PENGARUH BUDAYA KERJA PENGEMUDI ANGKUTAN KOTA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

(Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik FIS UNP sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

DIGNA KASANDRA

NIM.1301945/2013

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	**: Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Kota Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)**
Nama	**: Digna Kasandra**
Nim	**: 1301945**
Program Studi	**: Ilmu Administrasi Publik**
Fakultas	**: Ilmu Sosial**

Padang, 03 Oktober 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	**Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D**
NIP. 19700212 199802 1 001	**NIP. 19570416 198602 1 001**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 03 Oktober 2017 Pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Kota
Terhadap Kepuasan Penumpang
(Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)

Nama	: Digna Kasandra
NIM	: 1301945
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 03 Oktober 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	1.
Sekretaris	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	2.
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	3.
Anggota	: Afriva Khaidir, SH., M.Hum, MAPA., Ph.D	4.

Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar., M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK DIPLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Digna Kasandra

Nim : 1301945

Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi / 28 Desember 1994

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Kota Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang) adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Oktober 2017

Saya yang menyatakan,

Digna Kasandra

NIM. 1301945/2013

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama kali menulis lembaran ini mengucapan "Alhamdulillah" Puji Syukur atas limpahan rahmat dari Allah Swt untuk semua nikmat yang telah diberikan dan doa-doa yang telah dikabulkan. Terima Kasih Ya Allah atas hadiah yang telah engkau berikan kepada hamba dengan akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini kupersembahkan kepada orang yang tercinta dan tersayang

Teristimewa Kedua orang tua, Mama (Kasmurni Kasim) dan Papa (Iriyanto), terima kasih atas curahan kasih sayang, dan tiada henti memberikan semangat serta mengajarkan kesabaran dalam menyelesaikan segala urusan. Teruntuk mama tersayaang terima kasih telah menemani Digna saat penelitian dilapangan. Teruntuk Alm. Nenek ku tersayang Nursina kasim, terima kasih nek semasa hidupmu telah membiayai pendidikan Digna di bangku perkuliahan, nenek selalu mengusahakan apapun untuk Digna agar bisa kuliah. Terima kasih Om ujang (Kasmaizal Kasim, S.ST) dan ma cici (Kasmawarti Kasim) yang telah memberi dukungan moril dan materil.

Kakak ku Indah Mustika Sari terima kasih atas semua yang telah kakak berikan untuk Digna. Terima kasih bg ipar Alex Hendri yang telah temanin mengantar surat penelitian. Dan malaikat kecil ku (Kaisa Marhamah Sajihah) yang selalu menjadi penyemangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini secepat mungkin. Teruntuk kakak etek (Sri Wahyuni Dwintasari, S.Si, M.Biomed) dan kak adang (Dessi Febriyanti, S,ST, MA) terima kasih telah mengajarkan ku banyak hal mengenai tata bahasa dan penulisan skripsi yang benar.

Dosen-Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang, terimakasih untuk setiap ilmu yang telah kalian jejalkan. Dosen-Dosen pembimbing dan penguji, Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D, Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D, Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si, Bapak Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D, Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D terimakasih telah turut memberikan kontribusi yang begitu besar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Sahabat-sahabatku tersayang 4B2O terima kasih atas perhatian dan semangat yang selalu kalian berikan, teruntuk Lidya Riyan Utarie terima kasih yaya telah mengajarkan dalam pengolahan data menggunakan SPSS dan memperbolehkan tidur di kosan yaya, senantiasa mendengkarkan curhatan na, maafkan na terkadang merepotkan yaya, terima kasih Dede Santika yang kadang mampu menyakinkan na bahwa bisa menyelesaikan skripsi ini wkwkwkwk. Teruntuk Shendy Destria teman SD kembali lagi bertemu di bangku perkuliahan,

terima kasih beb menemaniku saat penelitian, nggak tau mau bilang apa bahwa beb icen peduli dan perhatian saat na ada masalah beb. Buat kamu Merry Ildiawati dan Rahma Fadhila terima kasih kalian telah menemani naik dan turun angkot untuk wawancara dengan penumpang dan pengemudi angkot, tanpa kalian nggak sanggup aku ke lapangan sendiri tem huhu. Dan juga ku ucapkan terima kasih untuk kak Nailuredha Hermanto yang biasa di panggil kak iil yang telah mengajari na cara membuat angket dengan menggunakan kalimat yang benar. Untuk kak Yulvia Chrisdiana yang biasa di panggil kak cris thanks kak mengajariku buat artikel yang benar hehe.

Kepada rekan-rekan Ilmu Administrasi Negara 2013 terima kasih atas pengalaman selama 4 tahun bersama, semoga kita semua menjadi orang sukses, dan sampai jumpa lagi dilain waktunya tem, Amin.

Terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya untuk semua yang tidak sempat disebutkan satu persatu di sini.

"Belajar dari masa lalu,
Hidup untuk sekarang,
Berharap untuk masa depan"

Padang, 03 Oktober 2017

Digna Kasandra, S.AP

ABSTRAK

DIGNA KASANDRA: NIM 1301945/2013, "Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Kota terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)". *Skripsi*. Padang: Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang angkot kode trayek 419 Pasar Raya Lubuk Buaya Kota Padang. Latar belakang penelitian ini adalah karena ditemukannya permasalahan-permasalahan pada angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang tersebut, antara lain pengemudi angkot menurunkan penumpang tidak sampai pada tempat yang dituju, suka *ngetem* lama, tidak merespon keluhan penumpang, mengemudikan angkot dengan kecepatan tinggi dan kebut-kebutan, menyetelkan bunyi *sound system* dengan keras, suka berterik memanggil penumpang. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: apakah terdapat pengaruh budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang pada angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling.* Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan pengukuran skala likert dan wawancara. Data dianalisis menggunakan teknik analisis uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbukti adanya pengaruh yang signifikan budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang angkot kode trayek 419 Pasar Raya Lubuk Buaya Kota Padang. Variabel budaya kerja berkontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 19,1%.

Kata Kunci : Budaya Kerja, Kepuasan Penumpang, Angkutan Kota

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdullilah puji syukur ucapkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Kota terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)"** dapat diselesaikan. Dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu sebagai ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Bapak Drs. Yasril Yunus. M.Si, Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D, dan Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibu Dosen Staf pengajar Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

6. Staf karyawan dan karyawati kepustakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Andri Suanto, SH, MM selaku Kepala Seksi Sarana Angkutan Dinas Perhubungan Kota Padang.
8. Bapak AKBP Purn. Syofyan, SH selaku ketua Organda (Organisasi angkutan darat) Kota Padang.
9. Teristimewa kepada mama Kasmurni Kasim, papa Iriyanto, nenek Nursina Kasim (Alm) dan kakak Indah Mustika Sari yang penulis cintai, selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah di dalam penyelesaian skripsi.
10. Kakak Sepupu Sri Wahyuni Dwintasari, S.Si, M.Biomed dan Dessi Febriyanti, S,ST, MA telah mengajarkan penulis banyak hal, Kasmawarti Kasim dan Kasmaizal Kasim, S.ST memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dan Seluruh keluarga besar penulis sayangi dan cintai.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Lidya Riyan Utarie, Shendy Destria, Dede Santika, Siska Septia Zuganda, Meiza Fitri Rahma Deni (4B2O) dan Merry Ildiawati, Rahma Fadhila yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil. Serta teman-teman dekat lainnya yang tidak disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi ataupun bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2013, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan imbalan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padang, Oktober 2017

Penulis

Digna Kasandra

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Batasan Masalah 9
D. Rumusan Masalah 9
E. Tujuan Penelitian 10
F. Manfaat Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 12
1. Konsep Budaya Kerja 12
1.1. Definisi Budaya Kerja 12
1.2. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja 15
1.3. Nilai-Nilai Budaya Kerja 16
1.4. Indikator Budaya Kerja 16
1.5. Budaya Kerja Pengemudi 19
2. Transportasi 21
2.1 Fungsi dan Manfaat Transportasi 21
2.2 Faktor Eksternal yang mempengaruhi Transportasi 23
2.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Transportasi 24
2.4 Angkutan Kota 25
3. Kepuasan Penumpang 26
3.1 Kepuasan 26
3.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan 29

3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 30
4. Indeks Kepuasan Masyarakat 31
5. Model Kepuasan Pelanggan 33
6. Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan 36
7. Penelitian yang Relevan 36
B. Kerangka Konseptual 37
C. Hipotesis Penelitian 38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 40
B. Lokasi Penelitian 40
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian 40
D. Populasi dan Sampel Penelitian 44
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 46
F. Instrumen Penelitian 48
G. Uji Intrumen Penelitian 50
1) Uji Validitas Instrumen 50
2) Uji Reliabilitas Instrumen 52
H. Teknik Analisis Data 56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Temuan Umum 62
B. Temuan Khusus 73
C. Hasil Analisis Regresi 90
D. Pembahasan 98
E. Keterbatasan Penelitian 106
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 108
B. Saran 109
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Armada Angkutan Kota di Padang Tahun 2016. 2
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional 43
Tabel 3.2 Jumlah Penumpang Angkot Kode Trayek 419 di Kota Padang..... 44
Tabel 3.3 Skala Likert 49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Buaya Kerja 51
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang 52
Tabel 3.6 Tingkat Reliabilitas 53
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Budaya Kerja 54
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang 55
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y 55
Tabel 4.1 Distribusi Armada Angkutan Kota di Kota Padang..... 63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Angkot 73
Tabel 4.7 Deskripsi Indikator Sikap..... 74
Tabel 4.8 Deskripsi Indikator Perilaku 79
Tabel 4.9 Deskripsi Indikator Lingkungan Kerja 83
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Budaya Kerja 87
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang..... 89
Tabel 4.12 Uji Kolmogrov-Smirnov 91
Tabel 4.13 Uji Linearitas..... 93
Tabel 4.14 Hasil Autokorelasi..... 94
Tabel 4.15 Model *Summary* 95
Tabel 4.16 Anova 96
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Sederhana 97

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual 38
Gambar 3.1 Pengaruh antar Variabel dalam Uji Regresi Linear Sederhana ... 61
Gambar 4.1 Lintasan Angkot Kode Trayek 419 Pasar Raya- Lubuk Buaya Kota Padang..... 68
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... 91
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas 92
Gambar 4.3 Hasil Uji Linearitas 94

DAFTAR LAMPIRAN

Lanpiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Angket Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Profil Responden Penelitian

Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 6 Hasil Penelitian

Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol

Lampiran 8 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor transportasi dewasa ini memegang peranan penting untuk menunjang kegiatan perekonomian dan pembangunan suatu Negara serta untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan hidup dalam kegiatan sehari-hari. Zulfiar Sani (2013:1) menyatakan bahwa transportasi merupakan sebuah proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah angkutan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Setiap masyarakat yang melakukan perpindahan untuk memenuhi kebutuhan hidup maka akan bergerak dari satu tempat ke tempat lain seperti dari rumah ke tempat tujuan, misalnya ke pasar, tempat bekerja, rumah sakit, sekolah atau ke tempat lain yaitu ke tempat rekreasi maupun untuk melaksanakan kegiatan sosial. Untuk itu diperlukan alat penunjang transportasi untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Salah satu alat transportasi yang menjadi alternatif bagi masyarakat agar cepat sampai di tempat tujuan adalah angkutan umum.

Angkutan umum di Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan nomor 35 tahun 2003 Pasal 1 butir 9 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum salah satunya angkutan kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota atau wilayah ibukota kabupaten atau dalam daerah dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.

Di Kota Padang angkutan kota terdiri dari dua macam yaitu bus kota dan mikrolet. Berikut ini data jumlah armada angkutan kota di kota Padang yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Padang pada tanggal 4 Oktober 2016 sebagai berikut:

Tabel. 1.1 Jumlah Armada Angkutan Kota di kota Padang Tahun 2016

No	Jenis Angkutan Kota	Jumlah lintasan trayek	Jumlah armada/pengemudi angkutan kota
1.	Bus Kota	3	69
2.	Mikrolet	72	2145

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Padang 2016

Berdasarkan data di atas, jenis angkutan kota di kota Padang yang lebih dominan adalah jumlah armada mikrolet yang tercatat sebanyak 2145 unit mikrolet dalam 72 trayek. Jenis angkutan kota yang diteliti pada penelitian ini adalah angkot. Angkot merupakan sebuah mobil penumpang dengan bentuk bus kecil yang memiliki daya angkut 11 orang dengan berat 550 kg. Di kota Padang angkutan kota dengan jenis bus kecil dikenal dengan sebutan angkot.

Angkot di kota Padang memiliki lintasan trayek yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Padang yang mempunyai armada angkutan kota paling banyak yaitu kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya dengan jumlah 329 armada. Angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya memiliki kendaraan berwarna *orange* dan lintasan trayek dari M.Yamin - Bundo Kandung – Gereja – Diponegoro - Hang Tuah – Samudera - Simpang Sayonara – Damar – Veteran – Juanda - S.Parman – Hamka – Tabing - Adinegoro - Lubuk Buaya - Batas Kota.

Observasi awal penulis dilapangan 25 januari 2017 angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya kota Padang mempunyai banyak modifikasi. Salah satu pada bagian luar angkot ditempel stiker di badan mobil baik dari sisi depan, belakang, samping kanan dan kiri badan mobil, maka tidak ada terlihat terpasang papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta lintasan yang dilalui tertempel di bagian depan dan belakang kendaraan. Pada bagian bumper mobil di buat rendah yang memberi kesan yang menarik. Pada bagian dalam angkot dilengkapi perlengkapan elektronik seperti televisi, lampu warna warni dan *sound system*.

Berdasarkan data Organda (organisasi angkutan darat) kota Padang bahwa dari segi waktu bekerja, pengemudi angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya kota Padang memiliki jam kerja dari pukul 06.00-21.00 WIB dengan rata-rata hampir 15 jam/hari mengitari lintasan trayek yang sama sebanyak $\pm$10 trip/perjalanan terdiri dari 5 trip/perjalanan ke arah pusat kota dan 5 trip/perjalanan menuju batas kota. Menurut Jamalul Ihsan (2015:5) pengemudi angkutan umum dari segi waktu paling banyak berada di jalan raya kota yaitu salah satunya angkot yang berdampak pada aspek psikologis mereka mendapat tekanan lebih banyak dibanding pengemudi lain. Hal tersebut bisa dilihat dari upaya pemenuhan setoran, uang preman, setoran retribusi dan lain sebagainya. Semua itu harus terpenuhi setiap hari. Diduga kondisi tersebut akan berpengaruh dengan cara bekerja pengemudi dalam mengemudi angkot di jalan raya.

Angkot Kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya kota Padang melalui tempat sekolah, perguruan tinggi, perbelanjaan, tempat bekerja, serta ke tempat yang menjadi objek wisata, seperti pantai dan taman hiburan. Para penumpang dari

berbagai kalangan masyarakat kota yaitu dari para pelajar atau mahasiswa, pekerja kantoran, hingga ibu rumah tangga dan sebagainya. Keberadaan angkot yang menjadi kebutuhan utama penumpang akan meningkatkan jumlah armada angkot. Banyaknya pengemudi angkot akan memiliki budaya kerja yang berbeda dengan pekerja lain sehingga mendapat respon yang beragam dari masyarakat.

Moeheriono (2014:346) menyatakan bahwa budaya kerja sebagai "cara pandang seseorang disertai dengan suasana hati yang didasari pada keyakinan yang diyakini terhadap kerja". Dalam mengukur budaya kerja, ada tiga indikator yang diperkenalkan oleh Taliziduhu Ndraha yaitu 1) sikap terhadap kerja, 2) perilaku di waktu bekerja, dan 3) lingkungan kerja (Taliziduhu Ndraha, 2005:212-214). Dari tiga indikator budaya kerja yang digunakan oleh penumpang angkot dalam memberikan penilaian tentang budaya kerja tersebut maka akan membentuk rasa puas atau rasa tidak puas penumpang terhadap budaya kerja pengemudi angkot.

Dimana kondisi angkutan kota Padang salah satunya angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya kota Padang pada saat ini masih terdapat permasalahan terkait budaya kerja pengemudi angkutan kota pada angkot kode trayek 419 di Kota Padang yang terlihat dari sikap, perilaku dan budaya kerja pengemudi yang belum maksimal dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 03 maret 2017, dapat terlihat pada sikap pengemudi yang kurang tanggung jawab. Hal itu dibuktikan dengan pengemudi angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang menurunkan penumpang di tengah perjalanan tidak sampai pada tempat yang dituju penumpang sehingga penumpang merasa kecewa tidak diturunkan sampai pada tempat yang dituju. seperti saat di tengah perjalanan karena penumpang di dalam angkot hanya sedikit, maka pengemudi angkot menurunkan penumpang, lalu memotong trayek dengan memutar balik jalur akhir lintasan trayek Pasar Raya-Lubuk Buaya dan mencari penumpang yang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Risa (24 tahun) mengajar di salah satu SMA Negeri Kota Padang merupakan salah satu penumpang angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang yang penulis wawancarai pada 03 Maret 2017 mengungkapkan bahwa:

> "....merasa kesal dengan ulah sopir saat diturunin sebelum sampai di tempat tujuan, merasa *ribet* jadinya, aturannya cuma duduk namun diminta turun dan pindah ke mobil yang lain dan juga saat lagi *ngetem* membuat waktu perjalanan terasa lama dan juga bunyi musik yang keras membuat saya sakit kepala".

Penulis menemukan sikap pengemudi angkot yang suka *ngetem* (sedang berhenti menunggu penumpang) di berbagai tempat untuk mendapatkan penumpang yang lebih banyak dengan waktu yang cukup lama seperti di Pasar Raya dan di simpang jalan Pemuda menuju batas kota membuat penumpang merasa kesal karena waktu perjalanan akan menjadi lama untuk sampai pada tempat tujuan. Penulis juga menemukan sikap pengemudi yang tidak menanggapi keluhan penumpang seperti penumpang merasa terganggung dengan bunyi musik yang

terlalu keras dan pengemudi merespon dengan mengatakan kepada penumpang untuk turun pindah ke angkutan kota lain.

Selanjutnya permasalahan terkait budaya kerja pengemudi dapat terlihat pada perilaku pengemudi angkot yang mengemudikan angkot dengan kecepatan tinggi dan kebut-kebutan di jalan raya. Hal ini sesuai dengan yang diberitakan oleh koran *online* Padang Ekspres 19 Maret 2015 yang diakses pada 02 Januari 2017 pukul 07:42 WIB menyebutkan bahwa:

> "..Angkot rute Lubuk Buaya, para sopir mengemudi dengan kecepatan tinggi, lalu berhenti mandadak jika melihat ada calon penumpang di pinggir jalan. Keselamatan penumpang dan pengendara lainnya, menjadi nomor kesekian bagi sang sopir. Anisa 22 tahun, penumpang angkot jurusan Lubuk Buaya-Pasar Raya, mengeluh ulah sopir angkot yang kebut-kebutan. "cemas juga sih, pas angkot yang kita tumpangi menyalip kendaraan lain. Takutnya terjadi tabrakan, jelas kita-kita penumpang yang celaka. Harusnya ini jadi pikiran para sopir angkot" (http://www.koran.padek.co/read/detail/21367).

Hal senada dikutip dalam koran *online* Padang Ekspres 13 April 2015 diakses pada 02 Februari 2017 pukul 07:40 WIB menyebutkan bahwa:

> "..... Perilaku sopir angkot *orange* trayek Pasar Raya-Lubuk Buaya meresahkan penumpang. Beberapa angkot *orange* tampak kebut-kebutan seperti di arena balap. Mereka saling mendahului dan rem mendadak, sehingga membuat penumpang cemas dan tak nyaman" (http://www.news.padek.co.detail/a/23433).

Berdasarkan hasil pantauan Padang Ekspres di atas yang dimaksud angkot adalah angkutan kota, dan terindikasi bahwa penumpang merasa tidak puas dengan perilaku pengemudi angkot yang mengemudi kendaraan dengan kecepatan tinggi dan kebut-kebutan di jalan raya serta berhenti mendadak melihat calon penumpang di pinggir jalan sehingga membuat penumpang yang berada di dalam kendaraan merasa cemas, tidak nyaman dan merasa terancam keselamatannya. Berdasarkan hal tersebut bahwa penumpang membutuhkan kenyamanan, keamanan dan

keselamatan selama menggunakan jasa angkot. Dalam Undang-undang No.22 tahun 2009 pasal 138 tentang lalu lintas dan angkutan jalan bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan umum yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat. Jadi, penumpang mendapatkan hak untuk kenyamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa angkutan umum salah satunya angkot.

Penulis juga menemukan perilaku pengemudi angkot kode trayek 419 kota Padang dengan menyetelkan bunyi musik yang keras seperti di saat mencari calon penumpang agar tertarik untuk naik angkotnya tetapi di saat penumpang meminta turun menjadi tidak terdengar oleh pengemudi karena bunyi musik yang cukup keras sehingga penumpang merasa kecewa karena tempat yang dituju sudah terlewat. Dalam Peraturan Daerah Kota Padang No 11 Tahun 2005 Pasal 3 butir 2 tentang kenyamanan bahwa setiap pengemudi pemilik angkutan kota dilarang menambah dan atau memakai peralatan *sound system* yang mengeluarkan bunyi yang keras, kaca film dan sirine.

Permasalahan budaya kerja pengemudi dapat terlihat dalam lingkungan kerja pengemudi angkot. Penulis menemukan pengemudi angkot kode trayek 419 di kota Padang yang berteriak-teriak memanggil calon penumpang serta untuk mendapatkan penumpang dengan membunyikan klakson mobil yang cukup keras, seperti yang terlihat di kawasan pemberhentian angkot kode trayek 419 di Pasar Raya kota Padang. Di saat waktu *ngetem* (sedang berhenti menunggu penumpang) di Pasar Raya, penumpang yang berada di dalam angkutan kota merasa tidak nyaman dengan suara bising dari bunyi klakson tersebut.

Dalam hal ini ukuran kepuasan penumpang dipengaruhi oleh sikap, perilaku dan lingkungan kerja pengemudi. Apabila sikap, perilaku dan lingkungan kerja pengemudi memberikan keamanan dan kenyamanan penumpang, maka akan menimbulkan kepuasan penumpang untuk ingin terus menggunakan jasa angkutan kota. Kepuasan penumpang dicapai apabila memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan penumpang merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa transportasi, karena kepuasan penumpang akan menentukan minat penumpang menggunakan jasa angkot.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk meneliti budaya kerja pengemudi dan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan angkutan kota dengan tiga indikator budaya kerja yaitu sikap terhadap kerja, perilaku di waktu bekerja, dan lingkungan kerja. Dalam hal ini, penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **"pengaruh budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang (studi angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis menemukan adanya beberapa identifikasi masalah diantaranya sebagai berikut:

1) Pengemudi angkot yang menurunkan penumpang di tengah perjalanan tidak sampai pada tempat yang dituju penumpang sehingga penumpang merasa kecewa.
2) Pengemudi angkot yang suka *ngetem* dengan waktu lama di berbagai tempat sehinggan membuat penumpang merasa kesal.

3) Pengemudi angkot tidak merespon keluhan penumpang sehingga penumpang merasa kecewa.
4) Pengemudi angkot yang mengemudikan dengan kecepatan tinggi dan kebut-kebutan serta berhenti mendadak saat ada calon penumpang di pinggir jalan sehingga penumpang merasa cemas dan tidak nyaman.
5) Pengemudi angkot dengan menyetelkan bunyi musik yang keras sehingga penumpang merasa tidak nyaman.
6) Pengemudi angkot yang suka berteriak memanggil penumpang dengan membunyikan klakson mobil yang keras sehingga penumpang merasa tidak nyaman.

C. Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada penumpang angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang yang telah pernah menaiki angkot minimal dua kali pulang pergi masih dengan lintasan trayek yang sama.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang pada angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terdapat pengaruh budaya kerja pengemudi angkutan kota terhadap kepuasan penumpang yaitu pada angkot kode trayek 419 Pasar Raya-Lubuk Buaya Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan dan keilmuan ilmu administrasi negara, khususnya perilaku organisasi dan pelayanan publik.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat:

a. Untuk pemerintahan kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam membuat peraturan daerah kota Padang khususnya angkutan kota yang mengatur dengan tegas pengemudi angkot sehingga penumpang yang menggunakan jasa angkot mendapatkan hak yaitu memperoleh rasa aman, nyaman dan selamat serta terjamin perlindungan hukum yang pasti.

b. Untuk Dinas Perhubungan Kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan membina para pengemudi angkutan kota yang melanggar peraturan dengan melalui sosialisasi.

c. Untuk Organda (Organisasi angkutan darat) kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberitahukan kepada para pengemudi angkutan kota untuk menjaga sikap, perilaku dan lingkungan kerja yang nyaman sehingga penumpang merasa puas dalam menggunakan angkutan kota.
d. Untuk Aparat Kepolisian Daerah Kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sanksi hukum yang tegas kepada para pengemudi angkot yang kebut-kebutan di jalan raya.
e. Untuk penulis, secara akademis dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan penulis dalam menganalisa permasalahan yang ada serta dapat membandingkan dengan teori.