

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah usaha sadar untuk menumbuhkan potensi sumber daya manusia. Pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang untuk memecahkan masalah kehidupannya. Peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia telah terjadi, menurut pangkalan data pendidikan tinggi (PDDIKTI) tercatat sebanyak 4586 perguruan tinggi tahun 2018, 4621 perguruan tinggi tahun 2019, dan pada tahun 2020 mencapai 5864 perguruan tinggi (termasuk institusi, sekolah tinggi, akademik, dan politeknik).

Peningkatan jumlah perguruan tinggi ini mengakibatkan persaingan antar perguruan tinggi untuk menjadi perguruan tinggi yang terbaik dan berlomba-lomba untuk menciptakan lulusan yang berkualitas. Kualitas lulusan suatu perguruan tinggi akan mempengaruhi *image* perguruan tinggi tersebut. Lulusan yang berkualitas dipengaruhi oleh sarana dan prasarana kampus untuk menunjang aktifitas perkuliahan para mahasiswa agar mereka lebih semangat untuk menuntut ilmu (Desmayeti, 2017)

Salah satu sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa adalah transportasi yang beroperasi di lingkungan eksternal dan internal kampus. Di lingkungan eksternal, berupa transportasi yang dioperasikan dari tempat tinggal mahasiswa menuju kampus. Di lingkungan internal yaitu transportasi yang hanya beroperasi di dalam lingkungan

kampus untuk mengantarkan mahasiswa menuju fakultas, gedung kuliah dan tempat aktifitas mahasiswa lainnya di dalam kampus.

Beberapa perguruan tinggi di Indonesia menyediakan sarana transportasi khusus bagi para mahasiswa. Universitas Indonesia memiliki bis kampus sebanyak 13 unit yang disebut Bis Kuning (Bikun). Universitas Brawijaya memiliki bis kampus dan dua mobil kampus yang beroperasi pada hari Senin - Jumat pukul 06.00WIB – 16.00WIB. Institut Pertanian Bogor memiliki delapan unit bus kampus kualitas full AC, beroperasi pada hari Senin – Jumat pukul 08.00WIB – 18.00WIB.

Ketersediaan bis kampus di beberapa perguruan tinggi menunjukkan pentingnya sarana transportasi kampus. Transportasi bis kampus ini berfungsi untuk memudahkan mobilitas mahasiswa, mengurangi polusi udara dari banyaknya penggunaan kendaraan pribadi demi terciptanya *green campus*, Universitas Indonesia sebagai salah satu perguruan tinggi penyedia bis kampus menduduki posisi pertama dalam kategori kampus hijau terbaik di Indonesia dan Institut Pertanian Bogor menduduki posisi kampus hijau terbaik nomor dua yang juga merupakan salah satu perguruan tinggi penyedia bis kampus (Prodjo, 2019). Selanjutnya adalah mengurangi penggunaan lahan parkir yang ketersediaannya tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang ada. Fungsi ketersediaan bis kampus lain adalah untuk menjaga keamanan lingkungan kampus dari maraknya kasus pencurian, serta menjaga keselamatan warga kampus dari buruknya pelayanan transportasi umum yang terkenal dengan ugal-ugalannya (Harjanti, 2018).

Salah satu aspek ketersediaan bis kampus adalah pelayanan. Pelayanan bis kampus ternyata memiliki permasalahan. Kasus di Universitas Riau, contohnya, 75% mahasiswa mengatakan bahwa fasilitas halte kurang nyaman dan 61,64% jam operasional bis masih harus ditingkatkan lagi karena pengguna bis di jam sibuk cukup tinggi, sementara bis yang tersedia belum mampu memenuhi jumlah antrian mahasiswa di halte yang membuat mahasiswa tidak nyaman (Mustaina, 2017).

Kasus lain terjadi di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), operasional bis kampus yang tidak teratur menyebabkan beberapa orang mahasiswa tidak bisa datang kuliah karena bis kampus berhenti beroperasi selama beberapa hari tanpa alasan dan tanpa pemberitahuan. serta jumlah bis yang tersedia belum cukup menampung jumlah mahasiswa pengguna bis sehingga harus berdesak-desakan didalam bis (Panama, 2016)

Unsur penting dalam operasional bis kampus menurut Groons adalah pelayanan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pengguna layanan (dalam Ratminto dan Atik 2005: 2). Pelayanan bis bila tidak berjalan dengan baik akan berpengaruh kepada efektivitas mobilitas mahasiswa. Menurut Zeithaml Parasuraman dkk dimensi pelayanan meliputi :

- *Tangibles* atau wujud fisik, artinya bentuk fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh provider.
- *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong *consumers* dan melakukan pelayanan secara ikhlas.
- *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *consumers*.
- *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan pemberi layanan kepada pengguna layanan

Berdasarkan pengamatan dan analisis penulis di Universitas Andalas, Bis kampus dapat mengurangi beban ekonomi mahasiswa, khususnya penghematan biaya transportasi. Tarif ongkos bis kampus jauh lebih murah daripada ongkos transportasi lain. Yaitu Rp200.000 per semester per mahasiswa. Sedangkan jika mahasiswa menggunakan transportasi umum/ angkutan kota mereka harus mengeluarkan uang Rp3.000-Rp4.000 sekali naik dan jika menggunakan transportasi online maka tarif nya ongkosnya dipengaruhi oleh jarak tempuh yaitunya Rp1.850-Rp2.300 per KM dan minimal biaya jasa 4 KM pertama adalah Rp7.000-Rp10.000 sedangkan jarak dari kampus Unand ke Pasar Baru adalah 4 KM sehingga rata-rata biaya yang dikeluarkan jika mahasiswa menggunakan ojek online adalah sekitar

Rp9.000-Rp11.000. Jika dihitung tarif angkutan kota per hari, sekali pergi dan sekali pulang yaitu $2 \times 3.000 = \text{Rp}6.000$. maka biaya transportasi selama satu minggu yaitu $6 \times 6.000 = \text{Rp}36.000$. Biaya satu bulannya minimal mencapai $4 \times 36.000 = \text{Rp}144.000$.

Bila mahasiswa menggunakan bis kampus sebagai transportasi pulang dan pergi ke kampus akan menghemat biaya minimal sebanyak Rp144.000 per bulan karena tidak harus mengeluarkan biaya untuk transportasi lagi. Oleh karena itu, bis kampus jelas sangat membantu mahasiswa dari segi ekonomi karena lebih hemat, mengingat uang saku mahasiswa umumnya terbatas, dan masih berasal dari orang tua.

Data yang dipaparkan ini merupakan gambaran data pada saat belum terjadi pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit yang disebabkan oleh Koronavirus 2019 di seluruh dunia di semua negara. Covid-19 pertama kali dideteksi di kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada Desember 2019, dan di tetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Virus ini menyebar atau menular kepada orang-orang melalui udara dari percikan pernafasan yang dihasilkan selama batuk, bersin, hingga pernafasan normal sekalipun (Wikipedia, 2020). Oleh karena itu untuk meminimalisir penyebaran virus ini maka seluruh kegiatan pembelajaran tatap muka di Indonesia di alihkan di rumah masing-masing secara virtual menggunakan jaringan internet melalui berbagai aplikasi yang mendukung panggilan video. Sehingga segala aktivitas di kampus juga dihentikan termasuk operasional bis kampus.

Universitas Andalas adalah salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki fasilitas bis kampus jarak tempuhnya sekitar 15 km dari pusat kota. Di bulan Februari 2002 Universitas Andalas telah menyediakan bis kampus bagi mahasiswa dari dan ke kampus ke Kapalo Koto dan Pasar Baru. Sumber dana pengadaan bis kampus ini salah satunya berasal dari mahasiswa sendiri, Sumber lainnya dari bantuan Presiden dari Kementerian Perhubungan, dan kontrak kegiatan penelitian serta hibah (www.unand.ac.id).

Sebelum diberlakukannya sistem uang kuliah tunggal, seluruh mahasiswa baik yang menggunakan ataupun yang tidak menggunakan bis kampus harus mengeluarkan biaya sebesar Rp.200.000 per semester sebagai biaya operasional bus kampus. Namun pada tahun 2013 sejak ditetapkannya pelaksanaan Uang Kuliah Tunggal (UKT) sebagai sistem uang kuliah, maka sejak saat itu pengelolaan bus kampus tidak lagi melibatkan biaya dari mahasiswa tetapi murni dari dana yang berasal dari pusat atau BOPTN (Biaya Operasional Perguruan Tinggi Negeri) untuk pendanaannya (Arief, 2016).

Alasan awal beroperasi nya bis kampus Unand ialah karena buruknya pelayanan bis kota yang melayani rute Pasar Raya – kampus Unand Limau Manis. Bis kota tersebut sering melaju dengan kecepatan tinggi dan dengan penumpang berjubel sampai ke pintu. Bahkan tidak jarang supir bis membiarkan bis dioperasikan oleh kernet yang baru belajar membawa bis saat supir bis sedang istirahat. Akibatnya sering terjadi kecelakaan baik yang ringan maupun yang berat sampai merenggut nyawa mahasiswa. Diantarnya dari rentang tahun 1994-1999 terjadi beberapa kali kecelakaan yaitu di

belokan Politeknik, belokan FMIPA (dari Fakultas Peternakan ke FMIPA), di jalan alternatif belakan Fakultas Hukum, penurunan menjelang gerbang, di belokan antara gerbang kampus dan Pasar Baru.

Agar hal serupa tidak terulang lagi maka diusulkanlah pengoperasian bis kampus di Universitas Andalas. Walaupun pada awal pengoperasian banyak sekali terjadi permasalahan. Seperti penentangan dari pihak awak bis kota yang melayani rute kampus Unand Limau Manis, pengaturan jadwal, rute dan tempat pemberhentian (*bus stop*) yang masih berantakan, serta jumlah bis yang sangat timpang dengan jumlah mahasiswa. (Yosritzal, 2007). Saat ini Universitas Andalas memiliki 35 armada bis kampus diantaranya 6 unit bis besar memiliki 39-47 kursi dengan kapasitas sebanyak 90-100 orang dan 26 bis kecil memiliki 25-27 kursi penumpang dengan kapasitas 50 orang.

Berdasarkan latar belakang diatas adalah alasan-alasan yang membuat penulis tertarik untuk meneliti bus kampus dari sudut pandang antropologi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada September 2019 di kampus Universitas Andalas pada beberapa orang mahasiswa yang sedang menunggu bis kampus di halte, mengatakan bahwa mereka membutuhkan bis kampus dan dengan menggunakan bis kampus setiap hari menuju kampus bisa mengurangi pengeluaran mereka. Namun demikian, mahasiswa tidak sepenuhnya merasa puas dengan operasional bis kampus, mereka sering sudah menunggu lama di halte tetapi bis tidak kunjung datang. Saat bis tiba ternyata sopir tidak mau berhenti, meskipun kursi dalam bis terlihat masih

banyak yang kosong. Tindakan sopir yang demikian tidak diketahui alasannya oleh mahasiswa.

Berdasarkan pengalaman pribadi penulis, saat menggunakan bis kampus Unand, kejadian seperti ini juga penulis alami. Sopir bis tidak berhenti di semua halte walaupun di halte tersebut ada banyak mahasiswa yang menunggu padahal kursi bis belum penuh. Hal seperti ini yang membuat mahasiswa kecewa dengan pelayanan sopir bis. Namun ada juga sopir yang tetap menaikkan mahasiswa walaupun tidak di halte atau walaupun bis sudah penuh, ada juga sopir bis yang masih tetap mengoperasikan bis walaupun sudah melewati jam operasional jika masih banyak mahasiswa yang membutuhkan transportasi untuk pulang dari kampus. Hal yang demikian membuat mahasiswa menggolongkan sopir menjadi sopir baik, dan sopir pemarah serta pelit.

Penelitian Wiranti (2016) yang merupakan mahasiswa Universitas Andalas Jurusan Teknik Industri tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus Universitas Andalas masih tergolong rendah, hal tersebut dapat di lihat dari survey awal yang dilakukan.

Tabel 1. Kuesioner Penelitian Bis Kampus Unand Terdahulu

			Keamanan									Penilaian	
			Keteraturan			Keamanan			Sarana bus				
			TP	CP	P	TP	CP	P	TP	CP	P		
1	Felysa Dariahhulvi	Ekonomi	√			√				√			Tidak Puas
2	Yori Andexpa Pratiwi	Pertanian	√				√			√			Cukup Puas
3	Uttiya Annissa D	Teknik	√			√				√			Tidak Puas
4	Deby Yupiko	Ekonomi		√		√					√		Cukup Puas
5	Yovira Asrifa	Ekonomi	√			√					√		Cukup Puas
6	Wahyu Satria	Teknik	√			√					√		Cukup Puas

7	Ririn Arsita	Teknik	√				√		√			Cukup Puas
8	Fitri Fakhrun Nisa	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
9	Nur Putri Hidayati	Teknik	√			√				√		Cukup Puas
10	Annisa	Teknik		√		√			√			Tidak Puas
11	Gabriella N	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
12	Suci Rahmawati	Teknik		√		√				√		Cukup Puas
13	Yulia Ainil Wardah	Teknik	√				√			√		Cukup Puas
14	Dea Yolanda	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
15	Wildani Deza F	Teknik		√		√			√			Tidak Puas

Sumber : e-skripsi wiranti (2016)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa lebih banyak mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap bis kampus Universitas Andalas dari segi keteraturan dan keamanan padahal keteraturan dan keamanan ini sangat penting dalam berkendara. Lebih banyak mahasiswa yang merasa cukup puas dari segi sarana bis, namun tidak ada mahasiswa yang merasa benar-benar puas terhadap operasional bis kampus ini. Artinya masih banyak yang harus diperbaiki dari segala aspek pelayanan dan pengelolaan bis ini kedepannya agar tujuan pengadaan bis ini bisa tercapai dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis amati berdasarkan survei awal terdapat dua macam pendapat dari mahasiswa, ada mahasiswa yang mengatakan bahwa sopir bis baik dengan pelayanannya, ada juga mahasiswa yang mengatakan bahwa dia kecewa dengan pelayanan sopir bis kampus karena pemarah dan pelit. Hal ini tentunya menjadi pertanyaan mengapa terdapat dua bentuk pelayanan, ada yang mendapat pelayanan yang baik ada juga yang mendapatkan pelayanan yang buruk padahal bis kampus Universitas Andalas ini berada dalam satu aturan yang sama maka permasalahan yang dapat penulis ajukan yaitu sebagai berikut :

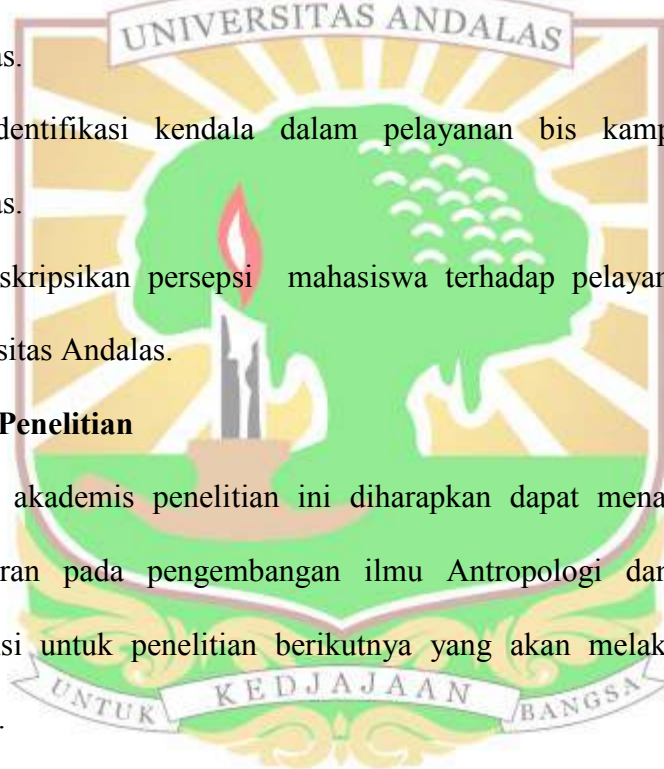
1. Bagaimana pelayanan bis kampus Universitas Andalas?
2. Apakah kendala dalam pelayanan bis kampus terhadap mahasiswa Universitas Andalas?
3. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus Universitas Andalas?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan pelayanan bis kampus terhadap mahasiswa Universitas Andalas.
2. Mengidentifikasi kendala dalam pelayanan bis kampus Universitas Andalas.
3. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus Universitas Andalas.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pemikiran pada pengembangan ilmu Antropologi dan bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi pihak kampus untuk menciptakan sistem pelayanan transportasi yang nyaman bagi mahasiswa sehingga sarana dan prasarana kampus benar-benar bisa di mamfaatkan se maksimal mungkin oleh mahasiswa untuk menunjang perkuliahan.



E. Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang pemanfaatan transportasi bis kampus sudah pernah dilakukan, yakni :

Penelitian Fina Mustaina Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dalam jurnal JOM FISIP vol.4, No 2, 2017 yang berjudul “*Pelayanan Bis Kampus Terhadap Mahasiswa Universitas Riau Di Pekanbaru*”. Penelitian ini berisi tentang bagaimana pelayanan bis kampus terhadap mahasiswa Universitas Riau dan bagaimana tanggapan mahasiswa terkait dengan pelayanan serta sarana dan prasarana yang berkaitan dengan bus Unri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat bus Unri terhadap mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana bus Unri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan bus Unri ini di dominasi oleh mahasiswa Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan (FAPERIKA), karena jarak tempuh paling jauh adalah ke fakultas FAPERIKA. Angkatan 2015 terbanyak menggunakan bis kampus. Jadwal kuliah angkatan 2015 paling padat dibandingkan angkatan lain dan karena kebanyakan orang tua belum memfasilitasi kendaraan pribadi, menjadi alasan sehingga kebanyakan mahasiswa tersebut menggunakan bis Unri. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bus Unri ini yaitu 50% menganggap fasilitas bus nyaman. 75% menganggap fasilitas halte kurang nyaman karena harus berdesakan di halte dan kurangnya tempat duduk sembari menunggu bus datang, dan ketika hujan banyak yang terkena percikan hujan. Sebanyak 67.70% menganggap tidak perlu tambahan armada dan 61.46% mengatakan

bahwa jam operasional bis masih kurang baik sehingga perlu penambahan jam operasional.

Penelitian lain ialah penelitian Antropologi oleh Gusti Ngurah Jayanti dalam jurnal Jnana Budaya vol 17, No 2/ VIII/ 2012 yang berjudul “*Pola Perilaku Dan Pelayanan Sopir Angkutan Kota*“. Penelitian ini berisi tentang peran transportasi yang dipengaruhi oleh perilaku dan pelayanan sopir bis terhadap penumpangnya dalam bentuk waktu, keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. Tujuan penelitian untuk melihat bagaimana pola kehidupan pengemudi angkutan kota dalam aktivitas sosial budayanya dan faktor-faktor yang mempengaruhi pola kehidupan pengemudi angkutan kota tersebut. Hasil penelitian ini mendeskripsikan kehidupan sopir angkot yang tidak terlepas dari pengaruh lingkungan dan permasalahan kompleks yang mereka hadapi, seperti adanya persaingan antar sesama sopir yang meningkat sampai dengan perkelahian. Perbedaan persepsi atau nilai-nilai yang mereka bawa sangat mempengaruhi tindakan atau pola tingkah laku dalam melakukan interaksi baik sesama pengemudi ataupun dengan para penumpangnya.

Penelitian Lanang Diayudha Jurusan Manajemen Universitas Bunda Mulia dalam jurnal Bisnis dan Management Bunda Mulia vol.7 tahun 2011 berjudul “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Efektivitas Penggunaan Bus Kampus Universitas Bunda Mulia*“. Penelitian ini berisi persepsi mahasiswa tentang efektivitas penggunaan bis kampus. Jumlah bis kampus di Universitas Bunda Mulia hanya ada dua unit. Keberangkatannya hanya beberapa kali, sehingga kebutuhan transportasi mahasiswa masih sulit terpenuhi. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan para mahasiswa atas ketersediaan fasilitas ini sehingga dapat di ketahui apa saja yang perlu di perbaiki dan di tambah bagi yang menggunakan fasilitas ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas bis kampus ini adalah sebuah sarana transportasi mahasiswa yang dapat menghemat pengeluaran mahasiswa.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Dwi Rahmadini Wiranti Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kampus Universitas Andalas Berdasarkan Persepsi Mahasiswa*". Penelitian ini berisi tentang persepsi mahasiswa tentang pelayanan fasilitas bis kampus Unand. Dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa transportasi bis kampus Unand. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan bis kampus Unand masih tergolong rendah dengan persentase 48,61% yang mencakup kategori keselamatan, keamanan, keteraturan jadwal dan rute, serta sarana keselamatan dalam keadaan darurat.

Persamaan keempat penelitian terdahulu di atas yaitu sama-sama meneliti tentang transportasi yang digunakan oleh masyarakat baik itu bagi mahasiswa maupun masyarakat lainnya untuk menuju suatu tempat. Adapun perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu ialah penelitian ini lebih terfokus pada persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus di Universitas Andalas. Penelitian terdahulu sudah ada yang membahas tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus di Universitas Andalas namun pelaksanaan penelitian ini dilakukan di tahun yang berbeda yaitu

tahun 2016 yang memiliki rentang jarak 5 tahun dengan penelitian yang penulis lakukan sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk melihat apakah pelayanan dan persepsi mahasiswa sudah berubah menjadi lebih baik atau masih seperti yang terjadi sebelumnya.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam budaya terdapat keyakinan, nilai, dan perilaku, sehingga budaya juga banyak memberi peran untuk menyatukan dan membentuk persepsi.

Kebudayaan merupakan suatu sistem pengetahuan yang ada dalam kepala manusia, yang mana pengetahuan ini diterima lewat pengalaman-pengalaman lingkungan serta mendorong dan menjadi landasan bagi tingkah laku manusia. Pengetahuan yang dimiliki ini ada dalam (kepala) masing-masing manusia yang disebut dengan pengetahuan budaya (Suparlan, 1987:115).

Budaya merupakan sistem (dari pola-pola tingkah laku yang diturunkan secara sosial) yang bekerja menghubungkan komunikasi manusia dengan lingkungan ekologi mereka. Dalam komunitas ini teknologi dan bentuk organisasi ekonomi, pola-pola menetap, bentuk pengelompokan sosial dan organisasi politik, kepercayaan dan praktek keagamaan dan seterusnya. Hal ini menjadikan budaya sebagai acuan bagi perilaku yang nantinya memiliki pola (Septiadi, 2012).

Dalam operasional bus kampus terjadi proses pelayanan yang dilakukan oleh sopir bus terhadap mahasiswa sebagai penerima pelayanan dalam

transportasi. Dari pelayanan yang terus menerus dilakukan oleh sopir bis kepada mahasiswa maka terbentuklah suatu budaya pelayanan.

Budaya pelayanan adalah sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mengidentifikasi bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari perspektif karyawan dan penerima layanan. Budaya pelayanan berkaitan dengan pola pikir (*mindset*), fokus pelayanan, dan perspektif karyawan serta penerima layanan (Davis dan Gautam, 2011)

Budaya pelayanan merupakan seperangkat nilai dan praktik untuk melayani baik pelanggan internal maupun eksternal dengan baik dan diharapkan dapat menciptakan nilai bagi organisasi secara efisien dan efektif (Voon, 2012)

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta (Moenir, 2002: 6).

Pelayanan yang baik adalah kemampuan pembari layanan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005: 31).

Ada dua faktor pendukung yang mempengaruhi mutu dari suatu pelayanan yaitu :

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara cepat dan tepat. Serta mereka juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan, santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.
- b. Pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan keakuratan pekerjaan.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsi kan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsi kan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsi kan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsi kan adalah buruk atau negatif. Maka baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Alfandy, 2016: 15).

Menurut Koentjaraningrat persepsi adalah deskripsi seluruh proses akal dalam keadaan alam sadar (*conscious*), deskripsi sama dengan wujud asli (Koentjaraningrat, 1986).

Persepsi adalah proses mengubah sensasi yang muncul dari suatu proses stimulasi menjadi sebuah informasi. Sebagai seorang individu yang sosialis, tentunya manusia menyerap objek dalam lingkungannya melalui indera dan kemudian diproses hingga tercapainya kesimpulan terhadap ransangan-ransangan tersebut (Rakhmat, 2008: 42).

Persepsi dibagi menjadi dua yaitu persepsi positif dan persepsi negatif. Individu cenderung akan menilai suatu objek apabila objek tersebut sesuai dengan penghayatan dan dapat diterima secara rasional dan emosional. Sedangkan individu yang memandang suatu objek negatif ketika objek yang diterima perseptor tidak sesuai dengan penghayatan dan individu cenderung menjauhi dan menolak objek tersebut (Rakhmat, 2008: 64).

Selain pemikiran dan pengalaman yang mempengaruhi terbentuknya persepsi serta melahirkan beberapa perbedaan persepsi di antara individu, juga terdapat beberapa faktor-faktor pembentukan persepsi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

a. Faktor-faktor fungsional.

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk faktor-faktor personal. Krech dan Cruchfield merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b. Faktor-faktor struktural

Faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsi kan sesuatu.

Sebuah kebudayaan tidak bisa lepas dari pengaruh teknologi, seperti pada awal perkembangan kebudayaan prasejarah primitif, dimana teknologi membantu tangan manusia yang merupakan alat manusia yang utama. Teknologi memudahkan dan menyempurnakan anggota badan manusia seperti penggunaan alat optik sehingga mata bisa melihat benda yang jauh dan kecil, telepon dan radio menyempurnakan kesanggupan telinga manusia, alat transportasi memudahkan manusia menuju tempat yang jauh dalam waktu yang singkat. Kemajuan teknologi amat besar pengaruhnya atas kehidupan individu, masyarakat maupun kebudayaan (Alisjahbana: 2008)

Penemuan terbesar selain alfabet (tulisan) yang membawa kemajuan dalam kebudayaan dan kesejahteraan manusia dalam penemuan peralatan transportasi. Kemajuan pengangkutan adalah sebagai akibat kebutuhan manusia untuk bepergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas, dan mengirim barang ketempat lain yang membutuhkan suatu barang. Sejatinya transportasi itu menghapus jarak baik dari segi waktu maupun geografis (Nasution: 2015: 13).

Menurut Soesilo (1999) transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang (dalam Rifusua, 2010:10).

Sebagai fenomena sosial dalam masyarakat transportasi tidak hanya dilihat dari dinamika masyarakat kota maupun desa tapi juga mencerminkan bagaimana proses perubahan sosial dari masyarakat itu terjadi. Transportasi manifes dari serangkaian sikap, pola-pola, dan struktur watak yang saling mempengaruhi. Sementara desa maupun kota dengan berbagai aktivitasnya adalah wilayah respond dan relasi antara adat/tradisi dengan gaya hidup, kesejahteraan dengan kemiskinan, persaingan dengan kerjasama (Kristianto, 1988: 334)

Dalam melakukan perjalanannya pengguna moda transportasi dapat memilih beberapa macam moda transportasi yang tersedia. Pemilihan moda transportasi oleh pengguna jasa transportasi ditentukan oleh tipe perjalanan, karakteristik pelaku perjalanan, maupun tingkat pelayanan dari sistem transportasi (Wright, 1989: 149).

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran

mereka tentang dunia sekitarnya, untuk penulisannya peneliti harus turun ke lapangan dan berada disana (Nasution, 1995: 5)

Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Nasution, 1992: 5).

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi berdasarkan data yang peneliti dapat secara lebih mendalam tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pengelolaan dan pelayanan bis kampus Universitas Andalas dan agar data tentang persepsi mahasiswa terhadap pengelolaan dan pelayanan bis kampus Universitas Andalas ini nantinya bisa di sajikan sesuai dengan realitas yang ada karna peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di kampus Universitas Andalas di Limau Manis kota Padang. Alasan penulis memilih lokasi ini karena kampus Universitas Andalas adalah satu-satunya kampus yang memiliki fasilitas bis kampus untuk mahasiswa di Sumatera Barat dengan jumlah armada bis kampus sebanyak 35 unit, dan saat ini sekitar 18 unit bis kampus yang beroperasi.

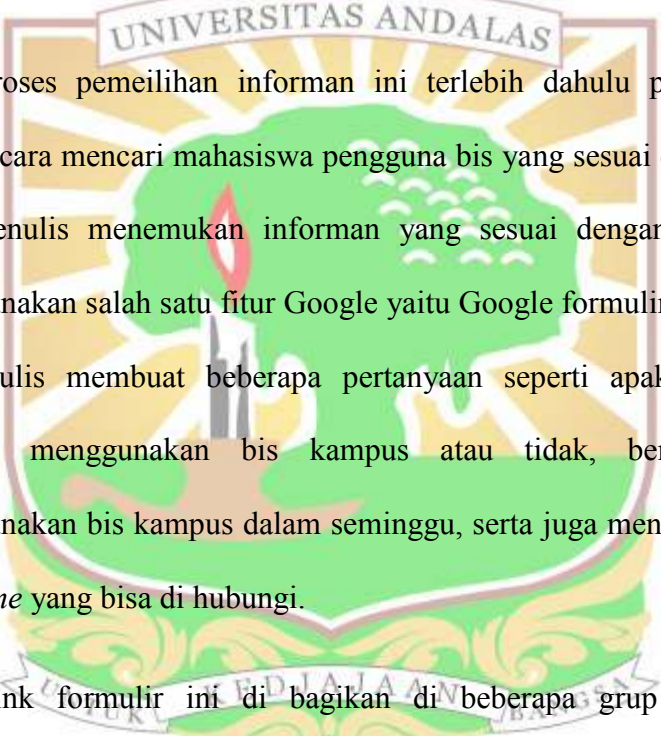
3. Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2001: 61). *Purposive sampling* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki (Mantra, 2004: 121).

Untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian ini maka peneliti menggunakan 2 macam informan yaitu informan kunci dan informan biasa. Informan kunci merupakan orang yang benar-benar paham dengan masalah penelitian yang peneliti laksanakan serta dapat memberi penjelasan lebih lanjut tentang informasi yang diminta (Koentjaraningrat, 1986: 164). Dengan kata lain informan kunci adalah orang yang memiliki hubungan langsung dengan topik penelitian. Adapun kriterianya ialah :

- Berstatus mahasiswa Universitas Andalas yang rutin menggunakan bis kampus, kategori rutin disini ialah mereka yang hampir setiap hari menggunakan bis kampus minimal 4 hari dari 5 hari jadwal perkuliahan per minggu. Tanpa batasan angkatan dan jenis kelamin.
- Sopir bis kampus yang telah bekerja lebih dari 3 tahun sebagai sopir bis

Informan biasa adalah orang-orang yang mengetahui serta dapat memberikan informasi atau data yang bersifat umum yang diperlukan terkait dengan masalah penelitian (Koentjaraningrat, 1990: 165). Adapun informan biasa dalam penelitian ini ialah mahasiswa Universitas Andalas yang menggunakan bis kampus tapi tidak rutin atau yang menggunakan bis kampus hanya beberapa kali saja dalam satu minggu atau hanya beberapa kali selama kuliah di Universitas Andalas.



Proses pemeliharaan informan ini terlebih dahulu penulis lakukan dengan cara mencari mahasiswa pengguna bis yang sesuai dengan kriteria. Cara penulis menemukan informan yang sesuai dengan kriteria yaitu menggunakan salah satu fitur Google yaitu Google formulir. Pada formulir ini penulis membuat beberapa pertanyaan seperti apakah mahasiswa tersebut menggunakan bis kampus atau tidak, berapa kali dia menggunakan bis kampus dalam seminggu, serta juga menanyakan nomor *telephone* yang bisa di hubungi.

Link formulir ini di bagikan di beberapa grup pada aplikasi *Whatsapp* di berbagai jursan dan berbagai angkatan di Universitas Andalas. Setelah penulis mendapatkan informan yang sesuai dengan kriteria setelah itu penulis menghubungi mereka secara pribadi melalui nomor telephone yang telah mereka berikan di formulir, dan bagi yang bersedia untuk di wawancarai lebih lanjut maka dia lah yang akhirnya menjadi informan kunci dalam penelitian ini.

Tabel 2. Data Informan Penelitian

No	Nama	Jurusan	Angkatan	Keterangan
1	RA	Kimia	2019	Informan kunci
2	MEF	Peternakan	2015	Informan kunci
3	MU	Agribisnis	2018	Informan Biasa
4	AMR	Sistem Informasi	2019	Informan Biasa
5	K	Antropologi Sosial	2018	Informan Kunci
6	SR	Matematika	2016	Informan Biasa
7	SM	Matematika	2016	Informan Kunci
8	MA	Sastra Indonesia	2016	Informan Kunci
9	MG	Teknik Mesin	2015	Informan Biasa
10	FR	Biologi	2016	Informan Kunci
11	DA	Akuntansi	2018	Informan Biasa
12	TU	Ilmu Politik	2017	Informan Biasa
13	CK	Hukum	2017	Informan Kunci
14	NA	Matematika	2016	Informan Kunci
15	NS	Antropologi	2019	Informan Kunci
16	NRM	Agribisnis	2018	Informan Biasa
17	SA	Antropologi	2015	Informan Kunci
18	Amri	Koordinator	-	Informan Kunci
19	Anto	Rumah Tangga	-	Informan Kunci
20	A	Sopir bis	-	Informan Kunci
21	B	Sopir bis	-	Informan Kunci

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

a. Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan pancaindra. Teknik observasi bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian. Data observasi berupa data faktual, cermat dan terperinci tentang keadaan lapangan (Ritzer, 1992: 74).

Observasi meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera. Mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap (Arikunto, 2010).

Sehingga data yang bisa diambil dari observasi ini adalah segala bentuk data yang melibatkan alat indra yang dapat diamati dan dapat didengar. Dalam pengambilan data ini peneliti datang langsung ke kampus Unand dan membaaur dengan mahasiswa pengguna bis kampus dan mengamati bagaimana pelayanannya, bagaimana sistem mahasiswa naik bis, dimana tempat pemberhentiannya, bagaimana pembagian tempat duduk, rute perjalanan bis, jam operasi bis kampus, bagaimana hubungan antara sopir dan mahasiswa baik di dalam bis maupun di luar bis ini, hubungan antara sesama mahasiswa dan apa yang dilakukan

oleh mahasiswa selama menunggu bis kampus serta informasi lainnya yang dibutuhkan selama penelitian nanti

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab dengan subjek penelitian tentang permasalahan yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2004: 108).

Teknik wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2008: 10). Hal ini berarti wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan seperti dua orang sedang bercakap-cakap tentang sesuatu (Afrizal, 2004: 21).

Melalui wawancara yang dilakukan peneliti berusaha untuk menggali informasi lebih dalam dan memperluas informasi yang tidak diketahui melalui observasi seperti bagaimana persepsi mereka terhadap pelayanan bis kampus, bagaimana peran bis

kampus terhadap mobilitas mereka di kampus dan pertanyaan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Wawancara ini penulis lakukan dengan bertanya langsung kepada informan, wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan detail terkait persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bis kampus Universitas Andalas.

Akan tetapi wawancara dengan mahasiswa penulis lakukan dengan secara virtual melalui *handphone* menggunakan panggilan suara dan pesan teks pada aplikasi *whatsapp*.

Whatsapp adalah sebuah aplikasi yang dapat di unduh pada telephone genggam berbasis android yang menyediakan fitur pesan teks, panggilan suara serta panggilan video. Umumnya masyarakat yang memiliki telephone genggam berbasis android menggunakan aplikasi *whatsapp* untuk memudahkan komunikasi mereka dengan orang lain. Dalam perkuliahan mahasiswa memanfaatkan aplikasi *whatsapp* ini untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Karena pada umumnya semua mahasiswa memiliki akun *whatsapp* maka penulis memilih aplikasi *whatsapp* sebagai media untuk melakukan wawancara dengan mahasiswa pengguna bis kampus karena keterbatasan jarak dan keadaan selama pandemi covid 19 yang tidak memungkinkan penulis untuk bertemu langsung untuk melakukan wawancara

dengan mahasiswa. Namun untuk wawancara bersama sopir bis dan pengelola bis kampus penulis lakukan secara tatap muka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan gambaran dari rekaman kejadian atau peristiwa yang terjadi dalam fenomena yang menjadi topik penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat perekam suara dan foto, alat perekam suara ini digunakan untuk merekam suara informan saat penulis melakukan wawancara terkait tentang permasalahan penelitian, hal ini dilakukan agar penulis bisa mendengarkan kembali informasi yang diberikan oleh informan, sehingga dapat membantu penulis untuk melakukan analisis data.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan ke dalam hipotesis kerja (Moleong, 1990: 03). Analisis data dilakukan setiap saat pengumpulan data dilapangan secara berkesinambungan, sehingga kualitas penelitian diharapkan mendekati realita (Bungin, 2007: 106). Maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan selama dan sesudah penelitian dengan cara menggabungkan data-data yang diperoleh selama proses penelitian dengan kata lain analisis data dilakukan sejak penulis berada di lapangan.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis secara kualitatif, dimana data yang didapat dilapangan, diolah kemudian disajikan dalam

bentuk tulisan, tahapan-tahapan dalam menganalisis data kualitatif sebagai berikut:

- a. Reduksi data yaitu menyaring data yang diperoleh dilapangan yang masih ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci, laporan tersebut di reduksi, dirangkum, dipilih, difokuskan pada bantuan program disusun lebih sistematis sehingga mudah dipahami.
- b. Penyajian data, yaitu usaha untuk menunjukkan sekumpulan data atau informasi, untk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian tersebut.
- c. Kesimpulan merupakan proses untuk menjawab permasalahan dan tujuan sehingga ditentukan saran dan masukan untuk pemecahan masalah.

6. Proses jalannya Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa, pengelola bis kampus dan sopir bis Universitas Andalas. Penelitian ini dimulai sejak November 2020.

Sebelum melakukan penelitian di lapangan, penulis terlebih dahulu mengurus surat izin penelitian dari Jurusan Antropologi dan dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Setelah selesai, penulis mengantar surat pengantar tersebut ke Rektorat Universitas Andalas bagian tata usaha, setelah itu barulah diberikan surat izin penelitian oleh bagian umum di Auditorium Universitas Andalas.

Setelah surat izin penelitian di terbitkan, peneliti meminta data profil bis kampus dan informasi sejarah bis kampus untuk keperluan bab II pada penelitian. Setelah itu juga menemui dan mewawancarai koordinator bis kampus dan sopir bis, serta bagian tata usaha yang juga berkaitan dengan pengelolaan bis kampus untuk keperluan bab III dalam penelitian ini yang berisi tentang sistem pengelolaan sistem pelayanan, aturan-aturan yang berlaku serta kendala-kendala yang di temukan dalam pelayanan bis.

Kemudian untuk mendapatkan data yang bersangkutan dengan persepsi mahasiswa Universitas Andalas penulis mewawancarai mahasiswa Universitas Andalas dari berbagai angkatan dan jurusan yang menggunakan bis kampus sebagai transportasi menuju kampus, baik yang sering menggunakan bis kampus maupun yang jarang menggunakan bis kampus. Setelah data-data tersebut dapat dikumpulkan, kemudian penulis mulai melanjutkan bab IV untuk menganalisis data yang telah didapatkan selama proses penelitian. Setelah bab IV selesai, kemudian penulis melanjutkan dengan membuat bab V yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan dari hasil penelitian dan saran-saran terkait dengan hasil penelitian ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menghabiskan waktu kurang lebih satu bulan setelah penelitian.

Selama penelitian berlangsung, penulis menemukan beberapa kesulitan dalam proses penelitian seperti beberapa data sekunder yang tidak tersedia di tempat pengelolaan bis dan di Rektorat Universitas Andalas. Serta penulis juga mengalami kesulitan dalam menemukan

mahasiswa Universitas Andalas yang menggunakan bus kampus, karena sejak April 2020 kegiatan perkuliahan di Universitas Andalas ditiadakan karena adanya wabah *Corona Virus* yang menyerang seluruh dunia sehingga hal ini juga berdampak pada kegiatan perkuliahan di kampus Universitas Andalas. Untuk mengurangi penyebaran virus ini maka kegiatan perkuliahan di kampus ditiadakan dan dialihkan secara online di tempat tinggal masing-masing sehingga bus kampus juga tidak beroperasi selama masa ini.

Kesulitan dalam menemukan informan ini pada akhirnya terselesaikan dengan cara menggunakan kuisioner melalui *google form* yang bisa diisi secara online oleh mahasiswa di Universitas Andalas. Penggunaan *google form* ini penulis lakukan untuk menemukan data mahasiswa yang sesuai dengan kriteria informan penelitian yang telah ditentukan, lalu jika berdasarkan kuisioner tersebut ditemukan mahasiswa yang sesuai dengan kriteria penelitian maka penulis menghubungi mereka secara pribadi melalui telepon dan aplikasi *Whatsapp* dan melakukan wawancara sehingga data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian bisa didapatkan dan penulis bisa menuliskannya dalam bentuk skripsi.

