilihan informan akan dilakukan secara *Sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010: 60). Dalam penelitian kualitatif, informan adalah orang-orang atau individu-individu yang dijadikan sumber dalam memperoleh data.Informan dalam penelitian ini adalah warga kota Padang yang dalam beraktifitas menggunakan bendi dan warga kota padang yang menggunakan angkutan kota (angkot). Jurusan/trayek bendi sama dengan jurusan/trayek angkutan kota.

**Tabel 1.2**

**Nama informan**

| No | Nama | Umur | Alamat | Angkutan yang digunakan |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Tati | 42 Tahun | Lubek Begalung | Angkot |
| **2** | Emi | 45 Tahun | Andalas | Angkot |
| **3** | Yeni | 37 Tahun | Ujung Gurun | Angkot |
| **4** | Yuliar | 37 Tahun | Aur duri | Angkot |
| **5** | Nurbaini | 56 Tahun | Indarung | Angkot |
| **6** | Ros | 65 Tahun | Proklamasi tarandam | bendi |
| **7** | Linda | 53 Tahun | Sawahan dalam | bendi |
| **8** | Gus | 41 Tahun | Ujung gurun | bendi |
| **9** | Yus | 46 Tahun | Aur duri | bendi |
| **10** | Reni | 38 Tahun | Indarung | bendi |

### 1.6.3 Data yang Diambil

Sumber data adalah salah satu paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan berbeda dari yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti harus mampu

memahami sumber data mana yang digunakan dalam penelitian ini. Ada dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian sosial, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh di lapangan saat proses penelitian berlangsung dan data ini diambil melalui proses wawancara secara mendalam. Dari observasi awal yang dilakukan, data primer yang akan diambil berasal dari penumpang angkutan kota (angkot) atau bendi yaitu dengan cara wawancara mendalam dan observasi.

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku, koran, majalah, literatur-literatur, jurnal, dan penelitian-penelitian yang terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**Tabel 1.3**

**Data yang diambil**

| No | Tujuan Khusus Penelitian | Informan | Jenis Data | Teknik Pengumpulan Data |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | Mendeskripsikan pelayanan penumpang oleh sopir angkutan kota (angkot) menurut penumpang angkot (angkutan kota). | Penumpang angkutan kota (angkot) | Primer | Wawancara |
| **2.** | Mendeskripsikan pelayananpenumpangoleh kusir bendi menurut penumpang bendi. | Penumpang bendi | Primer | Wawancara |
| **3** | Mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan pelayanan angkutan kota (angkot) dan bendi. | Penumpang angkutan kota (angkot) dan bendi | Primer | Wawancara |

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

### 1.6.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yakni dengan teknik observasi dan melalui teknik wawancara.

#### 1.6.4.1 Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan panca indra. Dengan observasi kita dapat melihat, mendengar dan merasakan apa yang sebenarnya terjadi. Teknik observasi bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat menjelaskan atau menjawabpermasalahan penelitian (Afrizal, 2008:25).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Participantas Observation* yaitu peneliti memberitahukan maksud kedatangan kepada orang atau kelompok yang diteliti (Ritzer,2002:63). Teknik observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian. Teknik observasi adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data lapangan dengan cara langsung kelokasi penelitian.

Sedangkan (Bungin, 2007: 115) mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok tidak terstruktur.

1. Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data

penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian informan.

2. Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.

3. Observasi kelompok adalah observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap suatu atau beberapa objek sekaligus.

Teknik *observasi* adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data lapangan dengan cara langsung ke lokasi penelitian. Dengan *observasi* peneliti dapat melihat, mengetahui bentuk pelayanan yang di berikan oleh sopi, mulai dari persiapan,r angkutan kota (angkot) dan kusir bendi, dimana saja armada bendi berada, siapa saja yang menggunakan bendi, dan kapan waktu penggunaan bendi lebih banyak digunakan untuk beraktivitas, bukan untuk berwisata.

**1.6.4.2 Wawancara mendalam**

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang responden dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dan hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Jenis wawancara yang dilaksanakan adalah wawancara mendalam atau wawancaratidak berstrukturyaitu seorang peneliti tidak melakukan wawancara

berdasarkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dengan menditeil dengan alternativ jawaban yang telah dibuat sebelum melakukan wawancara, melainkan hanya pertanyaan umum yang kemudian diditeilkan dan dikembangkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya (Afrizal,2008:16).

