BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan penggerakan orang maupun barang dari suatu lokasi asal ke lokasi lain atau lokasi tujuan untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula. Terdapat tiga dimensi dalam transportasi yaitu, lokasi (Asal dan tujuan), Alat (Teknologi), Keperluan tertentu di lokasi tujuan seperti ekonomi, sosial dan lain-lain. Jika salah satu dari ketiga dimensi itu tidak ada, maka hal demikian tidak dapat disebut dengan transportasi. Pelayanan transportasi ada yang secara geografis hanya menjangkau wilayah pedesaan dan disisi lain juga melayani daerah perkotaan (Miro, 2012:2).

Perkembangan transportasi di Indonesia terbilang cukup baik, karena dari tahun ke tahun selalu mengalami perubahan dalam moda atau alat khususnya transportasi umum darat. Diawali dengan tenaga kuda yaitu delman, trem (kereta listrik yang melintasi jalanan umum), becak, helicak (becak yang mengunakan motor), angkot, taxi (*Online dan offline*), bus Trans dan sekarang pada tahun 2019 akan dihadirkan MRT (*Mass Rapit Transit*) sebagai salah satu transportasi umum yang akan menjadi pilihan publik dan diperkirakan dapat mengurangi kemacetan di Jakarta.

Pada dasarnya kota-kota di negara berkembang seperti Indonesia, sebagian besar penduduknya tergantung dengan fasilitas transportasi umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya maka dari itu perkembangan transportasi umum berkembang cukup baik. Salah satu bentuk alat transportasi darat yang legal dan sangat membantu dalam menunjang aktivitas masyarakat adalah angkutan umum

perkotaan (Abbas, 2006:3). Selain angkutan umum kota (angkot) juga ada bus Trans yang menjadi pilihan moda transportasi umum.

Dinas Perhubungan mengadakan bus Trans ternyata tidak hanya di kota-kota besar pulau Jawa, melainkan sampai ke pelosok pulau Sumatera. Pada 2018, pemerintah provinsi bengkulu meresmikan secara langsung keberadaan Trans Raflesia Bengkulu tepatnya di Sport Center Pantai Panjang Kota Bengkulu. Pada peresmian Trans Raflesia Bengkulu ini Dishub menghadirkan lima belas unit bus. Bus ini bertujuan untuk melayani masyarakat Bengkulu dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Trans Bengkulu ditargetkan melayani tiga koridor di Provinsi Bengkulu, yaitu kota Bengkulu dengan dua kabupaten penyangah yaitu kabupaten Bengkulu Tengah dan Kabupaten Seluma. Sebagai bentuk sosialisasi, pemerintah Kota Bengkulu membebaskan tiket bus selama 3 bulan (Dishub Bengkulu, 2019).

Pada Tahun 2019, *capsule* bus (Koja Trans), angkutan umum berbasis aplikasi online resmi dihadirkan di Kota Jambi, Provinsi Jambi. Pada tahap awal, Koja Trans melayani dua koridor yaitu Alam Barajo-Terminal Rawasari dan Alam Barajo-Simpang Kawat. Terdapat 28 bus Koja Trans yang melayani dua koridor tersebut. Angkutan umum berbasis aplikasi *online* ini merupakan yang pertama di Indonesia dan cara penggunaan pelayanan nya pun cukup mudah yaitu dengan *mendownload* aplikasi Koja Trans. Setelah *mendownload* aplikasi, maka pengguna akan tahu dimana dan kapan Koja Trans akan berangkat (Dishub Jambi, 2019).

Sementara di Kota Padang, bus Trans Padang beroperasi pada 14 Februari 2014 yang beroperasi pada koridor 1 dengan jumlah bus 15 unit bantuan dari Kementrian Perhubungan Republik Indonesia sebagai stimulan dari rancangan 20 bus pada awalnya. Bus Trans Padang akan di patok harga karcis rp 3.500 untuk

umum dan rp 1.500 untuk pelajar. Hampir sama dengan kebijakan pemerintah Kota Bengkulu, selama masa sosialisasinya Trans Padang bebas tiket selama 3 minggu. Bus Trans Padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang, dengan rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus. Bus ini beroperasi setiap hari mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 20 WIB.

