

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN PO HARAPAN JAYA

Angkutan adalah kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana kendaraan. Perangkutan mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik di bidang ekonomi, sosial budaya, politik, maupun pertahanan dan keamanan Negara. Sistem perangkutan harus ditata dan terus menerus disempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat.

Mengingat perangkutan menguasai hajat hidup orang banyak serta sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Seperti halnya angkutan yang mengangkut orang ataupun barang dengan trayek jurusan Tulungagung – Surabaya atau Trenggalek Surabaya PP yaitu salah satunya adalah PO Harapan Jaya. PO.Harapan Jaya sudah berdiri sejak tahun 1977, yang didirikan oleh almarhum Harjaya Cahyana. Pada awal berdirinya PO Harapan Jaya hanya mengoperasikan 3 armada bus saja, dengan trayek Surabaya – Kediri – Tulungagung PP. Tak berhenti hanya cukup disitu saja, PO Harapan Jaya terus mengembangkan sayap - sayap bisnis transportasinya, dengan mulai merambah trayek Jakarta – Tulungagung PP di tahun 1993. Sampai saat ini rute - rute yang

dilayani oleh pihak PO Harapan Jaya semakin beragam, dari antar kota dalam provinsi sampai antar kota antar provinsi. Diantaranya melayani Tulungagung – Surabaya PP. Bus malam PO Harapan Jaya melayani rute Blitar – Cikarang – Bekasi – Jakarta – Bogor – Tangerang dan sampai Bandar jaya sumatra. Selain melayani bus siang dan bus malam PO Harapan Jaya juga merambah ke transportasi bus pariwisata. Bus pariwisata milik PO Harapan Jaya melayani tujuan diantaranya Sumatra, Jawa, Bali dan Lombok. Dengan armada *Longchasis* mesin rangka dan karoseri terbaru, PO Harapan Jaya terus berusaha meningkatkan kualitas layanan transportasi Bus AKAP, AKDP dan Pariwisata.

1. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

- 1) Menjadi perusahaan transportasi darat terbaik di Indonesia dengan sistem yang terintegrasi dan layanan prima.
- 2) Menjadi perusahaan transportasi darat antar kota antar provinsi dan wisata yang unggul dalam kualitas dan pelayanan demi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan prima demi kepuasan pelanggan dengan menerapkan standar yang meliputi : Keamanan, Kebersihan, Kenyamanan, Ketepatan dan Kekeluargaan.

- 2) Menyediakan sarana dan prasarana yang didukung dengan teknologi informasi yang handal.
- 3) Menerapkan sistem manajemen mutu yang didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas

2. Komitmen Perusahaan

Sebagai perusahaan otobus yang profesional dan berdaya saing tinggi, maka kiat sukses yang telah terbentuk hingga sekarang bukanlah tanpa arah dan tujuan melainkan tercermin dalam visi misi perusahaan yang dengan jelas dan nyata sangat menjunjung tinggi sebuah nilai seni pelayanan dan kepuasan pelanggannya. Dalam rangka pelayanan yang optimal demi terciptanya kepuasan pelanggan, maka PO.Harapan Jaya membuat program-program yaitu :

- a. Keamanan
- b. Kebersihan
- c. Kenyamanan
- d. Ketepatan
- e. Kekeluargaan

Disamping itu perusahaan juga memiliki program yang berorientasi pada kepuasan teknis para pelanggannya dengan mendasarkan standar operasional yang tertuang dalam program :

- a. Senyum
- b. Sapa
- c. Sopan
- d. Sabar
- e. Sepenuh hati

3. Produk PO HARAPAN JAYA

Produk yang ditawarkan oleh PO.Harapan Jaya adalah armada bus yang mengangkut penumpang dari awal keberangkatan menuju akhir pemberhentian trayek Blitar-Jakarta, Blitar-baturaja Tenggalek-Surabaya, Tulungagung-Surabaya.

a. Bus Sleeper

Bus ini biasa dipakai untuk melayani penumpang Blitar-Jakarta. Fasilitas yang ditawarkan didalam bus ini adalah full AC, audio, tempat tidur,sandal jepit, meja untuk colokam listrik disetiap kursi, free wifi, kopi, service makan, air putih, mie (selama persediaan ada). Untuk kelas ini penumpang dapat menikmati bus farina terbaru yaitu bus tingkat dengan mesin SCANIA 410K.

b. Bus Super Luxury Plus

Bus ini biasa dipakai untuk melayani penumpang Blitar-Jakarta. Fasilitas yang ditawarkan didalam bus ini adalah Full Ac, audio, bantal,

selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan, sandaran kaki, recleaning seat, seat 2-1 meja untuk colokam listrik disetiap kursi, free wifi, *snack*, kopi gratis, teh, air putih, mie (selama persediaan ada). Untuk kelas ini penumpang dapat menikmati bus farina terbaru yaitu bus tingkat dengan mesin SCANIA 410K.

c. Bus Eksekutif plus

Bus ini biasa dipakai untuk melayani penumpang Blitar-Jakarta. Fasilitas yang ditawarkan didalam bus ini adalah Full Ac, audio, bantal, selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan, sandaran kaki, recleaning seat, seat 2-2 meja untuk colokam listrik disetiap kursi, free wifi, *snack*, kopi gratis, teh, air putih, mie (selama persediaan ada). Untuk kelas ini penumpang dapat menikmati bus farina terbaru yaitu bus tingkat dengan mesin SCANIA 410K.

d. Bus Super *Luxury*

Bus ini biasa dipakai untuk melayani penumpang pariwisata atau ada juga yang digunakan antar kota antar provinsi dengan fasilitas sebagai berikut : Full Ac, audio, bantal, selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan, sandaran kaki, recleaning seat, seat 2-1 atau 2-2, meja untuk colokam listrik disetiap kursi, free wifi, *snack*, kopi gratis, teh, air putih, mie (selama persediaan ada). Untuk kelas ini anda dapat menikmati Bus Scania K360 opticroise.

e. Bus Eksekutif

Bus ini merupakan andalan PO. Harapan Jaya nomer satu digunakan untuk antar kota antar provinsi dengan fasilitas sebagai berikut : Full Ac, audio, bantal, selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan, sandaran kaki, recleaning seat, seat 2-1 atau 2-2. Untuk kelas ini anda dapat menikmati Bus Scania K310,360, dan Mercedes Benz 1626,1836dan HINO RM.

f. Bus Vip

Bus ini yang paling sering dipakai ketika terjadi kendala , digunakan untuk antar kota antar provinsi dengan fasilitas sebagai berikut : Full Ac, audio, bantal, selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan 2 kali, sandaran kaki, recleaning seat, seat 2-1 atau 2-2. Untuk kelas ini anda dapat menikmati Bus Mercedes Benz 1626 dan Hino RN

g. Bus Patas AKAP (antar kota antar propinsi)

Bus ini melayani penumpang dengan jurusan Blitar-Jakart, dengan fasilitas sebagai berikut : Full Ac, audio, bantal, selimut, area merokok (smooking area), toilet, service makan, sandaran kaki, *recleaning seat*, seat 2-2 dengan total *seat* 38/40/43. Untuk kelas ini anda dapat menikmati Bus Mercedes Benz 1626, Hino air suspension.

h. Bus Patas AKDP (antar kota dalam propinsi)

bus ini melayani penumpang dengan jurusan Trenggalek-surabaya PP dan juga Tulungagung-Surabaya PP. Bus ini memberikan fasilitas Full Ac, audio, toilet dan juga gak toilet karena gak sama bodi busnya, seat 2-2 dengan total *seat* 38/40/43. Bus ini biasa menggunakan armada HINO,dan Mercedes Benz 1626.

i. Bus Patas AKDP VIA TOL.

Bus ini melayani penumpang dengan jurusan juga Tulungagung-Surabaya PP. perbedaan dengan bus PATAS AKDP yang biasa adalah terdapat pada rutenya karena bus ini meleati tol Kertosono-Surabaya. Bus ini memberikan fasilitas Full Ac, audio, air mineral, seat 2-2 dengan total seat 43. Bus ini biasa menggunakan armada HINO. SCANIA, Mercedes Benz 1626.

j. Bus AC Tarif Biasa.

Bus ini melayani penumpang dengan jurusan Trenggalek-surabaya PP dan juga Tulungagung-Surabaya PP. ini memberikan fasilitas Full Ac, audio, area smoking (tergantung jenis bodi yang dipakai), dan seat 2-3. Bus ini menggunakan armada HINO.

4. Pelayanan Yang Diberikan Po Harapan Jaya Terhadap Konsumen

PO Harapan Jaya merupakan salah satu Po terbesar di Jawa Timur bahkan di Indonesia oleh karena itu Po Harapan Jaya sangat memperhatikan kualitas pelayanan baik dari segi armada maupun pelayanan yang diberikan oleh Crew jalannya. Hal tersebut dapat dilihat dari segi peremajaan yang dilakukan oleh Po Harapan Jaya hingga sekarang, dan tak hanya itu Po Harapan Jaya salah satu Po yang mempunyai varian mesin armadanya yang cukup lengkap dari Volvo, Hino, Mercedes Benz, dan Scania. Tidak hanya itu PO Harapan Jaya juga memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Crew jalannya. Bagaimana tidak Po Harapan membuka pintu selebar lebarnya terhadap konsumen yang akan memberikan laporan mengenai pelayanan yang diberikan Crewnya. Namun semua itu harus disertai bukti oleh pelanggan yang melaporkan ke pihak Po. Biasanya konsumen bisa melaporkan jika ada pelayanan yang kurang nyaman bisa memberikan laporan melalui nomor telepon kantor yang berada di karcis penumpang. Dengan bukti foto atau kalau tidak begitu pelanggan memberikan statemen kepada Po langsung namun akan dipertemukan dengan Crew terkait. Seperti apa yang dijelaskan oleh bapak Samsudin selaku personalia dari Po Harapan Jaya.

Perusahaan sangat berhati-hati dalam memberikan pelayanan tak jarang crew jalannya sering mendapat tegoran ataupun hukuman dari perusahaan sendiri apa bila terbukti atau ketahuan tidak memberikan pelayanan dengan baik. Karena kenyamanan dan kepuasan pelanggan

adalah prioritas utama perusahaan. Bukan hanya itu perusahaan selalu mengirimkan delegasinya untuk mengikuti pelatihan yang selalu diadakan oleh dinas perhubungan. Dengan demikian perusahaan berharap delegasi yang dikirimnya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang sebelumnya. Memang selama ini pelatihan yang diberikan oleh dinas perhubungan memang hanya sopir, namun sopir adalah peran sentral didalam pelayanan transportasi. Bagai mana tidak sopir adalah orang yang mengendalikan bus, jadi diharap sopir bisa mengemudi lebih dengan baik setelah pulang dari pelatihan. Selain dari pelatihan perusahaan juga selalu mengingatkan crew jalan untuk selalu memberikan pelayanan prima terhadap konsumen, seperti halnya kenek dan kondektur. Meskipun kenek dan kondektur tidak mengemudi namun keduanya juga turut andil dalam melayani konsumen, kondektur berperan untuk mengkarcisi penumpang jadi dia juga memegang tanggung jawab atas pengembalian uang dan pemberian karcis dengan sopan. begitu juga kenek dia berperan bertanggung jawab untuk membersihkan bus, cek radiator dan oli dia juga berperan melayani untuk penitipan barang yang disimpan di bagasi. Jadi kenek harus sopan dalam melayani konsumen selain dia juga bertugas membantu sopir di jalan. Bukan hanya itu saja perusahaan juga melengkapi armadanya dengan alat Dakar, pintu darurat, bila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan juga area smoking bagi yang perokok karena armada semua sudah menggunakan AC jadi beberapa armada Po dilengkapi dengan area smoking (ruang untuk merokok). Dan tidak sampai disitu saja berhubungan Po Harapan jaya tidak hanya melayani bus hanya sampai Tulungagung saja namun ada juga yang sampai ke Trenggalek, untuk membedakan bus mana saja yang sampai Tulungagung atau hingga Trenggalek bus dibedakan dengan cat depan bus. dimana bus yang hanya sampai Tulungagung saja yaitu diberi cat putih depannya sedangkan bus yang sampai Trenggalek dicat hitam bagian depannya agar penumpang dapat membedakan mana bus yang sampai Tulungagung atau yang sampai Trenggalek.¹

Pak Nani selaku Mandor Harapan Jaya menerangkan bagai mana pelayanan PO Harapan Jaya mengenai apa yang dilakukan di terminal dan mengenai jika terjadi kecelakaan maupun kerusakan jika terjadi di jalan.

¹ Hasil wawancara dengan bapak Samsudin selaku personalia PO Harapan Jaya pada tanggal 12 april 2018.

Kami PO Harapan Jaya memberikan pelayanan dimana pelanggan dianggap sebagai raja. Jadi pelanggan dilayani sepenuh hati dari mencari penumpang dan berbicara dengan penumpang. Penumpang diwajibkan membayar ongkos untuk perjalanan yang dituju itu sudah mendapatkan layanan bagasi tanpa ditambah biaya tambahan lagi. Jika terjadi kerusakan bus di jalan raya maka penumpang akan mendapatkan ganti bus yang berada dibelakang bus yang rusak tersebut dengan ketentuan bisa menerima jika bus tempat duduknya penuh mau berdiri. Namun jika penumpang tidak berkehendak untuk berdiri maka penumpang bisa meminta uangnya dengan cara menggantinya dengan karcis. Setelah dikembalikan karcisnya maka penumpang bisa menaiki bus yang lain ataupun pindah ke bus Patas. Jika terjadi kecelakaan di jalan perusahaan bertanggung jawab penuh atas penumpang yang ada didalam bus dan juga korban yang diakibatkan oleh kecelakaan tersebut. Perusahaan menegaskan tidak ada biaya lain setelah membayar karcis penumpang kecuali hanya menitipkan barang tanpa orangnya ikut atau memaketkan barang. Itu urusannya tergantung dengan crew jalan urusannya. Jika ada kondektur yang nakal sengaja ataupun tidak sengaja mengembalikan uang kembali penumpang diharapkan untuk melaporkan masalah tersebut dengan menelfon nomor yang tercantung dikarcis dan barang bukti karcis yang terdapat tulisan uang kembalinya, karena uang kembali ditulis dikarcis belakang. Setelah itu perusahaan akan menyuruh kondektur untuk meminta ma'af atas kesalahannya. Bukan hanya itu saja penumpang dimohon untuk aktif jika terjadi kesalahan crew atau kenakalan crew jalan untuk langsung melaorkan kekantor seperti jika sopir ugalkan merokok didalam bus.²

Pak puguh selaku sopir bus Po Harapan Jaya mengungkapkan apa yang beliau berikan pelayanan terhadap konsumen selama beliau bekerja di Po Harapan Jaya.

Saya sangat berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, karena saya tau pembeli adalah raja jadi beliau sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Saya seperti itu karena beliau tau kenyamanan dan keamanan konsumen adalah prioritas utama perusahaan. Karena itu adalah tujuan perusahaan maka pak puguh selalu memberikan pelayanan yang nyaman dan ramah. Karena semua itu akan

² Hasil wawancara dengan bapak Nani selaku mandor PO Harapan Jaya pada tanggal 12 april 2018

masuk dalam daftar nilai yg dibuat oleh perusahaan untuk tindak lanjut bagai mana nasib saya kedepan diperusahaan ini. Untuk mewujudkan kendaraan yang aman dan nyaman kami seluruh sopir biasanya selalu memberikan perataan terhadap bus yang kami bawa buat mencari penumpang sekali dalam 2 PP atau dalam sehari karena bus yang di Tulungagung wajib jalan 2 PP dalam satu hari. Kalau trenggalek sehari 1 PP karena waktu dan jarak tidak memungkinkan untuk dijalankan 2 PP sehari. Kami yang di Tulungagung setiap hari jalan 2 PP namun keesokan harinya crew ganti teman saya yang menjalankan busnya karena 1 bus di Tulungagung dijalankan oleh 2 crew.³

Dari penjelasan diatas seharusnya crew jalan dapat memberikan pelayananyang sangat baik. Namun tak semua crew jalan yang dapat melakukan atau member pelayanan yang sangan memuaskan. Dari segi konsumen ada beberapa konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak Po seperti halnya yang diutarakan oleh pak Radito.

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Po Harapan Jaya. Bagai mana tidak. PO harapan jaya selalu melakukan peremajaan armadanya sehingga sangat memanjakan penumpang dibandingkan sang rival. Semua itu dapat dilihat dari armadanya sekarang bisa dibandingkan dengan PO sebelah.⁴

Penjelasan yang samam diutarakan oleh pak rendra, beliau mengutarakan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan Po Harapan jaya.

Armada PO Harapan Jaya bagus jarang rusak ditengah jalan adapun rusak tidak menunggu lama untuk pindah dibus sesame Harapan jaya yang berangkat dibelakangkannya. Crew jalan yang ramah senang bergurau itu adalah salah satu alasan saya kenapa saya senang menggunakan jasa

³ Hasil wawancara dengan bapak puguh selaku crew jalan PO Harapan Jaya pada tanggal 12 april 2018.

⁴ Hasil wawancara dengan bapak Radito selaku pelanggan bus PO Harapan Jaya. Pada tanggal 14 april 2018.

transportasi Po Harapan jaya dan selalu saya memilih duduk didepan supaya saya bisa bergurau dengan kernet dan sopir.⁵

Namun semua itu tidak serta merta merta pelanggan merasa puas dengan pelayanan Po harapan jaya. Pak Budi susilo salah satu pelanggan Po harapan jaya menyatakan.

Saya sendiri merasa kurang puas meski disini lain memang armada PO Harapan Jaya memang bagus dan nyaman dikarenakan saya adalah warga Kabupaten Trenggalek. Po Harapan Jaya juga melayani trayek Trenggalek selain yang hanya sampai di Tulungagung saja. Saya merasa sering tertipu oleh kernet bus PO Harapan Jaya saya bertanya apakah bus ini langsung Trenggalek sang kernet pun mengatakan iya bus ini langsung Trenggalek tidak hanya itu plakat jurusan yang dipasang sang kenek pun jagan Trenggalek bukan Tulungagung. Tanpa berfikir panjang saya pun menaiki bus tersebut pada saat kondektur menanyakan tentang bepergiannya turunmana saya pun menjaab turun Trenggalek lalu sang kondektur pun member tahu bahwa bus yang ditumpanginya adalah bus garasi Tulungagung jadi Pak budi merasa kecewa karena harus pindah bus lagi sesampainya di Tuungagung.⁶

Kejadian yang dialami pak Budi ini adalah kejadian atau kasus yang sering dialami oleh penumpang bus Po Harapan Jaya. Mungkin orang lain disini yg sudah tahu tidak akan salah memilih bus karena dapat membedakan mana bus yang langsung Trenggalek dan mana yang hanya samapai Tulungagung saja. Disini penumpang merasa dirugikan tidak hanya tenaga karena harus membawa barang-barangnya untuk pindah bus namun juga secara materil. Karena ada perbedaan tarif disini yaitu jika bus dari Surabaya langsung Trenggalek penumpang hanya dikenakan biaya Rp 26.000, namun jika hanya

⁵ Hasil wawancara dengan bapak Rendra selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 14 april 2018

⁶ Hasil wawancara dengan bapak Budi Susilo selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018

sempat Tulungagung saja harus membayar Rp 24.000 dan pada saat pindah bus Trenggalek harus membayar lagi Rp 5.000. jadi jika penumpang langsung Trenggalek hanya mengeluarkan biaya Rp 24.000 sedangkan jika hanya Tulungagung dan harus oper bus lagi mengeluarkan biaya Rp.29.000 yang dikeluarkan penumpang. Jelas berselisih dengan yang langsung trenggalek meski tak banyak belum lagi harus susah payah harus memindahkan barang dari bus satu ke yang satunya lagi.

Tidak hanya pak Budi susilo kurang puas pelayanan Po harapan jaya juga diutarakan oleh pak Rowi beliau mengutarakan.

Saya senang menggunakan jasa Po Harapan jaya karena armada yang baru dan bagus. Namun saya kurang puas karena sering sopir berkendara ugal ugalan dan saya merasa kurang nyaman karena saya diperjalanan saya ingin istirahat. Jika sopir berkendara ugal ugalan bagaimana saya bisa beristirahat. Sopir pun tak segan melewati marka lurus dan tak jarang yang menerobos lampu merah.⁷

Bapak samsul juga mengutarakan bahwa perilaku crew jalan yang sering merokok didalam bus.

Penumpang tak sedikit yang merasa terganggu dengan perilaku crew jalan bus yang kebiasaan merokok di dalam bus padahal bus ber AC jadi tidak boleh merokok didalam bus karena dapat membahayakan kesehatan penumpang.⁸

Dari kutipan diatas jelas ada beberapa konsumen yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh crew jalan PO Harapan jaya. Setelah itu

⁷ Hasil wawancara dengan bapak Rowi selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018

⁸ Hasil wawancara dengan bapak Samsul selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018

peneliti melakukan wawancara dengan beberapa crew jalan bus mengenai pengemudi bus yang sering berkendara secara ugal ugalan seperti apa yang diutarakan oleh beberapa konsumen bus. Salah satunya dengan pak Agung selaku sopir bus Harapan Jaya, beliau mengutarakan bahwa

Sebenarnya saya dan pengemudi lain itu tidak ugal ugalan atau balapan seperti apa yang konsumen utarakan mas. Kami berkendara menyalib kendaraan didepan kami tidak sembarangan kami pasti mempunyai perhitungan dalam menyalib. Dan kami sebagai para sopir pun juga sangat menghargai pengendara lain karena kami sadar mas jalan raya kan milik kita bersama. Jadi kami tidak sembarangan dalam berkendara kami juga selalu menjaga jarak kami sesama bus baik yang ada didepan kami maupun yang ada dibelakang kami. Semua itu kami lakukan untuk menghindari balapan sesama bus, namun terkadang bus yang ada didepan kami itu jaraknya terlalu dekat dengan kami sehingga kami tidak mendapatkan penumpang. Nah itu terkadang memancing saya untuk menyalib bus berada didepan saya karena jika saya tetap dibelakangnya saya tidak dapat penumpang sehingga pendapatan kami sedikit dan upah kami pun sedikit jika kami mendapatkan pendapatan yang sedikit. Jika kami bisa mendahului kan itu akan berbeda lagi mas kemungkinan kami akan mendapatkan penumpang jauh lebih bagus karena jarak bus yg ada didepan kami dengan depannya lagi biasanya jauh.⁹

Lain lagi dengan dengan pak Agung pak Harsoyo mengutarakan pengalamannya mengenai mengemudikan busnya. Beliau adalah salah satu bus yang terkenal jukup balap dalam mengendarai busnya dikalangan Busmania. Busmania adalah sekumpulan orang yang menjadi penggemar bus di Indonesia. Beliau mengutarakan sebagai berikut mengenai apakah benar beliau cukup ugal ugalan sehingga para Busmania member julukan beliau sebagai sopir balap.

Bagi saya julukan sebagai sopir balap bukanlah apa apa itu hanya sebagai guyonan saja. Mungkin orang orang Busmania senang naik bus saya

⁹ Hasil wawancara dengan bapak Agung selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

makanya orang-orang tersebut menjuluki saya sebagai sopir balap. Saya sebenarnya menyopir bus layaknya sopir bus yang lain. Saya berkendara di area kota-kota saya selalu pelan ataupun saya mengurangi kecepatan saya tidak seperti halnya sopir lain, karena saya sadar banyaknya penumpang untuk jam sekitar saya hanya ada di area kota-kota. Nah disitu sehingga jarak saya dengan bus saya dekat sehingga saya selepas dari kota saya menambah kecepatan bus saya. Untuk menghindari jarak saya dengan bus yang ada didepan saya dekat ataupun malah sampai terselib oleh bus belakang saya. Kalau jika saya terselib bus belakang saya maka penumpang yang ada didepan saya pasti akan naik bus yang menyalib saya. Ya mungkin cara berkendara saya itu sering melanggar marka lurus namun saya tidak serta merta melanggar marka tersebut. Saya lihat-lihat dulu apakah ada polisi ataupun mungkin area tersebut sering dijaka oleh polisi saya tidak melanggar atau melangkahi marka lurus tersebut. Kami Crew bus upah kami itu besarnya tergantung seberapa besar pendapatan kami dalam satu PP. jika pendapatan kami sedikit maka sedikit pula upah yang akan kita terima dari perusahaan.¹⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan lagi terhadap pak Sukowidodo sopir bus Harapan Jaya mengenai pelayanan dan cara berkendara yang beliau berikan terhadap penumpang.

Mengenai cara berkendara kami seluruh sopir mungkin sama hanya saja kebutuhan mereka yang berbeda dan yang mengakibatkan kami balapan dan saling berebut penumpang meskipun kami dalam satu naungan Perusahaan. Dengan memperpendek jarak kami dengan bus yang berada dibelakang kami itu kami berharap akan mendapat penumpang yg lebih karena jarak dengan bus depan kami yang berada didepan cukup jauh. Namun terkadang kami mendapat kabar jika ada banyak penumpang banyak yang berada didepan halte bus depan kami dan itu memungkinkan jika kami bisa menyalib kami tentunya yang mendapatkannya. Nah disitu terkadang kami tersulut emosi sehingga menyebabkan kami balapan sesama sopir. Kalau kami merokok didalam bus itu sebenarnya memang gak boleh namun terkadang kami mengantuk, untuk menghilangkan rasa mengantuk itu kami biasanya merokok sebatang dua batang dibus. Jika kami tidak merokok maka itu akan membahayakan penumpang karena kondisi kami mengantuk.¹¹

¹⁰ Hasil wawancara dengan bapak Harsoyo selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

¹¹ Hasil wawancara dengan bapak Sukowidodo selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

Tidak hanya itu sopir sering berkendara dengan bermain handphone atau pun dengar telfon telfonan dengan seseorang. Padahal hal tersebut bisa membahayakan penumpang jika dilakukan terus menerus. Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan pak Murjoko selaku sopir bus. Beliau menerangkan bahwa.

Saya menyopir itu terkadang memang dengan bermain handphone baik sms ataupun telfon dengan orang. Saya melakukan itu untuk mencari info dimana posisi bus yang dibelakang saya dan bus yang ada didepan saya, karena dengan info tersebut saya dapat menjaga jarak saya supaya tidak disalib oleh bus belakang saya. Tidak hanya itu saya dapat mengambil keputusan untuk menyalib bus yang ada didepan saya atau tidak. Dengan info tersebut saya dapat memperkirakan kemampuan saya untuk bisa atau tidak menyalib bus depan saya dan dengan itu pula saya dapat info apakah ada penumpang banyak didepan saya dan didepan bus depan saya.¹²

Tidak hanya sopir kenek bus juga mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Kernet bertanggung jawab melayani penaruhhan bagasi terhadap penumpang yang ingin menaruh barang baaannya dibagasi. Tidak hanya itu dia bertugas juga memberi tahu penumpang mengenai halte kepada penumpang agar tidak terlewat halte yang penumpang tuju. Seperti apayang diutarakan oleh mas Wisnu selaku kenek bus Po Harapan Jaya.

Kami melayani dengan sepenuh hati jika ada penumpang yang ingin menaruh barang bawaannya kedalam bagasi. Semua itu sudah kewajiban kami bukan hanya kewajiban jika barang bawaan kami taruh dibagasi itu akan mempermudah kondektur dalam melayani pengkarcieasan. Bukan hanyan sampai disitu saja barang yang ditaruh dibagasi jika terjadi kehilangan itu

¹² Hasil wawancara dengan bapak Murjoko selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

akan menjadi tanggung jawab kami para kernet. Selain itu kami wajib memberikan kabar mengenai halte karena dikhawatirkan ada penumpang yang terlewati halte penurunannya. Selain itu kami wajib mencari penumpang pada saat bus masih parkir dilajur terminal.¹³

Kernet adalah pembantu sopir yang berada disebelah kiri dia wajib membantu sopir mencari jalan bahkan menjaga agar sopir tidak mengantuk. Dan senan tiasa mencari penumpang diterminal dan membersihkan bus setelah pulang dari tugas ngelen. Bahkan tanggung jawab tinggi dipikul kenek dia harus bertanggung jawab atas barang yang dititipkan dibagasi bus, jika barang itu hilang atau tertukar dia harus menggantinya.

Mengenai plakat jurusan yang dipasang dikaca depan pun itu adalah tanggung jawab kenek karena kenek bertugas mencari penumpang dan menawari penumpang untuk mau naik bus mereka. Disini peneliti bertanya kepada Pak Mesran selaku kernet bus PO Harapan Jaya menengai pelakat bus yang terkadang tidak sesuai. Seperti yang tertulis Trenggalek ternyata hanya sampai di Tulungagung saja. beliau menerangkan sebagai berikut.

Kami selaku kenek bertanggung jawab besar atas hamper seluruh kegiatan mengenai bus. Seperti kebersihan bus, oli bus, barang bawaan penumpang yang dititipkan di bagasi, dan membantu sopir mencari jalan bahkan sampai menemani sopir agar tidak mengantuk dalam mengendarai bus. Untuk pelakat jurusan kenapa kami biasa memasang Trenggalek padahal hanya sampai Tulungagung, itu semua kami lakuhka semata mata hanya untuk menarik penumpangn karena penumpang Trenggalek cukup banyak. Sehingga penumpang mengira bus sampai trenggalek ternyata hanya sampai Tulungagung. Nah dengan demikian pendapatan kami akan lebih banyak jadi penumpang yang sudah ada tidak menunggu bus Trenggalek karena sudah

¹³ Hasil wawancara dengan bapak Wisnu selaku kernet bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

mengira bus kami sampai Trenggalek. Namun kami ditanya kenapa busnya tulisannya Trenggalek tapi hanya sampai Tulungagung kami harus mempunyai jawaban yang tepat sehingga penumpang tidak marah. Jika penumpang tidak trima penumpang bisa turun untuk menanti bus belakang saya, namun tentunya sudah penuh. Sebenarnya kami melakukan seperti itu hanya karena ingin meningkatkan pendapatan kami saja karena upah atau gaji yang kami terima itu sesuai presentase kantor yang sudah ditetapkan tergantung dengan pendapatan yang kami peroleh dalam satu PP.¹⁴

Transportasi adalah pemindahan barang dan atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain. Transportasi merupakan alat yang memiliki esensi yaitu untuk mempermudah aktivitas masyarakat dalam mencapai lokasi tujuan.¹⁵ Maka pelayanan yang aman dan nyaman adalah pelayanan yang diidamkan oleh para konsumen bus.

B. Temuan Penelitian

1. Pelayanan PO HARAPAN JAYA

Angkutan umum bukanlah angkutan yang asing lagi bagi masyarakat. Setiap masyarakat yang ingin menuju suatu tempat namun mereka tidak mempunyai kendaraan pribadi mereka bisa menggunakan jasa angkutan umum. Salah satunya adalah angkutan bus. Di zaman yang serba modern sangatlah mudah untuk mengakses berbagai transportasi. Salah satunya dalam memesan tiket bus melalui via online. Selain itu, mereka dapat menjumpai angkutan bus langsung ke terminal, halte atau di pinggir jalan. Kebutuhan

¹⁴ Hasil wawancara dengan bapak Mesran selaku kernet bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

¹⁵ Abbas Salim Manajemen transportasi(Jakarta : Rajawali Pers, 2004) hal 6

akan angkutan merupakan bagian integral dalam kehidupan sehari-hari. Hampir segala aspek kehidupan manusia tidak terlepas dari keperluan akan angkutan..¹⁶

Oleh sebab itu maka pelayanan transportasi yang aman dan nyaman sangat diharapkan oleh masyarakat umum khususnya masyarakat yang sering menggunakan moda transportasi umum untuk setiap aktifitasnya setiap hari. PO Harapan Jaya adalah salah satu perusahaan yang berjalan dibidang transportasi. PO Harapan Jaya adalah perusahaan otobus yang mempunyai trayek atau tujuan Trenggalek- Surabaya PP dan juga Tulungagung – Surabaya PP. PO Harapan Jaya selalu memberikan pelayanan yang prima mengingat keamanan dan kenyamanan adalah prioritas utama PO Harapan Jaya.

Semua itu diwujudkan dengan selalu melakukan pemeliharaan bus, tidak hanya itu Harapan Jaya memberikan fasilitas yang cukup lengkap dalam setiap armadanya dari yang AC, area smoking, alat pemadam kebakaran atau DAKAR, sampai pintu darurat. Semua itu dilakukan PO Harapan Jaya untuk memanjakan konsumen. PO Harapan Jaya mempunyai armada yang start atau mulai berangkat dari Trenggalek dan juga dari Tulungagung. Semua itu dilakukan untuk melayani penumpang yang langsung Trenggalek. Untuk membedakan mana bus yang Trenggalek dan mana bus yang Tulungagung perusahaan membedakan dengan mengecat bagian depan bus dengan warna

¹⁶ Swardjoko p.warpani, *pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*.... Hal 24

hitam untuk bus yang mulai start trenggalek dan warna putih untuk yang Tulungagung. Dengan ini diharap penumpang dapat membedakan untuk yang langsung Trenggalek dan yang hanya sampai Tulungagung. Namun apa yang dilaksanakan oleh crew jalan ada beberapa yang tidak sesuai dengan arahan perusahaan. Masih banyak crew jalan yang nakal dengan memasang plakat tujuan Trenggalek padahal bus tersebut hanya sampai Tulungagung. Dan ternyata tak banyak juga masyarakat yang tahu mengenai perbedaan cat tersebut sehingga tak sedikit masyarakat yang tidak mengerti sehingga tertipu oleh kenek bus yang nakal. Perusahaan sebenarnya sudah mengingatkan kepada semua crew untuk melayani konsumen secara baik adil dan jujur. Namun masih saja ada crew yang nakal. Tak hanya itu sering kali para crew bus masih saja senang merokok didalam bus padahal bus PO Harapan Jaya semua sudah ber AC . Sungguh itu adalah kebiasaan yang tidak benar dan tidak bagus buat kesehatan bagi seluruh penumpang.

Mengganti plakat jurusan dalam suatu bus yang mencari penumpang masih banyak dilakukan oleh cre jalan bus PO Harapan Jaya. Crew jalan mengaku apa yang dilakukan dalam menggunakan plakat jurusan Trenggalek adalah semata mata bahwa dia hanya ingin untuk menambah pendapatan dalam mencari penumpang. Padahal bus yang dia bawa adalah bus yang sampai di Tulungagung saja. Karena dia tahu karena seberapa besar gaji yang dia terima adalah seberapa besar pendapatan per PP yang dia setorkan. Penumpang dari Surabaya yang menuju ke Tulungagung pasti masih mau menaiki bus yang

jurusan Trenggalek karena Trenggalek melewati Tulungagung. Sedangkan penumpang yang rumahnya Trenggalek belum tentu mau menaiki bus yang jurusannya hanya sampai Tulungagung saja, karena penumpang yang jurusannya Trenggalek tahu bahwa bus jika sampai tulungagung saja dia harus pindah bus lagi dan dia harus repot repot membawa penumpang belum lagi jika barang bawaannya banyak pasti lebih repot. Tidak hanya itu konsumen akan dirugikan secara materil karena tiket yang harus dia bayar yang langsung Trenggalek dan yang hanya sampai di Tulungagung saja trus Oper bus yang jurusan Trenggalek berselisih. Tiket dari Surabaya yang langsung Trenggalek adalah Rp26.000 sedangkan yang sampai hanya di Tulungagung saja yaitu Rp24.000 dan dia harus pindah atau oper bus lagi jurusan trenggalek dia harus bayar lagi sebesar Rp5.000. jelas disana ada selisih Rp3.0000.

Perilaku bus yang ugal-ugalan adalah perilaku yang tidak baik yang dimiliki oleh para sopir bus. Para sopir bus PO Harapan Jaya masih saja ada yang berkendara secara ugal ugalan. Perilaku sopir yang ugal ugalan itu sangat tidak baik sopir biasa melangkah marka dan menerobos lampu merah sungguh itu sangat berbahaya seringkali terjadi kecelakaan yang diakibatkan oleh pengendara yang sering menerobos loampu merah. Para sopir berdalih semua itu yang dilakukannya adalah untuk berebut penumpang dengan bus yang didepannya atau bus yang ada dibelakangnya. Mereka mengaku melakukan hal seperti itu hanya karena untuk mendapatkan pendapatan yang bagus. Karena jika pendapatannya banyak maka banyak pula gaji yang dia

dapatkan. Karena gaji diambil dari presentase hasil pendapatan. Namun kebiasaan seperti itu dapat berdampak fatal karena jika terjadi kecelakaan akan banyak merugikan para konsumen yang menjadi korban. Bukan hanya penumpang yang menjadi korban jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan namun pengguna jalan yang lainpun bisa terkena dampaknya yaitu bisa menjadi korban dalam sebuah kecelakaan yang disebabkan oleh ulah sopir bus yang ugal ugalan.

Tidak hanya itu masih ada saja perilaku crew jalan seperti sopir bus, kernet, dan kondektur yang merokok didalam bus padahal didalam bus sudah jelas dituliskan bus ber AC dilarang merokok. Namun semua itu tak dihiraukan oleh crew jalan mereka tetap saja ada yang masih merokok didalam bus. Padahal dapat kita ketahui bahwa merokok didalam bus sangat tidak baik untuk kesehatan baik dari crew jalan sendiri maupun kesehatan para penumpang. Mereka mengaku merokok karena untuk menghilangkan ngantuk. Karena biasanya kalau sopir mengantuk dia merokok untuk menghilangkan rasa ngantuknya. Daripada mereka mengemudi dalam keadaan mengantuk dia lebih baik merokok dengan mengemudi agar tidak merokok.

Perilaku sopir bus yang menyopir dengan bermain hanpone juga itu yang menjadi fenomena yang hamper setiap hari dilakukan oleh para sopir bus. Para sopir bus beralih mereka bermain hanpone untuk mencari iformasi mengenai posisi atau jarak mereka dengan bus yang ada didepan mereka dan bus yang ada dibelakang mereka. Tak hanya itu info yang didapat mereka juga

mengenai penumpang yang ada didepannya dan didepan bus yang berada didepannya. Dengan info tersebut sopir dapat menentukan bagaimana tindakan yang dia lakukan apakah dia ingin menyalib bus yang ada didepannya atau tidak dan tetep menjaga jaraknya dengan bus yang ada didepannya.