PERILAKU KRU BUS YANG MERESAHKAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM
(Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk

Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Sosial (S. Sos) dalam Bidang Sosiologi

Oleh :
NURIL FARADISA
NIM. I73214037

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
APRIL 2018

PERNYATAAN

PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nuril Faradisa

NIM : I73214037

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi viokum yang terjadi.

Surabaya, 04 April 2018

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL

63B11ADF932054708

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Nuril Faradisa

NIM: I73214037

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Nuril Faradisa

NIM : I73214037

Program Studi : Sosiologi

yang berjudul **"Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)"**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Sosiologi.

Surabaya, 04 April 2018
Pembimbing

Dr. Warsito, M.Si
NIP. 195902091991031001

PENGESAHAN

Skripsi oleh Nuril Faradisa dengan judul: **"Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)"** telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 16 April 2018

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I

Abid Rohman, S.Ag, M. Pd. I
NIP. 197706232007101006

Penguji II

Dr.H.Muhammad Shodiq, M.Si
NIP. 197504232005011002

Penguji III

Muchammad Ismail, S.Sos, M.A
NIP. 198005032009121003

Penguji IV

Hj. Siti Azizah, S.Ag, M.Si
NIP. 197703012007102005

Surabaya, 20 April 2018

Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad.Dip. SEA, M.Phil, Ph.D.
NIP. 197402091998031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nuril Faradisa
NIM : I73214037
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Sosiologi
E-mail address : ril.faradisa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
PERILAKU KRU BUS YANG MERESAHKAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM (STUDI DI TERMINAL PURABAYA BUNGURASIH SURABAYA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 April 2018

Penulis

(Nuril Faradisa)

ABSTRAK

Nuril Faradisa, 2018, *Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)*, Skripsi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Perilaku Kru Bus, Keresahan Masyarakat, Pengguna Jasa Angkutan Umum

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. 2) Bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?. 3) Bagaimana upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku kru bus, pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, serta mengetahui bagaimana upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran data online. Teori yang digunakan dalam melihat fenomena perilaku kru bus yang meresahkan masyarakat pengguna jasa angkutan umum di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya adalah teori Labelling Edwin M. Lemert yang menjelaskan pemberian label oleh masyarakt melalui dua penyimpangan, yaitu: penyimpangan primer dan penyimpangan sekunder.

Ada 3(tiga) hasil temuan penelitian: Pertama, perilaku kru bus selain memberikan pelayanan juga terdapat dua perilaku mereka yaitu: perilaku mereka karena ada kaitannya dengan perusahaan dan perilaku mereka karena adanya kepentingan pribadi. Kedua, penumpang bus berpadangan negatif terhadap kru bus di Terminal Bungurasih, karena perilaku mereka menimbulkan keresahan. Ketiga, upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar yaitu: memberikan sanksi kepada mereka dengan mengamankan kru bus diruangan khusus, memberikan surat pernyataan, memulangkan kru bus, serta berbagai macam upaya dan inovasi dari pihak Terminal Bungurasih.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN.....v

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN

SKRISPI vi

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR BAGAN xiv

BAB I: PENDAHULUAN 1
- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Rumusan Masalah 6
- C. Tujuan Masalah 6
- D. Manfaat Penelitian 6
- E. DefinisiKonseptual 8
- F. Sistematika Pembahasan 10

BAB II: LABELLING-EDWIN M. LEMERT 14
- A. Penelitian Terdahulu 14
- B. Perilaku dan Meresahkan Masyarakat 20
- C. Labelling Theory 41

BAB III: METODE PENELITIAN 44
- A. Jenis Penelitian 44
- B. Lokasi Penelitian 46
- C. Pemilihan Subyek Penelitian 46
- D. Tahap-Tahap Penelitian 48
- E. Teknik Pengumpulan Data 49
- F. Teknik Analisis Data 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 53

BAB IV: PERILAKU KRU BUS YANG MERESAHKAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM: TINJAUAN EDWIN M. LEMERT 55
A. Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya 55
B. Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ..68
C. Analisis Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum dengan tinjauan Teori Labelling-Edwin M. Lemert.....90

BAB V : PENUTUP 103
A. Kesimpulan 103
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Dokumen lain yang relevan

Jadwal Penelitian

Surat Keterangan

Kartu Konsultasi Sksipsi

Biodata Peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Populasi penduduk yang pesat serta arus globalisasi dan modernisasi membuat manusia bergantung dengan yang lainnya, karena hakikat manusia sebagai makhluk sosial. Diera ini menuntut manusia untuk berkompetisi dalam berbagai bidang. Dalam dunia pekerjaan, banyak jenis profesi pekerjaan yang dijamah oleh masyarakat kita. Mereka bekerja tidak lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, misalnya saja kru bus sebagai salah satu jenis pekerjaan yang ada di Indonesia.

Kru bus merupakan jenis pekerjaan di bidang pemberi jasa angkutan umum. Kru bus merupakan sebuah pekerjaan yang jenisnya ada dua yakni, kru bus pariwisata dan kru bus umum. Kru bus pariwisata terdiri dari sopir dan kernet, sedangkan kru bus umum terdiri dari sopir, kernet, dan kondektur. Masing-masing memiliki tugas tetapi tetap satu tujuan. Masyarakat memiliki kebutuhan yang tinggi akan transportasi umum. Bus sebagai transportasi massal yang tidak akan punah keberadaannya, dikarekanan masyarakat membutuhkannya untuk melakukan bepergian jarak dekat maupun jauh. Kru bus merupakan orang yang bekerja sebagai pemberi jasa angkutan umum kepada masyarakat. Kru bus kerap kita jumpai keberadaannya di terminal bus.

Terminal merupakan tempat masyarakat membaur antara yang satu dan lainnya, baik itu saling kenal maupun tidak. Selain itu, terminal sebagai moda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transportasi massal yang memudahkan masyarakat untuk bepergiaan. Fungsi transportasi yang ada diterminal tersebut berarti mengangkut sesuatu misalnya saja barang atau penumpang dari satu daerah ke daerah lainnya, dan juga menurunkan penumpang maupun barang. Jadi terminal merupakan lokasi strategis dalam hal transpotrasi massal khususnya di daratan dan sebagai tempat perekonomian.

Terminal Purabaya merupakan terminal bus tersibuk di Indonesia dengan jumlah penumpang 120.000 per hari, serta salah satu terminal bus terbesar di Asia Tenggara. Terminal ini biasanya dikenal dengan Terminal Bungurasih, terminal bungurasih berada di perbatasan antara Surabaya dan Sidoarjo, tepatnya di Desa Bungurasih, Kecamatan Waru, Sidoarjo.[1] Akan tetapi, terminal ini dikelola oleh pemkot Surabaya.

Terminal Purabaya merupakan aset Pemkot Surabaya, walaupun wilayahnya berada di Kabupaten Sidoarjo, akan tetapi baik dari segi pelayanan dan pengelolaannya dibawah naungan Surabaya. Surabaya sebagai kota metropolis merupakan salah satu kota terpadat dan tersibuk yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, dari segi segala aspek, Pemkot Surabaya selalu memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat. Dibidang transportasi misalnya, Dishub Surabaya selalu meberikan inovasi-inovasi untuk masyarakat kota Surabaya. Pihak Dishub Surabaya yang menaungi terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, tentunya memiliki berbagai macam inovasi agar terminal Bungurasih dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Terminal

[1] ”Terminal Purabaya”, Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, diakses 6 November 2017, https://id.wikipedia.org/wiki/Terminal_Purabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bungurasih sendiri memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya yaitu: terminal Bungurasih melayani rute jarak dekat, menengah, dan jauh (AKAP).

Wajah terminal ini saat ini berubah begitu derastis, terminal ini mengacu pada Konsep Bandara Convenience and Care Terminal (C2 Terminal). Pembangunan dan fasilitas yang memadai diharapkan agar para penumpang bisa nyaman. Sebelumnya, terminal ini hanya memanfaatkan fasilitas yang bisa dikatakan belum memadai dan kurang tertata. Dalam artian kurang tertata, salah satunya karena banyak kru bus yang melanggar aturan menjalankan aksinya. Walaupun terdapat fasilitas pelayanan informasi, masyarakat kurang menyadari dan hampir kebanyakan penumpang tidak tahu hal ini. Walaupun wajah terminal Bungurasih baru, namun tidak dapat dipungkiri profesi kru bus atau pemberi jasa, masih kita jumpai di tempat ini.

Keberadaan kru bus sangat dibutuhkan oleh para penumpang dikarenakan memudahkan dalam hal perantara atau jasa. Para kru bus khususnya di Terminal Bungurasih, tidak hanya menawarkan jasanya dan mengarahkan para penumpang sesuai dengan tujuan pemberangkatan mereka, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepadapenumpang ketika berada didalam busnya. Kru bus yang taat pada aturan yang telah ditetapkan oleh pihak petugas terminal, maka mereka akan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap penumpangnya. Tetapi tidak sedikit juga kru bus yang melanggar aturan atau membuat tidak nyaman bahkan membuat resah calon penumpang. Masyarakat memandang hal itu negatif, karena tidak sedikit juga yang mengalami keresahan akibat perilaku kru bus yang nakal atau tidak bertanggung jawab.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perilaku kru bus terminal berarti ia berperilaku ketika bekerja. Perilaku kru bus identik dengan cara memaksa dan membujuk, agar penumpang mau menggunakan jasanya, serta strategi-strategi yang dapat memikat para penumpang. Terminal seoalah-olah menjadi tempat kekuasaan para kru bus, padahal di terminal masih ada petugas resminya.

Kru bus sudah ada sebelum wajah terminal Purabaya mengusung konsep bandara. Kru bus pada waktu itu, beraksi dilingkungan terminal di setiap sudut bus pemberangkatan maupun kedatangan. Situasi hiruk pikuk terjadi di terminal dikarenakan minimnya ketertiban. Saat ini, petugas meningkatkan keamanan dan ketertiban kru bus yang berperilaku kurang baik. Tingkat ketertiban dan aturan-aturan meminimalisir adanya kru bus yang berperilaku tidak bertanggung jawab.

Kru bus yang ada di Bungurasih terdapat di beberapa titik yaitu: Antar Wilayah Dalam Kota, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan bus yang melayani rute ke Bandara. Akan tetapi, kru bus yang kerap berbuat ulah yaitu diwilayah bus dalam kota, antar kota dalam provinsi, serta antar kota antar provinsi.

Terminal besar seperti Purabaya menjadi ladang mencari rezeki bagi para kru bus. Akan tetapi, disayangkan cara mereka dalam bekerja malah menimbulkan gejolak keresahan dari berbagai elemen masyarakat, khususnya penumpang terminal Purabaya.

Dampak dari adanya kru bus terdiri dari dampak positif dan negatif. Namun, kenyataannya memang lebih dominan dampak negatifnya, seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

halnya, ketidak nyamanan itu berupa keresahan yang dirasakan oleh masyarakat, terutama bagi penumpang dan petugas terminal. Banyak trauma-trauma yang dialami oleh para penumpang yang hendak menaiki bus di wilayah terminal Bungurasih. Trauma-trauma tersebut menimbulkan keresahan ditengah masyarakat. Untuk selanjutnya jika berkunjung kembali ke terminal ini, maka mereka akan was-was selalu dan merasa tidak nyaman. Masyarakat akan semakin resah akan perilaku kru bus tersebut.Oleh karena itu, diperlukan adanya penertiban dan pengawasan yang lebih efektif lagi, walaupun kondisi terminal Bungurasih kini lebih tertata, namun bukan berarti kru bus yang tidak bertanggung jawab tidak ada disana.

Upaya petugas terminal untuk menghindari praktek kru bus yang melanggar aturan marak terjadi selama ini terus dilakukan. Di terminal Purabaya Bungurasih yang kini berubah menjadi terminal seperti bandara, itu salah satu bentuk upaya untuk menyempitkan gerak-gerik kru bus khususnya yang tidak bertanggung jawab dan masih banyak upaya yang dilakukan pihak terminal.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Perilaku Kru bus yang Menyebabkan Keresahan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di uraikan diatas, maka perlu dibuat rumusan masalah yang berhubungan dengan penelitian ini. Hal ini dimaksudkan untuk menjawab semua masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?
2. Bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?
3. Bagaimana upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya
3. Untuk mengetahui upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Teoritis

   Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada penulis dan pembaca pada umumnya tentang perilaku kru bus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditengah keresahan masyarakat pengguna jasa angkutan umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya). Selain itu peneliti berharap agar wawasan tersebut dapat digunakan untuk mengembangkan pembelajaran dan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat ilmu pengetahuan bagi bidang sosiologi, baik untuk pembelajaran maupun penelitian.

2. Praktis

a. Bagi Masyarakat

Bahwa dari hasil penelitian ini di harapkan bagi masyarakat khususnya bagi calon penumpang bus Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya untuk berhati-hati jika sedang berada di area terminal dan dalam mencari tujuan pemberangkatan.

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan gambaran untuk melihat dan lebih memperhatikan masyarakat khususnya calon penumpang terminal agar tidak terjadi meningkatnya keresahan yang dirasakan masyarakat pengguna jasa angkutan umum karena perilaku kru bus yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah turun tangan dan lebih memberikan ketertiban dan peraturan-peraturan tertentu, agar perilaku kru bus yang melanggar aturan dan tidak bertanggung jawab di terminal tidak lagi terulang dan semakin banyak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penjelasan dari setiap kata sesuai judul penelitian. Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam mengartikan maksud dari judul tersebut. Adapun definisi konseptual yakni :

1. Perilaku

Pengertian perilaku dalam Sosiologi terdapat dalam paradigama sosiologi yang menjelaskan mengenai perilaku sosial. Adapun tokoh paradigma perilaku sosial yakni B.F. Skinner yang berpadat bahwa perlaku sosial sebagai sesuatu yang nyata dari perilaku manusia itu sendiri dengan adanya kemungkinan terjadi sebuah perulangan.[2] Adapun perbedaan antara perilaku dan tindakan. Perilaku terdapat stimulus dan respon, sedangkan tindakan yaitu murni dari diri sendiri atau penuh makna. Maka perilaku yang dimaksud dalam penelitian saya adalah bagaimana perilaku kru bus dalam kesehariannya, khususnya ketika mereka bekerja.

2. Kru Bus

Pengertian kru adalah sekumpulan individu yang terintegrasi dalam suatu kepentingan tertentu atau juga bisa disebut sebagai teman kerja. Sedangkan pengertian bus adalah kendaraan besar sebagai angkutan masyarakat yang hendak bepergian melalui darat. Jadi kru bus ialah teman kerja yang memiliki tugas masing-masing, akan tetapi terintegrasi dalam

[2] George Ritzer, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, (Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2014), 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

satu tujuan di bidang jasa angkutan umum.[3] Maka kru bus yang dimaksud dalam penelitian saya adalah tim kerja dalam bidang jasa angkutan umum bus diantaranya kondektur, sopir, kernet dan dua orang setiap PO Bus bagian mencari penumpang dalam bidang jasa angkutan umum darat berupa transportasi bus, baik itu Antar Wilayah Dalam Kota, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

3. Meresahkan Masyarakat

Pengertian meresahkan adalah seseorang yang menyebabkan ketidaknyamanan atau gelisah kepada seseorang dengan maksud tertentu. Sedangkan menurut M.J. Herskovits masyarakat sebagai kelompok yang terdiri dari individu-individu yang diorganisasikan dan cara hidup yang harus diikuti.[4]

Jadi secara umum yang dimaksud dengan masyarakat ialah kumpulan dari individu- individu yang tinggal dalam wilayah tertentu, kemudian terjadilah sebuah interaksi dan proses-proses sosial didalamnya. Dengan adanya suatu interaksi, maka nantinya akan tercipta sebuah kerjasama maupun kebudayaan yang telah disepakati bersama nanti.

Definisi meresahkan dan masyarakat sudah diterangkan diawal, kemudian pengertian meresahkan masyarakat itu sendiri ialah sekumpulan individu yang menyebabkan was-was, gelisah, tidak nyaman, maupun tidak tenang terhadap sekumpulan orang dikarenakan memiliki maksud tertentu.

---

[3] Anik Sri Sumarni, "Analisis Tuturan Kru Bus Jurusan Solo-Sragen (Interaksi Antara Kru Bus-penumpang/Calon Penumpang" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009).

[4] Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi yang dimaksud dengan meresahkan masyarakat dalam judul saya adalah para kru bus yang menyebabkan resah terhadap penumpang bus dikarenakan kru bus dalam beroperasi menunjukkan sikap yang menakutkan, misalnya saja memaksa dalam artian agar penumpang mau menggunakan jasanya ataupun pelayanannya ketika berada didalam bus, hal ini dapat ditemukan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

4. Terminal

Terminal adalah tempat untuk melakukan suatu aktivitas transportasi massal baik itu dimulai maupun berhenti sebagai tempat tujuan.[5] Selain itu, terminal terfasilitasi dengan adnya sistem pelayanan publik untuk memudahkan para penumpang, bongkar-muat dan sebagainya.

Jadi yang dimaksud dengan terminal dalam judul saya adalah Terminal Bungurasih sebagai lokasi peneliti dan merupakan terminal tersibuk, dilingkungan terminal ini terdapat kru bus melakukan aksinya untuk mencari nafkah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika merupakan penjelasan hal-hal pokok yang terdapat dalam setiap bab secara runtut. Perlu adanya sistematika dikarenakan untuk memberi kemudahan pembahasan peneliti yang tentunya dalam menjelaskan dari bab ke bab harus berkesinambungan.

[5] Herry Gunawan, *Pengantar Transportasi dan Logistik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan, menjelaskan mengenai latar belakang. Rumusan masalah pada penelitian ini berisi tentang bagaimana perilaku kru bus, pandangan penumpang bus tentang kru bus, serta upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana perilaku kru bus, untuk mengetahui bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus, dan untuk mengetahui tindakan petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Manfaat penelitian dalam pembahasan ini ialah manfaat secara teoritis dan praktis, dalam praktis terbagi menjadi dua yakni bagi masyarakat dan pemerintah. Definisi konseptual menjelaskan pengertian atau maksud dari judul penelitian. Kemudian sistematika pembahasan yang menjelaskan tentang setiap pokok dalam setiap bab penelitian.

BAB II: Kajian Teoritik

Pada bab kajian teoritik, membahas mengenai penelitian terdahulu yang terdiri dari sumber penelitian yakni skripsi yang relevan dengan penelitian perilaku kru yang meresahkan masyarakat pengguna jasa angkutan umum (studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya). Kemudian kajian pustaka yang menjelaskan tentang apa yang ada dirumusan masalah dengan menggunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbagai refrensi baik itu jurnal maupun buku atau artikel. Kajian teori yang digunakan untuk menganalisis masalah penelitian yaitu teori labeling dan Edwin M. Lemert sebagai tokoh teori tersebut.

BAB III: Metode Penelitian

Pembahasan ini mengenai Metode penelitian disini meliputi jenis penelitian yang dingunakan yaitu jenis penelitian kualitatatif deskriptif, lokasi berada di Terminal Purabaya Bungurasih dan waktu penelitian yakni dalam proses pencarian data, pemilihan subyek penelitian. Kemudian tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV: Penyajian dan Analisis Data

Pada bab penyajian dan analisis data, membahas menganai deskripsi umum subyek penelitian yang mendeskripsikan perilaku kru bus di tengah keresahan masyarakat pengguna jasa angkutan umum di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Selanjutnya, deskripsi hasil penelitian peneliti memberikan juga memberi gambaran tentang data-data yang di peroleh, laporan hasil pengamatan, serta kehidupan di lingkungan terminal. Kemudian analisis data yakni teori labeling Edwin L. Lemart jika direlasikan dengan penelitian ini dengan menjelaskan perilaku kru bus di tengah keresahan masyarakat. Kru bus di cap sebagai pekerjaan yang negatif oleh masyarakat karena dirasa memberikan banyak dampak yang merugikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V: Penutup

Pada bab penutup, membahas mengenai kesimpulan dari penelitian ini, dan saran yang ditujukan kepada pembaca maupun pihak-pihak terkait.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

LABELLING-EDWIN M. LEMERT

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saya yakni sebagai berikut :

1. Penelitian yang berbentuk skripsi oleh Christiandy S.Y, Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2014 dengan judul Analisis Tindak Tutur Kru Bus Dengan Penumpang Bus Jurusan Yogyakarta-Parangtritis (Kajian Pragmatik).

   Hasil pokok penelitian ini ialah suatu komunikasi didalam interaksi merupakan suatu hal yang penting untuk menangkap atau mengetahui suatu makna tersebut, baik itu berupa simbol, maupun tindakan berupa tutur. Penelitian ini berbicara seputaran tindak tutur dalam berinterkasi antara kru bus dan penumpang bus yang melakukan perjalanan dari Yogyakarta hingga Parangtritis. Selain itu, penelitian ini yang rumusan masalahnya membahas mengenai makna tindak tutur tersebut dan juga fungi tuturan di dalam komunikasi antara kru bus dan penumpang bus tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kualitatif. Kesimpulan penelitian ini ada dua, pertama yaitu jenis tindak tutur yang didapat atau yang ditemukan antara kru bus dan penumpang bus jurusan Yogyakarta-Parangtritis, yakni tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Kedua, fungsi tuturan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditemukan yaitu fungsi tuturan terima kasih, menyatakan sikap, pengharapan, dan pertentangan.

Perlu diketahui penelitian saya dan penelitin ini terdapat beberapa perbedaan. Penelitian saya berfokus kepada perilaku kru bus yang menimbulkan keresahan khusuya bagi penumpang bus, berbeda dengan penelitian ini yang terfokus kepada tindak tutur para kru bus. Tujuan penelitian saya ada tiga, yaitu: Pertama, untuk mengetahui perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Kedua, untuk mengetahui bagaimana pandangan bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Ketiga, untuk mengetahui upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan. Sedangkan penelitian ini tujuannya diantaranya: Pertama, Mendeskripsikan jenis tindak tutur, makna tindak tutur, dan fungsi tuturan yang terdapat dalam interaksi antara kru bus dengan penumpang bus jurusan Yogyakarta-Parangtritis. Berbicara mengenai teori, penelitian saya menggunakan teori labbeling dari Edwin M. Lemert yang. Sedangkan, penelitian ini menggunakan teori pramagtik, pengertian tindak tutur, bentuk tindak tutur, bentuk tindak tutur, aspek tuturan, komponen tindak tutur, dan fungsi tuturan.

Dari ketercakupan aspek sangatlah berbeda, jika penelitian ini memiliki aspek berupa bahasa yang dimana sebagai alat komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Aspek bahasa dalam penelitian ini terfokus kepada tindak tutur antara kru bus dan penumpang dari jurusan Yogyakarta-Parangtritis. Aspek ini mengenai bahasa sebagai alat komunikasi antara kru bus dan penumpang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam lingkup jasa angkutan umum bus. Tindak tutur baik itu penuturan jasa kru bus kepada penumpangnya dan menawarkan jasanya kepada penumpang. Sedangkan aspek dalam penelitian saya yakni dalam aspek sosial yang berbicara mengenai perilaku kru bus yang membuat keresahan penumpang terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

2. Penelitian yang berbentuk skripsi oleh Hermawan Tri Prasetyo, Program Studi Pendidikan Bahasa dan Seni, Universitas Jember tahun 2014 dengan judul Tindak Tutur Representatif dan Direktif Kru Bus Jurusan Banyuwangi-Jember.

Hasil pokok penelitian ini adalah tindak tutur representatif dan direktif merupakan suatu tindakan yang mengikat penuturnya atas apa yang telah disampaikan atau dituturkan. Sedangkan tindak tutur direktif yaitu tindakan penutur agar ucapannya direspon dan diikuti oleh seseorang yang ditujunya. Tindak tutur ini sebagai langkah untuk mengkaji penelitian ini. Adapun metode yang digunakan sama dengan penelitian saya yakni menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini berfokus pada jenis tindak tutur representatif dan direktif, gaimana modus tuturan kru bus, unsur-unsur konteks yang mempengaruhi tuturan kru bus jurusan Banyuwangi-Jember. Kesimpulan penelitian ini terdapat empat jenis tindak tutur representatif yaitu: memberitahu, memastikan, menanyakan, menjelaskan. Modus tindak tutur representatif ada dua yaitu: modus deklaratif dan modus interogatif. Kemudian tindak tutur direktif ada lima, yaitu: menyuruh, menyarankan, mengingatkan, mempersilahkan, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengajak. Adapun modus tindakan tutur direktif yaitu modus imperatif dan konteks yang mempengaruhi ada lima yaitu: *setting and squance*, *participance*, *end*, *act sequence*, dan *key*.

Perlu diketahui penelitian saya dan penelitian ini terdapat beberapa perbedaan. Tujuan penelitian saya yaitu: Pertama, untuk mengetahui perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Kedua, untuk mengetahui bagaimana pandangan bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Ketiga, untuk mengetahui upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan. Sedangkan, tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan jenis tindak tutur representatif dan direktif yang terdapat dalam tuturan kru bus jurusan Banyuwangi-Jember, mendeskripsikan modus tuturan kru bus jurusan Banyuwangi-Jember, mendeskripsikan unsur-unsur konteks yang mempengaruhi tuturan kru bus jurusan Banyuwangi-Jember. Dari segi teori, penelitian saya menggunakan teori labbeling dari Edwin M. Lemert. Sedangkan, penelitian ini menggunakan teori tindak tutur representatif dan direktif.

Dari ketercakupan aspek dalam penelitian ini, yaitu menggunakan aspek bahasa. Penelitian ini mengkaji mengenai tindak tutur representatif dan direktif kru bus jurusan Banyuwangi-Jember. Dalam hal kebahasaan yang menjadi faktor utama dalam berkomunikasi. Bahasa sangat dibutuhkan masyarakat untuk berinterkasi, agar terjalin suatu hubungan sosial yang baik. Dalam komunikasipun, bahasa harus dipahami sepenuhnya, karena jika salah bahasa maka dapat menimbulkan salah penafsiran dan maksud yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hendak kita sampaikan sebenarnya. Dalam tindak tutur terdapat berbagai macam jenisnya, akan tetapi penelitian ini hanya berfokus pada jenis tindak tutur representatif dan direktif. Sedangkan , aspek peneltian saya yaitu sosial. Dengan mengkaji perilaku kru bus yang menimbulkan keresahan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum di terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

3. Penelitian yang berbentuk skripsi oleh Ahmad Mutaqin, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang 2006, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri.

   Hasil pokok penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh PO Timbul Jaya kepada para penumpang langganannya. Kenyamanan penumpang menjadi bonus tersendiri bagi pihak bus. Transportasi umum seperti bus memang tidak pernah sepi dari masyarakat, apalagi datangnya liburan panjang dan bus merupakan alternatif transportasi yang digemari masyarakat Indonesia. Setiap perusahaan bus, pastinya memiliki fasilitas atau pelayanan untuk para penumpangnya, akan tetapi pelanggan Bus Timbul Jaya tidak sedikit yang merasakan ketidaknyamanan akan fasilitas atau pelayanan yang diberikan. Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu: Pertama, Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Kedua, variabel manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Kesimpulan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini adalah segala pelayanan maupun fasilitas dianggap penting untuk kenyamanan dan kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti: lebih tegas bagi kru bus ketika ada pengamen yang hendak mengamen di bus, selain itu juga adanya pedagang asongan. Dari segi fasilitas, tempat duduk harus lebih diperhatikan lagi.

Perlu diketahui penelitian saya dan penelitian ini terdapat beberapa perbedaan. Dari segi metode, penelitian saya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian saya ialah teori labbeling Edwin M. Lemert. Sedangkan, penelitian ini menggunakan teori jasa dan melalui hipotesis.

Dari ketercakupan aspek penelitian ini yaitu ekonomi. Dalam aspek ekonomi, penelitian ini mengkaji tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas yang diberikan PO bus Timbul Jaya di Wonogiri kepada pelanggannya. Pelayanan dan fasilitas yang baik akan berpengaruh kepada pengguna jasa mereka khususnya yang sudah berlangganan. Tingkat kepuasan penumpag khususnya pelanggan bus sebagai pengguna jasa angkutan mereka juga didukung dengan fasiitas yang baik. Pelayanan yang baik serta fasilitas yang lengkap dan bagus akan membuat perusahaan suatu bus menjadi baik di masyarakat. Ketika akan menggunakan jasa bus tersebut, para penumpang tidak akan meragukan lagi mengenai pelayanan serta fasilitas yang diberikan mereka kepada penumpangnya, khususnya pelanggannya. Sedangkan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian saya mengenai ketercakupan aspek sosial. Aspek sosisal yang mengkaji mengenai perilaku kru bus yang ada di terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, dan menimbulkan keresahan masyarakat sebagai penumpang yang menggunakan jasa PO bus yang ada di Bungurasih.

B. Perilaku dan Keresahan Masyarakat

Perilaku tentunya akan mudah dilihat oleh masyarakat, dikarenakan perilaku itu ada karena adanya stimulus dan tergantung bagaimana seseorang dalam menyikapinya. Perilaku seseorang akan dikatakan negatif jika merugikan orang lain. Jika orang lain merasa dirugikan, maka akan terjadi ketidak stabilnya interaksi dilingkungan masyarakat, misalnya saja perilaku kru bus yang meresahkan penumpang bus, disini perilaku0perilaku mereka dikatakan negatif atau menimbulkan kerugian karena telah dirasakan atau dialami oleh masyarakat yang pernah menggunakan jasa angkutan umum.

1. Perilaku Sosial dan Keresahan Masyarakat

a. Pengertian Perilaku

Perilaku merupakan suatu reaksi berupa tindakan maupun tanggapan terhadap lingkungannya. Perilaku seseorang timbul karena adanya dorongan-dorongan dalam dirinya seperti yang ia percaya, sukai, rasakan, maupun dipikirkannya.[1] Selain itu. Perilaku juga dipengaruhi oleh kebutuhan dan tujuan yang merupakan hasil akhir atau tujuannya, misalnya saja kebiasaan lama dimunculkan kembali dan kebiasaan baru yang muncul tidak serta merta ditolak melainkan dibentuk.

[1] A.M. Moefad, *Perilaku Individu dalam Masyarakat Kajian Komunikasi Sosial* (Jombang: el-Deha Press Fakultas ,Dakwah IKAHA, 2007), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perilaku ternyata tidak saja kaitannya dengan personal melainkan juga secara kolektif.[2] Adapun yang dimaksud dengan perilaku kolektif ialah individu-individu yang tanggap atau terstimulus oleh lingkungannya dengan ciri pola-pola perilaku yang spontan atau tak terduga sebelumnya. Individu-individu yang terlibat dalam perilaku ini kemungkinan-kemungkinan terlibat pada dirinya akan kegiatan yang lebih universal, seperti pemberontakan, kerusuhan, kekerasahan, serta perilaku menyimpang.

b. Pembentukan Perilaku

Setiap manusia pasti memiliki perilaku dalam keseharian mereka. Dan perilaku tersebut dapat dibentuk dan dipelajar. Berikut akan dijelaskan cara terbentuknya perilaku manusia:

1. Pembentukan pengertian dengan kebiasaan

   Pembentukan perilaku manusia memang melalui beberapa cara. Cara yang pertama dengan melalui kebiasaan. Ketika seseorang terbiasa akan suatu hal, maka tidak dapat dipungkiri akan terbiasa terus dengan hal tersebut. Jika dikaitkan dengan perilaku, misalnya saja perilaku si A ketika hendak makan membiasakan untuk membaca doa, maka ketika ia akan selanjutnya, ia akan tetap berdoa dahulu. Karena perilaku merupakan aktivitas yang diulang-ulang.

2. Pembentukan perilaku dengan pengertian

[2] Bruce J.Cohen, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: PT Rineka Cipta,1992), 338.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembentukan perilaku selanjutnya yaitu dengan cara pengertian. Hal ini menjelaskan bahwa untuk membetuk perilaku dengan pnegertian. Pengertian yang dimaksud ialah meningkatkan rasa peka dan pengertian terhadap dirinya sendiri maupun orang lain.

3. Pembentukan perilaku dengan model

Pembentukan perilaku selanjutnya dengan cara model. Model disini dalam artian contoh atau panutan. Misalnya saja orangtua sebagai panutan, guru sebagai panutan. Model atau contoh yang baik, maka akan baik pula perilaku seseorang.

c. Perilaku Menyimpang

Dalam perilaku menyimpang selalu dikaitkan dengan pandangan negatif, karena melanggar peraturan, norma-norma yang telah ditetapkan, maupun bertindak yang dapat merugikan orang lain. Penyimpangan adalah perbuatan yang mengabaikan norma, dan penyimpangan ini terjadi jika seseorang atau sebuah kelompok tidak mematuhi patokan baku di dalam masyarakat.

Menurut James Vander Zanden, perilaku menyimpang ialah perilaku yang dinilai atau dipandang dan dianggap oleh masyarakat luas sebagai perilaku yang tidak baik dan di luar ketentuan yang diberlaku.[3] Jadi disini yang dimaksud dengan perilaku menyimpang yakni perilaku seseorang yang dianggap negatif dan meresahkan masyarakat akibat dari

[3] Muchammad Ismail dkk., *Pengantar Sosiologi* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak mematuhi norma apa yang telah disepakati bersama. Perilaku menyimpang diaktegorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu :[4]

1. Tindakan *non comform*, yakni jenis perilaku yang tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku.
2. Tindakan anti sosial, suatu tindakan yang menentang kebiasaan masyarakat dan kepentingan umum.
3. Tindakan kriminal, tindakan yang melanggar aturan hukum dan lebih condong membahayakan atau mengancam jiwa seseorang.

Dari penjelasan diatas mengenai kategori tindakan, ketiganya sama-sama meresahkan dan merugikan masyarakat. Dalam kehidupan ini, manusia dalam bermasyarakat tentunya melakukan suatu interaksi sosial. Suatu interaksi dikemas dalam suatu tertib sosial atau norma-norma yang telah ditetapkan bersama. Ketika ketertiban sosial telah ditetapkan dan diiplementasikan bersama, tidak sedikit juga yang menolaknya bahkan menentang karena dirasa hidup tanpa terikat sesuatu itu lebih nyaman.

Berbicara mengenai nilai dan norma yang dianggap sebagai kebutuhan untuk membentuk kepribadian seseorang menjadi baik, ternyata keberadaannya bersifat dinamis dan mengikuti zaman. Perlu diketahui, perilaku menyimpang dianggap menyimpang apabila tidak sesuai dengan norma maupun nilai yang berlaku di dalam suatu komunitas maupun lingkungan masyarakat.

[4] Ibid., 96-97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terdapat suatu komunitas yang memiliki nilai dan norma, misalnya sama-sama berprofesi sebagai kru bus, akan tetapi komunitas ini lebih dikenal akan profesinya sebagai kru bus yang nakal, lalu ada beberapa orang atau minoritas sebagai pendatang yang lebih memilih untuk berprofesi juga sebagai kru bus, tapi yang baik atau bertanggung jawab. Dari contoh tersebut sudah terlihat perbedaannya mana yang menyimpang dan tidak, akan tetapi para pendatang yang berprofesi kru bus baik tersebut tersebut dianggap berperilaku menyimpang karena tidak sesuai norma dan nilai di komunitas tersebut, padahal pilihan kaum minoritas tersebut memilih berprofesi sebagai kru bus tersebut baik.

- Ciri-ciri Perilaku Menyimpang

Ciri-ciri perilaku menyimpang menurut Paul Horton ada enam, yaitu :[5]

1. Penyimpangan yang didefinisikan, seseorang yang melakukan penyimpangan sudah benar-benar di cap atau dianggap masyarakat perbuatannya telah menyimpang,
2. Penyimpangan bisa diterima bisa juga ditolak, perlu diketahui tidak semua perilaku menyimpang dipandang negatif, tetapi masih ada sisi positifnya.
3. Penyimpangan relatif dan penyimpangan mutlak, sebenarnya hampir sama dengan penyimpangan bisa diterima dan ditolak, hanya saja dari sisi frekuensinya untuk menentukan seseorang tersebut melakukan suatu penyimpangan relatif atau mutlak.

[5] Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), 194-196.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Penyimpangan terhadap budaya nyata dan budaya ideal, suatu tindakan dalam suatu budaya yang dianggap layak oleh masyarakat, akan tetapi dalam hukum positif hal itu dianggap menyimpang.
5. Terdapat norma-norma penghindaran dalam penyimpangan, seseorang yang menganggap dirinya tidaklah menyimpang atau melanggar norma dan nilai, akan tetapi sebenarnya orang tersebut melanggar norma yang berlaku.
6. Penyimpangan sosial bersifat adaptif, perbuatan yang justru didukung karena tindakannya bersifat positif walaupun dianggap oleh kelompok lainnya menyimpang.

Dari keterangan diatas, maka ciri-ciri perilaku menyimpang yang telah disebutkan oleh Paul Harton tersebut sebagai landasan ketika masyarakat hendak mengetahui tergolong berperilaku menyimpang dalam ciri-cir yang mana. Dala kehidupan sehari-hari dengan adanya norma, nilai, serta kaidah yang berada di masyarakat diharapkan dapat diterapakn bersama agar tidak terjadi ketimpang didalam masyarakat tersebut. Selanjutnya akan dibahas tentnag jenis-jenis penyimpangan sosial. Dengan kata menyimpang saja, masyarakat sudah tau bahwa itu merupakan perilaku yang negatif dan menentang norma yang ada. Selain ciri-ciri perilaku menyimpang, terdapat juga jenis-jenis penyimpangan sosial.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Faktor-faktor Penyebab Masyarakat Berperilaku Menyimpang

Dalam kehidupan bermasyakat tentunya ada prose interkasi. Dengan adanya inteerkasi yang baik maka akan tercipta hubungan sosial yang baik dan begitu sebaliknya.Untuk membentuk perilaku masyarakat yang baik dan sesuai dengan kaidah, maka diperlukan adanya aturan-aturan dari lingkungan masyarakat btersebut. Selain aturan-aturan tersebut, kehadiran norma, nilai-nilai yang luhur juga sebagai pembentuk perilaku manusia agar tercipta kehidupan yang teratur.

Ketika suatu masyarakat mengikuti dan menerapkan norma, nilai, serta aturan yang telah ditetapkan bersama, maka ia akan merasakan kehidupan yang nyaman dan tentram karena tidak keluar dariapa yang telah ditetapkan tersebut. Orang-orang yang tidak mengi ndahkan hal itu, maka ia akan mendapatkan hal-hal yang sebenarnya merugikan diri mereka. Tetapi, ada suatu aturan atau norma maupun nilai-nilai, yang justru merugikan salah satu pihak maupun sebagainya. Hal itu dirasa tidak membawa keuntungan, akan tetapi malah berimbas terhadap dirinya. Inilah yang terkadang menyebabkan masyarakat ada yang tidak mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku disuatu komunitasnya atau lingkungannya. Berikut faktor-faktor masyarakat berperilaku menyimpang:[6]

1. Dalam penerapan kaidah-kaidah yang telah ditetapkan bersama dalam suatu masyarakat, terkadang tidak semua pihak menerapkan hal

[6] J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), 133-134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut. Seseorang maupun sebgaai orang beranggapan bahwa kaidah-kaidah atu norma yang berlaku dalam suatu masyarakat justru tidak memuaskan mereka, karena dirasa hal itu tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dalam kehidupan sehari-hari.

2. Masyarakat yang berperilaku menyimpang, terkadang kurang tahu mengenai kaidah yang telah ditetapkan. Kurang tahu disini bukan berarti tidak mengerti sepenuhnya, akan tetapi terdapat bagian-bagian tertentu yang tidak mereka mengerti karena kurangnya penjelasan-penjelasan maupun sosialiasi dari pihak tertentu. Sehingga, kidah tersebut masih terdapat tanya tanya bagi orang-orang yang hendak menerapkannya. Dan tak jarang juga timbul berbagai macam penerapan.
3. Keberadaan konflik dapat ditemukan dimanapun, karena setiap invidu sangatlah bersifat diinamis dan juga terkadang tidak satu persepsi. Di lingkungan masyarakat, beranekaragam konflik dapat dijumpai. Orang-oranya yang memiliki peran penting dalam suatu komunitas maupun lingkungan masyarakat terkadang juga timbul konflik. Perlu diketahui, konflik tidak selalu berdampak negatif, tetapi juga berdampak positif. Mayarakat yang tidak mengindahkan adanya konflik justru merasa risih akanhal tersebut.
4. Masyarakat tentunya memiliki kepentingan-kepentingan dalam kehidupannya. Didalam suatu masyarakat tentunya ada perangkat-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perangkat sebagai struktur tertinggi dalam suatu organisasi. Karena banyaknya kepnetingan masyarakatnya, terkadang pihak atas tidak memungkinkan untuk mewujudkannya satu persatu atau merata, dikarekan pasti ada kpentingan dari masyarakat yang lebih penting dan diwujudkan.

Perilaku menyimpang dapat juga dikatakan sebagai patologis yakni suatu penyakit sosial. Pandangan mengenai patologis jika dikaitkan dengan dunia kesehatayan yaitu organ-organ manusia apabila tidak berfungsi dengan baik maka manusia tersebut dalam keadaan tidak sehat. Berbeda dengan manusia yang tidak mengalami sakit atau dalam kesehariannya badannya terasa nyaman, maka ia tidak termasuk dalam kategori patologis dalam dunia kesehatan.

Pandangan kesehatan yang menganggap seseorang berpatologis karena ditentukan organ-organ yang mengalami disfungsi.[7] Jika salah satu organ atau beberapa organ tersebut mengalami luka, maka disfungsilah organ tersebut. Sedangkan, psikologi beranggapan bahwa seseorang yang mengalami abnormal secara statistik tidak selalu mengalami patologis.[8] Namun, pandangan sosiologi beranggapan bahwa seseorang yang mengalami patologis atau keadaan yang menyimpang berarti seseorang tersebut tidak berhasil dalam menaati

[7] Soejono Soekanto dan Ratih Lestarini, *Howard S. Becker: Sosiologi Penyimpangan*, (Jakarta: Penerbit CV. Rajawali, 1988), 5.

[8] Suprapti Slamet I.S dan Sumarmo Markam, *Pengantar Psikologi Klinis*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2014), 22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aturan-aturan yang diberlakukan oleh suatu kelompok tersebut maupun lingkungannya.

d. Patologi Sosial

Setelah mengetaui bahwa perilaku menyimpang merupakan suatu perilaku yang melanggar kaidah yang ada di masyarakat. Selanjutnya, dalam pembahasan ini akan berbicara mengenai patologi sosial yang berarti pato ialah penyakit dan logos yakni ilmu. Dalam kajian sosiologi, jadi patologi sosial yakni ilmu yang berbicara mengenai asal-uslnya penyakit sosial yang ada dimasyarakat. Diperlukannya sejarah dalam kehidupan ini yakni bukan untuk dilupakan, akan tetapi justru sebagai acuan dan pelajaran untuk kehidupan selanjutnya. Dalam kajian patologi sosial tentunya asal mula dicetuskannya pembahasan tersebut karena adanya kesadaran disebelumnya untuk mengkaji pembahasan ini.

Diera revolusi industri, masyarakat dunia mulai menjadikan dirinya sebagai manusi maju pada saat itu, dengan munculnya revolusi industry maka pada saat itu pula ketradisionalan masyarakat dunia mulai memudar. Kecanggihan teknologi dan mulai terbukanya pola pikir masyarakat untuk berpikir maju di era tersebut. Di era ini, manusia lebih mengutamakan pekerja dari mesin daripada manusia, dengan alasan semakin meminimalisir biaya dan dapat meraup keuntungan sebesar-besarnya. Akahirnya, para pekerja buruh pabrik di PHK, dan nasib mereka selama ini yang hanya bergantungan dengan pabrik sebagai tempat mereka berpenghasilan sudahlah pupus. Selanjutnya, para buruh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut kebanyakan menjadi pengangguran karena salah satu faktor juga tidak memiliki keahlian dalam beekrja.

Pada saat itu kota yang menjadi peradaban era industri, menjadikan kota sebagai tempat yang ramai dan sebagai pusat orang-orang dalam bekerja. Mesin-mesin dipabrik sebagai pengganti tenaga kerja manusia hingga saat ini terus digunakan untuk perusahannya. Tak banyak juga wanita atau anak-anak sebagai pekerja yang lebih diminati oleh pengusaha-pengusaha karena dinilai dalam hal bayarannya lebih sedikit daripada laki-laki. Dari segi fisik, wanitadan anak-anak bukanlah sosok seperti laki-laki yang memiliki tenaga yang kuat dan cekatan. Akan tetapi, keadilan harus ditegakkan dan upah mereka tentunya harus sesuai dengan usaha mereka juga ketika bekerja.Bukannya malah mengutamakan keuntungan tanpa menerapkan perikemanusiaan yang dijunjung tinggi oleh masyarakat yang humanis demi kenyamanan dan kesejahteraan umat manusia.

Selain permasalan tersebut, dibidang eknomi, pendidikan, huku, bahkan politik pun terjadi. Akan tetapi, masalah yang hingga saat ini menjadi titik sentralnya kehidupan bermasyarakat yaitu mengenai ekonomi. Seseorang yang pandai dan pejabat ynegara yang telah bersumpah kepada rakyatnya untuk memperioritaskan rakyat, justru berbuat hal yang negatif dan tidak diinginkan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, adanya revolusi industri dirasa merugikan para puruh dan rakyat yang tidak mampu, maka para ahli khususnya ilmu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sosial memberikan perhatian khusus kepada mereka dengan cara memeberikan solusi serta mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Dalam hal ini, para sosiolg lebih bersatu dalam mengatasi persoalan-persoalan yang ada. Selain itu, adanya kerjasama dengan para ahli lain juga sangat diperlukan agar ada perpaduannya. Menurut S. Imam Asyari sebagai penulis buku ini, juga menyatakan para sosiolog memberikan sumbangsih yang besar dalam menyelesaikan perasalahan yang ada di masyarakat industri.

> Dikalangan ahli-ahli sosial misalnya; Frederick Leply yang semula berkecimpung dengan masalah-masalah pertambangan, karena ia seorang insinyur pertambangan, dan buruh-buruh pertambangan, mulai mengalihkan pemikirannya dan berusaha mengatasi masalah-masalah sosial, antara lain dengan melakukan penelitian tentang tingkah laku dan tingkah hidup para buruh. Demikian juga dengan Charles Both, ia berusaha mencari penyelesaian peburuhan terutama yang menyangkut pembinaan para keluarga buruh[9]

Para sosiolog yang awalnya memiliki latar belakang bukan dari sosiologi ternyata mulai tertarik dengan ilmu kajian sosiologi mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat. Leply sebagai salah satu tokoh sosiologi tertarik membahas mengenai tingkah laku dan tingkah hidup buru kerja pada saat itu. Dalam kehidupan sehari-hari memang manusia tidak pernah bisa lepas dari tingkah laku dan tingkah hidup mereka. Pada waktu era revolusi industri. Leply berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan penelitiannya. Memang benar,

[9] S. Imam Asyari, *Patologi Sosisal*, (Surabaya: Usaha Nasional, Cetakan ke 1), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

solusi akan didapat ketika kita mengetahui dulu apa sebab dan akibatnya dari suatu masalah yang ada dimasyarakat.

Seorang sosiolog sebagai pemecah masalah dan tidak hanya itu, juga sebagai pemberi solusi disetiap yang ada. Jadi, harus mengutamakan kepentingan masyarakat, jika ingin hidup masyarakat sejahtera. Selanjutnya, Charles mencari solusi dengan mebangun pola pikir buruh dan membinakeluarga-keluarga buruh agar bisa terampil dan kreatif. Sehingga, walau sudah tidak bekerja dipabrik lagi, akan tetapi mereka memiliki kreatifitas dan inovasi yang tinggi. Hal itu juga meminimalisir terjadinya tingkat kejenuhan si buruh dan mengurangi tingkan pengangguran.

2. Manfaat Ekonomi, Sosial dan Politik Jasa Transportasi

Transportasi merupakan hal yang penting bagi masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan transportasi setip tahunnya semakin meningkat. Transportasi terdiri dari tiga jenis, yaitu: tansportasi laut, udara, dan darat. Jasa transportasi makin banyak pilihannya dan semakin berkembang. Jasa transportasi memberi manfaat bagi masyarakat secara luas, pemerintah, maupun negara.

Jasa transportasi dalam manfaatnya meberikan penjelasan mengenai guna tempat dan waktu sebagai sesuatu yang diciptakannya. Guna tersebut dalam transportasi memiliki manfaat seperti halnya ekonomi, sosial, dan politik. Manfaat tersebut dapat dirasakan dalam kancah lokah, regional,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasional, serta internasional. Adapun manfaat jasa transportasi yakni sebagai berikut:[10]

a. Manfaat Ekonomi Dalam Jasa Transportasi

Manfaat adanya jasa transportasi memberikan manfaat tersendiri yang dapat dirasakan oleh orang-orang yang terlibat dalam bidang ekonomi, seperti halnya:

1. Meningkatkan pemasaran dan memperluas pasar di bidang ekonomi, dengan adanya jasa transportasi maka jarak yang jauh tidak lagi menjadi kendala bagi pelaku ekonomi dan sangat memperhatikan efisien waktu.
2. Harga yang sama, makdusnya disini dengan adanya jasa angkutan umum dapat memberikan kemudahan dan memenuhi barang atau melengkapi barang yang tidak ada di suatu daerah. Jasa transportasi dapat membantu dalam hal ini, agar antar daerah harga masih sama atau tidak beda jauh.
3. Inovasi sumber daya, dengan adanya jasa angkutan umum maka akan mendorong masyarakat untuk berpikir kritis dalam pemanfaatan potensi sumber daya baik itu manusia maupun alam yang dimiliki.

b. Manfaat Sosial Dalam Jasa Transportasi

Selain manfaat ekonomi, masyarakat juga dapat merasakan bagaimana manfaat dalam bidang sosial. Mengani sosial, berarti

[10] Sakti Adji Adisasmita, *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2011), 9-10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencakup seluruh masyarakat di negara ini. Manfaat dalam bidang sosial, seperti halnya :

1. Terjangkaunya pelayanan-pelayanan di berbagai bidang, adanya jasa transportasi memudahkan pengerak sosial, aktivis-aktivis, maupun instansi tertentu mudah dalam mengakses pelayanan-pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat.
2. Menimbulkan hubungan sosial dan interaksi, dengan adanya jasa transportasi maka akan menimbulkan suatu interaksi yang nantinya akan tertuju pada hal-hal yang sesuai kebutuhan dari masing-masing, lalu akan terciptanya hubungan sosial yang baik.

c. Manfaat Politik Dalam Jasa Transportasi

Dengan adanya jasa transportasi, maka dalam bidang politik akan membawa manfaat sendiri. Manfaat dalam bidang politik yaitu: memberi rasa aman dan menghindari gangguan baik itu dalam negeri maupun luar negeri.

Dari uraian diatas maka dapat diketahu manfaat jasa transportasi ternyata mempengaruhi dalam bidang ekonomi, sosial, dan politik. Transportasi berarti adanya gerak atau perpindahan yang ditujukan untuk barang atau manusia. Oleh karena itu, muncullah istilah moda transportasi yang menyinggung tentang teknik, alat transportasi, serta pelayanan dari masing-masing transportasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Moda Transportasi dan Masyarakat Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Bus

a. Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum

Transportasi memang kegunaannya untuk memindahkan sesuatu. Akan tetapi, tidak hanya sekedar memindahkan atau berpindah, juga terdapat teknik dan lainnya, yakni moda. Moda asal kata dari modus yang berarti terlihat oleh mata atau fisiknya.[11] Jika dikaitkan dengan transportasi, maka moda dan transportasi berkesinambungan. Moda dan transportasi menjadi satu kesatuan, dan jadilah moda transportasi.

Moda transportasi yang berarti menjelaskan mengenai teknik dan cara bagaimana perpindahan transportasi dari satu daerah ke daerah lainnya. Karena berhubungan dengan perpindahan barang atau manusia, tentunya ada faktor-faktor dari moda transportasi tersebut, yakni sebagai berikut.[12]

1. Faktor geografis
2. Fator tujuan dan maksud tujuan
3. Faktor jenis-jenis barang dan status sosial
4. Faktor tujuan pemberangkatan dan asal pemberangkatan
5. Faktor mengenai objek yang dipindahkan atau diangkut

Dari faktor-faktor diatas maka dapat diketahui, bahwa segala macam teknik dan cara berpindahnya transportasi itu merupakan moda transportasi. Dalam pembagiannya, moda transportasi dibedakan

[11] Fidel Miro, Pengantar Sistem Transportasi, (Surabaya: Penerbit Erlangga, 2012), 32.
[12] Ibid., 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi tiga, yakni moda trnasportasi udara, laut, kereta api, dan jalan. Moda transportasi udara. Moda udara yaitu seperti halnya pesawat terbang, helikopter, dan lainnya. Moda transportasi laut seperti halnya kapal feri, kapal laut, kapal selam, kapal pesiar, dan lainnya baik itu mengangkut penumpang atau barang. Moda. Sedangkan moda transportasi kereta api yaitu kereta api untuk mengangkut penumpang, gerbong, lokomotif, maupun kereta api pengangkut barang. Moda transportasi jalan yaitu kendaraan bermesin, bus, truk, bahkan becak atau gerobak masuk dalam moda transportasi ini.

Moda transportasi diatas, yang kerap kita jumpai yaitu moda transportasi jalan. Moda transportasi jalan begitu banyak dilakukan oleh masyarakat dan menjadi alternatif untuk bepergian. Secara spesifik moda transportasi yang sangat populer di masyarakat yaitu moda transportasi bus. Bus merupakan kendaraan di jalan atau darat yang kegunaannya untuk melakukan perpindahan manusia atau menumpang dan barang dari satu daerah ke daerah lainnya. Bus merupakan kendaraan yang strategis dan sering ditemui di jalan raya.

Pembahasan sebelumnya menegenai jasa transportasi. Bus merupakan jasa transportasi khususnya sebagai angkutan umum masyarakat Indonesia sebagai kendaraan yang melakukan suatu perjalan baik itu jauh ataupun dekat. Bus merupakan kendaraan besar dan menampung banyak penumpang hinggan berjumlah lebih dari lima puluh.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Para pengusaha bus atau PO bus tentunya memiliki pelayanan dan faslitias yang beranekaragam. Setiap bus pastinya menginginkan nilai lebih dari penumpang dari segi pelayanan maupun fasilitas. Masyarakat sebagai konsumen dalam hal jasa angkutan umum tentunya memiliki kesan tersendiri bagi setiap pelayanan maupun fasilitas bus. Bus-bus biasanya berada di sebuah terminal. Keberadaannya tidak sulit dicari.

Terminal sebagai lokasi kedatangan dan keberangkatan bus, tentunya terdapat berbagai macam PO Bus yang menawarkan jasanya disana. Bagi kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Semarang, dan lainnya, tentunya lebih luas dan bermacam-macam jenis bus yang ada disana. Bus antar kota, provinsi, bahkan pulau ada di terminal besar seperti yang telah disebutkan diatas.

b. Keresahan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum

Masyarakat merupakan sekumpulan dari individu-individu yang memiliki tujuan sama. Jika berbicara mengenai masyarakat pengguna jasa angkutan umum, berarti masyarakat tersebut merupakan penumpang dari transportasi massal yang akan di naikinya.

Jasa angkutan umum sangat banyak sekali adanya, karena keberadaannya sangat membantu masyarakat. Sebagai transportasi massal yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, maka setiap transportasi massal dapat juga dikatakan sebagai jasa angkutan umum. Walaupun masyarakat memiliki transportasi pribadi, jasa akan angkutan umum sebagai kebutuhan tersendiri bagi masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perlu diketahui, jasa angkutan umum sangat banyak jenisnya, misalnya: Mikrolet, bajaj, bus, ojek, transportasi online, kereta api, komuter, kapal laut, Perahu, Helikopter, Pesawat, dll. Masing-masing jenis angkutan umum tersebut memiliki fungsi dan tujuan masing-masing. Masyarakat juga sebagai penentu akan menggunakan jenis angkutan umum yang seperti apa tergantung pada tujuannya.

Setiap jenis transportasi tersebut pastinya memiliki perusahaan atau namanya masing-masing dari perusahaan tersebut bekerja sama dengan pemerintah. Hal itu tidak lain membuka pelayanan berupa jasa transportasi massa atau angkutan umum. Perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebagai pengguna jasa mereka. Tidak sedikit masyarakat yang mengalami keresahan akibat menggunakan jasa angkutan umu.

Masayarakat mengalami keresahan karena pelayanan yang dirasa belum mempuni. Keresahan misalanya yang terjadi yakni, pencurian, penipuan, bahkan, ketidaknyamanan hati. Akhirnya masyarakat selalu was-was ketika hendak menggunakan transportasi massa atau angkutan umum.

4. Kontrol Sosial

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat selain sebagai penyelenggara aturan-aturan yang berlaku, juga sebagai pengamat terhadap aparatur negara. Dalam hal ini, kontrol sosial bukan serta merta hanya mencegah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saja, akan tetapi juga rujukannya kepada bagaimana agar orang yang melanggar aturan tidak mengulangi lagi perbuatannya.

Dalam masyarakat dikenal dengan nama pengendalian sosial (social control). Perlu diketahui, proses pengendalian tidak hanya dilakukan terhadap individu dengan individu, tetapi juga antara individu dengan kelompok, bahkan kelompok dengan kelompok. Sifat pengendalian sosial ada dua yaitu, preventif dan represif. Sifat preventif ialah kiat yang dilakukan untuk mencegah terjadinya haal-hal yang menyebabkan kestabilan yang ada dimasyarakat terganggu. Sedangkan sifat represif ialah berupa hukum atau sanki yang diberikan kepada yang melakukan pelanggaran. Selain sifat-sifat pengendalian sosial terdapat alat-alat pengendalian sosial, yakni sebagai berikut:[13]

a. Memupuk keyakinan bahwa adanya nora-norma serta nilai yang diberlakukan dan diterapkan bersama, itu tidak lain untuk mencapai suatu masyarakat yang harmonis.
b. Mengapresiasi masyarakat yang taat pada aturan yang berlaku, sehingga menjadi motivasi bagi masyarakat lainnya.
c. Mengembangkan rasa malu kepada masyarakat, ketika masyarakat ada yang melanggar aturan.
d. Memberikan rasa takut atau startegi tertentu, agar masyarakat yang ingin melanggar tidak jadi melanggarnya, karena takut akan hukuman yang didapatkan nanti.

[13] Muchammad Ismail dkk, *pengantar sosiaologi*, 105.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Menciptakan hukum sebagai pedoman dimasyarakat dan sanksi atau hukuman aharus benar-benar tegas.

Setelah mengetahui alat-alat pengendalian sosial, maka akan dipaparkan mengenai jenis sanksi dalam pelakasanaan kontrol sosial yang terdiri dari tiga, yaitu: Sanksi bersifat fisik, psikologik, dan ekonomik.

> Sanksi fisik adalah sanksi yang mengakibatkan penderitaan fisik pada mereka yang dibebani sanksi tersebut, misalnya didera, dipenjara, diikat, dijemur di panas matahari, tidak diberi makan dan sebagainya. Berbeda halnya dengan sanksi fisik, pada sanksi psikologik beban penderitaan yang dikenakan pada si pelanggar norma itu bersifat kejiwaan, dan mengenai perasaan, misalnya hukuman dipermalukan dimuka umum …. Pada jenis sanksi yang ketiga, sanksi ekonomik, beban penderitaan yang dikenakan kepada pelanggar norma adalah berupa pengurangan kekayaan atau potensi ekonomiknya, misalnya pengenaan denda, penyitaan harta kekayaan, dipaksa membayar ganti rugi, dan sebagainya[14]

Dari penjelasan diatas, maka dapat diektahui bahwa jenis sanksi yang diterapkan itu ada tiga yaitu: sanksi yang sifatnya fisik, psikologik, serta ekonomik. Ketiga jenis tersebut dimaksud untuk membuat efek jera bagi pelakunya yang melanggar. Masing-masing sanksi, misalnya saja sanksi fisik lebih mengutamakan hal berupa hukuman atau sanksi fisik yang diberikan kepada yang melanggar. Selanjutnya, dari segi sanksi psikoligik yakni diberi sanksi yang mengarah kepada perusaahn atau sesuatu yang didalam seperti halnya jiwa. Dan yang terakhir ialah sanksi ekonomik, tentunya hal ini berkaitan dengan harta benda atau hal-hal yang berkaitan dengan ekonomi yang bersangkutan. Ketiga sanksi tersebut pelakasaannya

[14] J. Dwi narwoko dkk, Sosiologi Teks pengantar, 135-136.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan maksimal apabila pihak yang terkena sanksi tersebut merasa jera akan sanksi terebut.

C. Labelling Theory

Penyimpangan merupakan sebuah perilaku yang dinilai negatif atau tidak sesuai dengan nilai, norma-norma yang berlaku. Penyimpangan juga bisa disebut keluar dai zona aman. Penyimpangan selalu dikaitkan dengan perilaku. Dewasa ini, perilaku menyimpang kerap terjadi diberbagai lapisan masyarakat. Perilaku menyimpang selalu dikaitkan dengan kejahatan atau tindakan yang negatif dan dapat merugikan idividu maupuun kelompok.

Dalam penelitian saya yang berjudul "Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum(Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)". Teori yang relevan dengan judu saya adalah "Teori Labeling-Edwin M. Lemert". Edwin M Lemert merupakan seorang Sosiolog. Ia lahir di Cincinnati, Ohio pada tanggal 8 Maret 1912. Dan ia wafat pada tanggal 10 November 1996 dengan umurnya 84 tahun. Pendidikannya, ia merupakan sarjana lulusan Universitas Miami dan bergelar doctor di Ohio State University. Kemudain ia menjadi seorang professor di Kent State dan Western Michigan Universities. Selain tokoh sosiologi, ia juga merupakan tokoh antropologi. Lemert melihat bahwa sebagaian besar tindakan sosial dalam pandangannya merupakan tindakan yang menyimpang. Saat itu, ia mempelajari tentang narkoba dan ia kagum akan adanya daya yang begitu kuat di tempat kerjanya. Salah satu teorinya yaitu teori labeling atau teori

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelabelan. Teori ini berada di puncaknya pada tahun 1960 dan 1970 an, hingga saat ini teori ini masih dikenal dan berkembang.[15]

Perlu diketahui bahwa teori ini merupakan bagian dari salah satu teori penyimpangan dalam Sosiologi. Teori labeling merupakan pemberian cap, pemberian julukan oleh masyarakat kepada seseorang yang dianggap menyimpang, seperti halnya mencuri, menipu, membunuh, dan segala bentuk penyimpangan.[16] Seseorang yang awalnya melakukan penyimpangan itu dinamakan penyimpangan primer. Berbeda dengan ketika seseorang yang sudah di cap atau dijulukin menyimpang tersebut menanggapinya, maka dinakaman penyimpangan sekunder. Adapun penyimpangan sekunder tersebut, orang yang melakukan penyimpangan akan terus melakukan penyimpangan, karena menganggap dirinya sebagai seorang menyimpang.[17]

Perilaku menyimpang di cap oleh masyarakat karena perilakunya dianggap negatif atau meresahkan. Sebagian orang yang di cap menyimpang ternyata menentang hal tersebut, karena menganggap dirinya tidak melanggar norma yang berlaku. Orang-orang tersebut walaupun melakukan penyimpangan, tetapi ia mengganggap dirinya tidak menyimpang.

Peneliti mengambil teori ini dikarenakan teori ini merupakan salah satu teori yang membahas mengenai pelabelan seseorang oleh masyarakat atau dapat dikatakan sebagai penyimpangan, selain itu teori ini sesuai dengan apa yang ada dilapangan bahwa masyarakat telah melabelkan kru bus sebagai

[15] "Edwin Lemert", diakses 6 November 2017, https://en.m.wikipedia.org/wiki/Edwin_Lemert.
[16] Muchammad Ismail dkk, *pengantar sosiaologi*, 102.
[17] James M. Henslin, *Sosiologi Dengan Pendekatan Membumi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), 155.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seseorang yang negatif dalam bekerjanya dengan keresahan yang dialami oleh penumpang bus terminal Bungurasih.

Teori ini jika dikaitkan dengan penelitian saya sangatlah relevan. Kru bus di terminal tidak hanya memberikan pelayanan kepada penumpang ketika berada didalam bus, akan tetapi ketika mencari penumpang pun sebagai perilakunya saat bekerja. Kru bus dipandang atau sudah di cap sebagai pekerjaan yang negatif oleh masyarakat. Dipandang maupun di cap negatif karena pekerjaan yang identik sering menipu, menakut-nakutin, serta memaksa. Hal tersebut membuat para penumpang bus khususnya menjadi takut dan resah, tak sedikit pula terkena tipuan kru bus tersebut. Kru bus tersebut masih ditemukan dikawasan terminal besar seperti halnya Bungurasih. Seorang kru bus bekerja seperti itu awalnya memang sering menakuti, menipu, atau yang merugikan masyarakat, itu termasuk penyimpangan sekunder. Ketika telah di cap dan dirinya merasa bahwa karakter seorang kru bus itu seperti itu, maka ia tetap dan meneruskan penyimpangan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan oleh orang-orang yang membutuhkan suatu informasi yang akurat dan sistematis atas fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan kita. Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti harus mengerti dan mempelejari secara mendalam tentang metode penelitian. Metode penelitian sangat penting bagi seorang peneliti yang melakukan penelitian.

Metode dalam bahasa Yunani yaitu methodos yang berarti cara atau jalan. Sedangkan pengertian metode penelitian ialah cara-cara secara sistematis, terpadu, dan telah disusun secara menyeluruh untuk mengetahui suatu masalah yang sedang diselidiki dan diharapkan nantinya memberikan solusi.[1] Metode penelitian tidak hanya dipelajari untuk menyelidiki atau menemukan suatu masalah, akan tetapi juga untuk mencari suatu kebenaran dan solusi yang tepat dan efektif bagi setiap masalah yang sedang diteliti. Perlu diketahui, perspektif metode penilitian dibagi menjadi dua yaitu perspektif objektif dan perspektif subjektif.[2]

Penelitian saya yang berjudul "Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya) menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian, pastinya terdapat berbagai macam jenis penelitian sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana untuk memahami

[1] Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), 12.

[2] Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara mendalam tentang perilaku kru bus di tengah keresahan masyarakat pengguna jasa angkutan umum di teliti baik itu melalui observasi, wawancara , maupun dokumentasi.

Jenis penelitian kualitatif itu sendiri terdapat dua sumber data, yakni data primer dan data sekunder.[3] Data primer ialah data yang diambil dari orang pertama atau secara langung pada subyek yang diteliti dengan mempersiapakan pedoman wawancara sebelumnya. Sedangkan data sekunder ialah data yang diambil atau diperoleh melalui membaca, melihat, ataupun mendengarkan.

Dalam penelitian ini, peneliti membagi dalam dua macam data tersebut yaitu:

1. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan informan yaitu kru bus Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, petugas UPTD Terminal Purabaya Bungurasih, pedagang diarea terminal Bungurasih, serta penumpang bus dengan data yang dicari peneliti yaitu perilaku kru bus, pandangan penumpang bus tentang kru bus, serta upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan.
2. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari penjelasan-penjelasan teoritis yang berkaitan dengan tema penelitian dengan mengambil dari berbagai referensi pustaka. Data sekunder ini dapat memberikan keterangan atau pelengkap data sebagai bahan pembanding.

[3] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatid dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 209.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi ini saya pilih sebagai tempat penelitian karena tempatnya para kru bus melakukan aktivitas kerjanya. Para kru bus menjadikan terminal Purabaya sebagai lahan mencari uang.

Kehadiran peneliti sebagai pencari dan pengumpul data tentu melalui proses-proses untuk memasuki terminal. Pertama dengan mengurus surat kepada pihak terkait untuk meminta izin penelitian dan setelah itu memasuki lokasi dengan tujuan untuk mencari data, kemudian peran peneliti disini sebagai pengamat partisipan. Dalam melakukan penelitiaan, peneliti diketahui kehadirannya oleh beberapa informan dan beberapa yang tidak diketahui. Waktu penelitian akan di laksanakan pada bulan Desember hingga Maret

C. Pemilihan Subyek penelitian

Subyek penilitian merupakan faktor terpenting dalam penggalian data secara mendalam. Melihat berbagai jenis data yang ingin dicari dan diketahui oleh peneliti, maka peneliti menggunakan teknik snowball atau bola salju. Snowball ini dilakukan melalui beberapa tahap yakni: menentukan orang yang dianggap sebagai informan dan memberi data. Kemudian orang ini sebagai informan dan menentukan informan selanjutnya untuk mendapatkan data. Dan selanjutnya tahap ini terus dilakukan untuk mendapatkan data yang diinginkan dan hingga terpenuhi jumlah informan yang diharapkan. Perlu diketahui, snowball ini digunakan untuk mencari informan tersebunyi dimana suatu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelompok yang dianggap tidak mudah diakses oleh peneliti pada pengambilan atau teknik informan lainnya.[4] Berikut nama-nama informan yang telah didapat setelah melalui proses snowball:

Tabel 3.1

Subyek Penelitian

No.	Nama	Usia	Status Informan
1.	M. Fadli	45 Tahun	Petugas UPTD Terminal Bungurasih/Dinas Perhubungan Kota Surabaya
2.	Lindri	22 Tahun	Kru bus
3.	Parlan CS	42 Tahun	Kru bus
4.	Hamam	50 Tahun	Pedagang minuman
5.	Mili	22 Tahun	Penumpang Bus
6.	Fitri	21 Tahun	Penumpang Bus
7.	Elsa Lisanul Fathonah	20 Tahun	Penumpang Bus
8.	Sri Wahyuni	21 Tahun	Penumpang Bus
9.	Hendrik	27 Tahun	Penumpang Bus
10.	Awan	38 Tahun	Kru bus

(Sumber: Observasi Peneliti, 2018)

Dari table diatas, informan-informan tersebut memberikan data sesuai dengan apa yang ditanya oleh peniliti. Informan-informan tersebut meliputi

[4] Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 109.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas UPTD Terminal Bungurasih, kru bus, pedangang yang berada diarea termina, serta penumpang bus terminal Bungurasih.

D. Tahap - Tahap Penelitian

Dalam penelitian tentunya ada tahapan-tahapan penelitian yang mana untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun tahap-tahap penelitian sebagai berikut :

1. Melihat Fenomena

   Langkah pertama yaitu melihat fenomena. Peneliti melihat sebuah fenomena yang benar-benar dianggap menarik untuk dikaji dan diteliti. Fenomena yang peneliti pilih yakni perilaku kru bus yang meresahkan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Perilaku kru bus dianggap sebuah profesi jasa angkutan umum, terdapat kru bus yang menimbulkan keresahan masyarakat khususnya pengguna jasa angkuatan umum. Selanjutnya, dibuatlah rumusan masalah dan tujuan penelitian agar fenomena yang dianggap menarik dapat dikaji dan diketahui.

2. Melakukan penulisan proposal

   Setelah melihat fenomena dilapangan, maka langkah selanjutnya oleh peniliti yakni menuliskan proposal. Penulisan proposal merupakan sebuah gambaran atau rancangan dari suatu penelitian. Jadi disini peneliti menggambarkan mengenai perilaku kru busyang meresahkan masyarakat pengguna jasa angkutan umum yang ada di terminal Purabaya Bungurasih. Penulisan proposal dan kemudian diseminarkan untuk mendapatkan persetujuan bagi peneliti agar bisa mewujudkan rancangan penelitiannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Melakukan Penelitian

Langkah selanjutnya yakni melakukan penelitian. Untuk melakukan suatu penelitian, maka harus mengurus surat izin penelitian yang ditujukan untuk lembaga, instansi, maupun pihak yang terkait. Setelah mendapatkan izin penelitian dari pihak terkait, maka peneliti melakukan penelitian semaksimal mungkin untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.

4. Melakukan Penulisan Laporan

Langkah selanjutnya yaitu melakukan penulisan laporan. Data-data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang paling penting atau langkah utama dalam melakukan suatu penelitian.Teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan data. Berikut teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi Partisipasi

Teknik observasi melakukan pencatatan secara sistematik kejadian-kejadian, perilaku, serta obyek-obyek yang dilihat secara langsung. Sebelum melakukan observasi, lebih baik mengumpulkan data atau informasi guna menunjang observasi yang terfokus. Jika observasi yang terfokus sudah ditemukan, maka tema-tema dalam penelitian akan nampak. Observasi yang dilakukan yaitu dengan melihat langsung keadaan lokasi Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya. Melakukan pengamatan langsung kepada penumpang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan kru bus. Pengamatan ini dimaksudkan agar penulis dapat memperoleh data secara detail dan valid.

2. Wawancara Mendalam

Teknik wawancara kegiatannya dengan melakukan pembicaraan kepada informan. Pembicaraan tersebut berupa tanya jawab kepada informan tentang topik penelitian. Wawancara mendalam adalah suatu proses untuk mendapatkan suatu informasi dengan cara tanya jawab antara pewawancara dan informan dalam waktu yang cukup lama atau berulang-ulang.[5] Dalam metode ini peneliti melakukan wawancara dengan para informan yang terkait dengan rumusan masalah yaitu bagaimana perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, serta bagaimana upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini berkaitan dengan pengumpulan data-data yang diperoleh ketika penelitian berlangsung. Dokumentasi seperti halnya berupa tulisan-tulisan, foto, serta gambar-gambar yang terkait dengan topik penelitian. Dokumentasi yang dilakukan di terminal Purabaya Bungurasih sesuai dengan data yang dicari peneiliti selama masa penelitian.

[5] Ibid., 111.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan mempelajari dokumen-dokumen, maka menambah wawasan tentang budaya, norma, serta nilai yang telah dianut oleh obyek maupun subjek yang diteliti. Dokumentasi dibagi menjadi dua, yaitu :[6]

a. Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi adalah refrensi beruapa surat pribadi, autobiografi maupun buku harian yang berisikan data pribadinya, pengalamannya, maupun kepercayaannya.

b. Dokumen Resmi

Dokumen resmi terdapat dua jenisnya, yaitu dokumen intern dan ekstren. Adapun yang termasuk dokumen intern seperti pengumuman, hasil rapat suatu lembaga tersebut, instruksi, dan sebagainya. Sedangkan dokumen eksternal ialah data-data yang tujuannya untuk memberikan informasi kepada dunia luar, seperti halnya majalah, buletin, pengumuman yang disiarkan melalui media massa.

4. Penelurusan Data Online

Diera teknologi ini, sebuah informasi secara universal bisa kita ketahui. Semakin canggih teknologi saat ini, tidak sedikit para akademisi memanfaatkan guna untuk mencari suatu refrensi. Penelurusan data online ini dilakukan ketika peneliti hendak mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian lewat koneksi internet. Mencari suatu informasi melalui data onlie ternyata terdapat prosedur-prosedur yang harus diperhatikan agar tidak salah atau dianggap sebagai plagiat.

[6] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial : Format – format Kuantitatif dan Kualitataif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 153.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prosedur itu misalnya menyebutkan sumber data serta waktu *browsing* tersebut.[7]

F. Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian dilapangan dan pada saat itu juga mengumpulkan data yang telah didapat. Setelah dilakukannya pengumpulan data, maka peneliti melakukan sebuah analisis atas apa data yang didapatnya. Apabila data tersebut dirasa belum sesuai dengan apa yang dicari dan belum ada titik temu yang diinginkan, maka peneliti melanjutkan lagi dalam mencari data hinga benar-benar sudah sesuai dengan apa yang peneliti cari. Dalam melakukan analisis data, terdapat beberaa teknik yaitu sebagai berikut:[8]

1. Reduksi data

   Dalam teknik mereduksi data ini berarti peneliti haruslah memilah-milah mana data yang diperlukan dan mana yang tidak. Data-data yang sesuai dengan apa yang dicari peneliti hendaknya dipisahkan dengan data yang berada diluar penelitian. Hal itu dilakukan agar data yang sesuai bisa fokus penempatannya dan tidak tercampur oleh data yang dari luar.

2. Penyajian data

   Penyajian data dilakukan untuk menyajikan data yang sesuai dengan tema peneitian. Data-data tersebut kemudian disimpulkan, kemudian diklarifikasi dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Setelah itu, dicarilah hubungan antara data yang didapat dengan teori tersebut.

---

[7] Bungin, *Penelitian Kualitatif*, 129.
[8] Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Verifikasi data

Langkah selanjutnya yaitu verifikasi data atau kesimpulan. Dalam tahap ini, peneliti menyimpulkan data yang telah diperoleh. Kemudian, kesimpulan tersebut dibandingkan kesesuainnya dengan tema penelitian dan pernyataan dari subyek penelitian. Kesimpulan akan berubah dikarenakan data yang masih kurang atau yang dicari belum sesuai.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data[9]

1. Perpanjangan Keikutsertaan

   Perpanjangan Keikutsertaan berarti peneliti lebih lama lagi untuk menggali data di lokasi penelitian, dengan begitu data akan lebih bisa semakin mendalam. Selain itu, antara penenliti dan subjek akan membangun sebuah kepercayaan yang lebih.

2. Ketekunan

   Dalam hal ini, peneliti konsisten dalam mencari sebuah data, selain itu akan lebih rincin dan efektif dalam melakukan suatu penelitian.

3. Triangulasi

   Teknik triangulasi adalah suatu teknik yang mana memanfaatkan sesuatu yang lainnya atau bisa dari orang lain dalam mencari informasi. Teknik ini biasanya lebih kepada membandingkan dan mengecek data. Teknik ini juga berarti menverifikasi, mengubah, serta memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, kemudian dicek sebagai kebenaran data.

[9] Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 327-338.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Dalam teknik ini, peneliti dan rekan-rekan sejawat yang membahas mengenai tema ini berdiskusi melalui *review*, beragumen, maupun menganalisis dengan maksud untuk memeriksa keabsahan data.

5. Uraian Rinci

Teknik ini berarti peneliti harus cermat dan teliti dalam hasil penelitiannya, sehingga ketika laporan dikumpulkan itu benar-benar sudah baik atau sesuai dengan fokus penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB 1V

PERILAKU KRU BUS DI TENGAH KERESAHAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM: TINJAUAN EDWIN M. LEMERT

A. Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Dalam sebuah penelitian maka diperlukannya deskripsi umum obyek penelitian utnuk mengetahui gambaran umum misalnya saja geografisnya, profil, struktur organisasi dan lainnya. Maka dari itu dalam penelitian ini perlu dipaparkan mengenai deskripsi umum obyek penelitian. Berikut deskripsi umum Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.[1]

1. Kondisi Geografis Terminal Purabaya Bungurasih

Terminal Purabaya Bungurasih merupakan salah satu terminal terbesar di Indonesia. Terminal Bungurasih luasnya yakni 12 H dan yang berlokasi di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Terminal Bungurasih beramalat di Jalan Letjen Sutoyo, Bungurasih, Waru, Sidoarjo.

Desa Bungurasih letaknya berdekatan dengan Surabaya, sehingga untuk akses ke terminal Bungurasih tidaklah sulit. Karena akses yang mudah, maka para pengguna jasa angkutan umum terminal Bungurasih, bisa dengan mudah menemukan terminal ini yang letaknya strategis. Apalagi di era saat ini, menggunakan *maps* dapat memudahkan untujk mencari lokasi terminal Bungurasih bagi para penumpang yang baru

[1] Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya 2011

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertama kali ke terminal tersebut. Terminal ini tidak hanya melayani jasa angkutan umum bus, juga berbagai macam angkutan jasa. Selain terminal bus, didalamnya juga menyediakan jasa angkutan umun seperti: taxi, mikrolet, ojek, dan menyediakan juga kendaraan rute ke arah Bandara Juanda.

Gambar 4.1 Peta Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

(Sumber: Dokumentasi Peta Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

2. Sejarah Terminal Purabaya

Terminal Purabaya atau lebih dikenal dengan Terminal Bungurasih merupakan salah satu terminal terbesar yang ada di Asia Tenggara. Dibalik kemegahan dan fasilitas yang lengkap, terminal ini dulunya merupakan pengembangan dari Terminal Joyoboyo. Pada saat itu, Terminal Joyoboyo dalam hal kapasitas sudah tidak memungkinkan lagi untuk dilakukannya pengembangan pembangunan. Letak yang strategis yakni ditepatnya dipusat kota, menjadikan pemerintah untuk mengadakan evaluasi lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tahun 1982 melalui surat persetujuan Gubernur Jawa Timur sudah direncana pembangunan terminal Type A Purabaya. Akan tetapi, pada tahun 1989 dilaksanakan pembangunannya. Dan pada tahun 1991, diresmikan pengoperasiannya oleh Menteri Perhubungan RI padaa saat itu.

Pembangunan Terminal Purabaya berlokasi di desa Bungurasih Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Lokasi tersebut dianggap tempat startegis, dikarenakan akses masuk dan keluar dari kota Surabaya. Terminal ini walaupun berada di Kabupaten Sidoarjo, tetapi merupakan aset dari Pemkot Surabaya. Terjadi sebuah kerjasama yang disebut (MOU) antara Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu terdapat beberapa tujuan dan Sasaran mengapa dibangunna Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya.

a. Tujuan dan Sasaran dibangunnya Terminal Purabaya

Dalam melakukan pembangunan terminal Purabaya, pastinya telah dipikirkankan mengenai tujuan dan sasarannya. Berikut tujuan dan sasaran dibangunnya terminal Purabaya yaitu :

1) Dalam rangka mengisi konsep Gerbang Kertosusilo
2) Menempatkan pudat pemberhentian dan pemberangkatan bus antar kota dipinggir/diluar kota, sehingga meningkatkan efisiensi pemakaian jalan dan meningkatkan kelancaran arus lalu lintas dalam kota.
3) Disamping hal tersebut diharapkan juga mengurangi timbulnya gangguan dan kerusukan prasana lalu lintas dan lingkungan didalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kota, hal tersebut telah banyak dilakukan pada kota-kota metropolitan di negara maju dan berhasil baik.

Gambar 4.2 Denah Lokasi Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

(Sumber: Dokumentasi Denah Lokasi Terminal Purabaya Bungurasih)

3. Visi, Misi, Motto, dan Kebijakan Mutu Terminal Purabaya

Sebuah lembaga pastinya memiliki visi, misi, motto, serta kebijakan mutu. Berikut visi, misi, motto, dan kebijakan mutu:

Visi:

Menuju terminal Purabaya dengan pelayanan berkualitas dan handal

Misi:

1. Meningkatkan mutu pelayanan meliputi kebersihan, kenyamanan, keindahan, ketertiban, dan keamanan
2. Memberikan layanan informasi yang tepat dan dapat dipercaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Meningkatkan kompetisi SDM guna mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas
4. Meningkatkan PAD dari retribusi terminal
5. Meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait
6. Melakukan kontrol dan evaluasi secara terus menerus untuk peningkatan kinerja pelayanan terminal

Motto:

"Sesak napasku untuk memberikan pelayanan yang terbaik"

Kebijakan Mutu:

UPTD Terminal Purabaya kota Surabaya berkomitmen meningkatkan pelayanan berkualitas dan handal dengan mengedepankan perbaikan berkelanjutan (continual Improvement) yang beriorientasi pada kepuasan pelanggan dan selalu berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, melalui:

1. Peningkatan kualitas pelayanan terminal yang jelas dan mempunyai kepastian layanan.
2. Peningkatan pendapatan jasa terminal untuk mendukung PAD
3. Peningkatan keamanan, ketertiban, dan kebersihan untuk mendukung kenyamanan lingkungan terminal.
4. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Tugas dan Fungsi

Tugas:

UPTD mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang terminal khususnya operasional pengelolaan terminal

Fungsi:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, UPTD mempunyai fungsi:

a. Pelaksanaan penyusunan program kegiatan pengelolaan terminal;
b. Penyelenggaraan kegiatan pengelolaan terminal dan pangkalan
c. Pelaksanaan pemungutan retribusi dan pendapatan daerah yang sah yang berkaitan dengan pengelolaan terminal dan pangkalan
d. Pelaksanaan penertiban dan pengamanan di dalam terminal dan pangkalan;
e. Pelakasanaan Ketatahusaan UPTD
f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

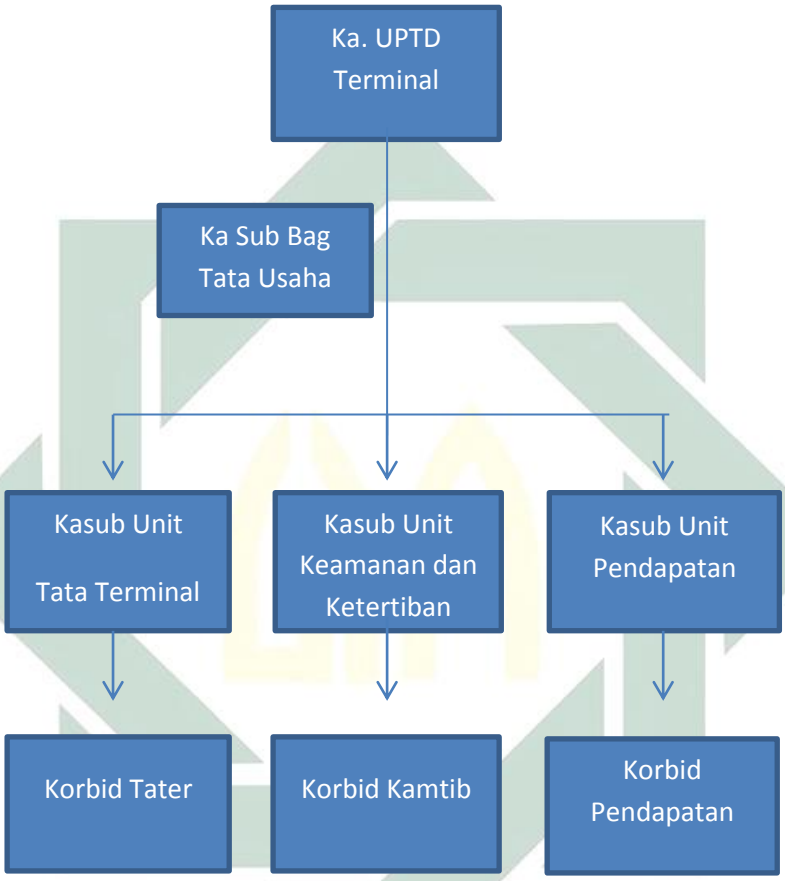
Dalam ketentuan tugas dan fungsi sangatlah diatur dalam peraturan baik itu Dinas Perhubungan maupunUndang-Undang. Tugas dan fungsi haruslah beriringan, karena keduanya sangat berdampak dalam pelaksanaan ketika dilapangan. Selain itu, adaanya eval dan penulisan laporan sangat dibutuhkan untuk diterapkan, karena untuk menjadi bahan acuan kedepannya dengan melakukan sebuah evaluasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Organisasi

Bagan 4.1

Struktur Organisasi



(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

Bagan diatas menjelaskan bahwasannya struktur organisasi Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, dari yang tertinggi ialah Kepala UPTD Terminal, selanjutnya Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Setelah Kepala Sub Bagian Tata usaha, terdapat tiga macam Kepala Sub Unit, diantaranya: Kasub Unit Tata Terminal, Kasub Unit Keamanan dan Ketertiban, dan Kasub Unit Pendapatan. Kasub Unit masing-masing memiliki tiga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Koordinator Bidang, diantaranya: Korbid Tater, Korbid Kamtib, dan Korbid Pendapatan.

6. Profil SDM (Sumber Daya Manusia)

Tabel 4.1

Profil SDM (Sumber Daya Manusia)

Kualifikasi Khusus	Jumlah
PPNS	9 Orang
Penguji Kendaraan Bermotor	3 Orang
Pengamanan	2 Personil Sat Brimob 2 Personil Polsek Waru Sidoarjo 2 Personil Gamisun
Petugas Kebersihan	82 Orang

(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

Dari table diatas dapat diketahui, SDM yang ada di Bungurasih juga meliputi PPN, Penguji Kendaraan Bermotor, Pengamanan, serta Petugas Kebersihan. Selain itu, juga terdapat petugas operasional yang berjumlah 218 orang.

Dari masing-masing SDM yang ada tentunya menjalankan tugasnya masing-masing guna terwujudnya kenyamanan dan ketentraman khususnya untuk konsumen terminal Bungurasih Surabaya. Perlu diketahui volume penumpang yang ada di Bungurasih setiap harinya berjumlah $\pm$ 28000 dan volume bus setiap harinya berjumlah $\pm$ 910.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Dasar Hukum

Dalam sebuah instansi tentunya memiliki aturan-aturan, norma, maupun nilai-nilai sebagai pedoman untuk menjalankan aktivitasnya. Selain itu, adanya dasar hukum dari negara yang harus diterapkan dan dipatuhi agar keseimbangan kehidupan tetap terjaga di masyarakat.

Tabel 4.2

Dasar Hukum

No.	Dasar Hukum
1.	UU 8 / 1981 tentang Hukum Acara Pidana
2.	UU 22 / 2014 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
3.	PP 43 / 1992 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan
4.	PP 79 / 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dengan Angkutan Jalan
5.	PP 74 / 2014 tentang Angkutan Jalan
6.	KM 35 / 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum
7.	Permenhub 98 / 2013 tentang Standar Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan bermotor Umum Dalam Trayek
8.	Perda 12 / 2010 tentang Retribusi Terminal
9.	Perwali 77 /2008 tentang Organisasi UPTD Terminal pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya

(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

Dari table diatas, maka dapat diketahui dasar hukum yang ada di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ternyata tidak hanya mengenai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-Undang saja, akan tetapi terdapat PP (Peraturan Pemerintah), KM yang berarti Keputusan Menteri Perhubungan, Permenhub (Peraturan Menteri Perhubungan), Perda (Peraturan Daerah), Perwali (Peraturan Walikota). Diterapkannya dan diaplikasikannya begitu penting agar kestabilan pemerintah, instansi dan masyarakat dapat tercapai dengan baik.

8. Pelayanan Jasa Terminal

Terminal Purabaya sebagai salah satu terminal terbesar di Asia Tenggara, tentunya memiliki beberpa pelayanan jasa, diantaranya :

a. Terminal Angkutan Penumpang Antar Wilayah Dalam Kota
b. Terminal Angkutan Penumpang Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
c. Terminal Angkutan Penumpang Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)
d. Terminal Angkutan Penumpang Bandara

Dari penjelasan diatas mengenai pelayanan jasa angkutan umum yang ada di Purabaya Bungurasih Surabaya. Jenis-jenis pelayanan jasa angkutan umum tersebut memiliki beberapa rute pelayanan, khususnya .jasa angkutan bus. Setiap harinya, rute-rute tersebut jarang ada yang sepi, dikarenakan permintaan akan transportasi bus sangatlah meningkat setiap harinya, mengingat terminal Purabaya Bungurasih merupakan salah satu terminal terbesar di Indonesia. Rute-rute diatas ada wilayahnya sendiri, adanya petunjuk arah sangat memudahkan calon penumpang yang hendak memilih sesuai dengan jurusannya. Bus-bus yang berada di terminal Purabaya Bungurasih Surabaya, melayani jasanyanya 24 jam. Berikut rute-rute pelayanan bus yang ada di Terminal Purabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3

Rute Pelayanan Bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

No.	Uraian	Lintasan Trayek
I	Trayek AKAP • Jalur Utara • Jalur Selatan	1. Surabaya / Semarang / Jakarta / Palembang / Medan 2. Surabaya – Rembang / Semarang / Cirebon – Bandung 3. Surabaya – Denpasar / Mataram – Labuhan Bajo 1. Surabaya – Solo / Jogja / Magelang / Purwokerto / Cilacap / Tasikmalaya / Bandung 2. Surabaya – Solo / Semarang / Cirebon - Bandung 3. Surabaya – Solo / Semarang / Cirebon / Jakarta
II 1 2 3 4	Trayek AKDP Barat I Barat II Timur Selatan	1. Surabaya – Madiun – Magelang – Ponorogo – Pacitan 2. Surabaya – Kediri –Tulungagung dst 3. Surabaya – Probolinggo – Banyuwangi dst

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	Madura	4. Surabaya – Malang dst 5. Surabaya – Pamekasan – Sumenep dst
III	Bus Kota	
1	Lyn AD	Purabaya – Ngagel – Semut PP
2	Lyb D	Purabaya – Bratang PP
3	Lyn E 1	Purabaya – Joyoboyo PP
4	Lyn F	Purabaya – Diponegoro – JMP
5	Lyn P 1	Purabaya – Darmo – Perak PP (Patas)
6	Lyn P 4	Purabaya – Tol Waru – Perak PP (Patas)
7	Lyn P 4	Purabaya – Tol Waru – Demak JMP PP (Patas)
8	Lyn P 6	
9	Lyn PAC 1	Purabaya – Diponegoro – Wilangun PP (Patas)
10	Lyn PAC 8	
		Purabaya – Darmo Perak PP (Patas AC)
		Purabaya – Tol Waru – TOW (Patas AC)

(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Profil Sarana dan Prasarana

Tabel 4.4

Profil Sarana dan prasarana

Nama	Jumlah
Type Terminal	A
Luas Lahan	12 H
Waktu Operasi	24 Jam (Shift)
Kapasitas	16 Lajur Pemberangkatan Bus AKDP 10 Lajur Pemberangkatan Bus AKAP/ Malam 10 Lajur Pemberangkatan Bus Kota 1 Lajur Pemberangkatan Bus Bandara 3 Lajur Kedatangan Bus Antar Kota 2 Lajur Pemberangkatan MPU 2 Lajur Taxi dan Mobil Pribadi
CCTV	34 Unit CCTV Tersebar Diposisi Strategis
Pos Kesehatan	PMI dan Jasa Raharja
Pos Pemantauan	Pendataan Bus dan Penumpang Datang Pendataan Bus dan Penumpang Berangkat Pos Layanan Informasi Pos Pengendalian

(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel diatas dapat diketahui sarana dan prasarana sangatlah penting di sebuah instansi, apalagi terminal Bungurasih sebagai tempat umum yang setiap harinya ada ribuan penumpang.

B. Perilaku Kru Bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan secara runtut hasil dari wawancara dengan informan atau memaparkan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ada tiga, yaitu : **(1)** Bagaimana perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?, **(2)** Bagaimana pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya ?, **(3)** Bagaimana upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan ?.

1. Perilaku Kru Bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Dalam jasa angkutan umum khususnya bus tentunya terdapat istilah kru bus. Sebelum mengarah kepada rumusan masalah, maka ada baiknya untuk mengetahui apa itu sebenarnya kru bus dari hasil yang ditemukan peneliti saat dilapangan. Berikut wawancara dengan Bapak Fadli sebagai salah satu petugas Dishub atau petugas terminal Bungurasih:

> Jadi yang dimakasud dengan kru bus itu adalah kepanjangan daripada mandor mandoran, pengusaha bus masing-masing. Jadi suatu contoh bus eka iya atau sugeng rahayu. Mereka punya satu mandoran dan beberapa kru bus yang untuk mencari penumpang atau mengarahkan penumpang ke busnya. Setiap PO Bus memiliki dua kru bus tugasnya khusus mencari penumpang. Dan mereka keberadaannya di terminal atau di terminal Purabaya. Mereka itu termasuk karyawan atau anak buah mandor itu, dan yang membayarnya juga mandoran itu[2]

[2] M. Fadli, Wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mengoprasikan bus, suatu perusahaan haruslah memiliki mandor dan kru bus. Mandoran yang berarti kedudukannya diatas kru bus. Kru bus bertugas untuk mencari penumpang, selain itu juga sebagai karyawan yang memberikan pelayan kepada penumpang busnya. Di sebuah terminal, keberadaan kru bus tidaklah sulit untuk ditemukan, karena setiap bus pasti memiliki kru bus masing-masing. Dan dari banyaknya kru bus masing-masing perusahaan bus, tentunya mereka memiliki keunikan sendiri dalam hal perilaku. Perilaku dan interkasi merupakan satu kesatuan dalam hal komunikasi baik itu kepada penumpangnya, pihak terminal, maupun antar kru bus.

Perilaku yang berarti seseorang mendapat stimulus dan ia meresponnya. Di terminal, kru bus memanfaatkannya sebagai ladang untuk mencari rezeki. Dalam setiap PO bus, pasti memiliki kru bus untuk mengoprasionalkan bus perusahan tersebut. Dilingkup dunia kerja dan terminal sebagai tempat bekerjanya para kru bus. Ada hal-hal yang menarik untuk diteliti yakni perilaku mereka atau kru bus khususnya ketika bekerja. Perilaku mereka terhadap penumpang jasa angkutan umum bus, khususnya kru bus yang menimbulkan keresahan di Terminal Bungurasih. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Fadli:

> Jadi karena ada banyak sekali macam-macam PO bus, ada banyak sekali juga kru bus, lantas semuanya itu bukan berarti nggak ada yang nakal, ada kru bus yang nakal yang melanggar aturan dari petugas. Iya jadi contohnya pencari penumpang itu maju-maju yang sudah tidak diperbolehkan oleh petugas[3]

[3] M. Fadli, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di terminal besar seperti Bungurasih, memang jenis bus sungguh banyak dan macam-macam PO bus ada disana. Hal ini tidak dapat dipungkiri, kru bus masing-masing pastinya memiliki perilaku dalam bekerja atau mencari penumpang. Selanjutnya wawancara saya dengan mbak Lindri. Berikut saya paparkan hasil wawancara saya dengan mbak Lindri:

> Kru bus di Bungur tergantung PO yang menaunginya mbak. Kalau PO besar seperti sumber group, rosalia indah, eka mira, harapan jaya semua itu mayoritas ramah[4]

Berbagai macam PO bus yang ada di Bungurasih juga mempengaruhi perilaku dari masing-masing kru bus tersebut. Apabila PO bus nya besar, maka pelayanan yang diberikannya akan baik. Berarti dapat dikatakan perilaku dari kru bus tersebut tergantung besar kecilnya PO bus masing-masing, seperti yang dijelaskan oleh mbak Lindri:

> Iya sebagian besar kayak gitu. Soalnya semakin besar PO maka pelayanan akan lebih ditingkatkan agar tidak kalah pamor dengan PO saingan. Seperti yang berseragam mungkin PO nya sudah besar dan yang tidak berseragam tersebut PO nya hanya melayani bus bumel atau non ac[5]

Adanya persaingan dalam dunia kerja tentunya membuat seseorang atau perusahaan ingin tampil dengan baik agar penilaian dimasyarakat positif. Dalam perusahaan bus tentunya ada persaingan antar perusahaan, hal itu mempengaruhi pelayanan yang ditujukan untuk penumpang. Oleh karena itu, setiap kru bus sebenarnya sudah berusaha melayani dengan

[4] Lindri, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018
[5] Lindri, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik. Sesuai dengan observasi peneliti, dilokasi penelitian terdapat kru bus yang memakai seragam dan tidak memakai seragam perusahaan bus mereka masing-masing. Kru bus yang berseragam dianggap kru dari perusahaan bus besar dan tidak berseragam dianggap tidak dari perusahaan bus besar.

Hal diatas juga dikatakan oleh salah satu kru bus Eka, PO bus sangat mempengaruhi mereka. Apabila bus tersebut dalam kategori patas atau eksekutif, maka mayoritas kru busnya ramah. Berbeda dengan yang ekonomi yang memprioritaskan penumpang tanpa mengindahkan pelayanan serta kepuasan yang dirasakan penumpang. Berikut wawancara saya dengan Bapak Awan sebagai salah satu Kru bus Eka Jurusan Solo-Magelang:

> Perilaku kru bus disini baiklah, kita kan melayani penumpang mbak. Selain itu, saya juga berhak mencari penumpang. Kalau bis lain kan bis setoran, seenaknya sendiri mbak perilakunya yang penting dapet penumpang, gak mikir penumpangnya, yang penting penumpangnya mau, istilahnya memaksa bis setoran, kalau eka kan gak ada

Bus ekonomi dan patas atau eksekutif tentu memiliki pelayanan yang berbeda. Dari hasil wawancara diatas, maka bus bumel atau ekonomi terkadang terkesan memaksa. Memaksa dalam artian agar dapar penumpang, karena mengejar setoran. Berbeda dengan bus eksekutif yang memprioritaskan pelayanannya. Hal seperti mengejar setoran juga dibenarkan oleh Pak Hamam:

> Ada beberapa orang yang mengeluh karena di seret-seret barangnya. Itu iya karena para kru bus ngejar target agar bis nya cepat penuh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> penumpangnya. Tapi sekarang sedikit yang saya lihat, karena penumpang harus dari atas dulu mencari jurusannya sebelum naik bis[6]

Perilaku seperti mengarahkan penumpang justru menimbulkan keresahan bagi calon penumpang bus, karena gerak-gerik kru bus yang tidak memberikan kebebasan bagi calon penumpang. Sebelum wajah terminal Bungurasih baru saat ini, memang sebelumnya penumpang mencari jurusannya dibawah dan kru bus juga menawarkan jasanya. Dari hasil wawancara dengan PO bus eka dan pedagang disana, ternyata perilaku mereka seperti menarik-narik penumpang atau memaksa itu merupakan bagian dari perilaku mereka.

Mereka berperilaku begitu karena untuk mengejar target atau setoran. Keadaan seperti ini dapat dilihat diruang tunggu penumpang, khususnya dilantai dua. Selanjutnya, diwilayah jembatan atas menuju jurusan bus hingga tangga turun menuju bus atau jurusan masing-masing. Kru bus dapat lilihat keberadaannya setiap hari, karena terminal merupakan lahan tempat mereka mencari uang. Disaat liburan atau hari-hari jumat, sabtu, minggu, dan senin pagi, Nampak sekali banyak kru bus yang menawarkan jasa mereka, berbeda dengan hari efektif yang dapat dikatakan sedikit jumlahnya. Selanjutnya, wawancara saya dengan Parman CS yang sedang kena sanksi dan diamankan oleh petugas terminal di ruangan khusus bagi para kru bus yang melanggar:

> Perilaku kami itu iya ketika memberi pelayanan, kami mengarahkan penumpang ketika akan mencari tujuannya. Memudahkan saja kan

[6] Hamam, wawancara oleh peneliti, 02 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disini ada 24 jurusan, jadi kami megarahkan seperti ke Jember, Probolinggo karena kalau kita bis nya ini mengarahkan ke timur[7]

Gambar 4.3 Kru bus yang di amakan petugas terminal

(Sumber: Dokumentasi pribadi, 2018)

Kru bus yang melanggar aturan baik itu dari perusahaan besar maupun kecil tetap diberi hukuman oleh petugas terminal jika ia melanggar aturan. Dari hasil wawancara, mereka diberi hukuman karena melanggar aturan seperi maju-maju dalam mencari penumpang. Mereka beranggapan bahwa perilaku mereka iya hanya mengarahkan penumpang sesuai dengan jurusan mereka. Dari pihak terminal, ada aturan-aturan sendiri bagi kru bus. Akan tetapi, masih ada saja kru bus yang berperilku tidak sesuai dengan kaidah yang berlaku. Berikut dokumentasi peneliti, ketika melakukan observasi. Pada saat mengambil dokumentasi ini diwilayah pemberangkatan menuju bus dalam kota. Disana terdapat petugas terminal yang berjaga dan mengamankan kru bus ketika ada yang melanggar

[7] Parman CS, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aturan, serta menertibkan kru bus. Perilaku kru bus di tempat ini dapat dibilang tidak patuh pada aturan, beberapa kali petugas terminal mengingatkan dan menghimbau kepada kru bus untuk tidak maju-maju, atau benada keras, serta mengganggu penumpang.

Gambar 4.4 Kru Bus di Wilayah Bus Dalam Kota

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2018)

Kru bus diwilayah bus kota ini terlihat begitu antusias dalam mencari penupangnya. Mereka maju-maju ketika penumpang hendak menuju arah mereka. Mereka akan mundur ketika petugas menegurnya, akan tetapi nhyatanya mereka tidak mengindahkan teguran tersebut. Dalam hal interkasinya, mereka justru lebih kepada memaksa, membujuk, tak kadang juga ada yang berkata kasar dan bernada tinggi. Jika calon penumpang perempuan identik mereka memegang atau menyentuh punda mereka, bahkan tak jarang juga yang memegang tangan. Ketika calon penumpangnya laki-laki, mereka lebih bernada tinggi. Selain itu, jika ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

calon penumpang yang tidak menjawab ketika ditanya, justru mereka mlah membentak dan juga mengolok-olokkan. Bagi penumpang yang berhati-hati, ketika ditanya pasti mereka menolaknya dengan simbol tangan yang menunjukkan minta maaf atau menolaknya.

2. Pandangan Penumpang Bus Tentang Kru Bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Penumpang bus di Bungurasih sebagai pengguna jasa angkutan umum khususnya transportasi massa bus yang keberadaannya tidak asing lagi. Terminal Bungurasih yang dikatakan sebagai salah satu terminal terbesar di Indonesia tentunya bagi masyarakat itu suatu kemudahan dalam hal untuk bepergian menggunakan jasa bus. Akan tetapi, berbagai macam pandangan dari penumpang kepada pihak bus maupun terminal. Berikut hasil wawancara saya dengan Mili:

> Menurut saya, kru bus di terminal itu sudah menjalankan tugas sesuai dengan porsinya. Namun, ada beberapa oknum bus yang menyalanggunakan wewenang nya mereka demi mendapatkan penumpang mereka malah melakukan hal-hal yang terkadang sesuai dengan norma yang ada, bahkan mereka cenderung malah melecehkan penumpang, dengan cara mencari-cari kesempatan. Alasannya adalah rebutan sama kru bus yang lain[8]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kru bus terkadang berperilaku tidak sesuai norma bahkan menyalah gunakan wewenangnya kepada penumpang. Terkadang juga adanya persaingan diantara kru bus tersebut untuk mendapatkan penumpang yang padahal bus di terminal Bungurasih selalu ada tiap waktu. Selain itu, saya juga

[8] Mili, wawancara oleh peneliti, 24 februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mewawancarai mbak Elsa yang ternyata kerap menggunakan jasa bus di terminal Purabaya Bugurasih ini, berikut hasil wawancara saya dengan Elsa:

> Aku takut kalau lewat Bungurasih. Aku kan pernah ditarik-tarik sampai aku kan ditanya aku gak jawab aku kan takut, terus bapak e bilang kalau gak dijawab tak copet lo mbak sama ditarik-tarik gitu. Terus aku lari, aku takut menurutku mereka mengganggu sekali. Kalau emang aku mau naik bisnya pastikan aku ke jalur bisnya itu kan, nggak perlu ditanya-tanya sampai ditarik-tarik gitu, menurutku itu mengganggu penumpang[9]

Penjelasan dari hasil wawancara tersebut, bahwa mbak Elsa sebagai penumpang bus Bungurasih berpandangan bahwa keberadaan kru bus yang tidak bertanggung jawab menimbulkan ketidaknyamanan dan ketakutan. Cara mereka menawarkan jasanya, khususnya bagi kru bus yang mencari penumpang membuat resah, padahal nama jurusan sudah jelas, akan tetapi masih saja ditanya dan tak jarang ditarik-tarik. Hal tersebut juga dirasakan oleh Fitri, berikut hasil wawancara saya dengan Fitri:

> Pandangan saya terhadap kru bus Bungurasih yaitu terkadang ada beberapa kru yang membuat saya rishi karena harus ditarik-trik kesana kemari dan terkadang sampek memegang bahkan memaksa, saya pernah di misuhin mbak sama kru bus yang diatas, padahal cewek dianya, saya lari aja terus nyari bis tujuan saya[10]

Kejadian yang telah dialami oleh penumpang mengenai kru bus yang tidak bertanggung jawab juga menimbulkan trauma dan takut serta was-was ketika berada dilingkungan terminal, malah tak jarang juga kru bus dengan bernada keras dan bahasa tubuh yang menimbulkan resah

[9] Elsa Lisanul Fathonah, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.
[10] Fitri, wawancara oleh peneliti, 25 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penumpang. Terkadang kru bus tidak hanya aki-laki saja, akan tetapi perempuan juga dapat dilihat di terminal, walaupun hanya sedikit. Tapi memang kebanyakan kru bus yang berada di Bungurasih yakni laki-laki. Berikut dokumentasi peneliti ketika berada di wilayah pemberangkatan bus 1-16 atau dapat dikatakan sebagai jurusan bus lokal.

Gambar 4.5 Kru Bus yang Berada di Lantai Dua

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2018)

Dari gambar diatas, terpantau adanya beberapa kru bus yang menawarkan jasanya kepada para penumpang bus Bungurasih. Sesuai dengan keluhan yang dialami penumpang yang telah menggunakan jasa angkutan bus terminal Bungurasih. Maka keluhan tersebut memang benar adanya, perilaku mereka yang identik memaksa, berkata kasar, menarik-narik, bahkan ada yang sampai memegang penumpang. Dari pihak terminal selalu menegurnya, tetapi para kru bus tetap tidak patuh.. pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

waktu observasi, kru bus perempuan sempat terlihat dan perilakunya identik hampir sama dengan kru bus lainnya. Akan tetapi perbedaannya disini, ketika para penumpang hendak menuju jurusan busnya masing-masing, justru kru bus perempuan tersebut berani membentak ketika ditanya mereka malah diam. Membentak saja sepertinya tidak cukup untuk dia, terkadang malah mengeluarkan kata-kata yang tidak pantas didengar. Kru bus perempuan tersebut tidak memandang penumpang tersebut perempuan atau laki-laki. Selain itu, penumpang bus juga resah karena tarif yang dibayar tidak sesuai dengan fasilitas yang ada. Sebagaimana wawancara saya dengan Sri Wahyuni:

> Saya pernah diajak orang naik bis, nah lewat jembatan atas. Dan disana ada apa sih kru yang resmi itu ada, tapi waktu saya ditarik sama orang yang berpakaian bebas, itu yang pakai seragam cuma nganterin sampai pintu jembatan. Nah disana itu walau ada orang yang makai baju resmi ternyata setelah itu ada orang-orang yang gak pakai baju resmi. Menurut saya itu mereka sekongkol, tapi gak tau juga sih. Saya kan naik keatas lantai dua, nah disana ada pegawai resminya terus saya dianterin kepintu turun jembatan. Disana ada orang bukan kernet, kondektur, bukan supir juga tapi orang biasa, saya langsung ditarik diantar ke bis yang belakang kosong bisnya jelek, terus saya ditarik uang. Ditanya kan, mau kemana mbak, saya jawab mau ke Jember, malah di tarik 60.000 dan harus bayar saat itu juga. Saya bilang itu sudah tarif patas mas kalau tarif umum biasanya 40-50. Saya kaget juga seharusnya kan bayarnya waktu sudah diperjalanan bukannya diawal. Saya merasa aneh, dengan teman-teman akhirnya saya turun, nah waktu saya turun malah orangnya ngancam gini awas lo mbak hati-hati. Saya sama teman-teman mikir gini gak semua orang disini punya pikiran jelek, pasti ada satu orang yang baik. Kita pasrah turun dari bis, terus ada bapak-bapak agak tua nanya mbak mau kemana, saya bilang mau ke Jember dan saya diantar ke bisnya gak terlalu jelek biasa, akhirnya saya naik[11]

[11] Sri Wahyuni, wawancara oleh peneliti, 26 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari paparan diatas, Sri Wahyuni bersama teman-temannya merasa kaget dan resah karena selain ditarik-tarik juga ditarikin uang karcis yang tidak sesuai dengan fasilitas yang ada dan teknis pembayaran dilakukan diawal bukan disaat beberapa menit setelah bus berangkat. Memang perihal tarif terkadang menimbulkan hal-hal yang malah membuat penumpang tidak puas atau resah, karena dilain sisi tidak sesuai dengan fasilitas, terkadang penumpang yang enggan membayar juga diancam. Hal tersebut teryata sedang viral saat ini, seperti yang dikatakan oleh Lindri:

> Kemarin masih anget ada kru bus Sari Indah melakukan penarikan tarif kepada penumpang 2 kali lipat dari tarif normal. Nah ini ada yang ngerekam jadinya viral. Terus tindakan dari dishub itu mencari kru dari bus tersebut yang melakukan tindakan itu. Itu yang bantu nyari juga dari pihak tni polri. Dishub juga memanggil owner PO tersebut. Sebelum ketemu pelakunya, sanksinya bus tersebut dilarang beroperasi[12]

Memang tentang tarif penumpang sebagai salah satu yang penting juga. Fenomena yang sedang viral tersebut membuat pihak terminal harus mengambil tindakan. Selain itu, mengenai tarif penumpang ternyata ada prosedur tersendiri. Sebagaimana yang dikatakan oleh mbak Lindri:

> Sebenarnya tarif bus sudah ditentukan oleh pihak dishub sesuai dengan trayek yang dilayani dan sudah ditentukan batas tarif atas dan batas tariff bawah. Kalau ada yang melanggar itu didasari perilaku yang menyimpang dari oknum perorangan tersebut dan bukan ketentuan oleh pihak PO. Diterminal ketentuan tarif tidak dibedakan untuk setiap PO, itu sudah disamakan sesuai trayek dan sesuai kelas bus yang melayani[13]

Dari paparan diatas, terkadang juga ada oknum tertentu yang menaikkan tarifnya. Padaha mengenai tarif, sudah ditentukan oleh pihak

[12] Lindri, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.
[13] Lindri, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terminal. Oknum-oknum tersebut melanggar aturan dan menimbulkan keresahan dimasyarakat. Mengenai ketentuan tarif yang telah ditentukan oleh pihak terminal juga dibenarkan oleh petugas terminal, berikut hasil wawancara saya dengan bapak Fadli:

> Iya jadi gini perlu diluruskan juga, masyarakat sendiri kadang-kadang kurang tau kan bahwa harga bis yang eknomi ac yang eknomi ada tarif bawah tarif atas, saat-saat sepi seperti ini biasanya kru bus atau kondektur itu nariknya bawah gitu lo. Suatu contoh kalau ke Malang tarif bawahnya katakan 9.000 tarif atasnya 17.000 katakan, disaat sepi tarif bawahnya 10.000 lah, saat ramai mentok diatas 15.000 atau 16.000 lo kok mundak, padahal itu mestinya masih dalam koridor aturan tarif bawah atas itu. Kedua, untuk patas memang gini mbak gak ada aturan baku dari pemerintah, jadi bis patas atau eksekutif itu diserahkan sama operator sama konsumen. Jadi iya yang punya bis sama penumpang itu yang bayar, tidak ada aturan, jadi kadang-kadang itu yang dikeluhkan masyarakat. Makanya itu pr daripada pemerintah, dan kami usulkan dalam waktu rapat untuk memperjelas termasuk dalam kementerian juga bahwa patas juga harus ada aturan[14]

Mengenai tarif memang sudah ditentukan oleh pihak terminal khususnya bagi ekonomi baik itu yang ber ac maupun tidak. Akan tetapi untuk jenis bus patas atau eksekutif itu tidak ditentukan tarifnya oleh pihak terminal, tetapi ditentukan oleh perusahaan bus dan konsumen. Teknis bawah atas mengenai tarif juga tergantung pada sepi atau ramainya penumpang. Akan tetapi, tarif yang terkadang membuat masyarakat atau penumpang mengeluh dan resah karena ditariknya terlalu tinggi, padahal dalam penarifan sudah ada aturannya. Jadi mengenai tarif, itu termasuk dalam salah satu hal yang membuat masyarakat atau penumpang resah dan berpandangan bahwa kru bus tersebut negatif. Selain itu, ada juga penumpang yang merasakan resah ketika berada di dalam bus, seperti

[14] M. Fadli, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dialami oleh Hendrik yang smenggunakan jasa bus di terminal Bungurasih:

> *Waktu aku numpak bis kota, wah aku ora tenang mbak, menurutku yo kudune kasih kebebasan penumpang buat milih bus yang mau dinaiki. Aku diarahkan ditarik bajuku naik bis yang jarene mau berangkat. La ternyata sek sui penumpange titik enek nak buri. Aku arep modon malah ditakoi dan dilarang karo supire iku yo aku dibentak. Aku kan juga punya kepentingan jadi supaya cepat gitu sampainya. Nunggu sampai sejaman mbak, iyo gak budal-budal padahal wes rame. Menurut pandanganku mereka iku keras dan ambisi golek penumpang, padahal wes enek tulisan jurusan iya pasti penumpang teko dewe*[15]
>
> Waktu saya naik bus kota, aku tidak tenang mbak, menurutku iya seharusnya memberikan kebebasan penumpang buat milih bus yang mau dinaiki. Saya diarahkan ditarik bajuku naik bus yang katanya mau berangkat. Ternyata masih lama penumpangnya sedikit ada dibelakang. Saya mau turun malah ditanya dan dilarang sama supirnya itu iya saya di bentak. Saya kan punya kepntingan jadi suapaya cepat begitu sampainya. Nunggu sampai satu jam mbak, iya tidak berangkat-berangkat padahal sudah ramai. Menurut pandaganku mereka itu keras dan ambisi nyari penumpang, padahal sudah ada tulisan jurusan iya pasti penumpang datang sendiri

Memang ketika berada di area bus kota, khusus penumpang bus yang hendak pergi ke area kota. Disamping itu, banyak juga yang mengeluh ketika sudah berada di dalam bus, malah busnya masih kosong atau sedikit penumpangnya, padahal di depan sana ketika kru bus bagian yang menawarkan jasanya bilang “itu mau berangkat”, “cepat cepat” yang seolah-olah bus tersebut sudah penuh dan mau berangkat. Bahkan tak jarang juga strategi supir memajukan busnya dan membunyikan klakson mereka sebagai pertanda akan berangkat, tetapi nyatanya masih banyak tempat duduk kosong.

[15] Hendrik, wawancara oleh peneliti, 04 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sesuai observasi, tak jarang beradu mulut terjadi antara sopir, kernet, kondektur dengan penumpang yang hendak berpindah bus yang mau berangkat dan sudah penuh. Tidak jarang ibu-ibu juga berani untuk turun dan pindah karena ingin pindah ke bus yang akan berangkat walaupun dilarang oleh supir dan kernet. Keresahan juga dirasakan oleh Sriwahyuni ketika berada di area bus kota.

> Tapi *nak golongane* bis kota, mau naik ke bis kota tetep kayak dulu, tetep ada yang narik-narik, terus ditanya sampai kalau gak jawab tu kayak gimana iya dipaksa pokoknya sampai jawab, itu jurusan ke bis kota iya tetep *semrawut* dan lumayan meresahkan[16]

Ketertiban dan keamanan di terminal memang hampir sepenuhnya berubah menjadi baik, tapi ternyata disisi lain penumpang ada yang tidak puas dan tetap merasakan resah atau tidak nyaman ketika berada diarea bus kota. Selanjutnya keluhan dan keresahan yang dialami oleh mbak Elsa mengenai kapasitas penumpang di bus, berikut wawancaranya:

> *Terus aku yo rodok ke ganggu lek misale iki secara umum yo, bis-bis iku kan lek sebaiknya ancene lek kursine wes penuh yo wes gak usah menerima penumpang lagi ngonolo, akeh-akeh bis Bungurasih iku malah ditetel-tetel sampek bener-bener penuh dan pengap iku kan gak baik asline kan*[17]

> Terus saya iya lumayan ke ganggu kalau misalnya ini secara umum, bus-bus itu kan sebaiknya kalau kursinya sudah penuh iya sudah tidak usah menerima penumpang lagi begitu, kebanyakan bus Bungurasih itu malah dipaksakan masuk sampai benar-benar penuh dan pengap itu kan tidak baik aslinya kan[18]

Keresahan dan ketidaknyamanan yang dialami penumpang karena kapasitas bus yang seharusnya sudah penuh malah ditambahkan lagi

[16] Sri Wahyuni, wawancara oleh peneliti, 26 Feberuari 2018.
[17] Elsa Lisanul Fathonah, wawancara oleh peneliti, 21 Feberuari 2018.
[18] Elsa Lisanul Fathonah, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah penumpangnya, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Kejadian tersebut biasanya terjadi di bus ekonomi baik itu yang ber ac mamupun tidak. Jadi penumpang juga butuh pelayanan yang baik agar nyaman selama perjalanan. Selain itu, pandangan negatif penumpang terhadap kru bus juga dibenarkan oleh bapak Fadli:

> Jadi kalau masyarakat kritis tetap memandang negatif kru bus, termasuk kru bus yang nakal. Jadi kadang juga iseng megang-megang, sering juga pihak terminal menasehati kru bus tersebut agar tidak megang-megang dan mengganggu. La kalau masyarakat kritis, dia melaporkan ke pemkot, gampang mereka tinggal lapor lewat hp kan sudah canggih[19]

Pandangan masyarakat terhadap kru bus baik itu yang tidak berulah maupun yang nakal tetap memandang negatif, karena dirasa telah membuat kesan negatif bagi penumpang bus diterminal. Selain itu, pihak terminal juga sering menasehati kru bus yang berbuat ulah. Perkembang teknologi juga merubah pola pikir manusia, bagi masyaraka yang kritis tentunya hal yang mengganggu tersebut justru tindakannya yakni melapor kepada pemkot maupun perugas terminal guna untuk tidak meluasnya hal-hal tersebut terjadi. Perilak-perilaku mereka yang dipandang negatif oleh penumpang bus, ternyata tidak mempengaruhi mereka dalam bekerja, karena mereka beranggapan bahwa itulah tugasnya untuk mencari penumpang dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Untuk kru bus yang berseragam maupun tidak, mereka tetap dipandang negatif, hanya saja yang berseragam dikatakan lebih tertib. Dan perlu diketahui, pihak terminal juga telah melarang kru bus untuk mencari penumpang

[19] M. Fadli, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diruang tunggu atas dan sekitar arah menuju jurusan bus. Akan tetapi, kru bus masih saja terlihat diwilayah tersebut.

Gambar 4.6 Kru Bus Mencari Penumpang)

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2018)

Keberadaan kru bus dwiayah ruang tunggu dan arah menuju jurusan sebenarnya dilarang oleh ihak terminal, ha itu dikarenakan agar enumang bisa ebih nyaman dan leluasa dalam mencari busnya. Kenyatannya, justru kru bus masih terlihat diwilayah tersebut.

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa kru bus yang tidak memakai seragam juga melakukan aksinya diwilayah yang dilarang tersebut. Tampak beberapa kru bus yang tidak berseragam sedang menawarkan penumpang dengan cara bertanya dahulu dan tidak jarang juga mereka mengikuti penumpang yang tidak mau bicara ketika ditanya.

Kru bus yang tidak berseragam memang dilokasi terkesan lebih menakutkan, perilaku-perilaku mereka juga lebih kepada penumpangnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

haruslah menggunakan jasa mereka, sehingga para penumpang tidak leluasa dalam memilih jurusannya

C. Upaya Petugas Terminal Ketika Kru Bus Ada Yang Melanggar Aturan

Petuga terminal atau UPTD Terminal Purabaya Bungurasih yang memiliki wewenang dan kebijakan akan segala peraturan yang ada. Upaya-upaya yang dilakukan untuk menghilangkan tindak kejahatan sepertinya terus dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat akan adanya aturan-aturan serta sanksi yang tegas bagi kru bus yang melanggar aturan di terminal. Berikut wawancara dengan Pak Fadli sebagai salah satu petugas UPTD Terminal Bungurasih:

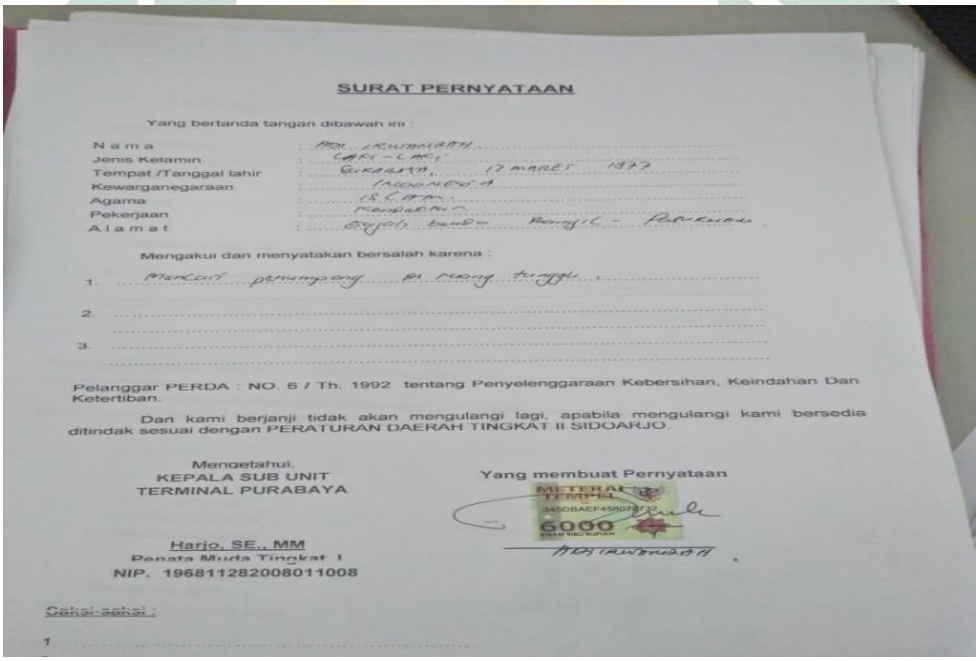
> Iya seperti ini mbak, kami ambil dan amankan seperti ini. Lalu kita memberikan surat pernyataan, saya suruh pulang dan kadang-kadang juga tidak boleh kerja di busnya. Orangnya saya suruh pulang, kalau bus nya kami juga harus tau aturannya, kalau tidak tahu hukum yang berlaku kami yang kena sanksi[20]

Pada saat wawancara ini, terdapat dua kru bus yang terdiri dari kondektur dan kernet yang sedang diamakan petugas karena telah melanggar aturan. Kru bus yang nakal atau melanggar aturanan, petugas terminal akan mengamankan kru bus tersebut dan ditempatkan dalam suatu ruangan khusus bagi yang melanggar. Setelah diamankan maka akan diberi surat pernyataan untuk diisi yang bertuliskan hal-hal agar tidak melanggar lagi. Isi surat pernyataan tersebut sangatlah bermacam-macam, karena beerbagai macam pelanggaran yang dilakukan oleh kru bus.

[20] M. Fadli, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adanya surat pernyataan tersebut, mepertegas hal tersebut benar-benar menjadi perhatian bagi pihak terminal. Kenyamana dan kepuasaan pengguna jasa angkutan umum terminal Purabaya Bungurasih Surabaya menjadi prioritas utama. Dengan adanya surat pernyataan tersebut, diharapkan para kru bus yang melanggar aturan atau nakal tidak megulangi perbuatannya lagi dan bagi kru bus yang lain sebagai pelajaran agar tidak membuat keresahan yang terjadi dilingkungan terminal, terutama ketika memberikan pelayanan kepada penumpang bus terminal Bungurasih. Berikut surat pernyataan yang akan diberikan kepada kru bus yang melanggar aturan.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOH. ZRUDDIATTI
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Tempat /Tanggal lahir : SURABAYA, 17 MARET 1977
Kewarganegaraan : INDONESIA
Agama : ISLAM
Pekerjaan : KENDARAAN
Alamat : Sepoh barat - Banyu - Pamekasan

Mengakui dan menyatakan bersalah karena :

1. Menaikin penumpang di luar tunggu
2.
3.

Pelanggar PERDA : NO. 6 / Th. 1992 tentang Penyelenggaraan Kebersihan, Keindahan Dan Ketertiban.

Dan kami berjanji tidak akan mengulangi lagi, apabila mengulangi kami bersedia ditindak sesuai dengan PERATURAN DAERAH TINGKAT II SIDOARJO.

Mengetahui,
KEPALA SUB UNIT
TERMINAL PURABAYA

Hario, SE., MM
Penata Muda Tingkat I
NIP. 196811282008011008

Yang membuat Pernyataan

METERAI TEMPEL
6000

MOHRUDDIATTI

Sahai-sahai :

1

Gambar 4.4 Surat Pernyataan

(Sumber: Dokumentasi pribadi, 2018)

Surat pernyataan tersebut sebagai bukti, bahwa kru bus nakal melanggar aturan yang telah ditetepkan pihak terminal. Tidak hanya menyatakan apa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang telah diperbuatnya, tetapi juga berjanji agar tidak mengulanginya lagi. Selain diberikan surat pernyataan, terkadang juga pihak terminal menyuruhnya pulang dan tidak boleh bekerja pada hari itu di PO bus mereka masing-masing. Selanjutnya wawancara saya dengan Parlan CS yang sedang diamakan oleh petugas terminal karena melanggar aturan:

> Saya disini karena saya terlalu maju mencari penumpang, kan disana ada batasnya sendiri kami maju mbak. Iya maju diatas itu yang mau mencari jurusan. Hampir satu jam saya disini, iya saya dilarang ke bis saya untuk bekerja[21]

Pelanggaran yang yang dilanggar oleh kru bus tersebut ternyata juga bedampak pada aktivitas kerjanya, sebab mereka dilarang sementara untuk mengoprasikan busnya. Selanjutnya wawancara saya dengan Lindri sebagai berikut:

> Ada sanksi tersendiri berupa sanksi administrasi maupun sanksi larangan beroperasi bagi PO yang melanggar. Iya denda mbak, terus dilarang beroperasi sampe kru bus yang jadi pelaku itu ketemu[22]

Dari hasil wawancara tersebuat, dapat diketahui bahwa sanksi berupa administrasi seperti halnya denda diharapkan membuat jera para kru bus yang tidak bertanggung jawab atau melanggar aturan. Selain itu larangan beroperasi bagi kru bus yang melanggar aturan. Selain itu, pak Hamam juga membenarkan hal tersebut, bahwa bagi kru bus yang melanggar maka akan diamankan oleh petugas. Berikut hasil wawancara saya dengan pak Hamam:

> Saya juga was-was berjualan disini mbak, kan kadang ada patroli hampir itu setiap hari. Saya harus lari-lari bawa dagangan saya biar gak ditangkap pihak terminal. Kayak kru bus yang nakal, mereka juga kadang lari atau kalau gak lari iya diam cari aman[23]

---

[21] Parlan CS, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018.
[22] Lindri, wawancara oleh peneliti, 21 Februari 2018.
[23] Hamam, wawancara oleh peneliti, 02 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keberadaan kru bus juga membuat pihak terminal harus bertindak ekstra, agar terciptanya kenyamanan yang dirasakan oleh penumpang ketika berada diwilayah terminal Bungurasih. Upaya-upaya seperti patroli setiap hari di waktu-waktu tertentu juga bisa meminimalisir adanya perilaku kru bus yang tidak bertanggung jawab tersebut, karena ketertiban adalah hal yang paling utama untuk menciptakan kenyamanan. Seain itu, salah satu upaya petugas terminal, untuk meminimalisir adanya kru bus yang nakal, dengan membangun bangunan terminal dengan konsep bandara yang berbeda dengan terminal yang dulu. Berikut hasil wawancara saya dengan Bapak Fadli:

> Kalau terminal yag dulu, bisa dikatakan masih tradisional, ruang penumpang masih satu dan waktu hujan itu penumpang kehujanan kan lewat bawah. Untuk hal keamanan juga rawan, lalu lau lalangnya bis juga penumpang lewat bawah. Kalau sekarang enak kan, penumpang bisa naik eskalotor waktu kehujanan gak ke hujanan terus bisa nyari jurusannya masing-masing. Makanya untuk kru bus yang nakal seperti ini tetep kita tertibkan untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada penumpang[24]

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui adanya perbedaan terminal yang dulu dan sekarang. Dari segi kemanaan dan ketertiban, memang terminal yang dulu masih kurang, kru bus pada saat itu tetap dengan perilakunya yakni dengan mengarahkan penumpang ke jurusan masing-masing, tetapi tetap saja itu membuat resh penumpang. Akan tetapi, terminal saat ini karena mengusung konsep bandara, jadi lebih baik dari sebelumnya terutama perihal keamanan dan ketertiban. Walaupun wajah terminal berubah, bukan berarti kru bus yang nakal atau tidak bertanggung sudah tidak ada. Justru, semakin tertib instansi tersebut baik itu tentang aturan dan strukturnya,

[24] M. Fadli, wawancara dengan peneliti, 03 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka tidak jarang pula orang-orang yang melanggarnya. Sama halya seperti kru bus, walaupun terminal Bungurasih sudah bagus dalam hal fasilitas, aturan, maupun pelayanan, tetap saja mereka berperilaku meresahkan atau tidak sesuai aturan yang berlaku. Selanjutnya,upaya pihak terminal agar masyarakat atau penumpang bus tidak kebingungan, maka disediakanlah pusat infromasi, seperti yang dikatakan Bapak Fadli:

> Jadi saya himbau untuk mayarakat yang menggunakan jasa terminal Purabaya, tetep saya himbau bertanya kepada petugas agar nantinya kita arahkan penumpang ke jurusan yang ingin ditujunya. Kedua, karena terminal juga tempat umum kan, terkadang ada penumpang yang berpakaian berlebihan. Tapi Alhamdulillah disini gak pernah terjadi sih perampasan-perampasan, kadang kan gak nyaman juga kalau penumpang pakai perhiasan-perhiasan[25]

Jadi adanya tempat khusus informasi mengenai terminal baik itu jurusan, keberangkatan, serta tarif bus lebih baik penumpang menanyakannya kepada petugas yang nantinya akan menjelaskan dan memudahkan penumpang. Penumpang juga dihimbau agar tidak berpenampilan yang berlebihan karena terminal juga tempat umum dan terkadang rawan. Selain itu, pihak terminal tentunya memiliki terobosan baru dalam upaya mengurangi atau menindaklanjutin ketika kru bus ada yang nakal. Berikut hasil wawancara saya dengan Bapak Fadli:

> Tentu ada efek jera bagi kru bus yang melanggar aturan. Maka kami iya dari pihak UPTD Terminal Purabaya mau ada semacam terobosan, terobosannya kita nanti mau ngundang pengusahanya, pengusaha bus itu iya untuk kita ajak bersama kita runding bersama, kalau kru busnya melanggar, bukan krunya yang kita tindak tapi busnya, tapi dengan kesepakatan yang telah disepakati. Kalau nanti ada kesepakatan hitam diatas putih kita gak salah. Harus ada solusi, hitam diatas putih antara pengusaha sama kru busnya. Jadi solusi yang paling tepat itu sebenarnya

[25] M. Fadli, wawancara oleh peneliti, 03 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> sama pengusaha juga, yang bisa menghilangkan mereka-mereka kru bus itu. Katakan, kru bus ini biar gak kebanyakan dihilangkan saja, jadi bisa membatasi. Nanti kan ada dua atau mungkin tiga orang, yang satu membawakan tasnya dan yang satu mengarahkan penumpang, kalau banyak kan menggangu[26]

Selain memiliki berbabagai macam upaya untuk kru bus yang melanggar aturan agar tidak lagi melanggar, maka pihak terminal juga memiliki terobosan atau inovasi baru guna untuk meminimalisisr keberadaan kru bus yang tidak bertanggung jawab atau tidak patuh terhadap aturan yang diberlakukan. Upaya dan terobosn baru tersebut guna untuk membuat para kru bus tersebut jera, selain itu penumpang bus di terminal Bungurasih agar merasa nyaman dan tenang ketika berada di wilayah terminal.

C. Analisis Perilaku Kru bus yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum dengan Tinjauan Teori Labeling-Edwin M. Lemert

Setelah melakukan pencarian data dan memaparkan hasil temuan yang diperoleh, maka langkah selanjutnya yaitu analisis data. Perlu diketahui, analisis data berarti menganalisis apa yang telah ditemukan dalam penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah baik itu dengan cara observasi maupun wawancara dengan merelevankan dengan teori yang digunakan peneliti. Selanjutnya hasil temuan tadi yang membahas tentang "Perilaku Kru bus di Tengah Keresahan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya)" direlevankan dengan teori Labeling-Edwin M. lemert

Setiap manusia pastinya akan memiliki suatu perilaku dalam kehidupannya, tergantung bagaimana ia merespon dari stimulus yang ada.

[26] M. Fadli, wawancara dengan peneliti, 03 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terdapat berbagai macam bentuk perilaku di kehidupan manusia khususnya ketikaa ia bermasyarakat, seperti perilaku menyimpang serta perilaku prososial. Perilaku penyimpangan berarti seseorang yang berperilaku tidak sesuai dengan norma, nilai dan aturan yang berlaku di dalam masyarakat atau kelompok tertentu. Kemudian pro sosial yang berarti seseorang berperikau sesuai dengan aturan yang berlaku atau mendukung perilaku-perilaku yang dianggap baik untuk menunjang kehidupan yang bermasyarakat dan sejahtera.

Teori yang digunakan oleh peneliti merupakan salah satu teori perilaku penyimpangan yakni teori Labeling dari Edwin M. Lemert. Toori ini yang membahas mengenai pelabelan atau cap yang diberikan masyarakat kepada seseorang yang dianggap melakukan perilaku menyimpang. Terdapat dua jenis penyimpangan dalam teori ini yaitu penyimpangan primer dan penyimpangan sekunder. Penyimpangan primer yang berarti seseorang ketika ia mendapat pelabelan atau cap dari masyarakata karena perilakunya yang menyimpang dan meresahkan masyarakat. Selanjutnya, perilaku sekunder yaitu perilaku seseorang setelah ia mendapatkan pelabelan oleh masyarakat. Penyimpangan ini biasanya seseorang yang telah di cap masyarakat dengan pelabelan negatif atau perilakunya menyimpang, maka ia tak jarang untuk terus berperilaku seperti itu karena sudah terlanjur di cap oleh masyarakat. Selanjutnya, sebelum ke tahap analisis data, berikut hasil temuan peneliti atau jawaban dari rumusan-rumusan masalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Perilaku kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Dari hasil pengambilan data berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi tentang perilaku kru bus yang ada di terminal Purabaya atau Bungurasih dapat ditemui bahwa perilaku kru bus tersebut ternyata memang berbeda-beda setiap individu. Perilaku kru bus tidak hanya memberikan pelayanan, fasilitas, serta mengarahkan penumpang yang hendak mencari jurusannya. Selain itu, terdapat perilaku lain yang ditemukan oleh peneliti ketika berada dilapangan, yaitu: *Pertama,* perilaku mereka tergantung oleh perusahaan bus masing-masing, apabila mereka bekerja di PO bus yang besar, maka mereka akan berperilaku baik, ramah, atau sesuai dengan aturan yang ada. Karena perilaku mereka juga mempengaruhi kecitraan perusahaan bus yang diikutinya. Selanjutnya, untuk kru bus yang bekerja di PO bus yang tidak besar, maka hal itu tidak jarang mereka berperilaku kurang sopan, kurang ramah, walaupun ada beberapa kru bus yang tentunya menaati peraturan yang ada dalam hal berperilaku maupun bersikap kepada penumpang. Jadi dapat diketahui dari sini, walaupun terminal Bungurasih yang merupakan salah satu terminal terbesar di Indonesia dan disana terdapat banyak PO Bus yang tentunya setiap perusahaan memiliki kru bus.

Setiap perusahaan tentunya juga memiliki aturan-aturan tertentu bagi kru bus mereka masing-masing dalam hal berperilaku ketika berada dilingkungan terminal. Tentunya aturan-aturan tersebut bersifat positif, akan tetapi yang menjadi tanda tanya ialah mengapa terdapat kru bus yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berperilaku tidak sesuai dengan aturan yang ada?. Dari pihak terminal Bungurasih juga tentunya memiliki aturan tersendiri bagi kru bus.

Kedua, perilaku kru bus karena adanya kepentingan pribadi. Para kru bus yang nakal berperilaku tidak sesuai aturan karena adanya kepentingan pribadi. Mereka tidak mengidahkan peraturan yang berlaku, karena hal-hal yang dianggap umemudahkan mereka dalam berpenghasilan maka hal tersebut diikutinya dan diterapkan. Adanya stimulus dari lingkungannya yakni terminal sebagai tempat umum yang dianggap sangat strategis dalam mencari keuntungan, maka kru bus tersebut merespon hal tersebut dengan kemauannya sendiri dan tak jarang pula yang melanggar aturan.

Dalam observasi peneliti, setiap jurusan terkadang ada banyak sekali PO Bus, jadi disana lingkup persaingan begitu ketat, misalnya saja PO bus yang eksekutif atau patas dengan bus yang ekonomi, tentunya disana dalam hal pelayanan dan fasilitas berbeda, maka tergantung bagaimana kru bus dalam memikat penumpangnya untuk menggunakan jasanya.

2. Pandangan penumpang bus tentang kru bus di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Setelah mengetahui bagaimana bentuk perilaku kru bus khususnya ketika bekerja. Maka selanjutnya akan dijelaskan mengenai temuan peneliti mengenai bagaimana pandagan penumpang bus tentang kru bus di terminal Purabaya atau Bungurasih. Berbicara mengenai perilaku, memang setiap orang tentunya akaan berperilaku sesuai dengan norma atau aturan yang berlaku. Akan tetapi, perilaku manusia ternyata selain dibentuk karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya stimulus dari lingkungannya, sehingga proses selanjutnya yakni bagaimana setiap orang itu merespon stimulus tersebut. Setelah respon tersebut diketahui, maka orang lainlah yang dapat menilai sebenarnya bagaimana perilaku orang tersebut, apakah sesuai dengan kaidah atau malah melanggar kaidah tersebut.

Terminal sebagai tempat umum yang tentunya terdapat berbagai macam orang dan perilaku, karena orang-orang disana tidaklah sama dalam hal tempat tinggal maupun kepentingannya. Bagi kru bus yang ada di terminal, ia bekerja sesuai dengan tugasnya, dan penumpang bus sebagai pengguna jasa mereka. Kru bus dan penumpang merupakan komponen yang ada di suatu terminal bus, karena keduanya saling membutuhkan. Perilaku kru bus terkadang justru membuat resah penumpang yang hendak menggunakan jasa bus di terminal Bungurasih. Perilaku yang dinilai tidak sesuai aturan dan menimbulkan keresahan tersebut ternyata banyak yang dirasakan bahkan tidak jarang akibat perilaku kru bus tersebut menimbulkan sikap was-was penumpang ketika berada di terminal Bungurasih

Penumpang bus Bungurasih memiliki berbagai macam pandangan mengenai kru bus yang ada di terminal khususnya di Purabaya. Berikut hasil temuan dari peneliti mengenai pandangan penumpang pus tentang kru bus yang ada di terminal Bungurasih. Dari hasil wawancara dengan penumpang bus kebanyakan mereka berpandangan bahwa kru bus yang ada di terminal Bungurasih itu sangat mengganggu dan membuat resah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penumpang. Para penumpang beranggapan bahwa kru bus merupakan profesi yang nemasih ngatif, dan menimpulkan dampak negatif bagi penumpang. Kru bus memang telah bekerja sesuai dengan tugasnya amsing-masing, akan tetapi dalam praktiknya justru menyeleweng dari aturan yang berlaku. Misalnya saja dalam menawarkan jasanya terkadang terkesan memaksa, dan tidak jarang kru bus itu berbuat usil seperti memegang bahkan menarik-narik. Tidak disitu saja, terkadang para kru bus melontarkan kata-kata yang tidak sepantasnya untuk di dengar.

Perlu diketahui, di terminal terdapat kru bus yang memakai seragam dan ada yang tidak memakai seragam. Dari hasil temuan maka dapat diketahui bahwa kru bus yang menggunakan seragam merupakan kru bus dari PO bus besar dan yang tidak memakai seragam biasanya berasal dari PO bus yang ekonomi baik itu yang ac maupun non ac. Dari perilaku mereka masing-masing tentunya memiliki perbedaan, misalnya saja kru bus yang menggunkan seragam lebih tertib, sedangkan kru bus yang tidak memakai seragam perilakunya terkesan memaksa atau kurang ramah. Akan tetapi, masyarakat sebagai penumpang bus terminal tetap saja berpandangan negatif terhadap kru bus, baik itu menggunakan seragam maupun tidak menggunakan seragam.

Bagi penumpang bus yang baru pertama kali berada di terminal Bungurasih dan menggunakan jasa angkutan bus tersebut, berpandangan bahwa mereka menganggap kru bus tersebut memang melayani dalam artian memberi arahan kepada penumpang yang hendak menuju jurusannya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masing-masing. Tetapi tidak jarang mereka justru merasakan resah pertama kalinya ketika para penumpang diberikan pelayanan seperti itu oleh kru bus. Mereka merasa resah karena dalam proses pelayanannya terkesan tidak memberi kebebasan penumpang untuk menuju jurusannya atau memilih bus sesuai yang diinginkan. Sehingga hal itu menimbulkan kewas-wasan penumpang yang hendak menggunakan jasa mereka. Sedangkan bagi penumpang yang kerap menggunakan jasa bus di terminal Bungurasih, mereka sudah paham dengan kondisi dan situasi disana, sehingga mereka lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa bus mereka. Akan tetapi, mereka juga merasakan was-was dan keresahan ketika berada diarea terminal. Dari paparan diatas, sehingga dapat diketahui antara penumpang bus yang baru pertama kali menggunakan jasa bus dan penumpang bus yang kerap menggunakan jas bus di terminal Bungurasih Surabaya, ternyata sama-sama berpandangan negatif terhadap kru bus di terminal Bungurasih, karena mereka menimbulkan keresahan bagi penumpang.

3. Upaya petugas terminal ketika kru bus ada yang melanggar aturan

Dalam kehidupan bermasyarakat diperukan adanya kontrol sosial atau upaya-upaya agar keteraturan dalam kehidupan tetap terjaga. Dalam suatu masyarakat tentunya terdapat aturan, norma, dan nilai untuk masyarakat maupun komunitas terntentu untuk menaati aturan yang dibuat itu. Jika ada yang melanggar, maka sebuah instatnsi atau masyarakat dapat memberikan efek jera bagi yang melanggarnya baik itu berupa sanksi maupun hal-hal lainnya. Maka sebanarnya fungsi dari kontrol sosial itu utnuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengendaikan perilaku-perilaku yang tidak diharapkan terjadi dengan melaui beberbagai macam cara maupun upatya agar hal-hal yang mengganggu kestbailan masyarakat.tidak terjadi atau meluas.

Kru bus di terminal Bungurasih juga tentunya terdapat aturan baik itu dari pihak perusahaannya maupun dari pihak terminal. Aturan-aturan tersebut harus dipatuhi oleh kru bus karena membawa nama baik perusahaan dan terminal. Selain itu, diharapkan aturan-aturan yang berlaku tersebut justru dapat membentuk perilaku mereka sesuai dengan kaidah yang berlaku. Pandangan masyarakat yatau penumpang bus terhadap kru bus yang melanggar aturan yaitu negatif, tentunya pihak terminal begitu perihatin dengan kru bus yang ada di terminal Bungurasih. Maka dari itu, terdapat berbagai macam upaya serta solusi dari pihak UPTD Termina Purabaya Bungurasih Surabaya. Berikut hasil temuan peneiti seama diapangan yang berkaitan dengak upaya-upaya petugas termina ketika ada kru bus yang meanggar aturan:

a. Pihak terminal memberikan sanksi dengan cara mengamankan kru bus tersebut agar tidak mengoprasikan busnya lagi disebuah ruangan khusus bagi kru bus yang melanggar aturan atau terkadang disuruh pulang.
b. Bagi kru bus yang melanggar aturan, maka dari pihak terminal memberikan surat pernyataan dengan berisikan materai didalamnya agar kru bus yang melanggar tidak mengulanginya lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pihak terminal memberikan nasihat-nasihat kepada kru bus yang melanggar aturan, selain itu juga ketika kru bus bekerja dan diketahui membuat resah penumpang bus.

d. Pihak terminal Bungurasih menghibau penumpang bus yang menggunakan jasa angkutan umum agar bertanya mengenai informasi tarif, jurusan, dan pemberangkatan bus agar terhindar dari kebingungan ketika berada di area terminal. Pusat informasi nberada dilokasi strategis dan ketika hari libur sabtu minggu maupun liburan panjang, pihak terminal juga menyediakan tempat informasi di titik-titik tertentu dengan tujuan agar memudahkan penumpang dan meminimalisisr adanya kru bus yang nakal. Adanya pusat informasi memang sangat penting di tempat umum seperti di terminal.

e. Pihak terminal melakukan operasi setiap harinya dalam tiga waktu, sehingga gerak-gerik kru bus dapat diminimalisir. Hal tersebut dilakukan rutin karena mengingat terminal merupakan tempat umum dan ketertiban serta kemanan menjadi hal yang nomer satu agar terwujudnya kenyamanan bagi pihak terminal dan khususnya bagi penumpang pengguna jasa angkutan umum di terminal Bungurasih.

f. Wajah terminal Bungurasih yang mengusung konsep bandara, sehingga para penumpang bus mudah dalam mencari jurusan yang akan dituju. Konsep tersebut juga sebagai salah satu upaya untuk meminimalisisr adanya kru bus yang melanggar aturan dan lebih efektif dalam menerapakan keamanan dan ketertiban bagi pihak terminal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Pihak terminal Bungurasih tidak henti-hentinya membuat inovasi untuk ketertiban dan kemanan diwilayah terminal khususnya upaya untuk meminimalisir adanya kru bus yang melanggar aturan.

Dari hasil temuan yang sudah dipaparkan oleh peneliti diatas, maka periku kru bus ditengah keresahan masyarakat pengguna jasa angkutan umum jika direlevankan dengan teori labeling Edwin M. Lemert sangatlah relevan, karena kru bus dianggap oleh penumpang sebagai orang yang negatif dalam profesi di bidang jasa.

Edwin M. Lemert menjelaskan bahwa penjulukan atau cap yang diberikan masyarakat kepada si pelaku yang dianggap menyimpang tersebut melalui dua tahap yakni penyimpangan primer dan penyimpangan sekunder. Berikut penjelasan dari Lemert.

> Konsep penyimpangan sekunder, yang dikemukakan oleh lemert, berguna untuk memahami bagaimana orang menjadi penyimpang yang tetap. Penyimpang primer adalah perbuatan penyimpangan yang dilakukan oleh seseorang yang dalam aspek kehidupan lainnya selalu berlaku konformis …. Sedangkan penyimpangan sekunder adalah suatu perbuatan yang oleh masyarakat diidentifikasikan sebagai perbuatan menyimpang[27]

Sebenarnya penyimpangan primer lebih kepada awal seseorang melakukan penyimpangan dan terkadang penyimpangan tersebut tidak disebut sebagai menyimpang dikarenakan penyimpangan tersebut sangatlah kecil atau perilaku tersebut tertutup. Sedangkan, penyimpangan sekunder lebih kepada perilaku yang sudah dianggap masyarakat atau dicap itu merupakan perilaku menyimpang.

[27] Paul B. Horton dan Chester L. Hunt, Sosiologi, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1984), 199.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil temuan peneliti, maka kru bus dalam hal bekerjanya indentik memang lebih memaksa, menakuti, bahkan tak jarang juga ada yang ditipu. Oleh karena itu, penumpang bus di terminal Bungurasih berpandangan negatif dan mencap bahwa kru bus merupakan profesi yang negatif, walaupun itu kru bus yang tidak melanggar aturan dan yang melanggar aturan, sama-sama di cap negatif oleh penumpang bus.

Perilaku mereka yang terlihat di terminal yaitu kebanyakan membuat resah penumpang Bungurasih. Benar jika mereka memberi pelayanan dan membatu penumpang untuk mendapatkan jurusan yang hendak dituju. Akan tetapi, dilapngan justru kebalikannya malah membuat penumpang was-was terus jika berada di area terminal Bungurasih. Kru bus memang tidak semuanya nakal atau berperilaku tidak sesuai kaidah, tentunya ada yang benar-benar berperilaku sesuai dengan kaidah dan memberi pelayanan yang baik untuk penumpang. Jumlah kru bus yang begitu banyak, sehingga susah untuk seserang mengidentifikasikan mana yang baik dan nakal, walaupun mungkin ada beberapa perusahaan atau tipe bus yang menandakan bahwa kru busnya benar-benar berperilaku sesuai dengan kaidah yang berlaku.

Penumpang bus di terminal Purabaya Bungurasih setiap harinya selalu banyak dan ada yang belum ke terminal Bungurasih, terkadang mereka yang belum pernah ke terminal ini justru akan merasa bingung dan takut karena belum mengetahui suasana yang ada di terminal Bungurasih. Bagi penumpang yang kerap menggunakan jasa angkutan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umum di Bungurasih atau yang jarang menggunakan jasa di Bungurasih, maka mereka akan lebih berhati-hati ketika kru bus menawarkan jasanya atau memberikan pelayanan kepada mereka. Jadi antara penumpang bus yang baru pertama kali menggunakan jasa angkutan umum, yang kerap menggunakan jasa mereka, maupun yang jarang menggunkannya sesuai dengan penelitian maka mereka tetaplah was-was ketika berada dilingkungan terminal Bungurasih. Mereka sangat resah ketika kru bus berbuat ulah kepada mereka, hal tersebut membuat pandangan masyarakat negatif terhadap kru bus di Bungurasih karena periakunya yang meresahkan.

Bagi kru bus dilabelkan atau diberi cap negatif oleh penumpang bus di terminal Bungurasih, mereka tetap saja berperilaku yang membuat masyarakat resah, walaupun dari pihak perusahaan dan terminal memiliki aturan tersendiri mengenai hal tersebut. Mereka tetap berperilaku tersebut karena mereka menganggap hanya memberi pelayanan dan memudahkan penumpang saja dalam menggunakan jasa mereka. Akan tetapi, mereka juga sadar bahwa beberapa perilaku mereka melanggar aturan dan meresahkan penumpang. Karena terminal merupakan tempat umum dan mereka sudah di cap negatif, maka bagi kru bus yang nakal hal tersebut sudah menjadi hal yang biasa dalam berstrategi bekerja.

Perilaku kru bus yang dianggap negatif dan mereka sudah menerimanya pemberian yang diberikan masyarakat kepada dirinya,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga periku mereka tidaklah berubah, walaupun telah dilakukan berbagai macam upaya oleh petugas terminal Bungurasih, agar meminimalisir adanya kru bus yang nakal. Perilaku mereka juga ada kaitannya dengan memuaskan diri masing-masing untuk mendapatkan keunntungan yang lebih, seperti halnya tariff yang tidak sesuai dnegan fasilitas dan pelayanan yang diberika, itu sebagai salah satu hal yang kerap dikeluhkan oleh penumpang bus.

Adanya pemberian cap juga terkadang memberikan dampak sulit kepada seseorang yang ingin kembali ke kehidupan yang normal atau lingkungannya, itu sangat sulit karena dirinya sudah dicap menyimpang. Pemberian cap seolah-olah menandakan bahwa kehidupannya senantiasa menyimpang. Pada akhirnya, hal tersebut membuat seseorang yang berperilaku menyimpang tersebut tetap kembali kepada kehidupan yang oleh masyarakat dianggap negatif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

1. PO bus di terminal Bungurasih sangat banyak dan setiap PO bus tersebut memiliki kru bus untuk mengoprasikan busnya. Berbicara mengenai perilaku kru bus di terminal Bungurasih, perilaku mereka memberikan pelayanan maksimal untuk penumpang bus, selain itu terdapat dua perilaku yang ditemukan dalam penelitian. *Pertama*, perilaku kru bus ada kaitannya dengan perusahaan bus masing-masing, jika PO bus mereka besar, maka perilaku kru bus akan ramah karena membawa nama perusahaan. Akan tetapi, jika PO bus mereka kecil maka perilaku mereka terkadang kurang sopan atau ramah. *Kedua*, perilaku mereka karena adanya kepentingan pribadi. Jadi untuk kru bus yang nakal atau tidak bertanggung jawab menjadikan terminal sebagai lahan untuk mencari keuntungan pribadi mereka.
2. Para pengguna jasa angkutan umum bus di terminal Bungurasih Surabaya berpandangan negatif terhadap kru bus. Mereka berpandangan bahwa kru bus yang ada di Bungurasih membuat mereka resah dan was-was ketika berada dilingkungan terminal. Perilaku kru bus yang terkadang menakut-nakutin, memaksa, memengang, bahkan tidak jarang juga ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang menipu. Hal tersebut sangat membuat resah masyarakat pengguna jasa angkutan umum bus di terminal Bungurasih.

3. Pihak UPTD terminal Purabaya Bungurasih Surabaya memiliki upaya-upaya ketika kru bus ada yang melanggar aturan diantaranya: Memberikan sanksi dengan cara mengamankan kru bus diruangan khusus dan tidak boleh menjalankan busnya, memberikan surat pernyataan kru bus sebagai bukti pelanggaran, memulangkan kru bus, menasehati kru bus yang melanggar aturan, menghimbau penumpang bus agar menanyakan kepada petugas terminal Bungurasih mengenai informasi, melakukan operasi setiap harinya ada tiga kali operasi, mengusung konsep terminal seperti bandara agar meminimalisisr adanya kru bus yang melanggar aturan, serta inovasi-inovasi lain dari pihak UPTD terminal Bungurasih dalam upaya meminimalisir adanya kru bus yang nakal atau melanggar aturan.

B. Saran

Dari hasil temuan penelitian, maka saran peneliti akan dikemukakan sebagai berikut;

1. Bagi pihak UPTD Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya

Dalam upaya meminimalisir adanya kru bus nakal di terminal Bungurasih memang sudah dilakukan semaksimal mungkin, bahkan banyak sekali ide-ide, terobosan baru, serta inovasi untuk menangani perilaku kru bus yang tidak patuh pada aturan. Alangkah baiknya, jika petugas terminal ada yang mengawasi dan berjaga dipintu keluar bus, karena dipintu keluar tersebut masih kurang tertib. Kemudian untuk wilayah pemberangkatan bus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam kota, disana masih banyak kru bus yang meresahkan penumpang, alangkah baiknya membatasi kru bus yang berjaga. Selanjutnya, mensosialisasi dengan penumpang mengenai ketentuan tarif, walaupun sebenarnya sudah dicantumkan ketentuan tarif disudut-sudut ruangan tertentu, hal itu belum efektif karena penumpang banyak yang tidak tahu mengenai tarif atas dan tarif bawah.

2. Bagi Pengusaha PO Bus

Bagi pihak pengusaha setiap PO Bus, hendaknya memberi aturan yang lebih tegas kepada kru bus yang melanggar aturan ketika dilapangan, dan menanamkan etika serta meningkatkan pelayanan khususnya bagi bus ekonomi. Memberikan sanksi kepada kru bus yang melanggar aturan terminal dan perusahaan. Selalu berkoordinasi dengan pihak terminal, agar perilaku kru bus dapat terpantau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita Adji Sakti. *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Asyari, S. Imam. *Patologi Sosial*. Surabaya: Usaha Nasional, Cetakan ke 1.

Basrowi, dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008

Biografi. "Edwin Lemert". Diakses 6 November 2017, https://en.m.wikipedia.org/wiki/Edwin_Lemert.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif.* Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Cohen, Bruce J. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992.

Gunawan, Herry. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2014.

Henslin, James M. *Sosiologi Dengan Pendekatan Membumi*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007.

Hunt, Chester L, dan Paul B. Horton. *Sosiologi*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1984

Ismail, Much., Amal Taufiq, M. Shodiq, Husnul Muttaqin. *Pengantar Sosiologi.* Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013.

Miro Fidel. *Pengantar Sistem Transportasi*. Surabaya: Penerbit Erlangga, 2012.

Moefad, M A. *Perilaku Individu dalam Masyarakat Kajian Komunikasi Sosial.* Jombang: el-Deha Press Fakultas ,Dakwah IKAHA, 2007.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT remaja Rosdakarya, 2014.

Mulyana, Deddy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Dosrakarya, 2008.

Narwoko, J. Dwi, dan Bagong Suyanto. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan.* Jakarta: Prenadamedia Group, 2010

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ritzer, George. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2014.

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Setiadi, Elly M, dan Usman Kolip. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.

Setiadi, Elly M., dan Usman Kolip. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.

Slamet I.S, Suprapti, dan Sumarmo Markam. *Pengantar Psikologi Klinis*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2014.

Soekanto, Soerjano, dan Ratih Lestari. *Howard S. Becker: Sosiologi Penyimpangan*. Jakarta: Penerbit CV. Rajawali, 1988.

Sumarni, Sri, Anik. *"Analisis Tuturan Kru Bus Jurusan Solo-Sragen (Interaksi Antara Kru Bus-penumpang/Calon Penumpang"*. Skripsi., Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009.

Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya."TerminalPurabaya". Diakses 6 November 2017. https://id.wikipedia.org/wiki/Terminal_Purabaya.

Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemah*. Bandung: CV Penerbit J-ART,2004.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id