Di awal tahun 2019, ketua UPT Trans Padang mengatakan bahwa akan ada penambahan sebanyak 10 unit bus dengan koridor yang berbeda yaitu di jalan By Pass Kota Padang. Ketua UPT Trans Padang juga mengatakan bahwa 10 unit bus tersebut sebenarnya telah ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Padang namun masih dalam pengurusan surat perizinan dan kelayakan bus. Selain itu pembuatan halte Trans Padang diprediksi membutuhkan waktu yang cukup lama. Halte Trans Padang terdiri dari dua jenis halte yaitu halte portable dan non-portable. Halte portable adalah halte yang tidak dilengkapi dengan bangku tunggu dan atap sedangkan halte non-portable adalah halte yang menyediakan bangku tunggu dan atap.

Alur kinerja pengoperasional Trans Padang adalah berawal dari Dinas Perhubungan kota padang yang memberikan tugas kepada UPT Trans Padang dan koperasi jasa sumbar trans. UPT Trans Padang bertugas untuk mengawasi dan Koperasi Jasa Sumbar Trans bertugas untuk menjalankan operasional bus Trans Padang. Koperasi Jasa Sumbar Trans melakukan tugas setiap harinya seperti mengecek keadaan bus yang akan beroperasi serta mengambil absen sopir dan pramugara.

Sesuai dengan UU No.2 tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan (LLAJ):

- Pasal 7 bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, badan hukum atau masyarakat.
- Pasal 138 (1) Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau.
- Pasal 158 (1) Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kawasan bermotor umum di kawasan perkotaan.

Kota Padang sudah menandatangani perjanjian dengan Kementerian Perhubungan No.15 tahun 2009 tentang perencanaan, pembangunan dan pengoperasian angkutan umum massal yang berbasis jalan di Kota Padang. Dimana pemerintah pusat melalui Kementerian Perhubungan akan memberikan bantuan bus sebagai stimulan untuk merealisasikan angkutan massal yang modern sedangkan Pemko Padang harus mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung untuk angkutan massal tersebut.

Transportasi jika dilihat dari segi sosial bukan hanya tentang berpindah dari tempat satu ketempat lainnya, tapi lebih kepada proses afiliasi budaya dimana ketika seseorang melakukan perjalanan kedaerah lain dengan menggunakan transportasi maka orang tersebut akan menemukan perbedaan budaya dalam bingkai kemajemukan Indonesia. Disamping itu sudut pandang sosial juga menilai bahwa transportasi dan pola-pola di dalam transportasi terbentuk dari perwujudan sifat manusia (Daulay, 2010:2).

Selain keinginan untuk semakin pesatnya perkembangan moda transportasi, sifat alami manusia tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas didalam transportasi. Dalam sistem transportasi, standar mutu pelayanan adalah kecepatan, keselamatan, kenyamanan, kelancaran dan keandalan (Miro, 2012:12), hal ini juga sesuai dengan UU No.138 ayat 1. Pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang juga sebaiknya mengalami perkembangan yang seimbang dengan perkembangan moda transportasi. Hal ini bertujuan supaya masyarakat lebih memilih untuk naik transportasi umum dibandingkan dengan naik kendaraan pribadi.

Penelitian tentang transportasi darat atau khususnya Trans Padang sudah banyak diteliti namun masih sedikit sekali penelitian tentang kualitas pelayanan sopir dan pramuga Trans Padang kepada penumpang, hal ini menimbulkan keingintahuan peneliti untuk melakukan penelitian yang mendalam tentang Kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004:26). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen dalam hal ini berarti harapan dari penumpang bus Trans Padang.

Kualitas yang baik bukanlah berasal dari persepsi penyediaan jasa (sopir dan pramugara), melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (penumpang). Kualitas pelayanan transportasi mengacu pada penilaian-penilaian penumpang tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi layanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi

pelayanan. Masyarakat sekarang mulai menampakkan kebutuhannya terhadap pelayanan prima, mereka bukan hanya sekedar membutuhkan fisik transportasi yang bermutu tetapi juga lebih senang menikmati pelayanan yang baik oleh petugas transportasi (Nanang Tasunar, 2006:10).