Pada saat penelitian berlangsung peneliti menggunakan alat pengumpulan data yang membantu proses wawancara seperti daftar pedoman wawancara, buku catatan, pena, kamera dan alat perekam suara supaya jawaban informan tidak luput dari pendengaran penulis. Wawancara mendalam dilakukan penulis dengan cara langsung wawancara dengan informan pada saat informan hendak menumpangi kusir bendi dan ada juga dengan cara mengikuti informan saat menumpangi bendi sampai ke rumahnya, setelah itu baru dilkukan wawancara. Sedangkan untuk penumpang angkot, penulis melakukan wawancara dengan informan angkot yang satu daerah temapat tinggal dengan penumpang bendi yang menjadi informan penulis.

Perkembangan pertanyaan yang diajukan memberikan kesan lebih akrab serta tidak formal terhadap informan, sehingga data yang diketahui dapat diperoleh tanpa unsur paksaan.Artinya pertanyaan yang peneliti ajukan terhadap informan tidak langsung mengarah atau menanyakan pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian.Tetapi dalam hal ini, untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan sopir angkot/kusir bendi dalam melayani penumpang, terlebih dahulu peneliti mendatangi tempat aramada bendi yang telah di observasi, setelah itu peneliti menunggu di tempat armada bendi tersebut,

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

untuk mengetahui orang yang menumpangi bendi tersebut, setelah ada yang menumpangi, peneliti lalu mengutarakan maksud peneliti dan meminta izin kepada informan untuk melakukan wawancara mengenai pelayanan oleh kusir bendi ke pada penumpan, setelah bersedia lalu barulah peneliti melakukan wawancara dengan informan. Wawancara dilakukan di tempat armada berndi dan juga di rumah informan. Wawancara dilakukan dengan cara menanyakan identitas informan, setelah itu baru pertanyaan penelitian yang terdapat dipedoman wawancara.

### 1.6.5 Unit Analisis

Unit analisis dalam suatu penelitian berguna untuk memfokuskan kajian dalam penelitian yang dilakukan atau dengan pengertian lain objek yang diteliti ditentukan kriterianya sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Individu yang dimaksud disini adalah penumpang angkutan kota (angkot) dan bendi.

### 1.6.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah aktifitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, dimulai dari pengumpulan data sampai pada tahap penulisan laporan. Analisis data selama melakukan penelitian tersebut merupakan bagian penting dari penelitian kualitatif, karena aktivitas ini sangat menolong sipeneliti untuk dapat menghasilkan data yang berkualitas disebabkan  peneliti telah mulai memikirkan data dan menyusun

strategi guna mengumpulkan data selanjutnya pada masa proses pengumpulan data (Afrizal, 2008:54).

Analisis data dilakukan mulai dari awal penelitian sampai penulisan laporan. Analisis ini berguna untuk menemukan permasalahan yang mungkin belum sempat dipertanyakan kepada informan dalam penelitian sebelumnya sehingga permasalahan itu dapat dipertanyakan kembali pada penelitian selanjutnya. Data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun hasil pengamatan di lapangan dicatat kedalam catatan lapangan *(field note)* kemudian dikumpulkan, dipelajari sebagai satu kesatuan yang utuh kemudian baru dianalisa secara kualitatif. Catatan lapangan ini sangat penting karena ia merupakan bahan mentah analisis data dalam penelitian kualitatif.

### 1.6.7 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Padang. Pemilihan lokasi ini dikarenakan daerah Kota Padang merupakan daerah ibu Kota Sumatera Barat, yang mana masih banyak angkutan umum angkutan kota (angkot) dan juga bendi.

### 1.6.8 Definisi operasional

1. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.
2. Angkutan adalah alat pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

3. Pelayanan adalah upaya memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan tarif dan kemudahan akses angkutan kepada penumpang.
4. Bendi adalah kendaraan tradisional yang menggunakan kuda sebagai tenaga penggerak.
5. Angkutan kota adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam kota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.
6. Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasilainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

### 1.6.9 Jadwal Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lanjutan setelah menyelesaikan seminar proposal pada bulan Desember 2013. Setelah perbaikan proposal selanjutnya peneliti mempersiapkan pedoman wawancarauntuk mendapatkan data di lapangan. Pada bulan Mei 2014 peneliti terjun kelapangan untuk melaksanakan penelitian dengan cara mewawancarai masyarakat. Setelah mendapat data di lapangan, peneliti melakukan mengolah data sambil bimbingan sampai mendapat persetujuan untuk melakukan ujian skripsi pada bulan Mei 2016. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table di bawah ini.

| No | Nama kegiatan | Mei 2014 | Juni 2014 – April 2016 | Mei 2016 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Penelitian | [redacted] | [redacted] | |
| 2 | Analisis data | | [redacted] | [redacted] |
| 3 | Ujian skripsi | | | [redacted] |

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA