

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Yogyakarta sebagai kota pariwisata, pendidikan dan budaya, selama ini telah menjadi daerah tujuan bagi daerah-daerah lainnya. Tidak hanya di Indonesia, tetapi juga manca negara. Aksesibilitasnya yang baik menjadikan kota Yogyakarta berkembang dengan cepat. Kecenderungan yang ada sekarang menunjukkan bahwa kota Yogyakarta dengan penduduk 510.108 jiwa (Yogya dalam Angka, 2003) telah dan sedang beraglomerasi membentuk suatu area perkotaan yang lebih besar dengan jumlah penduduk lebih dari 1 juta jiwa. Hal ini membawa dampak pada semakin beratnya beban kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan bagi penduduk yang ada di dalamnya termasuk dalam pelayanan transportasi.

Saat ini, fungsi kota sebagai akses juga telah menomersatukan kendaraan pribadi dan meninggalkan cara akses lain seperti berjalan kaki, bersepeda, naik angkutan umum. Kondisi ini dapat dilatarbelakangi oleh buruknya citra pelayanan angkutan umum bus yang tidak lagi mengindahkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan penggunanya. Akibatnya, orang merasa enggan untuk menggunakan angkutan umum dan lebih memilih kendaraan pribadi. Semakin lama, jumlah kendaraan pribadi semakin bertambah dan membuat jalan menjadi overload dan akhirnya macet.

Angkutan umum bus perkotaan di Yogyakarta masih diselenggarakan dengan mutu yang rendah. Jumlah armadanya cenderung meningkat, namun jumlah penumpang mengalami penurunan dari waktu ke waktu. Kondisi load factor sangat rendah, umur armadanya rata-rata mencapai 15 – 20 tahun dan sistem perijinannya juga bereksis trayek(Yogya dalam Angka 2003). Dalam pelaksanaannya, sistem perijinan trayek dilakukan dengan berbasis pada kendaraan. Hal ini berarti bahwa sejumlah armada yang dimiliki oleh perusahaan akan memiliki ijin trayek pada rute-rute yang berbeda tergantung dari kemungkinan masa-masa rute untuk dioperasikan bus. Akibatnya, dalam satu trayek akan dilayani banyak operator dari perusahaan berbeda. Kondisi ini akan berimplikasi pada persaingan yang tidak sehat antar operator bus dalam meraih penumpang.

Permasalahan yang ada dalam angkutan umum merupakan lingkaran setan yang harus dicarikan jalan keluarnya. Kondisi pelayanannya yang buruk, membuat orang akan berpindah ke kendaraan pribadi, praktis jalan menjadi macet. Kemacetan ini akan membuat kecepatan menjadi menurun, turunnya kecepatan mengindikasikan jumlah trip berkurang, jumlah trip yang sedikit membuat pelayanan memburuk dan begitu seterusnya.

Orientasi pelayanan angkutan umum tidak lagi berbasis pada konsumen tetapi sudah beralih pada produsen. Pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang tinggi merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi untuk produsen. Produsen harus memenuhi standar pelayanan yang telah diterapkan oleh pemerintah. Dengan demikian citra angkutan umum akan

meningkat menjadi lebih baik dan berkualitas. Hal ini akan membuat masyarakat merasa tertarik menggunakan angkutan umum sebagai transportasi. Sebagai contoh busway yang dioperasikan di Jakarta sejak beberapa tahun yang lalu telah mampu membuat sekitar 14% pengguna kendaraan pribadi beralih menggunakan angkutan umum (BP Trans Jakarta, 2005)

Fakta-fakta dilapangan yang mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan bus menyebabkan daya tarik yang semakin menurun bahkan belakangan sudah ada gejala ditinggalkan penggunaannya. Makin rendahnya jumlah penumpang berdampak pada makin rendahnya pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya. Sementara kondisi lalu lintas di kota Yogya semakin macet akibat bertambahnya pengguna kendaraan pribadi.

Sarana dan prasarana transportasi merupakan kebutuhan yang amat vital bagi masyarakat. Untuk mendapatkan sarana tersebut dengan cara murah, masyarakat pada umumnya memanfaatkan sarana angkutan umum. Besarnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana angkutan umum dapat dilihat pada musim lebaran, dimana jumlah penumpang selalu melebihi kapasitas sarana angkutan umum, baik kereta api, kapal, bus, angkot desa, dan sebagainya.

Di daerah perkotaan, ketergantungan masyarakat pengguna angkutan umum juga terlihat pada hari-hari biasa. Untuk menuju ke tempat kerja, ke sekolah, ke kantor atau ke kampus, masyarakat masih banyak yang menggunakan jasa angkutan umum. Pada jam-jam sibuk, yaitu pada pagi dan siang hari, jumlah penumpang melebihi kapasitas angkutan umum. Di kota

Yogyakarta, kebutuhan masyarakat terhadap sarana angkutan umum dilayani oleh perusahaan angkutan umum baik yang dimiliki oleh perusahaan swasta ataupun perusahaan milik negara di bawah Departemen Perhubungan, yaitu Perum Damri. Operasionalisasi bus kota Damri di kota Yogyakarta dijalankan oleh Unit Bus Kota (UBK) Damri. Sedangkan operasionalisasi bus kota lainnya dijalankan perusahaan angkutan milik swasta yang umumnya bergabung dalam wadah koperasi seperti Aspada, Kopata, Kobutri dan Puskopkar.

Semua perusahaan angkutan umum memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau profit disamping misi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sampai saat ini, permasalahan angkutan umum di Yogyakarta selalu ditandai dengan kesemerawutan sehingga menjadikan rasa aman dan nyaman pengguna angkutan umum kurang atau bahkan tidak terpenuhi. Angkutan umum di Yogyakarta baru sebatas sebagai alat angkut yang mengantarkan penumpang dari satu tempat ke tempat lain sesuai dengan jalur bus yang sudah ditetapkan.

Jalur angkutan umum bus dan non bus di kota Yogyakarta sudah berlangsung lama sehingga tidak sulit bagi perusahaan angkutan untuk memperkenalkan dirinya kepada masyarakat Yogyakarta. Artinya, tanpa melakukan promosi pun, semua bus angkutan kota dengan mudah akan mendapatkan penumpang. Sarana angkutan umum merupakan salah satu sarana publik yang operasionalisasinya diserahkan kepada swasta disamping

pemerintah sendiri masih mengusahakannya memberikan pelayanan secara langsung melalui perusahaan angkutannya (DAMRI). Pada kenyataannya, pelayanan kepada pemakai angkutan bus tidak berbeda dengan bus-bus kota lainnya. Keluhan rasa aman dan nyaman menggunakan bus Damri sebagaimana terdapat pada perusahaan lain masih tetap ada seperti apa yang dikeluhkan dan diutarakan oleh beberapa penumpang, seperti muatan bus yang melebihi kapasitas yang membuat penuh sesak dan hilangnya rasa aman dan nyaman itu sendiri. Kebersihan bus yang kurang terjaga, terlalu banyak yang berdiri dan sebagainya (www.pemda-diy.go.id). Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan pelayanan yang kurang berkualitas seperti yang diharapkan oleh pengguna jasa angkutan umum.

Kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum dan kebutuhan masyarakat terhadap sarana angkutan umum akan sedikit terobati oleh upaya pemerintah Propinsi DIY yang akan menyediakan bus Trans Jogja sebagai sarana angkutan utama di Yogyakarta dan sekitarnya.

Bis Patas Trans Jogja adalah upaya Pemprop DIY dalam penataan bis perkotaan. 54 armada Trans Jogja merupakan pengganti dari 108 armada bis kota yang telah dicabut ijinnya. Sementara, bis kota non patas yang masih beroperasi sebanyak 354 armada. Diharapkan, pelayanan angkutan umum ini akan jauh lebih baik sehingga menghasilkan keamanan dan kenyamanan.

Sudah cukup lama masyarakat di Yogyakarta, terutama pengguna sarana transportasi angkutan umum, tidak puas dengan kinerja dan pelayanan bus kota. Di samping penumpang sulit memperkirakan waktu yang mereka habiskan untuk menggunakan angkutan tersebut, persoalan lain seperti keamanan dan keamanan juga sudah lama dikeluhkan masyarakat.

Sejak awal 2005, pemerintah Provinsi DIY berencana mengubah sistem bus kota menjadi bus patas atau bus Trans Jogja. Seluruh sarana dan prasarana bus 'Trans Jogja' di Kota Yogyakarta saat ini sudah disiapkan untuk mendukung pengoperasian bus patas tersebut. Dalam peluncuran Bus Trans-Jogja ini dibangun kurang lebih 76 shelter dimana Pemerintah Kota Yogyakarta menggandeng pihak swasta untuk membangun 34 shelter yang berada seluruhnya berada di wilayah Kota Yogyakarta, sedangkan 42 shelter lainnya dibangun menggunakan dana APBD Propinsi DIY. Bus yang berkapasitas 41 penumpang dengan rincian 22 tempat duduk dan 19 berdiri ini, selain dilengkapi dengan fasilitas *air conditioning* (AC) untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa juga akan dilengkapi dengan *emergency exit* serta alat pemecah kaca yang digunakan jika dalam keadaan darurat. Dan bus Trans Jogja tersebut hanya akan berhenti dan berangkat dari shelter-shelter yang telah dibangun. Selanjutnya reformasi angkutan publik ini diharapkan juga dapat merubah kesan Kota Yogyakarta. Total jumlah bus patas yang beroperasi sebanyak 80 unit, dan dari jumlah itu 20 unit milik Pemkot Yogyakarta akan disewakan ke Jogja Trans Tugu (JTT). Sistem ini

diyakini akan lebih menguntungkan masyarakat, pengusaha, dan kru bus. Sebagai contoh, dengan sistem baru ini sopir akan memperoleh penghasilan melalui sistem gaji sehingga mereka tidak perlu ugal-ugalan di jalan untuk berebut penumpang demi mengejar setoran.

Biaya operasi kendaraan (BOK) bus = Rp. 6.610 /km/bus. Asumsi 1 bulan : 30 hari.

Tabel 1.1
Biaya Operasi Kendaraan (BOK) bus = Rp. 6.610 /km/bus. Asumsi
1 bulan : 30 hari.

NO	Jalur	Panjang (km)	Jumlah Bus (kendaraan)	Jumlah (rit/bis)	Jumlah RIT (per hr)	Jumlah RIT (per bulan)	BIAYA per BLN (Rp.)
1.	1A	35,93	8	8	64	1.920	455.995.000
2.	1.B	36,96	8	8	64	1.920	469.067.000
3.	2.A	32,90	8	8	64	1.920	417.541.000
4.	2.B	31,79	8	8	64	1.920	403.454.000
5.	3.A	33,02	8	8	64	1.920	419.064.000
6.	3.B	32,28	8	8	64	1.920	
	A. Petugas shelter (2 org x 2 shif x 76 unit = 304 orang)						230.462.400
	B. Cleaning service dan keamanan (1 org x 76 = 76 org)						57.615.600
	C. Petugas ticketing office (1 org x 2 shif x 10 unit = 20 org)						7.500.000
	JUMLAH BIAYA OPERASI PER BULAN UTK 6 JALUR						2.870.341.000

Sumber data : Dinas Perhubungan Provinsi DIY

Itikad Pemrov DIY dan Pemerintah kota Yogyakarta untuk memperbaiki sistem transportasi itu disambut baik sebagian masyarakat DIY yang menjadi responden dalam jajak pendapat. Lebih dari 70 % responden menyatakan ketertarikan mereka untuk mencoba bus patas Trans Jogja.

Tabel 1.2

**Respon masyarakat terhadap kehadiran dan ketertarikan bus patas
Trans Jogja:**

No.	Kategori	Jumlah responden	Persentase
1.	Tertarik	265	71,8 %
2.	Tidak tertarik	82	22,2 %
3.	Tidak jawab/tidak tahu	22	6 %
	Jumlah	369	100 %

Sumber Litbang Kompas Februari 2008.

Meskipun respons masyarakat terhadap kehadiran bus Trans Jogja positif, tak urung masih tersisa kekhawatiran adanya kemacetan yang terjadi seiring dengan beroperasinya bus patas Trans jogja.hampir separuh responden(48,8%)

khawatir beroperasinya bus Trans Jogja akan semakin menambah kemacetan lalu lintas di Yogyakarta.

Keterbatasan armada dan tempat-tempat pemberhentian bus Trans Jogja akan menimbulkan permasalahan tersendiri karena mengharuskan adanya perubahan perilaku masyarakat untuk memanfaatkan halte-halte bus Trans Jogja yang telah tersedia. Keharusan menunggu, naik atau turun di tempat-tempat yang telah tersedia akan menjadi alasan bagi masyarakat untuk tetap menggunakan pola lama. Kebiasaan masyarakat penumpang turun di sembarang tempat dan kebiasaan sopir memberhentikan bus di sembarang tempat akan menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk mengubah perilaku tersebut. Dengan hadirnya bus Trans Jogja dengan segala peraturannya tersebut sedikit banyak akan menimbulkan citra tertib berlalu lintas di masyarakat.

Pada sisi lain, sarana jalan yang sudah semakin sempit akibat terus meningkatnya pemakai jalan adalah factor lain yang juga harus diperhatikan oleh pemerintah. Tidak menutup kemungkinan hadirnya bus Trans Jogja akan diikuti dengan adaptasi bus Trans Jogja kepada kebiasaan umum di masyarakat jalanan di Yogyakarta. Sejauhmana kesiapan masyarakat penumpang menerima kehadiran bus Trans Jogja baik dari segi pelayanannya sangatlah menarik untuk diteliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: *Bagaimana persep penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jogja ?*

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui persepsi pengguna sarana angkutan penumpang di Yogyakarta terhadap bus Trans Jogja dalam segi pelayanannya.
2. Mengetahui kekurangan dan kelebihan dari beroperasinya bus Trans Jogja di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah untuk:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya, khususnya di bidang angkutan perkotaan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (D.I.Y) khususnya Dinas Perhubungan Provinsi dan kota Yogyakarta dalam mengelola bus Trans Jogja bagi masyarakat.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori merupakan bagian yang terdiri atas uraian yang menjelaskan variabel-variabel berdasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Dalam penelitian ada unsur penting dan utama yaitu teori, karena teori mempunyai peranan di dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Menurut Sofian Efendi (1989) dalam Buku Metode Penelitian Survei menyatakan bahwa kerangka dasar teori merupakan sarana pokok untuk menyatakan hubungan yang sistematis antar suatu fenomena sosial alam yang akan diteliti adalah teori, sehingga teori adalah serangkaian konsep definisi dan proporsi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis yang dijabarkan dengan cara menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lainnya, untuk memberikan penjelasan atas suatu fenomena tertentu. Dapat disimpulkan bahwa teori merupakan penjelasan yang sistematis dari variabel-variabel dalam penelitian yang selanjutnya dikaji, dibahas serta dianalisa dengan kerangka pemikiran agar mendapatkan pemecahan masalah tersebut.

1. Persepsi

Persepsi adalah proses dimana orang menjadi sadar bahwa terdapat banyak stimulus yang mempengaruhi indra atau organisme tubuh manusia (DeVito, 1997: 75). Persepsi akan menghasilkan pengetahuan terhadap suatu objek. Proses persepsi oleh masing-masing individu berbeda sehingga akan

menghasilkan pengetahuan yang berbeda pula (Roger dan Kincaid, 1997: 49-51). Menurut Notoatmodjo (1997: 127) persepsi adalah mengenal atau memilih objek sehubungan dengan tindakan yang diambil. Dengan demikian, persepsi seseorang terhadap suatu persoalan atau fenomena dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar dirinya. Notoatmodjo (2003: 127) menempatkan persepsi sebagai salah satu bentuk perilaku.

Betts (1993: 123) menjelaskan persepsi sebagai proses dalam diri seseorang atau individu yang terdiri atas perhatian dan seleksi, perekaman, interpretasi, dan umpan balik terhadap rangsangan atau kondisi lingkungan. Setiap individu mempunyai kecenderungan untuk melihat barang yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Oleh karena itu, wajar jika masing-masing individu memberi arti/persepsi yang berbeda-beda kepada stimulus yang sama.

Persepsi seseorang terhadap suatu objek dapat diungkap melalui pendapat atau pandangannya. Begitu juga persepsi penumpang angkutan umum terhadap bus kota dapat pula diungkap dari pendapat dan pandangan penumpang tersebut. Persepsi sifatnya sangat subjektif. Oleh karena itu, persepsi seseorang sangat bergantung dari pengalaman, sikap, latar belakang pendidikan, emosi, motivasi dan tujuan dari seseorang. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud persepsi dalam penelitian ini adalah gambaran, pandangan, pendapat dan penilaian terhadap bus Trans Jogja berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman, pengetahuan dan wawasan yang dimiliki.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver : 1980).

Untuk menciptakan kepuasan layanan transportasi khususnya angkutan umum, maka harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan.

Pelayanan angkutan umum yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan angkutan umum tersebut sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Secara umum dimensi kepuasan tersebut dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar operasional yang telah ditetapkan, disini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan angkutan umum terbatas hanya pada kesesuaian dengan standar operasional saja. Dengan begitu maka ukuran-ukuran pelayanan angkutan umum yang bermutu hanya mengacu pada penerapan standar operasional yang baik. Dengan ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan konsumen mengenai:

- a. Kenyamanan pelayanan

Kenyamanan pelayanan yang dimaksud di sini tidak hanya menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi menyangkut

sikap serta tindakan pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan transportasi angkutan umum.

b. Keamanan Tindakan

Untuk dapat terselenggaranya pelayanan angkutan umum aspek keamanan tindakan ini harus diperhatikan.

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan angkutan umum :

a. Tersedianya pelayanan angkutan umum

Karena kepuasan mempunyai hubungan yang erat dengan mutu pelayanan, maka sering disebutkan suatu pelayanan angkutan umum yang berlaku apabila pelayanan angkutan umum tersedia di masyarakat.

b. Penerimaan pelayanan angkutan umum

Dapat diterima atau tidak pelayanan angkutan umum sangat menentukan puas atau tidaknya konsumen terhadap pelayanan transportasi tersebut.

c. Keterjangkauan pelayanan angkutan umum

Pelayanan angkutan umum yang terlalu mahal tidak akan dijangkau oleh semua pemakai jasa pelayanan angkutan umum dan karena tidak akan memuaskan konsumen. Sedangkan jalan keluarnya disarankan perlunya mengupayakan pelayanan bus yang biayanya sesuai dengan kemampuan pemakai jasa pelayanan itu.

d. Efisiensi pelayanan angkutan umum

Untuk meningkatkan kepuasan, perlu diupayakan peningkatan efisiensi pelayanan angkutan umum, karena puas atau tidaknya pemakai jasa

pelayanan angkutan umum akan dipengaruhi juga oleh efisiensi pelayanan, yang pada akhirnya akan berdampak pada mutu pelayanan.

e. Mutu pelayanan

Suatu pelayanan angkutan umum bisa dikatakan bermutu jika, pelayanan tersebut dapat memberikan kenyamanan pada konsumen. Jika dibandingkan antara kedua kelompok dimensi kepuasan ini, maka akan segera tampak bahwa dimensi kepuasan yang kedua bersifat ideal, karena sesungguhnya penyelenggaraan pelayanan angkutan umum yang memuaskan konsumen tidaklah semudah yang diperkirakan tetapi tetap dilaksanakan.

3. Pelayanan

Sebelum membicarakan konsep tentang pelayanan, perlu diketahui tentang konsep pelayanan terlebih dahulu. Gronross (dalam Ratminto, 2001 : 2) memberikan definisi pelayanan sebagai berikut :

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan."

Boediono (2003 : 60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan

kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang atau jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.

Lebih lanjut Kotler (1994 : 442) mengemukakan , karakteristik dari pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tak berwujud)

Suatu pelayanan mempunyai sifat yang tak berwujud tidak dapat dirasakan dan dinikmati oleh konsumen.

2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya pelayanan yang diproduksi akan dirasakan pada waktu bersamaan ini berarti produknya tidak dapat disimpan.

3. Variability (bervariasi)

Pelayanan senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia layanan, penerima layanan dan kondisi dimana pelayanan tersebut diberikan.

4. Perishability (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu pelayanan tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sama halnya dengan pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik juga sangat luas. Menurut Syahrir (1986 : 11) pelayanan publik adalah

menghasilkan barang dan jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik.

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Menurut Moenir yang disebut dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

. Adapun ciri-ciri pelayanan publik adalah :

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Pertanggungjawaban yang kompleks
- d. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- e. Sangat sering diteliti
- f. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, Badan usaha, dan negara (pemerintah), dan sebagai produk yang sifatnya intangible (tak berwujud) maka aktivitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan publik dalam koridor hukum sebenarnya telah mendapat landasan hukumnya yaitu UU No 22/1999 tentang pemerintahan daerah dan UU No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen dan UU No. 28 tentang penyelenggaraan negara yang bebas KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Berdasarkan UU di atas, pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah (Saksi, 2004). Karena itu, walaupun penyelenggaraan angkutan umum di kota Yogyakarta sebagian besar telah dilayani oleh swasta, pemerintah sudah seharusnya mengoperasikan bus kota lebih banyak lagi. Pembukaan jalur-jalur bus Trans Jogja akan memperluas pelayanan angkutan umum kepada masyarakat.

4. Kualitas

Untuk mengetahui kualitas yang diberikan, dapat pula dilihat dari sejauh mana konsumen atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi konsumen atau penumpang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Teknik pengukuran konsumen atau penumpang sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan di dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi profit. Salah satu contohnya adalah konsep dari Morgan dan Murnighan (1994) yang menyebutkan 10 kriteria yang biasa digunakan oleh konsumen atau pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Reliability, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
2. Responsibility, kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.

3. Competence, menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. Access, berupa kemudahan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. Courtesy, sikap sopan, ramah, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
6. Comunication, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. Credibility, dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. Security, bebas dari resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
9. Understanding the customer, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian kepada mereka secara individual.
10. Appearance Presentation, penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personil, dan peralatan yang digunakan.

Hampir sama dengan konsep di atas, Parasuraman (1990) menyebutkan servqual dimension meliputi : (1) Tangibles, yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. (2) Reliabilitas, yaitu kemampuan untuk menunjukkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. (3) Tingkat Responsivitas, yaitu keinginan untuk

membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. (4) Kemampuan atau kompetensi, yaitu ketrampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan. (5) Keramahan, yaitu sikap hormat, sopan dan hangat. (6) Kredibilitas, yaitu dapat dipercaya, kepercayaan dan kejujuran. (7) Keamanan, yaitu aman dari resiko, bahaya dan ragu-ragu. (8) Akses, yaitu kedekatan dan kemudahan untuk melakukan kontak. (9) Komunikasi, yaitu kemampuan untuk menjelaskan kepada pelanggan dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keluhannya. (10) Pemahaman kepada Pelanggan, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian, secara singkat dapat disimpulkan bahwa servqual ini merupakan sistem manajemen yang berorientasi kepada pelanggan. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari reorientasi pelayanan pada pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1994) adalah :

- 1) sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya.
- 2) sistem yang berorientasi pada pelanggan mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa.
- 3) sistem yang berorientasi pada pelanggan memberi kesempatan kepada orang untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan.
- 4) sistem yang berorientasi pada pelanggan pemborosannya lebih sedikit karena pasokannya disesuaikan dengan permintaan.

- 5) sistem yang berorientasi pada pelanggan mendorong pelanggan untuk membuat pilihan untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen.
- 6) sistem yang berorientasi pada pelanggan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan

Kenyamanan dan keamanan penumpang telah menjadi kebutuhan penumpang yang bersifat laten. Penumpang membutuhkan hal tersebut, akan tetapi pada batas tertentu dapat menerima keadaan yang tidak diinginkan tersebut yang menurut Dahrendorf (Ritzer, 2004) disebut sebagai kepentingan yang bersifat laten. Suatu saat kepentingan tersebut akan muncul ke permukaan menjadi suatu konflik yang terbuka.

Pelayanan angkutan bus Trans Jogja harus berangkat juga dari istilah, definisi atau konsep tentang pelayanan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Pasuraman, 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gronross dalam Hutt dan Speh, 1992), yaitu:

1. *Technical Quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas hasil (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Pasaruman (dalam Bojanic, 1991), *technical quality* dapat dirinci menjadi :

- a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
- b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
- c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa, misalnya operasi jantung.

2. *Functional Quality*

Adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3. *Coorporate image*

Yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas suatu jasa. Kualitas diartikan sebagai kepuasan

pelanggan terhadap kebutuhan pelayanan. Kata kualitas mengandung banyak arti dan definisi, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berbeda pula. Fandy Ciptono (1996) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian, definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa adalah suatu yang harus dikerjakan dengan baik. keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diberikan oleh jasa tersebut apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan. Ada 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut:

- a. Keandalan; yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan serta cepat atau tanggap.
- c. Berwujud, yaitu berupa fasilitas fisik, peralatan, personel dan sebagainya.
- d. Empati, yaitu syarat untuk peduli.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, produsen jasa dengan pelanggan atau pengguna jasa akan memberikan hubungan yang saling menguntungkan maupun saling merugikan baik secara finansial maupun pelayanan. Kondisi tersebut menuntut produsen jasa untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan hubungan dengan pelanggannya agar dapat menghasilkan hubungan yang baik.

Fandi Ciptono (1996) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipandang secara luas tidak hanya aspek hasil kerja saja yang ditekankan melainkan juga proses, lingkungan dan manusia. Pengertian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan harus dipandang secara menyeluruh dari mulai proses produksi sampai ke pelayanan itu sendiri. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yaitu merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari aspek keselamatan, ketepatan waktu, kecepatan, dan kenyamanan. Keselamatan perjalanan ialah memperkecil segala bentuk gangguan bagi penumpang dari awal perjalanan sampai ke tempat tujuan. Ketepatan waktu adalah persyaratan masyarakat pengguna jasa yang memungkinkan mereka mampu merencanakan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan pada lokasi tujuan.

Kecepatan laju bus hendaknya tidak membahayakan kondisi penumpang dan keselamatan pengguna jalan lainnya. Sedangkan kenyamanan merupakan tingkat dimana penyedia jasa mampu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi penumpangnya. Hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut: a) kapasitas penumpang, b) temperatur, c) kebersihan, d) kenyamanan perjalanan, e) penampilan.

5. Masyarakat atau Penumpang

Masyarakat atau Penumpang adalah personal yang menggunakan jasa dari bus angkutan umum tersebut. Oleh sebab itu masyarakat merupakan suatu hal yang mutlak dan harus ada dalam kegiatan ini, karena tanpa masyarakat pembangunan ataupun kegiatan yang sedang berlangsung disegala bidang tidak akan dapat berjalan. Partisipasi masyarakat disini khususnya penumpang Trans Jogja diperlukan karena mereka itulah yang pada akhirnya melaksanakan berbagai kegiatan pembangunan dan rakyat memegang peranan baik sebagai subyek maupun obyek yang ada. Adapun definisi dari masyarakat itu sendiri menurut Mubyarto (1990 : 102) adalah orang yang untuk membantu berhasilnya setiap program atau kegiatan sesuai dengan kemampuan setiap orang tanpa mengorbankan kepentingan sendiri. Sementara itu Keith Davis (dalam santosa 198 : 13) menganggap bahwa suatu bentuk dari masyarakat itu setidaknya harus memenuhi 3 unsur yaitu keterlibatan mental dan perasaan daripada keterlibatan secara jasmaniah, kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok dan yang ketiga adalah unsure tanggung jawab. Disini masyarakat dituntut untuk terlibat dan berperan secara aktif dalam suatu kegiatan yang sedang berlangsung dimana diharapkan masyarakat benar-benar terlibat secara lahir batin dengan sukarela dan penuh rasa tanggung jawab atas terlaksanya kegiatan yang sedang berlangsung.

Jadi dari definisi-definisi di atas pada dasarnya peran masyarakat dalam kegiatan ini terutama adalah kesediaan untuk memberikan tanggapan positif dan aktif terhadap segala usaha yang ditujukan bagi kepentingan publik khususnya

untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Trans Jogja kearah yang lebih baik untuk kedepannya..

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang terpenting sebagai usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lainnya, agar tidak terjadi kesalahpahaman.

1. Persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya dimana orang menjadi sadar bahwa terdapat banyak stimulus yang mempengaruhi indra atau organisme tubuh manusia.
2. Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.
3. Kualitas adalah sebuah kondisi yang dinamis yang dihasilkan dari suatu aktifitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah setempat melalui Dinas Perhubungan, memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi angkutan darat.
4. Pelayanan adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada orang lain atau sekelompok orang kepada orang

lain atau masyarakat, dimana didalamnya mengandung jasa yang bertujuan untuk membantu atau mempermudah.

5. Masyarakat atau Penumpang adalah personal yang menggunakan jasa dari bus angkutan umum tersebut.

G. Definisi Operasional

Menurut Sofian Effendi (1989) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel. Di dalam penelitian ini, pengukuran variabel – variabelnya adalah sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan umum, awak bis(kru bus) beserta petugas pemberi pelayanan dan kualitas pelayanan dapat diukur melalui persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan saat penumpang berurusan baik dengan bus beserta petugas pelayanan dengan indikator ;
 - a. Persepsi dalam mendapatkan informasi mengenai tata cara mendapatkan tiket bus, jalur bus serta rute-rute yang dilalui bus Trans Jogja yaitu dapat di lihat dari kemudahan memahami jalur bus dan memperoleh tiket.
 - b. Persepsi mengenai transparansi biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - c. Persepsi ketepatan waktu

yaitu dengan melihat rata-rata waktu yang di butuhkan perjalanan bus untuk menempuh dari satu halte atau shelter ke shelter lainnya.

- d. Persepsi mengenai keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Persepsi mengenai kesopanan dan keramahan yaitu melihat bagaimana sikap para petugas dan kru bus selama memberikan pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang luas.
- f. Persepsi mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan dan bus yaitu lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur, dengan disediakan halte/shelter yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti kipas angin dan Air Conditioner (AC) didalam bus serta kelengkapan peralatan lainnya didalam halte/shelter.
- g. Persepsi responsivitas
Yaitu dapat dilihat dari kesediaan para pegawai dan kru bus untuk membantu keluhan dan kesulitan yang dialami pengguna jasa atau penumpang.
- h. Persepsi mengenai empati
Yaitu dengan melihat bagaimana perhatian yang diberikan petugas dan kru bus kepada pengguna jasa selama proses pelayanan.

2. Variabel disiplin pegawai/petugas dan para kru bus dapat diukur melalui indikator ;
 - a. Sikap petugas dalam mematuhi aturan yang telah ditetapkan
 - b. Sikap petugas dalam mematuhi aturan menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan.

3. Variabel kemampuan petugas dapat diukur melalui indikator ;
 - a. Kualitas Sumber Daya Manusia
 - b. Keahlian (skills)
 - c. Keterdidikan (educated)
 - d. Keterlatihan (trained)

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisa kuantitatif. Metode penelitian deskriptif ini merupakan suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, satu obyek, satu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang. Adapun pendekatan kualitatif digunakan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Penyesuaian metode dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang ada saat ini berlaku..

- b. Peneliti dan informan penelitian aktif secara bersamaan, dalam arti tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya.
- c. Terdapat kemungkinan, fenomena secara keseluruhan mempengaruhi variabel-variabel penelitian sehingga dapat melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

2. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta khususnya di halte-halte yang sudah tersedia maupun didalam bus Trans Jogja. Penelitian ditujukan kepada masyarakat penumpang bus Trans Jogja. Adapun alasan penelitian ini dilakukan di halte-halte yang tersedia maupun didalam bus Trans Jogja ini menjadi sasaran karena jumlah komplain secara langsung dari pelanggan/penumpang bus trans Jogja sangatlah banyak. Sehingga penelitian ini menarik untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana keadaan yang sedang terjadi dilapangan. Kota ini dipilih karena Yogyakarta merupakan kota yang menjadi pusat aktivitas baik ekonomi, sosial, maupun pendidikan. Penduduknya tidak lepas dari kebutuhan terhadap sarana transportasi sehingga sangat membutuhkan angkutan yang murah dengan pelayanan yang baik.

3. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006: 143). Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada maka penulis akan melakukan kegiatan menganalisa kepada pihak yang bersangkutan dan mempunyai relevansi dengan pembahasan secara tepat untuk dijadikan sumber data yang diperlukan dalam menyusun karya tulis ini. Obyek dalam penelitian ini berkaitan dengan variabel- variabel yang akan diteliti yaitu persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan bus Trans Jogja dan kinerja petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sedangkan subyek penelitian ini adalah masyarakat/ penumpang yang menggunakan bus Trans Jogja.

4. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan seluruh subyek yang dikenai penelitian. Karena jumlah anggota populasi sangat banyak, maka dapat digunakan sampel yang dapat mewakili populasi penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel dimaksudkan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber (Moleong, 2002: 165). Karena itu sampel adalah sekaligus sebagai informan penelitian. Informan pada penelitian ini terdiri dari para pengguna sarana transportasi di kota Yogyakarta. Penumpang dipilih sebagai informan karena dapat

mengungkap indikator-indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh bus Trans Jogja. Informan dari penumpang didapatkan dengan teknik *purposive sampling* yaitu menentukan siapa yang layak menjadi sampel dengan menggunakan karakteristik tertentu untuk dapat memberikan informasi yang diperlukan atau bertujuan untuk mengungkap persepsi penumpang Trans Jogja.

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah contoh, representan atau wakil dari suatu populasi yang cukup besar jumlahnya, yaitu satu bagian dari keseluruhan yang dipilih dan representatif sifatnya dari keseluruhannya. Tujuan dari pengambilan sampel adalah untuk mengamati sebagian saja dari populasi (Marzuki, 1989 : 103).

Penentuan sampel atau informan dari pengguna jasa/penumpang bus Trans Jogja didapatkan secara *accidental sampling* yaitu diambil atau ditemukan secara kebetulan ketika berlangsungnya suatu kejadian atau peristiwa. Artinya, sampel atau informan diambil pada waktu berlangsungnya kegiatan pelayanan angkutan bus Trans Jogja sehingga informan adalah benar-benar pengguna pelayanan bus Trans Jogja. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan data dihentikan. Banyak ahli riset menyarankan untuk mengambil sampel sebesar 10 % dari populasi sebagai aturan besar. Namun apabila populasinya sangat besar, maka persentasenya dapat dikurangi (Saifuddin Azwar, 2001 : 82).

Sedangkan menurut Suharsimi menyatakan bahwa : “ Responden yang diambil harus memenuhi persyaratan minimal 100 elemen responden, dan semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat Adapun populasi dan sampel yang akan diambil sebanyak 100 responden (Suharsimi Arikunto, 2006: 143).

5. Data yang dibutuhkan

Data penelitian yang dibutuhkan yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan penelitian, khususnya diperoleh dari pihak/petugas Trans Jogja dan diperoleh dari responden yaitu pengguna jasa/ penumpang bus Trans Jogja.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang didapat secara tidak langsung melalui data yang telah diteliti dan diumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil peran secara fungsional (Robert K Yin, 1996:109). Dalam konteks ini peneliti melakukan pengamatan dengan cara melibatkan diri sebagai penumpang bus Trans Jogja. Peneliti akan mengamati cara sopir (pramudi), kondektur (pramugari), dan petugas yang memberikan pelayanan pada penumpang selama berada di dalam halte bus Trans Jogja. Jadi dengan cara ini peneliti berusaha menyadari realitas dari sudut pandang penumpang bus Trans Jogja sehingga didapat data yang akurat dari fenomena tersebut.

b. Kuisisioner

Merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti menggunakan formulir-formulir yang berisi daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk dijawab oleh responden yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 1999 : 67). Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa atau penumpang bus Trans Jogja .

Adapun tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk memperoleh keterangan dari penumpang yang telah menerima pelayanan bus Trans Jogja.

c. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan informasi yang esensial (Robert K. Yin, 1996: 108). Wawancara dilakukan secara *open ended*, terfokus maupun dengan cara terpimpin. Artinya dalam wawancara peneliti juga berdasarkan pada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sehingga kegiatan wawancara lebih terarah.

Wawancara ditujukan kepada para penumpang di dalam halte, penumpang di dalam bus, dan petugas pemberi pelayanan. Untuk mendapatkan persepsi penumpang yang beragam dilihat dari jenis usia, kegiatan atau pekerjaan, dan tujuannya, peneliti dengan sengaja mengambil informan dari pelajar, mahasiswa, dan pegawai serta penumpang umum lainnya.

d. Dokumentasi

Yaitu mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan tertulis dari dokumen-dokumen yang ada dan yang ada hubungannya dengan obyek penelitian ini agar memperoleh data-data yang akurat.

Data ini berfungsi untuk melengkapi analisis serta memperkuat kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengelompokkan, mengkode dan mengkategorikan ke dalam pola dan satuan uraian dasar (Moleong, 2002: 103). Dimana didalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Prinsip pokok penelitian kuantitatif adalah menemukan teori dari data, yaitu proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema seperti yang didasarkan oleh data.. Perlunya dilakukannya analisis karena data mentah yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Oleh karena itu data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Data mentah yang dikumpulkan perlu dipecah-pecah dalam kelompok-kelompok, diadakan kategorisasi, serta diolah sedemikian rupa sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab permasalahan dari fenomena yang ada (Nazir, 1988 : 405).

Selanjutnya menginterpretasikan data yang telah tersusun dalam tabel beserta nilai persentasinya secara sistematis sehingga diperoleh hasil ukur yang baik. Dengan demikian analisis data dilakukan melalui tahap-tahap seperti berikut ini :

- a. Mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti lapangan baik primer maupun sekunder.
- b. Mengadakan pemeriksaan data yang diperoleh lapangan disesuaikan dengan tujuan penelitian, sehingga dapat diperoleh hasil akhir yang akurat dari data tersebut.

- c. Menyusun klarifikasi informasi dari data yang telah diperoleh. Input ini diproses melalui beberapa tahapan yaitu pengumpulan informasi dan pemrosesan data. Setiap tahapan tersebut dapat mempengaruhi akurasi dan kualitas kesimpulan yang akan di dapat.
- d. Mendeskripsikan sekaligus menganalisis dan menginterpretasikan data. Dalam menganalisis data yang didapat tergantung dari jenis informasi dan kategori laporan penelitian. Jenis informasinya bisa berupa deskriptif.
- e. Mengambil kesimpulan merupakan tahap paling akhir, yaitu memberi informasi tentang apa yang telah dilakukan oleh peneliti secara singkat dan padat dari keseluruhan data dan laporan yang diperoleh dari penelitian. Metode kuantitatif yaitu metode yang berpangkal pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang dapat dinyatakan dengan angka, indeks, rumus dan sebagainya. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jogja digunakan angket yang menggunakan skala Likert (J. Supranto, 2006 : 240).

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase

F = Frekuensi atau banyaknya jawaban

N = Jumlah responden

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisa data yang berpangkal pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang didapat dinyatakan dengan angka skala indeks dan rumus (Faried Ali, 1997 : 60). Untuk mendeskripsikan jawaban dari variabel penelitian dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata masing-masing variabel. Sedangkan untuk mengetahui kepuasan konsumen akan digunakan indeks dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{fa \times 4 + fb \times 3 + fc \times 2 + fd \times 1}{N}$$

Dimana :

Fa = frekuensi yang menjawab option a

Fb = frekuensi yang menjawab option b

Fc = frekuensi yang menjawab option c

Fd = frekuensi yang menjawab option d

Fe = frekuensi yang menjawab option e

N = jumlah populasi

Indeks tersekut adalah sebagai berikut :

1	2	3	4

Keterangan :

1 : Kategori sangat buruk = 1,00-1,75

2 : Kategori buruk = 1,76-2,51

3 : Kategori baik = 2,52 - 3,27

4 : Kategori sangat baik = 3,28-4,00