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah **apa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang ?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini :

a. Mengidentifikasi hasil perhitungan berupa persentase pada kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang
b. Menganalisis kualitas pelayanan sopir dan pramuga Trans Padang terhadap penumpang

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa hal yang merupakan manfaat penelitian ini, antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

a. Diharapkan hasil penelitian ini menambah khasanah perkembangan ilmu sosiologi perkotaan.

b. Menambah literatur tentang perkembangan ilmu sosiologi perkotaan.

c. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti yang ingin mendalami masalah ini lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bahan masukan untuk peneliti lain khususnya yang tertarik dengan permasalahan tersebut

b. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi para pelaksana pembangunan di Kota Padang khususnya dinas perhubungan yang menangani masalah transportasi Kota Padang dan UPT Trans Padang.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia meyatakan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya ialah usaha yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki sejalan dengan hal tersebut ada dua karakteristik dalam 44 pelayanan. Pertama, pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua, pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yangbersifat tindakan sosial (Admadjati, 2018:13).

Pelayanan publik yang dimaksud dalam keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan

rancangan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2007 memaknai bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelengara pelayanan publik.

Kinerja pelayanan transportasi terbaik itu adalah bentuk layanan yang sesuai dengan standar mutu pelayanan atau standar mutu produksi dan seimbang dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh pengguna yang pindah itu. Dalam sistem transportasi, standar mutu pelayanan adalah kecepatan, keselamatan, kenyamanan, kelancaran, keandalan dan keterjangkauan (Miro, 2012:12), yaitu :

1. Kecepatan dalam sistem transportasi adalah sesuatu yang terkait dengan waktu, atau dengan kata lain, seberapa cepat yang bersangkutan sampai dilokasi yang dituju. Semua pengguna jasa pada umumnya menginginkan waktu yang singkat selama proses pindah (dalam perjalanan). Dalam masalah kecepatan ini banyak faktor yang mempengaruhinya, misalnya jarak fisik antara lokasi asal dengan lokasi tujuan, kondisi teknis prasarana dan sarana, kendala dan hambatan lainnya.
2. Keselamatan dalam pengertian pelayanan sistem transportasi diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terhindarnya pengguna dari kehilangan (untuk barang), kecelakaan, penodongan, perampokkan, pembajakan, teror (untuk orang) selama dalam perjalanan. Seluruh pengguna jasa pada umumnya selau menginginkan keselamatan selama perjalanan sampai tujuan.

3. Kenyamanan adalah sesuatu yang terkait dengan rasa selama proses pindah, misalnya tidak kepanasan, tidak menjemukan, ruangan yang lega, sejuk (untuk orang), dan mendapatkan perlakuan khusus (untuk baran terutama barang mewah yang bernilai tinggi atau mudah busuk seperti sayuran dan buahan) misalnya dikemas, diproteksi, disegarkan. Semua pengguna jasa sudah tentu ingin mendapatkan keadaan-keadaan seperti itu selama proses pindah (dalam perjalanan).
4. Kelancaran berkenaan dengan tidak adanya-atau jikapun ada, sekecil mungkin hambatan selama perjalanan berlangsung. Semua penguna jasa tentu tidak mengiginkan hambatan selama proses pindah baik yang ditimbulkan oleh kondisi sistem transportasi yang tak layak, misalnya kondisi jalan rusak, mobil rusak, lalu lintas macet, atau yang ditimbulkan oleh faktor di luar sistem transportasi misalnya bencana alam, hambatan sosial dan politik (misalnya, unjuk rasa) dan lain-lain.
5. Keandalan terkait dengan sesuatu yang menyangkut dengan ketepatan, apakah itu waktu keberangkatan, kedatangan, atau informasiyang benar dan tepat. Semua pengguna jasa secara umum sudah tentu menginginkan ketepata terutama dari segi waktu dan informasi yang benar dan transparan.

1.5.2 Tinjauan Sosiologis

Pengertian teori kontrol merujuk pada setiap perspektif yang membahas ihwal pengendalian tingkah laku manusia, pengertian teori kontrol sosial merujuk pada pembahasan delikuensi dan kejahatan yang dikaitkan dengan variabel-variabel yang bersifat sosiologis, antara lain struktur keluarga, pendidikan dan kelompok

dominan. Dengan demikian, pendekatan teori kontrol sosial ini berbeda dengan teori kontrol lainnya.

Perkembangan awal dari teori kontrol ini dipelopori oleh Durkheim. Teori dapat dikaji dari dua perspektif yaitu :

1. Perspektif Makro menjelajah sistem-sistem format untuk mengontrol kelompok-kelompok sistem formal tersebut, antara lain.

   a. Sistem hukum, UU dan penegak hukum
   b. Kelompok-kelompok kekuatan di masyarakat
   c. Arahan-arahan sosial dan ekonomi dari pemerintah atau kelompok swasta adapun jenis kontrol ini bisa menjadi positif atau negatif. positif apabila dapat merintangi orang dari melakukan tingkah laku yang melanggar hukum, dan negatif apabila yang mendorong penindasan membatasi atau melahirkan korupsi dari mereka yang memiliki kekuasaan.

2. Perspektif Mikro, memfokuskan pada sistem kontrol secara informal.

Teori kontrol sosial berangkat dari asumsi atau anggapan bahwa individu di masyarakat mempunyai kecenderungan yang sama kemungkinannya, menjadi "baik" atau "jahat". Baik jahatnya seseorang sepenuhnya tergantung dengan masyarakatnya. Ia menjadi baik apabila masyarakat membuatnya begitu.

Pengertian teori kontrol merujuk kepada setiap perspektif yang membahas ihwal pengendalian tingkah laku manusia, pengertian teori kontrol sosial merujuk pada pembahasan delikuensi dan kejahatan yang dikaitkan dengan variabel-variabel yang bersifat soiologis, antara lain struktur keluarga, pendidikan dan kelompok dominan. dalam konteks ini, teori kontrol sosial sejajar dengan teori konformitas.

Salah satu ahli yang mengembangkan teori ini adalah Travis Hirschi, proposisi teoritisnya adalah :

1. Segala bentuk pengingkaran terhadap aturan-aturan sosial adalah akibat dari kegagalan mensoialisasikan individu warga masyarakat untuk bertindak teratur terhadap aturan dan tata tertib yang ada.
2. penyimpangan bahkan kriminalitas atau perilaku kriminal, merupakan bukti dari kegagalan kelompok-kelompok sosial konvensional untuk mengikat individu agar tetap teratur, seperti : keluarga, sekolah atau dapertemen pendidikan dan kelompok-kelompok dominan lainnya.
3. Setiap individu seharusnya belajar untuk teratur dan tidak melakukan tindakan menyimpang atau kriminal.
4. Kontrol internal lebih berpengaruh daripada kontrol eksternal (Setyadi, 2011:243).

Lebih lanjut Hircshi yang dikutip oleh Suyanto, memetakan empat unsur utama didalam kontrol sosial internal yang terkandung didalam proposisinya, yaitu *attachment* (kasih sayang), *commitment* (tanggung jawab), *involvement* (keterlibatan dan partisipasi), dan *believe* (kepercayaan atau keyakinan). Empat unsur utama itu didalam peta pemikiran Trischi dinamakan *social bonds* yang berfungsi untuk mengendalikan perilaku individu. keempat unsur utama tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. *Attachment* atau kasih sayang adalah sumber kekuatan yang muncul dari sosialisasi kelompok primernya (misal, tempat bekerja), sehingga individu memiliki komitmen yang kuat untuk patuh terhadap aturan.

2. *Commitment* atau tanggung jawab yang kuat terhadap aturan dapat memberikan kerangka kesadaran mengenai masa depan. Bentuk komitmen ini, antara lain berupa kesadaran bahwa masa depannya akan suram apabila ia melakukan tindakan menyimpang.
3. *Involvement* atau keterlibatan akan mendorong individu untuk berperilaku partisipatif dan terlibat didalam ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh masyarakat. Intensitas keterlibatan seseorang terhadap aktivitas-aktivitas normatif konvensional dengan sendirinya akan mengurangi peluang seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan melanggar hukum.
4. *Believe* atau kepercayaan, kesetiaan dan kepatuhan terhadap norma-norma sosial atau aturan masyarakat akhirnya akan tertanam kuat didalam diri seseorang dan itu berarti aturan sosial telah *elf-enforcing* dan eksistensinya (bagi setiap individu) juga semakin kokoh (suyanto, 2014:116).

Dengan demikian, peneliti menggunakan teori Kontrol Sosial dari Durkheim yang dikembangkan oleh Hircshi ini untuk menganalisis kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang. Peneliti juga menggunakan konsep pelayanan dari Midel Miro karena lebih sesuai dengan SOP Trans Padang.

1.5.3 Penelitian Relevan

Penelitian mengenai transportasi umum perkotaan yaitu Trans Padang pernah dilakukan sebelumnya pada skripsi Akbar Mahadi Daulay (2015) dari jurusan Sosiologi FISIP Universitas Andalas dengan judul "Kendala-Kendala Pemanfaatan Trans Padang Sebagai Solusi Alternatif Angkutan Massal Warga Kota Padang ".

Penelitian ini fokus pada bagaimana menjadikan bus trans Padang tidak hanya sebagai moda angkut transportasi yang layak bagi masyarakat akan tetapi juga bertujuan menjadi piihan alternatif yang handal bagi masyarakat kota Padang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwasanya masyarakat masih merasa sarana yang ada pada saat ini masih belum efektif karena masih banyak yang harus ditambah seperti perlunya ditambahkan halte dan jumlah armada Trans Padang agar tidak terjadi kelebihan muatan pada Trans Padang.

Selain penelitian dari Akbar Mahadi Daulay, juga ada penelitian dari Rita Supriyanti (2016) yang berasal dari jurusan Studi Geografi, Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo di Kabupaten Grobogan". Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan dan empati yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap TransZentrum. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan (satu persatu) dan parsial (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus TransZentrum. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 69,4 persen mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan bus TransZentrum.

Penelitian Priyanta Wedagama (2016) yang berjudul "Analisis Atribut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita" meyatakan bahwa penumpang yang memiliki pengalaman yang baik dengan angkutan umum mungkin akan tetap menggunakan jasa angkutan

sementara jika pelayanan di dalam angkutan bermasalah maka kemungkinan besar penumpang tidak naik angkutan umum lagi. Dari hasil studi ini, dua indeks yaitu Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dan Indeks Heterogen Kepuasan Pengguna (IHKP) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna bus Trans Sarbagita koridor 1. Kedua indeks menghasilkan nilai yang sama yaitu 31.2 persen. Secara umum, nilai ini mencerminkan kepuasan pengguna khususnya mahasiswa di kampus Bukit Jimbaran masih rendah terhadap pelayanan bus Trans Sarbagita (Denpasar, Bali) koridor 1. Kedua indeks memperlihatkan bahwa ketepatan waktu berangkat bus Trans Sarbagita koridor 1 perlu ditingkatkan pelayanannya. Sementara itu kedua indeks juga menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan keamanan selama perjalanan dalam Bus Trans Sarbagita koridor 1.

Perbedaan penelitian ini dengan ketiga peneliti sebelumnya terdapat pada metode penelitian, jenis pelayanan (merujuk pada pasal 138 ayat1) dan lokasi penelitian yang berbeda. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di sepanjang koridor 1 Trans Padang Kota Padang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian diartikan sebagai sudut pandang yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian.Pendekatan penelitian lebih mengacu kepada perspektif teoritis yang digunakan dalam penelitian. (Afrizal 2014: 12). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kombinasi.

Creswell (2009) mengatakan bahwa terdapat dua model utama dalam metode kombinasi yaitu model *Sequential* (kombinasi berurutan) dan model *Concurrent* (kombinasi campuran). Model *Sequential* ada dua yaitu model urutan pembuktian (*Squential Explanatory*) dan model urutan penemuan (*Squential exploratory*) (Sugiyono, 2017:407). Pada penelitian ini digunakan metode kombinasi mode l urutan pembuktian (*Squential Explanatory*).

Metode penelitian kombinasi model *Squential Explanatory* adalah metode yang menggabungkan antara metode penelian kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan pada tahap kedua dilakukan dengan metode kualitatif. metode kuantitatif berperan untuk memperoleh data kuantitatif yang terukur dan bersifat deskriptif, komparatif dan asosiatif dan metode kualitatif berperan untuk membuktikan, memperdalam, memperluas, memperlemah dan menggugurkan data kuantitatif yang diperoleh pada tahap awal (Sugyono, 2017:415).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka metode penelitian kombinasi model *Squential Explanatory* cocok digunakan di dalam penelitian ini, karena metode ini mampu mendeskripsikan data kuantitatif secara jelas karena terdapat data yang terukur dan dilanjutkan pada tahapan kedua yaitu metode kualitatif yang bertujuan untuk memperdalam penjelasan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan sopir dan pramugara dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang.

1.6.2 Informan Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam penelitian metode kombinasi ini, maka informan. Menurut Rudito (dalam Diyen, 2005:17) Informan adalah

pembicara asli yang mengulang kata-kata frase, kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model imitasi dan sumber informasi. Informan adalah pihak yang dapat memberikan informasi-informasi tentang gejala-gejala yang terlihat dandiartikan sesuai dengan kebudayaan yang mereka punyai.

Untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, pemilihan informan dilakukan dengan teknik tertentu yang tujuannya adalah menjaring sebanyak mungkin informasi yang akan menjadi dasar penulisan. Teknik pemilihan informan dilakukan secara *sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:321).

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang secara tidak sengaja bertemu di halte trans Padang dan sudah sering menjadi penumpang trans Padang (lebih dari 5x).

1.6.3 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data didapat melalui dua sumber, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Burhan Bungin (2001: 128) data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama di lapangan.Sementara itu menurut Moleong (1998: 155) data primer atau data utama merupakan data atau informasi yang didapatkan langsung dari informan penelitian di lapangan. Data primer didapatkan dengan menggunakan

teknik tahapan pertama yaitu membagikan kuesioner kepada responden dilanjutkan pada tahapan kedua yaitu observasi dan wawancara mendalam.

Melalui teknik wawancara, peneliti mendapatkan data dan informasi-informasi penting yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data tambahan yang diperoleh melalui penelitian pustaka yakni pengumpulan data yang bersifat teori yang berupa pembahasan tentang bahan tertulis, literature hasil penelitian (Moleong, 1998 : 159). Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, yakni dengan cara mempelajari bahan-bahan tertulis dan literatur-literatur yang berkaitan.

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain, seperti data latar belakang hadirnya Trans Padang di kota Padang dan data pribadi sopir dan pramugara Trans Padang. Selainitupenelitianinijugadilengkapioleh datayang diperolehdariartikel-artikelmaupunhasilpenelitian-penelitiansebelumnya yang mempunyaikaitandenganpermasalahanpenelitian.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

1.6.4 Teknik dan Proses Pengumpulan Data

Salah satu komponen yang terpenting dalam sebuah penelitian adalah proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif banyak teknik pengumpulan data yang bisa digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, observasi dan wawancara mendalam.

Kuesioner dibagikan kepada 100 orang yang pernah menjadi penumpang Trans Padang minimal sebanyak 5 kali menjadi penumpang. Sampel dari penelitian ini sudah ditetapkan dari awal (Sugiyono, 2017:111) atas pertimbangan penelitian.

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia yang terjadi dalam kenyataan (Nasution, 2015:28). Observasi merupakan suatu aktifitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti memberitahukan maksud penelitian kepada individu yang diteliti, cara observasi seperti ini disebut juga dengan *participant as observer* (Ritzer, 2002:63).

Observasi juga dilakukan untuk memperoleh data di lapangan dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan mengamati responden dan informan yang akan diteliti. Observasi juga diperlukan untuk mendukung dan memperkuat kebenaran data yang telah diteliti. Observasi ini akan dilaksanakan peneliti pada halte dan didalam bus Trans Padang yang sedang beroperasi.

Selain observasi, penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara mendalam. Wawancara akan dilaksanakan setelah membagikan kuesioner kepada 100 orang kemudian peneliti memilih acak dari 100 orang responden tersebut untuk diwawancarai. Wawancara mendalam adalah suatu wawancara yang dilakukan tanpa alternatif pilihan jawaban dan dilakukan untuk mendalami informasi dari seorang informan. Menurut Taylor (Afrizal,2014; 136). Untuk mendalami informasi, maka wawancara dilakukan berulang-ulang kali. Dengan artian menanyakan hal-hal berbeda kepada informan yang sama untuk tujuan klarifikasi

informasi yang sudah didapat dalam wawancara sebelumya atau mendalami hal-hal yang muncul dalam wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan informan.

Wawancara mendalam yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data yang diperlukan yaitu bagaimana kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang. Alat yang digunakan dalam wawancara ini adalah pedoman wawancara mendalam yang berisikan daftar informasi yang perlu dikumpulkan. Selain itu juga menggunakan alat perekam suara dan alat tulis seperti buku catatan, pena yang berguna untuk merekam dan mencatat data yang berupa kata-kata.

1.6.5 Unit Analisis

Dalam riset ilmu sosial, hal yang penting adalah menentukan suatu yang berkaitan dengan apa atau siapa yang dipelajari. Persoalan tersebut bukan menyangkut topik riset, tetapi apa yang disebut dengan unit analisis. Dari unit analisis itulah data diperoleh, dalam arti kepada siapa atau apa, tentang apa, proses pengumpulan data diarahkan.

Unit analisis dalam suatu penelitian berguna untuk memfokuskan kajian dalam penelitian yang dilakukan atau dengan pengertian lain obyek yang diteliti ditentukan dengan kriterianya sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah kelompok. kelompok yaitu orang yang menjadi sopir dan pramugara Trans Padang.

1.6.6 Analisis Data

Dalam penelitian yang menggunakan metode kombinasi model *Squential Explanatory* ada dua tahapan dalam menganalisis data yaitu pertama tahapan analisis data kuantitif dan tahapan kedua tahapan data kualitatif (Sugiyono, 2017:415)

Tahapan pertama dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini digunakan statistik *Inferensial Parametris.* Statistik *Inferensial Parametris* digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel. Statistik *Inferensial* ini juga sering disebut statistik probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang. Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran yang dinyatakan dalam bentuk persentase (Sugiyono, 2017:201).

Tahapan kedua dalam penelitian kualitatif. Analisis kualitatif data yang dipakai dalam penelitian ini adalah perpaduan analisis data Miles dan Huberman dengan Spradley dan Yin (Afrizal, 2014:185). Terdapat lima langkah dalam analisis data ini, yaitu :

1. Langkah pertama

Menuliskan hasil wawancara mendalam setiap selesai melakukan wawancara.Kemudian hasil tulisan dibaca cepat dengan tujuan kesan dari isi wawancara diperoleh.Kemudian tulisan tersebut dibaca ulang dengan teliti dengan

tujuan memperoleh kata-kata dan kejadian-kejadian penting yang relevan dengan penelitian.

2. Langkah kedua

Hal-hal yang ditemukan pada catatan lapangan kemudian diinterpretasikan. Setelah itu membuat klasifikasi dan sub klasifikasi dari interpretasi yang telah ditemukan. Hal ini dilakukan juga pada penelitian selanjutnya, dan hasil klasifikasi dan sub klasifikasi dari interpretasi data yang dimasukkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

3. Langkah ketiga

Setelah langkah kedua selesai dilakukan,, hasil klasifikasi dihubungkan satu sama lain, seperti hubungan sebab dan akibat dan sebagainya.

4. Langkah keempat

Setelah melakukan pengumpulan dan analisis data, kemudian peneliti membangun asumsi mengenai kejadian atau hubungan antar kategori.Asumsi ini kemudian akan membimbing pencarian data selanjutnya untuk mengverifikasi asumsi tersebut.

5. Langkah kelima

Asumsi-asumsi atau klasifikasi-klasifikasi yang telah dibangun diuji keabsahannya dengan menggunakan data yang telah terkumpul degan melakukan lagi wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. Langkah-langkah diatas dilakukan berulang kali hingga semua persoalan penelitian telah terjawab

1.6.7 Definisi Operasional Konsep

1. Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu kadar, derajat atau taraf

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

2. Pelayananadalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
3. Sopir adalah pengemudi profesional yang dibayar oleh majikan untuk mengemudi kendaraan bermotor
4. Pramugara adalah karyawan perusahaan pengangkutan umum (udara,darat dan laut) yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang
5. Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

1.6.8 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dapat diartikan sebagai *setting* atau konteks sebuah penelitian. Tempat tersebut tidak selalu mengacu kepada wilayah, tetapi juga mengacu pada organisasi dan sejenisnya (Afrizal,2014:128). Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang, tepatnya pada koridor 1 halte Trans Padang. Koridor 1 Trans Padang antara wilayah Pasar Raya sampai Lubuk Buaya yang panjangnya 18 KM.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang karena sejak dioperasionalkan belum ada penelitian tentang pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang, padahal Trans Padang sudah ada sejak Februari 2014. Pertimbangan lainnya adalah waktu, biaya, jarak dan tenaga.

1.6.9 Jadwal Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sejak dimulainya penulisan proposal penelitian, yaitu survei awal pada bulan Agustus 2018. Untuk lebih jelasnya berikut tabel tentang jadwal dari kegiatan penelitian ini :

Tabel 1.5

Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Jadwal Penelitian 2018-2020									
		Sept 2018	Nov 2019	Des 2019	Janu 2020	Feb 2020	Mar 2020	Apr 2020	Mei 2020	Juni 2020	Juli 2020
1	Seminar Proposal										
2	Penelitian										
3	Penulisan Hasil Penelitian										
4	Bimbingan										
5	ACC Dosen Pembimbing										
6	Ujian Kompre										

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA