

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENGEMUDI BUS TRANS JOGJA YOGYAKARTA

SKRIPSI



Ditulis Oleh:

Nama : Subi Amri
Nomor Mahasiswa : 14311588
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2018

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENGEMUDI BUS TRANS JOGJA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis Oleh:

Nama : Subi Amri
Nomor Mahasiswa : 14311588
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 13 November 2018

Penulis



Subi Amri

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENGEMUDI BUS TRANS JOGJA YOGYAKARTA

Ditulis Oleh:

Nama : Subi Amri
Nomor Mahasiswa : 14311588
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 13 November 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) STUDI PADA
PENGEMUDI BUS TRANS JOGJA YOGYAKARTA

Disusun Oleh : SUBI AMRI

Nomor Mahasiswa : 14311588

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Selasa, tanggal: 11 Desember 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zaenal Mustofa Elqodri, Dr., MM.



Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Penyayang. Dengan ini saya persembahkan karya ini teruntuk:

Bapak dan ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusyuk selain do'a yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kedua orang tuaku.

HALAMAN MOTTO

“Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa - dosanya dan mendapatkan pahala yang agung.”

(QS. Ath-Thalaq: 2 – 4).

**Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi
Bus Trans Jogja Yogyakarta**

Subi Amri

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

E-mail: subiamri95@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul evaluasi penerapan *standard operating procedure* (SOP) studi pada pengemudi bus Trans Jogja Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan pengemudi bus Trans Jogja terhadap SOP yang diterapkan oleh perusahaan dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengemudi bus Trans Jogja sehingga tidak mematuhi SOP yang telah diterapkan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik kuesioner. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Emphaty* dan menguji 16 indikator. Populasi penelitian ini yaitu pengemudi bus Trans Jogja sebanyak 30 responden. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan diagram ishikawa. Kesimpulan bahwa Pengemudi bus Trans Jogja masih ada yang melakukan pelanggaran SOP pada dimensi *Tangible*, *Assurance*, *Reliabilty*, *Emphaty*. Terjadinya pelanggaran SOP disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kualitas sepatu yang tidak baik, kelelahan, jalanan kosong dan kebiasaan.

Kata Kunci: SOP, Diagram Ishikawa, Trans Jogja

**The Evaluation Of Standard Operating Procedure (SOP) Implementation, A
Study Of Bus Drivers of Trans Jogja Yogyakarta**

Subi Amri

Departement of Management, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia

E-mail: subiamri95@gmail.com

Abstract

This research is entitled “The Evaluation Of Standard Operating Procedure (SOP) Implementation, A Study Of Bus Drivers of Trans Jogja Yogyakarta”. This research aims for acquiring the compliance level of Trans Jogja bus driver about the Standard Operational Procedure applied by the company and to find out the factors which affect the driver to disobey the Standard Operational Procedure. This research uses Questioner Data Collecting Technique, using 4 variables which is Tangible, Assurance, Reliability, and Empathy, verifying 16 indicators. This research population is Trans Jogja Bus Driver with 30 respondents, using Descriptive Analysis method and Ishikawa Diagram. From this research, we can conclude that some of Trans Jogja bus driver are breaking the Standard Operational Procedure in Tangible, Assurance, Reliability, and Empathy perspective. The violation occurred by many factors, such as, the quality of the shoes, exhaustion, traffic emptiness, and driving habits.

Keyword : SOP, Ishikawa Diagram, Trans Jogja

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidaya-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta” dapat terselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, niversitas Islam Indonesia.

Skripsi ini terselesaikan karena ada bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini.
2. Bapak Dr. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D. selaku ketua jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M. yang mau meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membimbing penulis, selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan arahan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Kedua orang tua yang saya cintai dan banggakan, Ayahanda H. Nur Sodik dan Ibunda Khosiyati, serta kedua kakak dan adek saya yang selalu medoakan, memberikan dukungan, semangat, serta dapat menjadi sumber semangat untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh responden, yaitu pengemudi Trans Jogja dan penumpangnya yang telah bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Teman – teman kontrakan yang kini sudah berpisah karena waktu dan pekerjaannya masing – masing yang selalu mengibur dan memberi semangat ketika saya sedang tidak ada mood untuk mengerjakan skripsi ini.
8. Teman – teman kombis yang merupakan teman pertama dibangku perkuliahan dan juga teman seperjuangan yang selalu meluangkan waktu mereka untuk sekedar berkumpul, bercanda tawa dan saling bercerita tentang indahnya masa perkuliaan.
9. Teman – teman kost Eyang Uti yang humoris dan menghibur sehingga waktu terasa sangat singkat jika berada di kost tersebut.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik pihak yang terlibat mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, kritik dan saran sangat membangun penulis untuk lebih bisa menjadi pribadi yang lebih baik.

Yogyakarta, 8 November 2018

Subi Amri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBEHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Operasional	13
2.2.2 Jasa.....	14
2.2.3 Proses Produksi.....	15
2.2.4 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	15

2.2.5	Diagram Ishikawa atau <i>Fishbone</i>	25
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.2	Variabel Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.4	Jenis dan Pengumpulan Data	33
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	43
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	46
4.3	Analisis Diagram Ishikawa	60
4.3.1	Penjelasan Diagram Ishikawa.....	60
4.4	Faktor – faktor Penyebab Pengemudi Bus Trans Jogja Melanggar SOP.....	64
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

1.1	Data Jumlah Penumpang Trans Jogja	5
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	8
3.1	Variabel dan Indikator.....	30
3.2	Skala Kontinum.....	34
3.3	Skala Dikotomi.....	35
3.4	Skala Interval.....	39
3.5	Skala Interval.....	40
4.1	Uji Validitas dan Realibilitas	45
4.2	Skala Interval.....	47
4.3	Skala Interval.....	48
4.4	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Tangible</i> (Penilaian Skala Kontinum).....	48
4.5	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Tangible</i> (Penilaian Skala Dikotomi).....	49
4.6	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Reliability</i> (Penilaian Skala Kontinum) ..	50
4.7	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Reliability</i> (Penilaian Skala Dikotomi) ...	51
4.8	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Assurance</i> (Penilaian Skala Kontinum) ..	53
4.9	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Assurance</i> (Penilaian Skala Dikotomi) ...	53
4.10	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Emphaty</i> (Penilaian Skala Kontinum).....	56
4.11	Penilaian Penumpang Pada Variabel <i>Emphaty</i> (Penilaian Skala Dikotomi).....	56
4.12	Ringkasan Hasil Keseluruhan SOP (Skala Kontinum)	58
4.13	Ringkasan Hasil Keseluruhan SOP (Skala Dikotomi)	59

DAFTAR GAMBAR

2.1	Diagram Ishikawa atau <i>Fishbone</i>	29
2.1	Diagram Ishikawa atau <i>Fishbone</i>	42
4.1	Analisis Diagram Ishikawa	58

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian Surat untuk Responden.....	75
2.	Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Penumpang	82
3.	Tabulas Data Mentah Penilaian Penumpang Skala Dikotomi.....	90
4.	Tabulasi Data Mentah Penilaian Penumpang Skala Kontinum.....	96
5.	Tabulasi Data Diolah Penilaian Penumpang Skala Dikotomi	103
6.	Tabulasi Data Diolah Penilaian Penumpang Skala Kontinum	104
7.	SOP Trans Jogja	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat seperti saat ini, kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi umum semakin meningkat tiap tahunnya. Di Indonesia, transportasi umum bahkan sudah bisa dikatakan sebagai kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat. Ketersediaan jasa transportasi umum ini merupakan sarana yang biasa digunakan masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan mulai dari aktivitas sosial, kegiatan sehari – hari dan bahkan kegiatan ekonomi seperti aktivitas produksi, konsumsi serta distribusi. Ketersediaan jasa transportasi di berbagai wilayah di Indonesia adalah salah satu hal yang patut di perhatikan oleh pemerintah untuk menciptakan stabilitas dan kelangsungan kegiatan masyarakat serta kegiatan pemerintahan. Selain itu, pemerintah juga harus bisa memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya kualitas layanan yang baik maka akan tercipta transportasi umum yang aman dan nyaman. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penting untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan jasa transportasi umum. Pada saat ini, masyarakat Indonesia lebih memilih untuk menggunakan alat transportasi pribadi dibandingkan menggunakan jasa transportasi umum dan jumlah kendaraan di jalan raya terus meningkat tiap tahunnya yang menyebabkan masalah kemacetan terutama di kota – kota besar. Hal ini merupakan salah satu indikator dari buruknya pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi umum yang ada di Indonesia.

Yogyakarta merupakan salah satu kota besar dengan jumlah penduduk yang cukup padat. Yogyakarta juga merupakan kota yang memiliki banyak jumlah universitas sehingga banyak mahasiswa dari berbagai daerah yang berdatangan. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Yogyakarta tersebut, maka jumlah kendaraan yang beredar di jalanan Yogyakarta juga akan ikut bertambah dan hal itu akan menimbulkan banyak masalah sosial, salah satunya yaitu masalah kemacetan seperti halnya kota – kota besar lain yang ada di Indonesia. Hal itu terjadi karena pelayanan transportasi umum yang ada di Yogyakarta belum maksimal, ditambah lagi dengan banyaknya kondisi armada transportasi umum yang sudah tidak layak jalan, sehingga masyarakat beranggapan bahwa apabila mereka menggunakan transportasi umum, maka keamanan dan keselamatan mereka tidak terjamin. Faktor tersebut membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi yang dirasa lebih aman dan nyaman. Menanggapi masalah kemacetan yang terus meningkat dari tahun ke tahun, pemerintah Yogyakarta berinisiatif untuk menciptakan moda transportasi umum yang diharapkan mampu melayani seluruh masyarakat yang ada di Yogyakarta sehingga mampu menekan angka kemacetan yang ada di kota tersebut. Jasa transportasi yang di harapkan mampu memecahkan masalah sosial yang terjadi di kota Yogyakarta tersebut yaitu Trans Jogja.

Trans Jogja adalah sebuah jasa transportasi umum berupa bus cepat, murah dan ber AC yang beroperasi di seputar daerah Yogyakarta yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap moda transportasi umum. Trans Jogja mulai di uji coba pada tahun 2008 dengan bus ukuran sedang seperti bus kota pada umumnya, tetapi dengan fasilitas yang lebih baik. Menurut Kamil (dalam kompas.com, 2008)

mengatakan bahwa “Pada saat itu bus Trans Jogja hanya melayani enam trayek secara melingkar yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A dan 3B yang menghubungkan tempat – tempat tertentu seperti Candi Prambanan, Jalan Malioboro, Kota Gede, Jogja Expo Center, Plaza Ambarukmo, UGM, Kota Baru dan lain – lain. Pada tanggal 15 Oktober pemerintah DIY menambah dua trayek baru yaitu 4A dan 4B yang menghubungkan terminal Giwangan dengan UIN Sunan Kalijaga”. Awal kemunculannya, Trans Jogja dikola oleh PT Jogja Tugu Trans yang merupakan konsorsium dari empat koperasi dan satu BUMN yang sudah memiliki banyak pengalaman dalam pengelolaan transportasi umum. Ryantono (dalam tibunjogja.com, 2015) mengatakan bahwa “Kontrak PT Jogja Tugu Trans berakhir pada tahun 2015 dan pada bulan September tahun 2015 pemerintah DIY resmi menunjuk PT Anindya Mitra Internasional sebagai pengelola bus Trans Jogja. Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) tersebut akan mulai mengelola pada tahun 2017, sementara pada tahun 2016 masih melibatkan PT Jogja Tugu Trans (PTT) selaku operator lama dengan alasan masih dalam masa transisi dan tahun berikutnya kerjasama sudah putus”. Kemudian PT Anindya Mitra Internasional selaku pengelola bus Trans Jogja meluncurkan bus baru sebagai pengganti bus lama yang digunakan sejak awal Trans Jogja Beroperasi, bus tersebut merupakan bus bantuan dari Ditjen Perhubungan Darat. Menurut Hidayah (dalam tribunjogja.com, 2017) mengatakan bahwa “bantuan bus pada tahun 2015 ada 25 bus, bantuan di 2016 ada 40 bus, kemudian ada 20 bus yang umur teknisnya masih akan berakhir pada 2018 mendatang, sehingga untuk mencapai 128 bus kurangnya adalah 43 bus. Sementara jumlah halte yang ada yaitu 112 halte eksisting yang permanen dan 60 halte portable”.

Pada awal kemunculannya, bus Trans Jogja sudah memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) pada setiap kegiatan operasionalnya guna memberi rasa aman dan nyaman bagi para penumpang. Akan tetapi SOP mengalami beberapa perubahan dari tahun ke tahun yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dinamis. *Standard Operating Procedures* atau biasa disebut SOP adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mencapai tujuan organisasi melalui tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu (Sarinah dan Mardalena, 2017). Dengan penerapan SOP, efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional (Budihardjo, 2014). Trans Jogja sebagai perusahaan jasa transportasi tentunya harus mengedepankan keselamatan serta kenyamanan penumpang, yang bisa dicapai apabila SOP yang sudah diterapkan mampu dijalankan dengan baik.

Meskipun sudah menerapkan SOP, tetapi sebagian pengemudi bus Trans Jogja belum menjalankan SOP tersebut dengan baik yang berimbas pada pelayanan terhadap penumpang tidak maksimal dan penumpang merasa tidak nyaman serta mengancam keselamatan mereka sehingga mereka beralih ke moda transportasi lain. Hal itu dapat dibuktikan dengan penurunan jumlah penumpang bus Trans Jogja dari tahun ke tahun dan masyarakat Jogja beralih ke moda transportasi pribadi yang dianggap lebih aman dan nyaman dibandingkan dengan moda transportasi umum. Berikut adalah data jumlah penumpang Trans Jogja dari tahun 2014 sampai tahun 2016 yang terus mengalami penurunan tiap tahunnya berdasarkan data dari Unit Pelaksanaan teknis (UPT) Trans Jogja yang dipublikasikan oleh Jiwana Gilang dalam jatengpos.com:

Tabel 1.1

Data Jumlah Penumpang Trans Jogja

TAHUN	JUMLAH PENUMPANG
2014	6.654.703
2015	6.639.212
2016	6.409.205

Sumber: <http://www.jatengpos.com/2017/11/warga-semakin-enggan-naik-bus-trans-jogja-871257>

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta”** untuk mengetahui kepatuhan pengemudi bus Trans Jogja terhadap SOP yang diterapkan oleh perusahaan dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengemudi bus Trans Jogja sehingga tidak mematuhi SOP yang telah diterapkan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengemudi bus Trans Jogja telah mematuhi setiap SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pengemudi bus Trans Jogja sehingga tidak mematuhi SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepatuhan pengemudi bus Trans Jogja terhadap SOP yang diterapkan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengemudi bus Trans Jogja sehingga tidak mematuhi SOP yang telah diterapkan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan manajemen operasional, terutama mengenai pentingnya penerapan SOP khususnya bagi perusahaan Trans Jogja.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi Trans Jogja sebagai bahan evaluasi untuk selalu memperhatikan SOP yang telah diterapkan sehingga kualitas layanan akan tetap terjaga dan masyarakat tidak beralih ke moda transportasi lain.

3. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan meningkatkan kemampuan untuk mengaplikasikan ilmu manajemen yang telah diperoleh selama berada di perkuliahan.

4. Manfaat Bagi Karyawan Trans Jogja

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang pentingnya mematuhi SOP yang telah diterapkan oleh perusahaan guna menciptakan kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang maupun bagi karyawan itu sendiri.

5. Manfaat Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan ilmu bagi pembaca dan juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya manajemen operasional mengenai SOP.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu rujukan penulis dalam melakukan penelitian guna memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang dan Judul	Variabel	Hasil
1.	Amalia, Desya. (2017), Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Penjual Bensin Eceran di Wlayah Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang.	Kemampuan menerapkan SOP dan kendala.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengecer bensin di wilayah Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang belum mampu menjalankan SOP dengan baik. Beberapa alasan mereka tidak menerapkan SOP adalah masalah biaya yang mahal untuk memenuhi alat – alat sebagai standar untuk melakukan pencegahan atau manangani kebakran. Pengecer merasa tidak perlu menerapkan SOP tersebut karena selama mereka berjualan tidak pernah terjadi apa – apa dan sudah merasa aman. Untuk menghindari kebakaran, pengecer hanya berupaya untuk menjauhkan bahan yang mereka jual dengan bahan yang menjadi pemicu terjadinya kebakaran seperti api, gas, listrik, rokok, dan lain – lain.

2.	Faradis, M. Z. (2018), Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta,	Tangible, realibility, assurance, dan empathy.	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan masih ada beberapa SOP dari PT. Go-Jek Indonesia yang dilanggar oleh mitra Go-Jek. Pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kondisi jaket mitra Go-Jek yang digunakan saat bekerja, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek yaitu jaket mitra Go-Jek dalam keadaan tidak baik. Hal ini disebabkan umur jaket Go-Jek yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kualitas jaket Go-Jek sudah tidak baik lagi. Kedua yaitu variabel Realibility, masih terdapat pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai motor, dengan jumlah frekuensi sebanyak 43 mitra Go-Jek yaitu tidak nyaman dalam mengendarai motor. Ketiga yaitu variabel Assurance, pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yang berupa mitra Go-Jek menjamin penumpang dari debu dan kebersihan kepala. Jumlah frekuensi sebanyak 51 mitra Go-Jek yaitu tidak menawarkan masker atau memberikan masker. Keempat yaitu variabel Empathy, pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kemampuan mitra Go-Jek berpromosi, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek yang melanggar SOP berupa mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada penumpang.</p>
----	--	--	--

3.	Hanafi, Satria H. dan Sholihah Q. (2017), Effect of Application of Standard Operating Procedure and Work Motivation to Occupational Accident on Coal Mine Employees	Application of SOP, Work Motivation, Occupational Accidents.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meski mayoritas responden mampu menerapkan SOP dengan baik, namun terkadang karyawan juga tidak menerapkan SOP karena mereka merasa tidak dalam bahaya. Misalnya, tidak menggunakan sabuk pengaman saat mengemudi, tidak menggunakan helm saat mengemudi dan mengendarai alat berat melebihi batas kecepatan yang sudah diterapkan oleh perusahaan.
4.	Prastyo, Risky. (2015), Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport.	Tangible, realibility, assurance dan empathy.	Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat pelanggaran pada variable tangible dengan rata-rata kecacatan sebesar 0.06, variable reliablity pengemudi mengutamakan kenyamanan, keselamatan kerja serta pengemudi mengendarai mobil dengan max 80 km/jam dengan rata-rata kecacatan 0.075, variable assurance pengemudi mematuhi aturan lalu lintas dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 10.83%, pengemudi menguasai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel emphyaty pengemudi berhenti pada waktu tertentu selama perjalanan apabila ingin ke toilet dengan rata-rata presentase kecatatan sebesar 9.16%. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah pertama, lemahnya pengawasan dari manajemen. Kedua, pengemudi kurang menguasai lokasi tujuan penumpang karena sebagian besar pengemudi bus berasal dari Yogyakarta.

5.	Derryanata. (2014), Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta.	Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 15 atribut yang ada dalam SOP perusahaan, terjadi 8 atribut yang terjadi pelanggaran yaitu, pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal 80 km/jam dengan rata – rata proporsi kaecacatan 0.12, pengemudi memberikan salam pada pelanggan dengan proporsi kecacatan sebesar 0.13, pengemudi memberikan informasi dengan jujur sebesar 0.13, pengemudi membantu penumpang menurunkan barang bawaan sebesar 0.14, pengemudi membantu menaikkan barang bawaan sebesar 0.11, pengemudi mematuhi aturan berlalu lintas sebesar 0.14, pengemudi mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebesar 0.32. Sementara faktor -faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan yaitu pertama, lemahnya pengawasan dari manajemen, kaarena lokasi kantor dengan lokasi operasional taksi Rajawali terpisah. Kedua, pengemudi taksi Rajawali mengemudikan armada dengan kecepatan lebig dari 80 km/jam, hal ini terjadi karena keinginan dari penumpang dan biasanya dilakukan di jalur cepat seperti di daerah Ringroad. Ketiga, tingkah laku penumpang yang tidak sopan menyebabkan pengemudi melanggar SOP yang berlaku, seperti tidak membantu penumpang untuk menurunkan barang bawaan.
----	--	--	--

6.	Dwika, S. O. (2017), Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver Studi Kasus Driver Day Trans Shuttle and Corier Jogja	Tangible, assurance, empathy ketelitian pemeriksaan kondisi mobil, dan inisiatif driver.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab sebagian pengemudi melanggar SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang pertama adalah dikarenakan pendapatan kurang dan tidak ada kompensasi dari perusahaan, yang kedua yaitu kurang teliti dalam melakukan pengecekan kondisi fisik kendaraan, yang ketiga yaitu pengemudi akan memacu lebih cepat kendaraannya apabila jalanan sepi dan menerobos rambu – rambu lalulintas ketika malam hari atau ketika tidak ada polisi, dan yang keempat yaitu sikap seseorang dapat berubah – ubah dikarenakan kelelahan dan lain -lain sehingga mempengaruhi pelayanan terhadap penumpang.
7.	Rivando, Mario. (2015), Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.	penyortiran barang dan TTK, penempelan TTK, pembuatan manifest, Penyerahan barang, dan Pengarsipan manifest.	Hasil penelitain ini menunjukkan bahwa dari hasil uji beda, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan SOP pada perusahaan yang belum berjalan dengan baik terjadi pada bagian penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang, pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/ satu tanda terima kiriman, pembuatan manifest, penyerahan barang ke kepala delivery dan pick up, dan pengarsipan manifest. Faktor-faktor yang penyebab pelaksanaan SOP mejadi tidak maksimal yaitu faktor motivasi kerja, gaji dan lingkungan kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah di jelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari sisi variabel yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain itu, pada penelitian terdahulu juga terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama – sama mengevaluasi penerapan SOP pada suatu perusahaan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu diatas maka penulis akan melakukan evaluasi penerapan SOP pada pengemudi Trans Jogja.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasional

Operasi didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang mengolah faktor – faktor produksi untuk menciptakan produk (barang atau jasa) agar bernilai tambah (*added value*) melalui proses transformasi. (Kosasih, 2009).

Menurut Heizer dan Rander (2015), manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah masukan menjadi hasil.

Menurut Stevenson dan Choung (2014), manajemen operasi adalah manajemen sistem atau proses yang menciptakan barang dan/atau menyediakan jasa. Penciptaan barang atau jasa meliputi transformasi atau perubahan *input* menjadi *output*.

Menurut Prastya dan Lukiastuti (2009), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.

Berdasarkan definisi - definisi yang sudah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa melalui proses transformasi atau mengubah input menjadi output.

2.2.2 Jasa

Menurut Kotler (1997) jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Berry (1996) berpendapat bahwa jasa adalah deeds (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang intangible.

Menurut Payne (1993) jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa saja atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

Sedangkan menurut Tjiptono (2002) Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain.

2.2.3 Proses Produksi

Proses produksi menurut pendapat Ahyari (2002) adalah suatu cara, metode maupun teknik bagaimana kegiatan penciptaan faedah baru atau penambahan faedah tersebut dilaksanakan.

Menurut Yamit (2001) proses produksi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan dengan melibatkan tenaga manusia, bahan serta peralatan untuk menghasilkan produk yang berguna.

Proses Produksi menurut pendapat Assauri (2008) adalah suatu kegiatan yang melibatkan tenaga manusia, bahan serta peralatan untuk menghasilkan produk yang berguna.

Gitosudarmo (2002) berpendapat bahwa proses produksi merupakan interaksi antara bahan dasar, bahan – bahan pembantu, tenaga kerja dan mesin – mesin serta alat – alat perlengkapan yang dipergunakan.

Definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa proses produksi adalah suatu aktifitas untuk menciptakan/menghasilkan suatu barang atau jasa yang melibatkan manusia, mesin dan bahan baku.

2.2.4 *Standard Operating Procedure (SOP)*

a. Pengertian *Standard Operating Procedure (SOP)*

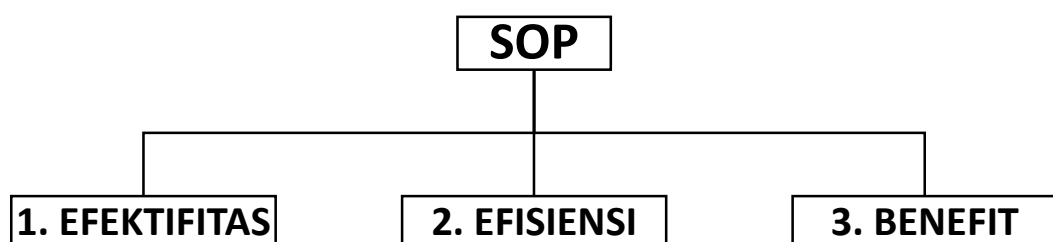
Standard Operating Procedures atau biasa disebut SOP adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mencapai tujuan organisasi

melalui tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu (Sarinah dan Mardalena, 2017).

Moekijat (2008) berpendapat bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah urutan langkah – langkah (atau pelaksanaan – pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Laksmi dan Budiantoro (2008), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokuman yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah – rendahnya.

Berdasarkan definisi yang sudah dikemukakan oleh beberapa ahli diatas dapat ditarik keimpulan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah suatu dokumen yang berisi pedoman tertulis mengenai prosedur tentang tata cara, tahapan atau langkah - langkah yang harus dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu proses pekerjaan tertentu agar memperoleh hasil kerja yang efektif sesuai dengan tujuan organisasi.



1. Efektivitas

SOP dapat menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis, menjauhkan segala macam *errors* di setiap area sehingga pekerjaan akan menjadi efektif dan menjauhkan karyawan dari kesalahan kerja yang akan merugikan perusahaan.

2. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai suatu ketepatan aktifitas kerja diharapkan menjadi lebih tepat, tidak hanya cepat melainkan sesuai dengan target yang ingin diraih. Dalam hal ini, SOP dapat dijadikan landasan agar sumber daya yang menjalankan mampu melakukan pekerjaan – pekerjaan dengan cermat dan tepat sehingga segala aktifitas pekerjaan akan menjadi lebih efisien.

3. Benefit

Manfaat SOP bagi perusahaan, SOP akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan serta menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan. Sementara bagi karyawan, SOP akan membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari. Mengurangi tingkat kecelakaan sehingga karyawan akan merasa aman dan senang.

b. Prinsip – Prinsip SOP

Berdasarkan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi 6 prinsip-prinsip berikut ini:

1. Konsisten, SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
2. Komitmen, SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benarbenar efisien dan efektif.
4. Mengikat, SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting, Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
6. Terdokumentasi dengan baik, Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

c. Fungsi dan Tujuan SOP

Menurut Budihardjo (2014) dengan penerapan SOP, efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional. Berikut adalah lima fungsi SOP yang dikemukakan oleh Hartatik dan Indah Puji (2014):

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama – sama disiplin dalam kerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Menurut Hartatik dan Indah Puji (2014) tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

d. Manfaat SOP

Berikut ini adalah manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida,2008), yaitu:

1. *Planning controlling*

- a. Mempermudah dalam pencapaian tujuan.
- b. Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan. Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur atau apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya.

2. Organizing

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing – masing bagian/divisi, terutama pada saat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

3. Staffing leading

- a. Membantu atasan dalam memberikan training atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama, training juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi baru, atau mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali.
- b. Atasan perlu mengadakan counselling bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebab ketidaksesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

4. *Coordination*

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur-prosedur rutin dan prosedurprosedur idependen.

e. Pengukuran SOP

Terdapat dua jenis skala untuk mengukur baik buruknya SOP, yaitu:

1. Skala Dikotomi

Skala Dikotomi adalah skala yang menawarkan dua pilihan jawaban yang harus dipilih salah satunya. Contoh: Apakah pengemudi Trans Jogja menggunakan seragam? Jawabannya hanya ada dua yaitu 'Ya' atau 'Tidak'.

2. Skala Kontinum

Skala kontinum adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap yang berisi beberapa alternatif kategori pendapat yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternatif penilaian. Contoh: Apakah pengemudi Trans Jogja berhati – hati dalam mengendarai armada? Jawabannya mulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

f. Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian Pada Pengemudi Bus Trans Jogja

Standar operasi bus Trans Jogja disusun untuk mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna bus Trans Jogja. Standar prosedur operasi tersebut dibentuk dengan mengacu asas – asas manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik agar pengoperasian bus Trans Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kehandalan dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna bus Trans Jogja. Berikut ini adalah standar operasi pelayanan dan pengoperasian pada pengemudi bus Trans Jogja berdasarkan data dari Perjanjian Kerja Sama Antara Pemerintah Daerah DIY dan PT. Jogja Tugu Trans Nomor 2/PERJ/GUB/II/2015 Nomor 039/JTT/G/II/2015:

1. PENGEMUDI, Pengemudi bertanggungjawab terhadap bus yang dikemudikannya;
2. PENGEMUDI, Pengemudi menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY;
3. PENGEMUDI, Pengemudi mengenakan sepatu seragam berupa sepatu formal warna hitam model tali atau pantofel;
4. PENGEMUDI, pengemudi wajib mengenakan atau menampilkan identitas pribadi;
5. PENGEMUDI, Pengemudi wajib berhati – hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki dan keselamatan

pengguna jalan lainnya serta aset – aset Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY;

6. PENGEMUDI, Pengemudi wajib berperilaku sopan kepada penumpang;
7. PENGEMUDI, Pengemudi wajib menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat didepan pintu halte (jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte);
8. PENGEMUDI, Apabila terjadi petugas lapangan melakukan penghentian operasi bus maka pengemudi menghentikan bus di lokasi yang ditunjuk oleh petugas lapangan;
9. Dalam pengoperasian bus, pengemudi dilarang:
 - a. Melanggar lampu lalu lintas;
 - b. Membuka pintu penumpang, kecuali di halte dan bus stop;
 - c. Mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan tempuh maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota;
 - d. Melakukan pengereman mendadak, kecuali dalam keadaan darurat;
 - e. Mengemudikan bus dengan mengabaikan faktor keselamatan;
 - f. Mengemudikan bus terlalu dekat dengan kendaraan didepannya, kecuali keadaan lalu lintas yang tidak memungkinkan;
 - g. Mengemudikan bus pada malam hari tanpa menyalakan lampu penerang (didalam dan diluar);

- h. Mengoperasikan bus Trans Jogja di luar trayek Trans Jogja kecuali dalam keadaan darurat atas persetujuan Dinas Perhubungan dan Informatika DIY;
- i. Pengemudi/pramugari/pramugara tidak menghidupkan GPS didalam bus;
- j. Suhu udara didalam bus melebihi 28°C;
- k. Bus ditemukan dalam keadaan kotor pada bagian luar/dalamnya dan adanya bau tidak sedap didalam bus.

2.2.5 Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

a. Konsep Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

Diagram ishikawa adalah sebuah metode yang digunakan untuk menganalisa penyebab dari suatu kejadian atau masalah tertentu. Diagram ishikawa ditemukan oleh Kaaru Ishikawa yang berasal dari Jepang pada tahun 1943. Nama lain dari diagram ini yaitu diagram sebab akibat atau diagram *fishbone* karena bentuk dari diagram ini menyerupai tulang ikan. Menurut Yamit (2001) fungsi dasar dari diagram ini yaitu untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab – penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Diagram ishikawa telah menciptakan sebuah metode yang cemerlang untuk membantu setiap orang atau organisasi dalam menyelesaikan suatu masalah sampai ke akarnya. Selain itu, dengan adanya diagram ini perusahaan juga dapat menganalisa dan menumukan farktor – faktor yang mempengaruhi

kualitas hasil kerja tertentu. Pengaruh dari faktor – faktor tersebut bisa memberikan dampak baik dan berdampak buruk. Jadi apabila penyebab yang mempengaruhi hasil kerja tersebut dapat diketahui, maka perusahaan dapat dengan mudah menentukan strategi untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan oleh faktor – faktor tersebut.

Menurut Menurut Zulian Yamit (2001), terdapat dua macam Diagram *Fishbone*, yakni:

- a. Standar *fishbone* yaitu pengidentifikasian suatu penyebab-penyebab yang kemungkinan berasal dari suatu masalah yang tidak diharapkan dan bersifat spesifik.
- b. Diagram *fishbone* terbalik yaitu suatu pengidentifikasian sebuah tindakan yang yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

b. Manfaat Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

Gaspersz dan Fontana (2011) berpendapat bahwa diagram *fishbone* memberi banyak keuntungan bagi bisnis. Selain memecahkan masalah kualitas yang menjadi perhatian penting perusahaan, masalah – masalah klasik lainnya juga terselesaikan. Menurut Yamit (2001) dasarnya aplikasi diagram *fishbone* sangat tepat digunakan jika menginginkan hal – hal berikut:

1. Mengidentifikasi penyebab (mengapa) atas masalah.

2. Mengidentifikasi tindakan (bagaimana) untuk menciptakan hasil yang diinginkan.
3. Membahas issue secara lengkap dan rapi.
4. Menghasilkan pemikiran baru.

c. Langkah – Langkah Menyusun Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

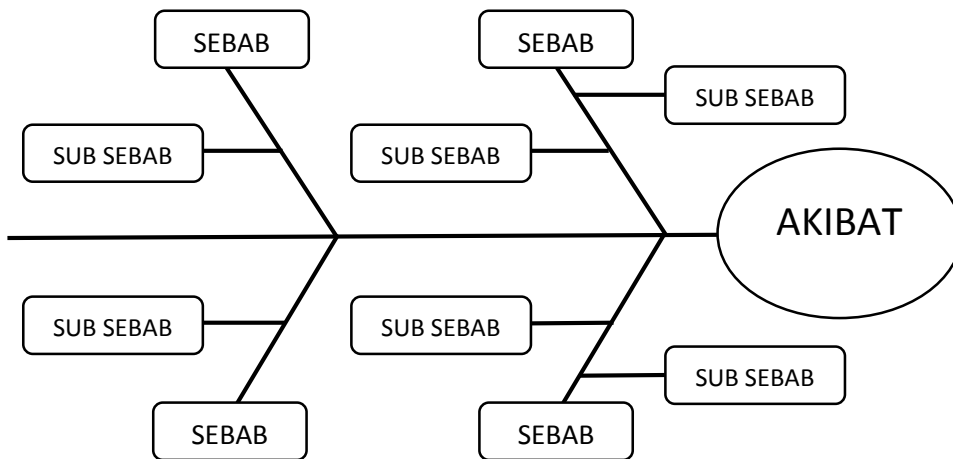
1. Mulai dengan menyepakati sesi masalah atau sebab akibat.
2. Mengidentifikasi berbagai kategori. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sehingga masuk akal dengan situasi. Kategori-kategori ini antara lain:
 - a. Kategori 6M yang biasa digunakan dalam industri manufaktur:
 - Machine (mesin atau teknologi),
 - Method (metode atau proses),
 - Material (termasuk raw material, consumption, dan informasi),
 - Man Power (tenaga kerja atau pekerjaan fisik) / Mind Power (pekerjaan pikiran: kaizen, saran, dan sebagainya),
 - Measurement (pengukuran atau inspeksi), dan
 - Milieu / Mother Nature (lingkungan).
 - b. Kategori 8P yang biasa digunakan dalam industri jasa:
 - Product (produk/jasa),
 - Price (harga),

- Place (tempat),
- Promotion (promosi atau hiburan),
- People (orang),
- Process (proses),
- Physical Evidence (bukti fisik), dan
- Productivity & Quality (produktivitas dan kualitas).

c. Kategori 5S yang biasa digunakan dalam industri jasa:

- Surroundings (lingkungan),
- Suppliers (pemasok),
- Systems (sistem),
- Skills (keterampilan), dan
- Safety (keselamatan).

3. Menemukan sebab-sebab potensial dengan cara *brainstorming*. Menurut Yamit (2001) mengatakan bahwa “*brainstorming* dapat merangsang timbulnya peikiran – pemikiran baru dan berguna untuk mendapatkan ide – ide cemerlang dalam waktu yang minimum.”
4. Mengkaji dan menyepakati sebab-sebab yang paling mungkin. Setelah melakukan pengisian pada setiap kategori, carilah sebab – sebab yang paling mungkin diantara semua sebab dan sub – subnya. Jika ada sebab-sebab yang muncul pada lebih dari satu kategori, kemungkinan merupakan petunjuk sebab yang paling mungkin.
5. Membuat kesepakatan atas semua sebab yang paling memungkinkan untuk diidentifikasi.



Gambar 2.1 Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan responden penggunaan jasa layanan pada Bus Trans Jogja. Penelitian dilakukan di beberapa armada Trans Jogja yang beroperasi di daerah Yogyakarta. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna jasa Trans Jogja.

3.2 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, variabel yang digunakan untuk mengevaluasi SOP pada pengemudi Trans Jogja terdiri dari 4 variabel yaitu Tangible, Realibility, Assurance, dan Emphaty. Berikut definisi variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1

Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Pengukuran
<i>Tangible</i> adalah bukti fisik dan menjadi bukti yang bisa ditunjukkan oleh pengemudi Trans Jogja.	<ol style="list-style-type: none">1. Penggunaan baju seragam sesuai dengan ketentuan.2. Penggunaan identitas pribadi.3. Penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan.4. Kerapian diri.	Dikotomi Dikonomi Dikotomi Kontinum

<p><i>Reliability</i> adalah kemampuan pengemudi bus Trans Jogja dalam mengendalikan kendaraan yang di bawa dengan baik dan memuaskan pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota. 2. Kehati – hatian dalam mengendarai bus. 3. Ketepatan penghentian bus didepan halte dengan jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte. 4. Fokus berkendara. 	<p>Dikotomi</p> <p>Kontinum</p> <p>Dikotomi</p> <p>Kontinum</p>
<p><i>Assurance</i> yaitu kemampuan pengemudi bus Trans Jogja atas pengetahuan dan mampu memberikan jaminan kepada penumpang bebas dari bahaya dan resiko.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan pada rambu lalulintas. 2. Tanggungjawab dalam mengendarai bus. 3. Jaminan kenyamanan berkendara. 4. Jaminan kebersihan bus. 5. Jaminan terhindar dari bau tidak sedap didalam bus. 	<p>Dikotomi</p> <p>Kontinum</p> <p>Kontinum</p> <p>Kontinum</p> <p>Kontinum</p>
<p><i>Emphaty</i> yaitu kemampuan menjalin hubungan komunikasi yang baik dari pengemudi bus Trans Jogja dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan bersikap sopan kepada penumpang. 2. Keramahan. 3. Ucapan salam atau terimakasih. 	<p>Kontinum</p> <p>Kontinum</p> <p>Dikotomi</p>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sabar (2007), populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus. Sedangkan menurut Sugiyono (2011) pengertian populasi

adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang pertama dalam penelitian ini yaitu seluruh pengemudi bus Trans Jogja yang beroperasi pada 17 trayek. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan DIY jumlah keseluruhan pengemudi saat ini yaitu sebanyak 117. Untuk dapat menilai pengemudi tersebut maka dibutuhkan narasumber eksternal yaitu penumpang yang pernah menggunakan bus sama minimal 2 kali dalam jangka waktu satu minggu. Mengingat jumlah pengemudi yang cukup banyak dan jumlah penumpang yang tidak menentu, maka dalam melakukan penelitian ini peneliti hanya akan mengambil beberapa pengemudi dan penumpang sebagai sampel.

b. Sample

Menurut Sabar (2007), pengertian sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Sedangkan menurut Sugiyono (2001:116) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Menurut Arikunto (2010) untuk menentukan sampel penelitian jika populasi kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah keseluruhan dari populasi sedangkan jika populasi penelitian lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25%.

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Arikunto (2010), maka pada penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 25% dari 117 pengemudi bus Trans Jogja yaitu 29,25 dibulatkan menjadi 30 pengemudi. Kemudian setiap pengemudi akan dinilai oleh 5 penumpang. Dengan demikian, maka akan diperoleh 150 responden. Metode yang digunakan oleh penulis untuk memilih sampel penumpang yaitu *accidental sampling*, dimana metode ini merupakan salah satu metode yang murah dan cepat dilakukan karena peneliti memiliki kebebasan untuk menentukan siapa saja yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian. Sedangkan untuk memilih sampel pengemudi, penulis menggunakan *random sampling* sehingga masing – masing pengemudi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

3.4 Jenis dan Pengumpulan Data

a. Data Primer

Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pertanyaan – pertanyaan dari kuesioner dan wawancara. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis meliputi dua hal yaitu:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan dengan

cara mengajukan daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepada responden yang terpilih sebagai sampel penelitian. Daftar pertanyaan tersebut meliputi variabel penelitian yang akan diteliti.

Berdasarkan daftar pertanyaan dalam kuesioner tersebut bersifat tertutup karena alternatif jawaban sudah disediakan. Alternatif jawaban dari kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan nilai dari masing-masing variabel. Koesioner nantinya akan dibagikan kepada 150 penumpang (5 penumpang untuk menilai 1 pengemudi) dan 30 pengemudi yang sudah dipilih oleh penulis sebagai responden. Selanjutnya, untuk menilai jawaban responden akan digunakan skala kontinum empat point, yaitu dengan rentangan 4 sampai 1. Selain itu, untuk menilai jawaban responden juga menggunakan skala dikotomi, yaitu dengan dua pilihan jawaban “ya” atau “tidak” yang memiliki dua poin dengan rentangan 1 sampai 2.

Tabel 3.2

Skala Kontinum

Kategori	Skor
Sangat tidak setuju/sangat tidak baik	1
Tidak setuju/tidak baik	2
Setuju/baik	3
Sangat setuju/sangat baik	4

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 3.3
Skala Dikotomi

Kategori	Skor
Tidak	1
Ya	2

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Bobot tersebut memperlihatkan tingkat maupun tidak kesepakatan responden terhadap suatu pertanyaan yang diajukan. Responden diberikan pilihan angka 1 sampai 4 terhadap pernyataan yang diajukan kepadanya. Dari hasil perhitungannya akan didapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.

Hasil penelitian akan baik apabila menggunakan metode pengumpulan data yang tepat dan akurat. Kuisisioner adalah sebuah instrumen, menurut Nawawi (2006) bahwa instrumen penelitian harus dipilih yang mampu mengumpulkan data atau informasi secara lengkap, tepat atau benar dengan masalahnya dan obyektif. Data atau informasi yang dihimpun itu harus dapat menjawab atau memecahkan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain hasil penelitian tidak dipandang ilmiah, apabila tidak mempergunakan instrumen yang memenuhi syarat validitas, reliabilitas dan dapat dipertanggung jawabkan.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Metode yang digunakan untuk uji validitas adalah uji korelasi person.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

N = Jumlah responden

x = Skor butir

y = Skor total

xy = Skor butir × skor total

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing – masing pertanyaan akan terklarifikasi variabel – variabel yang telah ditentukan. Uji validitas yang dikorelasikan adalah item dan total item dengan teori pearson, dimana data yang diteliti bisa dikatakan valid apabila:

Jika signifikan < 0,05, maka data dikatakan valid dan Jika signifikan > 0,05, maka data tidak dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan, reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2001). Metode yang digunakan dalam reliabilitas ini adalah teknik alpha.

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsiten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60 menunjukkan instrumen yang digunakan reliable (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2011), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Untuk memperoleh data penulis juga melakukan tanya jawab langsung kepada

pihak yang terkait untuk memperoleh data. Pada penelitian ini penulis menjadikan wawancara hanya sebagai instrument pendukung penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011). Data sekunder juga bisa diperoleh dari dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber yang mendukung pada penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011), penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Pada penelitian ini analisis deskriptif dapat diartikan prosedur untuk melakukan pemecahan suatu masalah yang diketahui dengan cara menggambarkan keadaan pengemudi bus Trans Jogja, untuk mengetahui sejauh mana SOP yang dilanggar oleh pengemudi bus Trans Jogja serta faktor-faktor apakah yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yang telah ditetapkan.

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 4, sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai rata - rata maksimum} - \text{nilai rata - rata minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala Interval

Kategori	Interval Skor Rata -rata
Sangat tidak setuju/sangat tidak baik	1.00 s/d 1.75
Tidak setuju/tidak baik	1.76 s/d 2.50
Setuju/baik	2.51 s/d 3.25
Sangat setuju/sangat baik	3.26 s/d 4.00

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 2, dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai rata - rata maksimum} - \text{nilai rata - rata minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{2 - 1}{2} = 0.5$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Skala Interval

Kategori	Interval Skor Rata -rata
tidak setuju/ tidak baik	1.00 s/d 1.50
Setuju/baik	1.51 s/d 2.00

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

b. Diagram Ishikawa

Langkah – Langkah Menyusun Diagram Ishikawa atau *Fishbone*

1. Mulai dengan menyepakati sesi masalah atau sebab akibat.
2. Mengidentifikasi berbagai kategori. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sehingga masuk akal dengan situasi. Kategori-kategori ini antara lain:
 - a. Kategori 6M yang biasa digunakan dalam industri manufaktur:
 - Machine (mesin atau teknologi),
 - Method (metode atau proses),
 - Material (termasuk raw material, consumption, dan informasi),
 - Man Power (tenaga kerja atau pekerjaan fisik) / Mind Power (pekerjaan pikiran: kaizen, saran, dan sebagainya),
 - Measurement (pengukuran atau inspeksi), dan
 - Milieu / Mother Nature (lingkungan).

b. Kategori 8P yang biasa digunakan dalam industri jasa:

- Product (produk/jasa),
- Price (harga),
- Place (tempat),
- Promotion (promosi atau hiburan),
- People (orang),
- Process (proses),
- Physical Evidence (bukti fisik), dan
- Productivity & Quality (produktivitas dan kualitas).

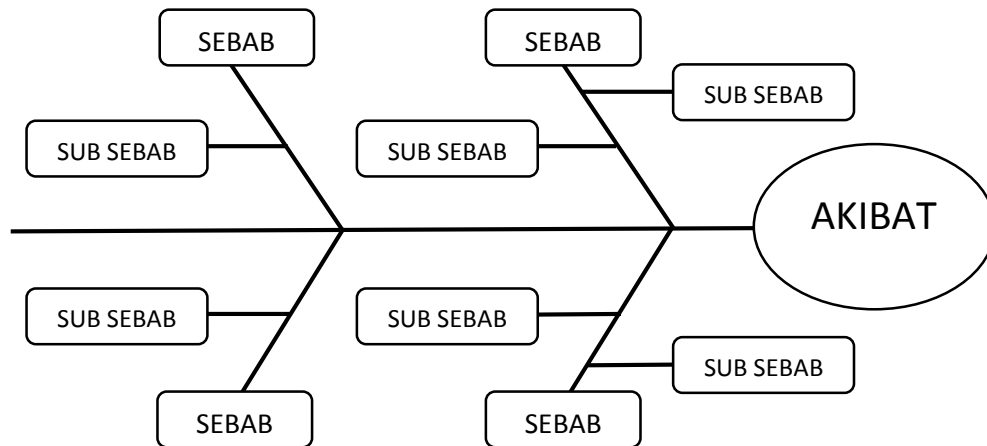
c. Kategori 5S yang biasa digunakan dalam industri jasa:

- Surroundings (lingkungan),
- Suppliers (pemasok),
- Systems (sistem),
- Skills (keterampilan), dan
- Safety (keselamatan).

3. Menemukan sebab-sebab potensial dengan cara *brainstorming*. Menurut Yamit (2001) mengatakan bahwa “*brainstorming* dapat merangsang timbulnya peikiran – pemikiran baru dan berguna untuk mendapatkan ide – ide cemerlang dalam waktu yang minimum.”
4. Mengkaji dan menyepakati sebab-sebab yang paling mungkin. Setelah melakukan pengisian pada setiap kategori, carilah sebab – sebab yang paling mungkin diantara semua sebab dan sub – subnya. Jika ada

sebab-sebab yang muncul pada lebih dari satu kategori, kemungkinan merupakan petunjuk sebab yang paling mungkin.

5. Membuat kesepakatan atas semua sebab yang paling memungkinkan untuk diidentifikasi.



Gambar 2.1 Diagram Ishikawa atau *Fishbone*.

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah analisis hasil penelitian mengenai “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta”. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif dengan mendeskripsikan variabel penelitian dan diagram ishikawa untuk mengetahui faktor – faktor penyebab pengemudi Trans Jogja melanggar SOP.

Penelitian ini menggunakan menggunakan kuesioner sebagai metode untuk mengumpulkan data. Kemudian koesioner tersebut dibagikan kepada 150 penumpang (5 penumpang untuk menilai 1 pengemudi) dan 30 pengemudi yang sudah dipilih oleh penulis sebagai responden. Setelah kuesioner terisis maka penulis akan melakukan pengeditan data, data diberi kode, serta data ditabulasikan. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan bantuan program statistik SPSS. Adapun hasil analisis statistik adalah sebagai berikut:

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Menurut Sitinjak dan Sugiharto (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas

adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2011) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka, kuisisioner sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode correlations yaitu dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item, dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS For Windows Release 25.

Persoalan uji validitas merupakan hal yang berkaitan dengan ketepatan pengukuran sebuah instrumen. Tingkat validitas instrumen diuji dengan menggunakan korelasi item dan total item dari pearson, dengan kriteria apabila dalam pengujian tersebut dihasilkan nilai koefisien korelasi item dan total item dari pearson yang taraf signifikan $< 0,05$, maka data dikatakan valid dan Jika signifikan $> 0,05$, maka data dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelah responden baik penumpang maupun pengemudi melakukan pengisian kuesioner dan dikembalikan ke penulis. Untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen penulis menggunakan koefisien Cronbach Alpha yang dihitung berdasarkan varian-varian skor dari item dan varian total item tersebut. Apabila angka Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 maka instrumen dinyatakan reliabel. Hasil pengolahan data untuk keperluan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Uji Validitas dan Realibilitas
(Berdasarkan Penilaian dari Penumpang)

Variabel	Indikator	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Keterangan
			R hitung	Sig.	
<i>Tangible</i>		,653			Reliabel
T.1	Penggunaan baju seragam sesuai dengan ketentuan.		,410**	,000	Valid
T.2	Penggunaan identitas pribadi.		,547**	,000	Valid
T.3	Penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan.		,440**	,000	Valid
T.4	Kerapian diri.		,669**	,000	Valid
<i>Reliability</i>		,648			Reliabel
R.1	Kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota.		,331**	,000	Valid
R.2	Kehati – hatian dalam mengendarai bus.		,694**	,000	Valid
R.3	Ketepatan penghentian bus didepan halte dengan jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte.		,293**	,000	Valid
R.4	Fokus berkendara		,649**	,000	Valid
<i>Assurance</i>		,711			Reliabel
A.1	Kepatuhan pada rambu lalulintas.		,236**	,004	Valid
A.2	Tanggungjawab dalam mengendarai bus.		,666**	,000	Valid
A.3	Jaminan kenyamanan berkendara.		,584**	,000	Valid
A.4	Jaminan kebersihan bus.		,625**	,000	Valid
A.5	Jaminan terhindar dari bau tidak sedap didalam bus.		,619**	,000	Valid

Variabel	Indikator	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Keterangan
			R hitung	Sig.	
<i>Emphaty</i>		,699			Reliabel
E.1	Kemampuan bersikap sopan kepada penumpang.		,617**	,000	Valid
E.2	Keramahan		,785**	,000	Valid
E.3	Ucapan salam atau terimakasih.		,344**	,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang ada pada penelitian ini mulai dari variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* dinyatakan valid, karena nilai signifikansi yang diperoleh dari masing –masing variabel $< 0,05$.

Kemudian hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa koefisien Cronbach's Alpha masing – masing variabel $> 0,60$ sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* dinyatakan reliabel, sehingga untuk selanjutnya item-item variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan secara umum. Untuk mengetahui bagaimana kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan statistika deskriptif.

Untuk menilai jawaban dari responden penulis menggunakan dua jenis skala yaitu skala kontinum dan skala dikotomi. Skala kontinum yang digunakan oleh penulis untuk menilai jawaban responden yaitu skala kontinum empat poin dengan rentangan jawaban 4 sampai 1. Sementara untuk mengetahui apakah variabel termasuk dalam kategori sangat baik, baik, tidak baik atau sangat tidak baik, penulis terlebih dahulu menghitung interval dari tiap – tiap kategori. Berikut adalah hasil perhitungannya:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai rata - rata maksimum} - \text{nilai rata - rata minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Skala Interval

Kategori	Interval Skor Rata -rata
Sangat tidak setuju/sangat tidak baik	1.00 s/d 1.75
Tidak setuju/tidak baik	1.76 s/d 2.50
Setuju/baik	2.51 s/d 3.25
Sangat setuju/sangat baik	3.26 s/d 4.00

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Sementara skala dikotomi yang digunakan oleh penulis yaitu dengan dua pilihan jawaban “ya” atau “tidak” yang memiliki dua poin dengan rentangan 1 sampai 2. Sementara untuk mengetahui apakah variabel termasuk dalam kategori baik atau tidak, penulis terlebih dahulu menghitung interval dari tiap – tiap kategori. Berikut adalah hasil perhitungannya:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai rata - rata maksimum} - \text{nilai rata - rata minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{2 - 1}{2} = 0.5$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Skala Interval

Kategori	Interval Skor Rata -rata
tidak setuju/ tidak baik	1.00 s/d 1.50
Setuju/baik	1.51 s/d 2.00

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

a. Variabel *Tangible*

Tabel 4.4

Penilaian Penumpang Pada Variabel *Tangible*

(Penilaian Skala Kontinum)

Pernyataan		Kategori								Mean
		1		2		3		4		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
T.4	Kerapian diri.	0	0	1	3,3	20	66,7	9	30	3,04

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 4.5

Penilaian Penumpang Pada Variabel *Tangible*

(Penilaian Skala Dikotomi)

Pernyataan		Kategori				Mean
		1		2		
		F	%	F	%	
T.1	Penggunaan baju seragam sesuai dengan ketentuan.	7	23,3	23	76,7	1,73
T.2	Penggunaan identitas pribadi.	7	23,3	23	76,7	1,64
T.3	Penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan.	24	80	6	20	1,41

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4, pada pernyataan T.4 yaitu kerapian diri, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 1 pengemudi atau 3,3% masuk dalam kategori tidak rapi, kemudian 20 pengemudi atau 66,7% masuk dalam kategori rapi dan sisanya 9 pengemudi atau 30% masuk dalam kategori sangat rapi. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan T.4 masih masuk dalam kategori baik dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 1 pengemudi atau 3,3% dan sisanya 29 pengemudi atau 96,7% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 3,40.

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.5, pada pernyataan T.1 yaitu penggunaan baju seragam sesuai dengan ketentuan, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 7 pengemudi atau 23,3% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 23 pengemudi atau 76,7% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata 1,73.

Sementara pada pernyataan T.2 yaitu Penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan, sebanyak 7 pengemudi atau 23,3% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 23 pengemudi atau 76,7% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja masih termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata 1,64.

Kemudian pada pernyataan T.3 yaitu penggunaan identitas pribadi, sebanyak 24 pengemudi atau 80% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 6 pengemudi atau 20% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai rata – rata 1,41.

Kesimpulan dari indikator – indikator yang tertera pada variabel *Tangible* terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan, sebanyak 24 pengemudi atau 80% dengan nilai rata – rata 1,41.

b. Variabel *Reliability*

Tabel 4.6
Penilaian Penumpang Pada Variabel *Reliability*
(Penilaian Skala Kontinum)

Pernyataan		Kategori								Mean
		1		2		3		4		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
R.2	Kehati – hatian dalam mengendarai bus.	4	13,3	14	46,7	12	40,0	0	0	2,41
R.4	Fokus berkendara.	0	0	3	10	21	70	6	20	2,89

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 4.7

Penilaian Penumpang Pada Variabel *Reliability*
(Penilaian Skala Dikotomi)

Pernyataan		Kategori				Mean
		1		2		
		F	%	F	%	
R.1	Kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota.	22	73,3	8	26,7	1,37
R.3	Ketepatan penghentian bus didepan halte dengan jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte.	9	30	21	70	1,63

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.6, pada pernyataan R.2 yaitu kehati – hatian dalam mengendarai bus, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 4 pengemudi atau 13,3% masuk dalam kategori sangat tidak hati – hati, 14 pengemudi atau 46,7% masuk dalam kategori tidak hati – hati, dan sisanya 12 pengemudi atau 40% masuk dalam kategori hati – hati. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan R.2 termasuk dalam kategori tidak hati – hati dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 18 pengemudi atau 60% dan sisanya 12 pengemudi atau 40% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,41.

Sedangkan pada pernyataan R.4 yaitu fokus berkendara, sebanyak 3 pengemudi atau 10% masuk kategori tidak fokus, 21 pengemudi atau 70% masuk kategori fokus dan sisanya 6 pengemudi atau 20% masuk kategori sangat fokus. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan R.4 termasuk dalam kategori fokus dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 3

pengemudi atau 10% dan sisanya 27 pengemudi atau 90% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,89.

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.7, pada pernyataan R.1 yaitu kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 22 pengemudi atau 73,3% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 8 pengemudi atau 26,7% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata, pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan R.1 termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai rata – rata 1,37.

Kemudian pada pernyataan R.3 yaitu ketepatan penghentian bus didepan halte dengan jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte, sebanyak 9 pengemudi atau 30% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 21 pengemudi atau 70% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata, pengemudi bus Trans Jogja termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata 1,63.

Kesimpulan dari indikator – indikator yang tertera pada variabel *Reliability* terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yang pertama yaitu kehati – hatian dalam mengendarai bus, yaitu sebanyak 18 pengemudi atau 60% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,41. Sedangkan yang kedua yaitu kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota, sebanyak 22 pengemudi atau 73,3% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 1,37.

c. Variabel Assurance

Tabel 4.8

Penilaian Penumpang Pada Variabel Assurance
(Penilaian Skala Kontinum)

Pernyataan		Kategori								Mean
		1		2		3		4		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
A.2	Tanggungjawab dalam mengendarai bus.	1	3,3	15	50	12	40	2	6,7	2,46
A.3	Jaminan kenyamanan berkendara.	0	0	11	36,7	18	60	1	3,3	2,69
A.4	Jaminan kebersihan bus.	0	0	7	23,3	16	53,4	7	23,3	2,91
A.5	Jaminan terhindar dari bau tidak sedap didalam bus.	0	0	3	10	22	73,3	5	16,7	2,97

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 4.9

Penilaian Penumpang Pada Variabel Assurance
(Penilaian Skala Dikotomi)

Pernyataan		Kategori				Mean
		1		2		
		F	%	F	%	
A.1	Kepatuhan pada rambu lalulintas.	5	16,7	25	83,3	1,65

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8, pada pernyataan A.2 yaitu tanggungjawab dalam mengendarai bus, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada

beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 1 pengemudi atau 3,3% masuk dalam kategori sangat tidak bertanggungjawab, 15 pengemudi atau 50% masuk dalam kategori tidak bertanggungjawab, 12 pengemudi atau 40% masuk dalam kategori bertanggungjawab dan sisanya 2 pengemudi atau 6,7% masuk dalam kategori sangat bertanggungjawab. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata, pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan A.2 termasuk dalam kategori tidak bertanggungjawab dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 16 pengemudi atau 53,3% dan sisanya 14 pengemudi atau 46,7% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,46.

Sedangkan pada pernyataan A.3 yaitu jaminan kenyamanan berkendara, sebanyak 11 pengemudi atau 36,7% masuk kategori tidak terjamin, 18 pengemudi atau 60% masuk kategori terjamin dan sisanya 1 pengemudi atau 3,3% masuk kategori sangat terjamin. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan A.3 termasuk dalam kategori terjamin dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 11 pengemudi atau 36,7% dan sisanya 19 pengemudi atau 63,3% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,69.

Sedangkan pada pernyataan A.4 yaitu jaminan kebersihan bus, sebanyak 7 pengemudi atau 23,3% masuk kategori tidak terjamin, 16 pengemudi atau 53,4% masuk kategori terjamin dan sisanya 7 pengemudi atau 23,3% masuk kategori sangat terjamin. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan A.4 termasuk dalam kategori terjamin dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 7 pengemudi atau 23,3% dan sisanya 23 pengemudi atau 76,7% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,91.

Sedangkan pada pernyataan A.5 yaitu jaminan terhindar dari bau tidak sedap didalam bus, sebanyak 3 pengemudi atau 10% masuk kategori tidak terjamin, 22 pengemudi atau 73,3% masuk kategori terjamin dan sisanya 5 pengemudi atau 16,7% masuk kategori sangat terjamin. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan A.5 termasuk dalam kategori terjamin dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 3 pengemudi atau 10% dan sisanya 27 pengemudi atau 90% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,97.

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.9, pada pernyataan A.1 yaitu kepatuhan pada rambu lalu lintas, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 5 pengemudi atau 16,7% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 25 pengemudi atau 83,3% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan A.1 termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata – rata 1,65.

Kesimpulan dari indikator – indikator yang tertera pada variabel *Assurance* terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu tanggungjawab dalam mengendarai bus, yaitu sebanyak 16 pengemudi atau 53,3% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,46.

Tabel 4.10

Penilaian Penumpang Pada Variabel *Emphaty*

(Penilaian Skala Kontinum)

Pernyataan		Kategori								Mean
		1		2		3		4		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
E.1	Kemampuan bersikap sopan kepada penumpang.	0	0	3	10	21	70	6	20	3,02
E.2	Keramahan.	0	0	6	20	20	66,7	4	13,3	2,82

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 4.11

Penilaian Penumpang Pada Variabel *Emphaty*

(Penilaian Skala Dikotomi)

Pernyataan		Kategori				Mean
		1		2		
		F	%	F	%	
E.3	Ucapan salam atau terimakasih.	18	60	12	40	1,39

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10, pada pernyataan E.1 yaitu kemampuan bersikap sopan kepada penumpang, dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 3 pengemudi atau 10% masuk dalam kategori tidak mampu, 21 pengemudi atau 70% masuk dalam kategori mampu, dan sisanya 6 pengemudi atau 20% masuk dalam kategori sangat mampu. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata, pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan E.1 termasuk dalam kategori mampu dengan jumlah

pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 3 pengemudi atau 10% dan sisanya 27 pengemudi atau 90% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 3,02.

Sedangkan pada pernyataan E.2 yaitu keramahan, sebanyak 6 pengemudi atau 20% masuk kategori tidak ramah, 20 pengemudi atau 66,7% masuk kategori ramah dan sisanya 4 pengemudi atau 13,3% masuk kategori sangat ramah. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan E.2 termasuk dalam kategori baik dengan jumlah pengemudi yang melanggar SOP sebanyak 6 pengemudi atau 20% dan sisanya 24 pengemudi atau 80% mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,82.

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.11, pada pernyataan E.3 yaitu ucapan salam atau terimakasih., dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian, masih ada beberapa pengemudi bus Trans Jogja yang melanggar SOP tersebut, yaitu sebanyak 18 pengemudi atau 60% masuk dalam kategori tidak baik dan sisanya 12 pengemudi atau 40% masuk dalam kategori baik. Sehingga, secara keseluruhan rata – rata pengemudi bus Trans Jogja pada pernyataan E.3 termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai rata – rata 1,39.

Kesimpulan dari indikator – indikator yang tertera pada variabel *Emphaty* terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu ucapan salam atau terimakasih, yaitu sebanyak 18 pengemudi atau 60% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 1,39.

Tabel 4.12**Ringkasan Hasil Keseluruhan SOP****(Skala Kontinum)**

Pernyataan		Kategori				Mean
		Melanggar SOP		Mematuhi SOP		
		F	%	F	%	
T.4	Fokus berkendara	1	3,3	29	96,7	3,04
R.2	Kehati – hatian dalam mengendarai bus.	18	60	12	40	2,41
R.4	Fokus berkendara.	3	10	27	90	2,89
A.2	Tanggungjawab dalam mengendarai bus.	16	53,3	14	46,7	2,46
A.3	Jaminan kenyamanan berkendara.	11	36,7	19	63,3	2,69
A.4	Jaminan kebersihan bus.	7	23,3	23	76,7	2,91
A.5	Jaminan terhindar dari bau tidak sedap didalam bus.	3	10	27	90	2,97
E.1	Kemampuan bersikap sopan kepada penumpang.	3	10	27	90	3,02
E.2	Keramahan.	6	20	24	80	2,82

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Keterangan:

Jika nilai rata – rata kurang dari atau sama dengan 2,50 maka pengemudi dikatakan melanggar SOP dan apabila nilai rata – rata lebih dari atau sama dengan 2,51 maka pengemudi dikatakan telah mematuhi SOP.

Tabel 4.13

Ringkasan Hasil Keseluruhan SOP

(Skala Dikotomi)

Pernyataan		Kategori				Mean
		Melanggar SOP		Mematuhi SOP		
		F	%	F	%	
T.1	Penggunaan baju seragam sesuai dengan ketentuan.	7	23,3	23	76,7	1,73
T.2	Penggunaan identitas pribadi.	7	23,3	23	76,7	1,64
T.3	Penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan.	24	80	6	20	1,41
R.1	Kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota.	22	73,3	8	26,7	1,37
R.3	Ketepatan penghentian bus didepan halte dengan jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte.	9	30	21	70	1,63
A.1	Kepatuhan pada rambu lalulintas.	5	16,7	25	83,3	1,65
E.3	Ucapan salam atau terimakasih.	18	60	12	40	1,39

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

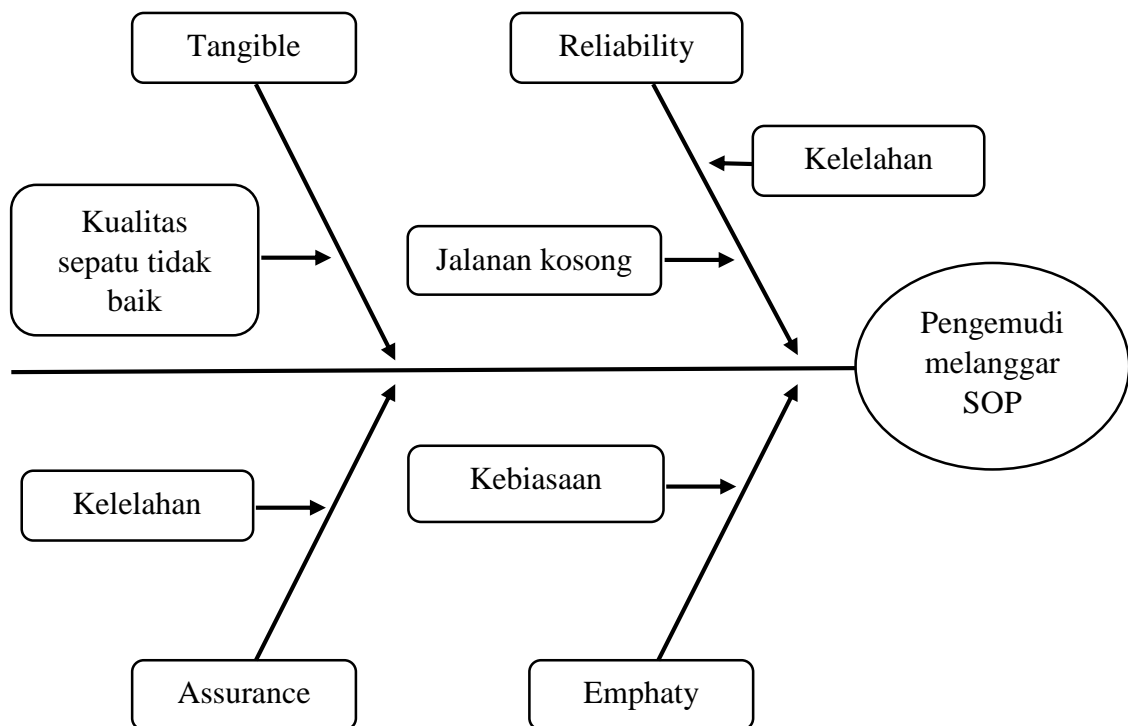
Keterangan:

Jika nilai rata – rata kurang dari atau sama dengan 1,50 maka pengemudi dikatakan melanggar SOP dan apabila nilai rata – rata lebih dari atau sama dengan 1,51 maka pengemudi dikatakan telah mematuhi SOP.

4.3 Analisis Diagram Ishikawa

Gambar 4.1

Analisis Diagram Ishikawa



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

4.3.1 Penjelasan Diagram Ishikawa

Diagram ishikawa adalah sebuah metode yang digunakan untuk menganalisa penyebab dari suatu kejadian atau masalah tertentu. Diagram ishikawa ditemukan oleh Kaaru Ishikawa yang berasal dari Jepang pada tahun 1943. Nama lain dari diagram ini

yaitu diagram sebab akibat atau diagram *fishbone* karena bentuk dari diagram ini menyerupai tulang ikan. Menurut Yamit (2001) fungsi dasar dari diagram ini yaitu untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab – penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Diagram ishikawa telah menciptakan sebuah metode yang cemerlang untuk membantu setiap orang atau organisasi dalam menyelesaikan suatu masalah sampai ke akarnya. Selain itu, dengan adanya diagram ini perusahaan juga dapat menganalisa dan menemukannya faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas hasil kerja tertentu. Pengaruh dari faktor – faktor tersebut bisa memberikan dampak baik dan berdampak buruk. Jadi apabila penyebab yang mempengaruhi hasil kerja tersebut dapat diketahui, maka perusahaan dapat dengan mudah menentukan strategi untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan oleh faktor – faktor tersebut.

a. Variabel Tangible

Pengemudi bus Trans Jogja saat mengemudikan bus biasanya selalu menggunakan sepatu formal yang sudah ditentukan oleh manajemen. Penggunaan sepatu tersebut merupakan salah satu SOP yang sudah ditetapkan oleh Manajemen bus Trans Jogja yang bertujuan agar pengemudi bus Trans Jogja terlihat rapi dan seragam dengan pengemudi yang lain. Akan tetapi, kenyataan dilapangan banyak pengemudi yang melanggar SOP tersebut yaitu sebanyak 24 pengemudi dari 30 pengemudi yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Faktor yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP tersebut yaitu kualitas sepatu yang diberikan oleh manajemen bus Trans Jogja bisa dikatakan

tidak baik sehingga kebanyakan sepatu yang digunakan pengemudi rusak sebelum satu tahun. Disisi lain, sepatu tersebut juga digunakan setiap hari untuk menginjak pedal rem, gas dan kopling, hal itu akan membuat sepatu tidak tahan sampai stau tahun. Sehingga pengemudi memilih untuk menggunakan sepatu yang mereka miliki dan memiliki warna serta jenis yang hampir mirip dengan sepatu yang diberikan oleh manajemen Trans Jogja ketika sepatu yang diberikan manajemen sudah tidak layak pakai.

b. Variabel Reliability

Kemampuan pengemudi bus Trans Jogja dalam mengendalikan bus yang mereka kendarai dengan baik dan benar sehingga penumpang merasa aman dan nyaman ketika mengendarai bus Trans Jogja merupakan salah satu hal yang dijanjikan oleh manajemen kepada setiap penumpang. Akan tetapi, masih ada beberapa pengemudi yang melanggar SOP pada variabel tersebut. Pelanggaran yang pertama yaitu kehati – hatian dalam mengendarai bus, sebanyak 18 pengemudi dari 30 pengemudi yang menjadi subjek dalam penelitian ini tidak mematuhi SOP. Faktor yang menyebabkan Pengemudi tidak mematuhi SOP tersebut yaitu kelelahan, karena apabila pengemudi sudah mulai kelelahan maka konsentrasi dan fokus mereka akan menurun sehingga pengemudi tidak hati – hati dalam mengendarai bus. Sedangkan pelanggaran yang kedua yaitu kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota. Sebanyak 22 pengemudi dari 30 pengemudi yang menjadi subjek dalam penelitian ini tidak mematuhi SOP tersebut. Faktor yang menyebabkan pengemudi melanggar SOP tersebut yaitu

jalanan kosong, ketika melihat jalan kosong biasanya pengemudi bus Trans Jogja akan memacu kendarannya melebihi batas kecepatan maksimal yang sudah ditentukan oleh manajemen. Hal itu terjadi karena lemahnya pengawasan dan sanksi yang diberikan manajemen terhadap pelanggaran SOP ini bisa dikatakan cukup ringan yaitu berupa pengemudi dikenakan sanksi pelanggaran ringan, tanpa adanya denda seperti sanksi pada pelanggaran SOP yang lain. Sedangkan pengawasan terhadap SOP tersebut cukup lemah karena manajemen bus Trans Jogja hanya menempel stiker pada bagian luar bus yang bertuliskan nomor telfon manajemen Trans Jogja untuk melapor apabila pengemudi melanggar SOP tersebut dan tulisan “apabila pengemudi mengemudikan kendaraan ugal – ugalan silahkan melapor ke nomor dibawah ini”. Sementara yang mengetahui apakah pengemudi melanggar SOP tersebut atau tidak adalah penumpang yang berada didalam bus karena biasanya pengemudi melanggar SOP tersebut hanya ketika jalanan kosong.

c. Variabel Assurance

Manajemen Trans Jogja berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang mulai dari jaminan kenyamanan sampai keamanan ketika berkendara dengan menerapkan beberapa SOP kepada pengemudi. Akan tetapi, masih banyak pengemudi yang melanggar SOP tersebut terutama SOP tentang tanggungjawab dalam mengendarai bus. Berdasarkan penelitian ini tercatat sebanyak 16 pengemudi dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian masih belum menerapkan SOP tersebut. Faktor yang menyebabkan pengemudi melanggar SOP tersebut yaitu kelelahan karena apabila pengemudi sudah mulai

kelelahan maka konsentrasi dan fokus mereka akan menurun sehingga pengemudi mengendarai bus dengan tidak bertanggungjawab.

d. Variabel Emphaty

Mengucapkan salam atau terimakasih merupakan salah satu SOP yang diterapkan oleh manajemen Trans Jogja kepada pengemudi. Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak pengemudi yang melanggar SOP tersebut. Berdasarkan penelitian ini tercatat sebanyak 18 pengemudi dari 30 pengemudi yang menjadi subjek penelitian belum menerapkan SOP tersebut. Faktor yang menyebabkan pengemudi melanggar SOP tersebut yaitu kebiasaan, karena kebiasaan pengemudi hanya akan mengucapkan salam atau terimakasih apabila mereka bertatap muka secara langsung dengan penumpang. Sedangkan jarak antara pengemudi dan pintu masuk/keluar cukup jauh sehingga pengemudi jarang bertatap muka secara langsung dengan penumpang dan pada akhirnya sering melanggar SOP tersebut.

4.4 Faktor – Faktor Penyebab Pengemudi Bus Trans Jogja Melanggar SOP

Faktor pertama yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yaitu kualitas sepatu yang diberikan oleh manajemen bus Trans Jogja tidak baik sehingga kebanyakan sepatu yang digunakan pengemudi rusak sebelum satu tahun. Disisi lain, sepatu tersebut juga digunakan setiap hari untuk menginjak pedal rem, gas dan kopling, hal itu akan membuat sepatu tidak tahan lama. Sehingga pengemudi memilih untuk menggunakan sepatu yang mereka miliki dan memiliki warna serta jenis yang hampir mirip dengan sepatu yang diberikan oleh manajemen bus Trans Jogja

ketika sepatu yang diberikan manajemen sudah tidak layak pakai. Faktor ini disebabkan karena manajemen Trans Jogja hanya akan mengganti sepatu yang rusak satu tahun sekali sedangkan sepatu tersebut biasanya sudah tidak layak pakai atau rusak sebelum satu tahun.

Faktor kedua yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yaitu kelelahan yang menimbulkan pengemudi bus Trans Jogja tidak hati – hati dalam mengendarai bus dan juga tidak bertanggungjawab dalam mengendarai bus yang mereka bawa. Faktor ini disebabkan karena pengemudi bekerja seharian dari pagi hingga malam sehingga pengemudi merasa lelah dan ketika pengemudi sudah mulai kelelahan maka konsentrasi dan fokus mereka akan menurun sehingga mereka melanggar SOP. Ditambah lagi sekarang di Yogyakarta sudah mulai banyak titik – titik kemacetan yang dilalui oleh bus Trans Jogja dan dapat menyebabkan pengemudi mengalami kelelahan. Sedangkan jam istirahat yang diberikan manajemen hanya cukup untuk makan dan beribadah saja.

Faktor ketiga yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yaitu ketika melihat jalanan kosong yang menyebabkan pengemudi memacu kendaraannya melebihi batas kecepatan maksimal yang sudah ditentukan oleh manajemen Trans Jogja. Faktor ini disebabkan karena pengemudi merasa bahwa memacu kendaraannya melebihi batas kecepatan maksimal yang sudah ditentukan pada saat jalanan yang kosong tidak akan membahayakan penumpang dan bahkan akan mempercepat perjalanan untuk sampai ke tempat tujuan. Selain itu sanksi yang diberikan manajemen terhadap pelanggaran SOP ini bisa dikatakan cukup ringan yaitu berupa pengemudi dikenakan sanksi pelanggaran ringan, tanpa adanya denda seperti

sanksi pada pelanggaran SOP yang lain. Dan pengawasan terhadap SOP tersebut cukup lemah karena manajemen bus Trans Jogja hanya menempel stiker pada bagian luar bus yang bertuliskan nomor telfon manajemen Trans Jogja untuk melapor apabila pengemudi melanggar SOP tersebut dan tulisan “apabila pengemudi mengemudikan kendaraan ugal – ugalan silahkan melapor ke nomor dibawah ini”. Sementara yang mengetahui apakah pengemudi melanggar SOP tersebut atau tidak adalah penumpang yang berada didalam bus karena biasanya pengemudi melanggar SOP tersebut hanya ketika jalanan kosong.

Faktor keempat yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yaitu kebiasaan, karena kebiasaan pengemudi hanya akan mengucapkan salam atau terimakasih apabila mereka bertatap muka secara langsung dengan penumpang. Faktor ini disebabkan karena pengemudi menganggap bahwa meskipun mereka tidak menjalankan SOP tersebut tidak akan ada penumpang yang keberatan atau melapor kepada pihak manajemen bus Trans Jogja dan jarak antara pengemudi dengan pintu masuk/keluar cukup jauh sehingga pengemudi sering melanggar SOP tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner responden yaitu 150 kuesioner, maka diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa pengemudi bus Trans Jogja masih ada beberapa diantara mereka yang melakukan pelanggaran terhadap SOP yang sudah ditetapkan oleh manajemen Trans Jogja. Hal tersebut bisa dilihat di setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Variabel *tangible*, berdasarkan 4 indikator pernyataan yang diajukan oleh penulis terdapat pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu penggunaan sepatu formal sesuai dengan ketentuan, sebanyak 24 pengemudi atau 80% dengan nilai rata – rata 1,41. Hal ini disebabkan karena sepatu yang diberikan oleh manajemen bus Trans Jogja kualitasnya tidak baik sehingga belum sampai 1 tahun sepatu sudah tidak layak pakai.
2. Variabel *reliability*, berdasarkan 4 indikator pernyataan yang diajukan oleh penulis terdapat pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yang pertama yaitu kehati – hatian dalam mengendarai bus, yaitu sebanyak 18 pengemudi atau 60% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,41. Disebabkan karena kelelahan sehingga pengemudi tidak berhati – hati dalam mengendarai bus. Sedangkan yang kedua yaitu kepatuhan pada kecepatan mengendarai bus tidak melebihi 40 km/jam dalam kota dan 60

km/jam untuk luar kota, sebanyak 22 pengemudi atau 73,3% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 1,37. Disebabkan karena ketika melihat jalanan kosong pengemudi cenderung untuk melanggar SOP tersebut. Sedangkan sanksi dan pengawasan terhadap SOP tersebut lemah.

3. Variabel *Assurance*, berdasarkan 5 indikator pernyataan yang diajukan oleh penulis terdapat pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu tanggungjawab dalam mengendarai bus, yaitu sebanyak 16 pengemudi atau 53,3% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 2,46. Hal ini disebabkan karena kelelahan sehingga pengemudi mengendarai bus dengan tidak bertanggungjawab.
4. Variabel *Emphaty*, berdasarkan 3 indikator pernyataan yang diajukan oleh penulis terdapat pelanggaran SOP yang sering dilakukan oleh pengemudi bus Trans Jogja yaitu ucapan salam atau terimakasih, yaitu sebanyak 18 pengemudi atau 60% tidak mematuhi SOP dengan nilai rata – rata 1,39. Hal ini disebabkan karena faktor kebiasaan, dimana pengemudi hanya akan mengucapkan salam atau terimakasih apabila mereka bertatap muka secara langsung dengan pesnumpang.

5.2 Saran

Berikut ini saran yang dapat penulis berikan dalam meminimalisir faktor – faktor yang menyebabkan pengemudi bus Trans Jogja melanggar SOP yang sudah diterapkan oleh manajemen Trans Jogja:

1. Faktor kualitas sepatu tidak baik

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan penulis, sebaiknya manajemen Trans Jogja memberikan sepatu kepada pengemudi dengan kualitas yang lebih baik lagi atau disesuaikan dengan kegunaannya dan standarnya untuk pengemudi. Karena sepatu tersebut digunakan setiap hari untuk menginjak pedal rem, gas dan kopling. Sedangkan kualitas sepatu yang diberikan manajemen Trans Jogja pada saat ini belum sesuai dengan kegunaan dan standar yang digunakan untuk pengemudi sehingga belum sampai satu tahun sepatu sudah tidak layak pakai.

2. Faktor kelelahan

Faktor ini sangat berpengaruh terhadap tingkat konsentrasi pengemudi ketika mengendarai bus. Kelelahan sering terjadi pada setiap pengemudi karena mereka bekerja dari pagi hingga malam dan jam istirahat yang diberikan oleh manajemen Trans Jogja belum sesuai. Sebaiknya manajemen Trans Jogja memberi jam istirahat tambahan kepada pengemudi dan pada setiap terminal diberi ruangan untuk pengemudi agar bisa beristirahat.

3. Faktor jalanan kosong

Ketika melihat jalanan kosong yang menyebabkan pengemudi memacu kendaraannya melebihi batas kecepatan maksimal yang sudah ditentukan oleh manajemen Trans Jogja. Sebaiknya, manajemen Trans Jogja ikut mengawasi pengemudi dengan cara memaksimalkan sistem GPS yang sudah ditanam didalam bus tidak hanya untuk memantau keberadaan bus saja tetapi

juga untuk memantau kecepatan bus. Selain itu juga dengan cara menempel stiker didalam bus tentang kecepatan maksimal yang diperbolehkan pengemudi dalam mengendarai bus dan mencantumkan nomor telfon untuk pengaduan penumpang apabila pengemudi melanggar SOP tersebut, karena selama ini stiker tersebut hanya ada diluar bus.

4. Faktor kebiasaan

Sebaiknya manajemen Trans Jogja menyediakan speaker otomatis yang didalamnya sudah berisi rekaman suara ucapan salam dan terimakasih agar pengemudi tidak perlu mengucapkan salam dan terimakasih. Karena jarak antara pengemudi dan pintu keluar/masuk penumpang cukup jauh sehingga pengemudi jarang bertatap muka langsung dengan penumpang dan kebiasaan pengemudi hanya akan mengucapkan salam atau terimakasih ketika mereka bertatap muka secara langsung dengan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 1993, *The Essence of Services Marketing (Pemasaran Jasa)*, Andy, Yogyakarta.
- Ahyari, Agus. 2002. *Pengendalian Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Amalia, Desya. (2017), *Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Azwar, S. (2001), *Realibilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Berry, Berman and Joel R. Evans. (2007). *Retail Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Budihardjo, M. (2014), *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Derryanata. (2014), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Dwika, S. O. (2017), *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver Studi Kasus Driver Day Trans Shuttle and Corier Jogja*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Faradis, M. Z. (2018), *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Fauzi. 1995. *Kamus Akuntansi Praktisi*, Surabaya: Indah.
- Gaspersz, Vincent dan Fontana, Avanti. (2011), *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, Imam. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, edisi kelima, Semarang: Universitas Diponegoro.

- Gitosudarmo, H. Indriyo. 2002. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: FE UGM.
- Hanafi, Satria H. dan Sholihah Q. (2017), *Effect of Application of Standard Operating Procedure and Work Motivation to Occupational Accident on Coal Mine Employees, American Journal of Applied Sciences*, 14 (2): 231.238
- Hartatik dan Puji, Indah. (2014), *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2015), *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (terj.)*, Edisi 11, Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayah, Kurniatul. (2017), *Empat Jalur Baru Trans Jogja Beroperasi Pekan Ini*, diperoleh pada 27 Juni 2018 di: <http://jogja.tribunnews.com/2017/05/09/empat-jalur-baru-trans-jogja-beroperasi-pekan-ini>.
- Ida, Nuraida. (2008), *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta: Kanisius.
- Jiwana, Gilang. (2017), *Warga Semakin Enggan Naik Bus Trans Jogja*, diperoleh pada tanggal 17 Juli 2018 di: <http://www.jatengpos.com/2017/11/warga-semakin-enggan-naik-bus-trans-jogja-871257>.
- Kamil, Ati. (2008), *Yogyakarta Gelar Uji Coba Bus Trans Jogja*, diperoleh pada 27 Juni 2018 di: <https://travel.kompas.com/read/2008,02/17/15175478/yogyakarta-gelar-ujicoba.bus.trans.jogja>.
- Kosasih, Sobarsa. (2009), *Manajemen Operasi, Bagian Pertama*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control" (9th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. (2008), *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Moekijat. (2008), *Administrasi Perkantoran*, Bandung: Mandar Maju.
- Nawawi, H. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- Prastya, Hery dan Lukiaastuti, Fitri. (2009), *Manajemen Operasi*, Jakarta: MedPress.

- Prastyo, Risky. (2015), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Rivando, Mario. (2015), *Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Perusahaan Wahana Prestasi Logistik*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Ryantono. (2015), *PT AMI Ingin Kelola Bersama Pihak Ketiga*, diperoleh pada 27 Juni 2015 di: <http://jogja.tribunnews.com/2015/09/09/pt-ami-ingin-kelola-bersama-pihak-ketiga>.
- Sabar, Rutoto, 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Sarinah dan Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sitinjak, Tumpal. J. R dan Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Graha Ilmu, Jakarta.
- Stevenson, W. J. dan Choung, S. C. (2014), *Manajemen Operasi Prespektif Asia. (terj.)*, Buku 2. Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yamit, Z. (2001), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Kelima, Yogyakarta: EKONISISA.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung : Pustaka.

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN SURAT UNTUK RESPONDEN

Kepada

Yth. Pengemudi bus Trans Jogja

Dengan hormat,

Dalam rangka dilakukannya Tugas Akhir/Skripsi, yang berjudul Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta. Saya, Subi Amri (14311588) Mahasiswa Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Konsentrasi Operasional, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-saudari selaku pengguna jasa layanan Trans Jogja untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan apa yang dirasakan saat menggunakan jasa layanan Trans Jogja. Kuisisioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan akademik, tidak untuk menilai kinerja Pengemudi bus Trans Jogja ataupun perusahaan. Oleh karena itu, Bapak/Ibu tidak perlu mencantumkan atau menuliskan identitasnya. Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya.

Petunjuk pengisian:

Anda diminta untuk memilih jawaban dengan cara memberi tanda silang (×) pada setiap jawaban yang anda pilih dengan kriteria sebagai berikut:

Tangible

1. Anda menggunakan seragam dan sepatu formal yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Anda mengenakan atau menampilkan identitas pribadi:
 - a. Ya
 - b. Tidak

3. Anda menggunakan sepatu formal yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Kerapian anda:
 - a. Sangat rapi
 - b. Rapi
 - c. Tidak rapi
 - d. Sangat tidak rapi

Reliability

1. Anda mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota:
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Anda berhati – hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta aset – aset Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:
 - a. Sangat Berhati – hati
 - b. Berhati - hati
 - c. Tidak Berhati - hati
 - d. Sangat tidak Berhati - hati
3. Ketepatan anda menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat didepan pintu halte (jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte):
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Anda mengemudikan bus yang dikendarai dengan fokus (tidak melakukan aktivitas makan, minum, merokok atau berbincang dengan pramugara/i):
 - a. Sangat fokus
 - b. Fokus
 - c. Tidak Fokus
 - d. Sangat tidak fokus

Assurance

1. Anda mematuhi rambu lalulintas:
 - a. Ya
 - c. Tidak
2. Anda bertanggungjawab terhadap bus yang anda kemudikan:
 - a. Sangat bertanggungjawab
 - b. Bertanggungjawab
 - c. Tidak bertanggungjawab
 - d. Sangat tidak bertanggungjawab

3. Anda melakukan pengereman mendadak:
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. pernah
 - d. Tidak pernah

4. Anda menjamin kebersihan bus pada bagian luar maupun dalam dan penumpang terhindar dari adanya bau tidak sedap didalam bus:
 - a. Sangat menjamin
 - b. Menjamin
 - c. Tidak menjamin
 - d. Sangat tidak menjamin

5. Anda menjamin penumpang terhindar dari adanya bau tidak sedap didalam bus:
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Tidak terjamin
 - d. Sangat tidak terjamin

Emphaty

1. Kemampuan anda dalam bersikap sopan kepada penumpang:
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Tidak mampu
 - d. Sangat tidak mampu

2. Keramahan anda kepada penumpang:
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Tidak ramah
 - d. Sangat tidak ramah

3. Anda mengucapkan salam atau terimakasih kepada penumpang:
 - a. Ya
 - b. Tidak

KUISIONER PENELITIAN SURAT UNTUK RESPONDEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara-saudari Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka dilakukannya Tugas Akhir/Skripsi, yang berjudul Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta. Saya, Subi Amri (14311588) Mahasiswa Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Konsentrasi Operasional, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-saudari selaku pengguna jasa layanan Trans Jogja untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan apa yang dirasakan saat menggunakan jasa layanan Trans Jogja. Kuisisioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan akademik, tidak untuk menilai kinerja Pengemudi bus Trans Jogja ataupun perusahaan. Oleh karena itu, Bapak/Ibu/Saudara – saudara tidak perlu mencantumkan atau menuliskan identitasnya. Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara-saudari, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya.

Petunjuk pengisian:

Anda diminta untuk memilih jawaban dengan cara memberi tanda silang (×) pada setiap jawaban yang anda pilih dengan kriteria sebagai berikut:

Tangible

1. Pengemudi menggunakan baju seragam yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:
b. Ya b. Tidak
2. Pengemudi mengenakan atau menampilkan identitas pribadi:
b. Ya b. Tidak

3. Pengemudi sepatu formal yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:

b. Ya	b. Tidak
-------	----------
4. Kerapian pengemudi:

c. Sangat rapi	c. Tidak rapi
d. Rapi	d. Sangat tidak rapi

Reliability

1. Pengemudi mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota:

b. Ya	b. Tidak
-------	----------
2. Pengemudi berhati – hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta aset – aset Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY:

a. Sangat Berhati – hati	c. Tidak Berhati - hati
b. Berhati - hati	d. Sangat tidak Berhati - hati
3. Ketepatan pengemudi menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat didepan pintu halte (jarak 10 – 15 cm dari tepi pintu halte):

a. Ya	b. Tidak
-------	----------
4. Pengemudi mengemudikan bus yang dikendarai dengan fokus (tidak melakukan aktivitas makan, minum, merokok atau berbincang dengan pramugara/i):

c. Sangat fokus	c. Tidak Fokus
d. Fokus	d. Sangat tidak fokus

Assurance

1. Pengemudi mematuhi rambu lalulintas:

b. Ya	c. Tidak
-------	----------
2. Pengemudi bertanggungjawab terhadap bus yang dikemudikannya:

c. Sangat bertanggungjawab	c. Tidak bertanggungjawab
d. Bertanggungjawab	d. Sangat tidak bertanggungjawab

3. Pengemudi melakukan pengereman mendadak:
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. pernah
 - d. Tidak pernah
4. Jaminan kebersihan bus pada bagian luar maupun dalam:
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Tidak terjamin
 - d. Sangat tidak terjamin
5. Jaminan terhindar dari dan terhindar dari adanya bau tidak sedap didalam bus:
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Tidak terjamin
 - d. Sangat tidak terjamin

Emphaty

1. Kemampuan Pengemudi dalam bersikap sopan kepada penumpang:
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Tidak mampu
 - d. Sangat tidak mampu
2. Keramahan pengemudi kepada penumpang:
 - c. Sangat ramah
 - d. Ramah
 - c. Tidak ramah
 - d. Sangat tidak ramah
3. Pengemudi mengucapkan salam atau terimakasih kepada penumpang:
 - b. Ya
 - b. Tidak

LAMPIRAN 2

Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Penumpang

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Tangibel*

Correlations

		T_1	T_2	T_3	T_4	T_Total
T_1	Pearson Correlation	1	,199*	-,093	-,040	,410**
	Sig. (2-tailed)		,015	,258	,624	,000
	N	150	150	150	150	150
T_2	Pearson Correlation	,199*	1	-,021	,097	,547**
	Sig. (2-tailed)	,015		,801	,239	,000
	N	150	150	150	150	150
T_3	Pearson Correlation	-,093	-,021	1	,059	,440**
	Sig. (2-tailed)	,258	,801		,470	,000
	N	150	150	150	150	150
T_4	Pearson Correlation	-,040	,097	,059	1	,669**
	Sig. (2-tailed)	,624	,239	,470		,000
	N	150	150	150	150	150
T_Total	Pearson Correlation	,410**	,547**	,440**	,669**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,653	5

b. Uji Validitas dan reliabilitas Variabel *Reliability*

Correlations

		R_1	R_2	R_3	R_4	R_Total
R_1	Pearson Correlation	1	-,041	,026	-,034	,331**
	Sig. (2-tailed)		,619	,754	,678	,000
	N	150	150	150	150	150
R_2	Pearson Correlation	-,041	1	-,078	,238**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,619		,340	,003	,000
	N	150	150	150	150	150
R_3	Pearson Correlation	,026	-,078	1	-,062	,293**
	Sig. (2-tailed)	,754	,340		,450	,000
	N	150	150	150	150	150
R_4	Pearson Correlation	-,034	,238**	-,062	1	,649**
	Sig. (2-tailed)	,678	,003	,450		,000
	N	150	150	150	150	150
R_Total	Pearson Correlation	,331**	,694**	,293**	,649**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	5

c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Assurance

Correlations

		A_1	A_2	A_3	A_4	A_5	A_Total
A_1	Pearson Correlation	1	,078	-,171*	,059	,012	,236**
	Sig. (2-tailed)		,341	,037	,475	,884	,004
	N	150	150	150	150	150	150
A_2	Pearson Correlation	,078	1	,262**	,218**	,186*	,666**
	Sig. (2-tailed)	,341		,001	,007	,023	,000
	N	150	150	150	150	150	150
A_3	Pearson Correlation	-,171*	,262**	1	,142	,229**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,037	,001		,082	,005	,000
	N	150	150	150	150	150	150
A_4	Pearson Correlation	,059	,218**	,142	1	,278**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,475	,007	,082		,001	,000
	N	150	150	150	150	150	150
A_5	Pearson Correlation	,012	,186*	,229**	,278**	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,884	,023	,005	,001		,000
	N	150	150	150	150	150	150
A_Total	Pearson Correlation	,236**	,666**	,584**	,625**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	6

d. Uji validitas dan Reliabilitas Variabel *Emphaty*

e. Correlations

		E_1	E_2	E_3	E_Total
E_1	Pearson Correlation	1	,173*	-,103	,617**
	Sig. (2-tailed)		,035	,211	,000
	N	150	150	150	150
E_2	Pearson Correlation	,173*	1	,025	,785**
	Sig. (2-tailed)	,035		,758	,000
	N	150	150	150	150
E_3	Pearson Correlation	-,103	,025	1	,344**
	Sig. (2-tailed)	,211	,758		,000
	N	150	150	150	150
E_Total	Pearson Correlation	,617**	,785**	,344**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	4

LAMPIRAN 3

a. Tabulas Data Mentah Penilaian Penumpang Skala Dikotomi

No.		Penilaian Penumpang Terhadap Pengemudi Bus Trans Jogja						
		Tangible (T)			Reliability (R)		Assurance (A)	Emphaty (E)
		T.1	T.2	T.3	R.1	R.3	A.1	E.3
1	1	2	2	1	2	2	2	2
	2	2	1	1	1	2	2	1
	3	2	2	1	2	1	2	1
	4	1	1	2	2	2	2	1
	5	2	2	1	2	2	2	2
Mean		1.80	1.60	1.20	1.80	1.80	2.00	1.40
2	1	2	1	2	2	2	1	1
	2	1	2	2	1	1	1	1
	3	2	1	1	2	2	2	1
	4	2	2	1	1	2	2	1
	5	1	2	1	2	2	2	1
Mean		1.60	1.60	1.40	1.60	1.80	1.60	1.00
3	1	1	2	1	1	2	1	1
	2	2	2	1	1	2	1	1
	3	1	1	2	1	2	1	1
	4	1	2	2	1	1	1	1
	5	2	2	1	1	2	1	1
Mean		1.40	1.80	1.40	1.00	1.80	1.00	1.00
4	1	1	1	2	2	1	2	2
	2	2	2	1	2	2	2	2
	3	1	2	2	2	2	1	2
	4	2	2	2	2	2	1	2
	5	1	2	2	2	1	2	2
Mean		1.40	1.80	1.80	2.00	1.60	1.60	2.00
5	1	2	1	1	1	2	2	1
	2	2	1	2	1	2	1	1
	3	2	1	2	1	2	2	1
	4	2	1	1	1	2	2	1
	5	1	1	1	1	2	1	1
Mean		1.80	1.00	1.40	1.00	2.00	1.60	1.00
6	1	2	2	2	2	1	2	1
	2	1	2	2	1	2	2	1
	3	2	2	1	1	1	2	1
	4	2	2	1	2	2	2	1
	5	2	2	1	1	2	2	1
Mean		1.80	2.00	1.40	1.40	1.60	2.00	1.00

7	1	1	2	1	2	2	1	1
	2	2	2	1	1	1	1	2
	3	1	1	2	2	2	2	2
	4	2	2	2	1	2	2	2
	5	2	2	2	1	2	2	2
Mean		1.60	1.80	1.60	1.40	1.80	1.60	1.80
8	1	2	2	2	2	2	1	1
	2	2	2	1	1	1	1	1
	3	2	2	1	1	2	2	1
	4	2	2	1	2	2	1	1
	5	2	2	1	1	1	2	1
Mean		2.00	2.00	1.20	1.40	1.60	1.40	1.00
9	1	1	1	2	2	2	1	1
	2	2	2	1	2	1	2	1
	3	2	1	2	1	2	1	1
	4	2	2	2	1	1	2	1
	5	2	2	1	1	2	1	2
Mean		1.80	1.60	1.60	1.40	1.60	1.40	1.20
10	1	1	2	2	2	1	2	2
	2	2	2	2	1	1	1	1
	3	2	2	1	1	1	1	2
	4	1	1	1	2	1	2	2
	5	2	1	1	1	1	1	1
Mean		1.60	1.60	1.40	1.40	1.00	1.40	1.60
11	1	2	2	1	1	2	2	2
	2	2	2	1	1	2	2	2
	3	2	2	2	1	2	2	1
	4	1	2	1	1	2	2	2
	5	2	2	2	1	2	1	2
Mean		1.80	2.00	1.40	1.00	2.00	1.80	1.80
12	1	2	2	2	1	2	1	1
	2	1	1	1	1	2	1	2
	3	1	2	1	1	2	2	1
	4	2	2	2	1	1	2	2
	5	2	2	1	1	1	2	1
Mean		1.60	1.80	1.40	1.00	1.60	1.60	1.40

13	1	2	1	2	1	2	1	2
	2	2	1	2	1	2	2	1
	3	2	2	2	1	1	2	1
	4	2	2	2	1	1	2	2
	5	2	1	1	2	1	1	1
Mean		2.00	1.40	1.80	1.20	1.40	1.60	1.40
14	1	1	2	2	2	2	2	2
	2	1	1	2	2	2	2	1
	3	1	2	1	1	2	2	1
	4	2	2	2	1	2	1	1
	5	2	2	2	1	2	2	1
Mean		1.40	1.80	1.80	1.40	2.00	1.80	1.20
15	1	2	1	1	1	2	2	2
	2	2	2	2	1	2	1	1
	3	2	1	1	1	1	2	1
	4	1	1	1	1	2	1	2
	5	2	2	1	1	2	2	2
Mean		1.80	1.40	1.20	1.00	1.80	1.60	1.60
16	1	2	2	1	1	2	2	1
	2	1	2	1	1	2	2	1
	3	1	1	2	2	2	2	1
	4	1	2	1	2	1	2	2
	5	2	1	2	1	2	1	2
Mean		1.40	1.60	1.40	1.40	1.80	1.80	1.40
17	1	1	1	1	1	2	1	1
	2	1	2	2	1	2	2	1
	3	1	2	2	1	1	2	1
	4	1	1	1	1	1	2	1
	5	2	2	1	2	2	2	2
Mean		1.20	1.60	1.40	1.20	1.60	1.80	1.20
18	1	2	1	1	1	2	2	1
	2	2	2	1	1	2	2	2
	3	2	2	2	2	1	2	2
	4	2	1	2	2	1	1	1
	5	2	1	1	1	1	1	1
Mean		2.00	1.40	1.40	1.40	1.40	1.60	1.40

19	1	2	2	1	1	1	2	2
	2	2	2	2	1	1	2	1
	3	2	1	1	2	2	2	1
	4	2	1	2	1	2	2	2
	5	2	2	1	2	1	2	2
Mean		2.00	1.60	1.40	1.40	1.40	2.00	1.60
20	1	2	2	1	1	1	1	2
	2	1	1	1	2	2	1	2
	3	1	1	2	2	2	1	2
	4	2	2	1	1	1	1	1
	5	2	2	1	2	1	1	1
Mean		1.60	1.60	1.20	1.60	1.40	1.00	1.60
21	1	2	2	1	1	2	1	1
	2	2	2	2	2	2	2	2
	3	1	1	2	1	2	2	2
	4	2	2	2	1	2	2	1
	5	2	2	2	1	2	2	2
Mean		1.80	1.80	1.80	1.20	2.00	1.80	1.60
22	1	2	2	1	2	1	2	1
	2	2	1	2	2	2	1	2
	3	2	1	1	2	2	2	2
	4	2	2	1	2	2	2	1
	5	2	1	2	2	2	1	1
Mean		2.00	1.40	1.40	2.00	1.80	1.60	1.40
23	1	1	1	1	1	1	2	1
	2	1	1	1	1	2	2	1
	3	2	2	1	2	2	2	2
	4	1	1	2	1	2	1	2
	5	2	2	1	1	2	2	2
Mean		1.40	1.40	1.20	1.20	1.80	1.80	1.60
24	1	1	1	1	2	2	1	1
	2	2	2	2	2	2	2	1
	3	1	1	1	1	1	1	1
	4	1	1	2	2	1	2	1
	5	2	1	1	1	1	2	1
Mean		1.40	1.20	1.40	1.60	1.40	1.60	1.00

25	1	2	2	1	1	1	1	1
	2	2	1	1	1	2	1	1
	3	2	1	1	1	2	2	1
	4	2	2	2	1	2	2	1
	5	2	2	1	1	1	2	1
Mean		2.00	1.60	1.20	1.00	1.60	1.60	1.00
26	1	2	1	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1	2	2	1
	3	2	2	1	1	1	1	2
	4	2	1	1	2	2	2	2
	5	2	2	2	2	2	2	2
Mean		2.00	1.60	1.20	1.60	1.80	1.80	1.60
27	1	2	2	1	1	1	2	2
	2	1	2	1	1	1	2	2
	3	2	1	1	2	1	2	1
	4	2	2	1	1	1	2	1
	5	2	2	1	1	1	2	2
Mean		1.80	1.80	1.00	1.20	1.00	2.00	1.60
28	1	2	2	1	2	2	1	2
	2	2	2	2	2	1	2	2
	3	2	2	2	1	2	2	1
	4	2	2	1	1	1	1	1
	5	2	2	1	2	1	2	2
Mean		2.00	2.00	1.40	1.60	1.40	1.60	1.60
29	1	2	2	2	1	1	1	1
	2	2	2	1	2	2	2	1
	3	2	2	1	1	2	2	2
	4	2	1	1	1	2	1	2
	5	2	2	2	2	2	2	1
Mean		2.00	1.80	1.40	1.40	1.80	1.60	1.40
30	1	1	2	2	1	2	2	1
	2	2	1	1	2	1	2	1
	3	2	2	1	1	1	2	1
	4	2	1	2	2	1	2	2
	5	2	2	1	1	1	1	2
Mean		1.80	1.60	1.40	1.40	1.20	1.80	1.40

b. Tabulasi Data Mentah Penilaian Penumpang Skala Kontinum

No.		Penilaian Penumpang Terhadap Pengemudi Bus Trans Jogja								
		Tangible (T)	Reliability (R)		Assurance (A)				Emphaty (E)	
		T.4	R.2	R.4	A.2	A.3	A.4	A.5	E.1	E.2
1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	2	3	1	4	1	2	4	4	4	4
	3	3	1	3	1	3	2	3	3	1
	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3
	5	2	1	3	2	3	3	3	3	3
Mean		2.8	1.6	3.2	1.8	2.8	3.0	3.2	3.2	3.0
2	1	3	2	4	3	3	4	3	3	2
	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3
	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2
	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3
	5	2	1	2	2	3	3	2	3	2
Mean		2.6	1.6	2.8	2.2	3.0	3.0	2.6	3.4	2.4
3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	2
	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3
	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3
	4	3	1	2	3	3	1	3	4	4
	5	4	1	3	2	3	3	3	3	3
Mean		3.0	1.6	2.6	2.4	3.0	2.4	3.4	3.2	3.0
4	1	4	3	3	3	3	2	2	4	2
	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Mean		3.2	2.6	3.2	3.0	2.8	2.6	2.6	3.2	2.4
5	1	3	2	3	2	2	3	4	3	4
	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
	3	2	1	2	2	2	3	2	4	2
	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3
	5	2	2	3	1	2	3	4	3	2
Mean		2.6	1.8	2.8	2.0	2.2	3.0	3.0	3.2	2.8
6	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4
	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3
	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4
Mean		3.0	2.4	3.4	2.6	3.0	3.4	3.4	2.8	3.8

7	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3
	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	2	3	4	3	2	1
	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Mean		3.4	3.2	3.4	2.8	3.4	3.2	3.4	2.8	2.8
8	1	4	2	3	2	2	3	3	3	2
	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1
	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2
	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Mean		3.0	2.0	2.6	2.0	2.2	2.2	2.8	3.0	2.0
9	1	3	2	3	2	2	4	4	4	2
	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2
	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4
	4	3	3	4	3	2	3	2	3	1
	5	3	2	3	2	2	4	3	3	3
Mean		3.4	2.8	3.4	2.6	2.4	3.6	3.2	3.0	2.4
10	1	3	2	3	4	3	4	3	4	3
	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
	4	4	3	2	3	4	3	3	3	1
	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3
Mean		3.2	3.0	2.6	3.4	3.2	3.6	3.0	3.4	3.0
11	1	4	3	3	3	3	4	2	3	3
	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4
	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2
	4	3	2	2	3	2	4	3	3	1
	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Mean		3.2	3.0	3.0	3.2	2.8	3.4	3.2	3.2	2.8
12	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2
	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3
Mean		2.8	2.2	2.4	2.2	2.2	2.4	3.0	2.8	2.8

13	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2
	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3
	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2
	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3
	5	3	3	3	3	2	2	2	4	4
Mean		2.8	2.2	2.4	2.2	2.2	2.4	3.0	2.8	2.8
14	1	4	3	4	4	1	3	3	4	4
	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3
	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3
	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2
	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Mean		3.4	2.6	3.4	3.4	2.2	3.2	3.2	3.6	3.0
15	1	4	2	2	2	3	4	2	3	2
	2	2	3	2	2	2	4	3	3	4
	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3
	4	3	1	3	2	1	3	3	2	4
	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3
Mean		2.6	2.0	2.4	2.2	1.8	3.4	2.4	3.0	3.2
16	1	2	1	3	3	1	1	1	3	1
	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2
	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1
	4	2	1	2	1	3	2	2	1	2
	5	2	2	3	2	3	3	2	2	3
Mean		2.2	1.6	2.8	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0	1.8
17	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4
	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3
	3	3	1	4	2	2	3	3	3	4
	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3
	5	3	2	1	3	2	3	4	4	2
Mean		3.4	2.2	2.8	2.8	2.4	3.4	3.2	3.4	3.2
18	1	2	1	3	2	2	2	3	4	3
	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1
	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3
	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3
	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4
Mean		2.8	2.4	3.2	2.6	2.8	2.2	2.6	3.2	2.8

19	1	3	3	3	2	4	2	3	3	4
	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3
	3	1	2	3	1	3	3	4	3	1
	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	5	4	2	4	2	2	3	4	2	3
Mean		2.8	2.4	3.4	2.0	3.0	2.6	3.4	3.0	2.8
20	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2
	2	3	2	2	1	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2
	5	4	2	3	2	3	3	4	2	3
Mean		3.0	2.4	2.8	1.6	2.8	3.0	3.0	2.4	2.6
21	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3
	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2
	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2
	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
	5	4	2	1	2	3	4	4	3	2
Mean		3.4	2.2	2.8	2.6	3.0	3.4	3.4	2.4	2.4
22	1	4	2	2	1	2	3	3	3	3
	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3
	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3
	5	2	1	4	3	4	3	3	2	4
Mean		3.2	2.2	2.8	2.4	3.2	3.0	2.8	2.8	3.2
23	1	4	3	4	2	4	3	4	4	3
	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3
	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3
	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2
	5	3	3	1	1	3	3	2	2	2
Mean		3.4	2.6	2.6	2.0	3.2	2.4	3.0	2.8	2.6
24	1	4	3	4	2	3	3	2	3	3
	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1
	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
	4	3	3	2	1	2	3	3	3	2
	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Mean		3.4	2.4	2.6	1.8	3.0	2.6	2.2	3.0	2.6

25	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4
	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4
	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3
	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3
Mean		3.0	2.8	2.6	2.6	2.8	3.2	3.2	2.8	3.4
26	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2
	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4
	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4
Mean		3.0	2.4	2.8	2.4	2.4	2.8	3.0	3.0	3.4
27	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3
	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3
	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2
	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	5	4	2	3	3	3	3	4	4	4
Mean		2.6	2.6	2.6	2.8	2.4	3.2	3.0	3.2	3.0
28	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3
	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3
	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2
	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Mean		3.2	3.2	3.4	3.0	3.2	2.8	3.2	3.4	3.0
29	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2
	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3
	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Mean		3.4	3.0	2.8	2.4	3.0	2.6	3.0	3.6	3.0
30	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3
	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4
Mean		3.4	3.2	3.0	2.6	2.6	3.0	3.2	3.2	3.4

T.1: (Tangible) Pertanyaan nomor 1

T.2: (Tangible) Pertanyaan nomor 2

T.3: (Tangible) Pertanyaan nomor 3

T.4: (Tangible) Pertanyaan nomor 4

A.1: (Assurance) Pertanyaan nomor 1

A.2: (Assurance) Pertanyaan nomor 2

A.3: (Assurance) Pertanyaan nomor 3

A.4: (Assurance) Pertanyaan nomor 4

A.5: (Assurance) Pertanyaan nomor 5

R.1: (Realibility) Pertanyaan nomor 1

R.2: (Realibility) Pertanyaan nomor 2

R.3: (Realibility) Pertanyaan nomor 3

R.4: (Realibility) Pertanyaan nomor 4

E.1: (Emphaty) Pertanyaan nomor 1

E.2: (Emphaty) Pertanyaan nomor 2

E.3: (Emphaty) Pertanyaan nomor 3

LAMPIRAN 4

a. Tabulasi Data Diolah Penilaian Penumpang Skala Dikotomi

No.	Penilaian Penumpang Terhadap Pengemudi Bus Trans Jogja						
	Tangible (T)			Reliability (R)		Assurance (A)	Emphaty (E)
	T.1	T.2	T.3	R.1	R.3	A.1	E.3
1	1.80	1.60	1.20	1.80	1.80	2.00	1.40
2	1.60	1.60	1.40	1.60	1.80	1.60	1.00
3	1.40	1.80	1.40	1.00	1.80	1.00	1.00
4	1.40	1.80	1.80	2.00	1.60	1.60	2.00
5	1.80	1.00	1.40	1.00	2.00	1.60	1.00
6	1.80	2.00	1.40	1.40	1.60	2.00	1.00
7	1.60	1.80	1.60	1.40	1.80	1.60	1.80
8	2.00	2.00	1.20	1.40	1.60	1.40	1.00
9	1.80	1.60	1.60	1.40	1.60	1.40	1.20
10	1.60	1.60	1.40	1.40	1.00	1.40	1.60
11	1.80	2.00	1.40	1.00	2.00	1.80	1.80
12	1.60	1.80	1.40	1.00	1.60	1.60	1.40
13	2.00	1.40	1.80	1.20	1.40	1.60	1.40
14	1.40	1.80	1.80	1.40	2.00	1.80	1.20
15	1.80	1.40	1.20	1.00	1.80	1.60	1.60
16	1.40	1.60	1.40	1.40	1.80	1.80	1.40
17	1.20	1.60	1.40	1.20	1.60	1.80	1.20
18	2.00	1.40	1.40	1.40	1.40	1.60	1.40
19	2.00	1.60	1.40	1.40	1.40	2.00	1.60
20	1.60	1.60	1.20	1.60	1.40	1.00	1.60
21	1.80	1.80	1.80	1.20	2.00	1.80	1.60
22	2.00	1.40	1.40	2.00	1.80	1.60	1.40
23	1.40	1.40	1.20	1.20	1.80	1.80	1.60
24	1.40	1.20	1.40	1.60	1.40	1.60	1.00
25	2.00	1.60	1.20	1.00	1.60	1.60	1.00
26	2.00	1.60	1.20	1.60	1.80	1.80	1.60
27	1.80	1.80	1.00	1.20	1.00	2.00	1.60
28	2.00	2.00	1.40	1.60	1.40	1.60	1.60
29	2.00	1.80	1.40	1.40	1.80	1.60	1.40
30	1.80	1.60	1.40	1.40	1.20	1.80	1.40
Mean	1,73	1,64	1,41	1,37	1,63	1,65	1,39

b. Tabulasi Data Diolah Penilaian Penumpang Skala Kontinum

No	Tangible (T)	Reliability (R)		Assurance (A)				Emphaty (E)	
	T.4	R.2	R.4	A.2	A.3	A.4	A.5	E.1	E.2
1	2.8	1.6	3.2	1.8	2.8	3.0	3.2	3.2	3.0
2	2.6	1.6	2.8	2.2	3.0	3.0	2.6	3.4	2.4
3	3.0	1.6	2.6	2.4	3.0	2.4	3.4	3.2	3.0
4	3.2	2.6	3.2	3.0	2.8	2.6	2.6	3.2	2.4
5	2.6	1.8	2.8	2.0	2.2	3.0	3.0	3.2	2.8
6	3.0	2.4	3.4	2.6	3.0	3.4	3.4	2.8	3.8
7	3.4	3.2	3.4	2.8	3.4	3.2	3.4	2.8	2.8
8	3.0	2.0	2.6	2.0	2.2	2.2	2.8	3.0	2.0
9	3.4	2.8	3.4	2.6	2.4	3.6	3.2	3.0	2.4
10	3.2	3.0	2.6	3.4	3.2	3.6	3.0	3.4	3.0
11	3.2	3.0	3.0	3.2	2.8	3.4	3.2	3.2	2.8
12	2.8	2.2	2.4	2.2	2.2	2.4	3.0	2.8	2.8
13	2.8	2.2	2.4	2.2	2.2	2.4	3.0	2.8	2.8
14	3.4	2.6	3.4	3.4	2.2	3.2	3.2	3.6	3.0
15	2.6	2.0	2.4	2.2	1.8	3.4	2.4	3.0	3.2
16	2.2	1.6	2.8	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0	1.8
17	3.4	2.2	2.8	2.8	2.4	3.4	3.2	3.4	3.2
18	2.8	2.4	3.2	2.6	2.8	2.2	2.6	3.2	2.8
19	2.8	2.4	3.4	2.0	3.0	2.6	3.4	3.0	2.8
20	3.0	2.4	2.8	1.6	2.8	3.0	3.0	2.4	2.6
21	3.4	2.2	2.8	2.6	3.0	3.4	3.4	2.4	2.4
22	3.2	2.2	2.8	2.4	3.2	3.0	2.8	2.8	3.2
23	3.4	2.6	2.6	2.0	3.2	2.4	3.0	2.8	2.6
24	3.4	2.4	2.6	1.8	3.0	2.6	2.2	3.0	2.6
25	3.0	2.8	2.6	2.6	2.8	3.2	3.2	2.8	3.4
26	3.0	2.4	2.8	2.4	2.4	2.8	3.0	3.0	3.4
27	2.6	2.6	2.6	2.8	2.4	3.2	3.0	3.2	3.0
28	3.2	3.2	3.4	3.0	3.2	2.8	3.2	3.4	3.0
29	3.4	3.0	2.8	2.4	3.0	2.6	3.0	3.6	3.0
30	3.4	3.2	3.0	2.6	2.6	3.0	3.2	3.2	3.4
Mean	3.04	2.41	2.89	2.45	2.70	2.91	2.99	3.03	2.85

LAMPIRAN 5

Lampiran Kesepakatan Penyelenggaraan

No. : 050 / 1277

Tanggal : 31 Desember 2017

Standar Operasi Pelayanan & Pengoperasian Bus

Trans
JOGJA

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans-Jogja, maka perlu disusun suatu Standar Operasi untuk melaksanakan operasional bus. Standarisasi prosedur operasi tersebut disusun dan dibentuk dengan mengacu pada eses-esis manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik dan dirancang agar pengoperasian bus Trans-Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kenyamanan, kehandalan (tepat waktu) dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna jasa.

Operator wajib melaksanakan dan mematuhi standar operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator.

Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian Bus Perkotaan Trans-Jogja ini terdiri atas standar-standar:

1. Standar Kendaraan (Pelayanan Umum, Persyaratan Teknis dan Perlengkapan Bus);
2. Standar Operasional Pelayanan/SOP (Pelayanan Pengoperasian Bus);
3. Standar Keselamatan (Keselamatan Bus, Awak Bus dan Penumpang);
4. Standar Layanan (Pelayanan Jasa dan Pengguna Jasa);
5. Standar Pelaporan (Mekanisme Pelaporan dan Evaluasi).

Standar-standar yang ditetapkan dalam Standar Operasi tersebut dilaksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan untuk pengoperasian dan pelayanan Bus Perkotaan Trans-Jogja.

BAB 2 : PENGERTIAN UMUM

1. TRANS-JOGJA : Sistem angkutan massal khusus dengan sistem *fare the service* di wilayah perkotaan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan.
2. DINAS PERHUBUNGAN DIY : Dinas teknis pada Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas.
3. UPT TRANS-JOGJA : Unit Pelaksana Teknis Dinas yang khusus mengelola angkutan perkotaan Bus Trans-Jogja, di bawah Dinas Perhubungan DIY, dipimpin oleh Kepala UPT.
4. OPERATOR : Lembaga atau badan hukum sebagai operator yang bertanggungjawab penuh kepada Dinas Perhubungan DIY atau UPT Trans-Jogja untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan/atau sistem operasional bus Trans-Jogja.
5. ATPM
(AGEN TUNGGAL
PEMEGANG MERK) : Perusahaan dan/atau lembaga/badan hukum lain yang memiliki hak usaha penyeluran/ pendistribusian, perawatan dan perawatan terhadap suatu merk dagang kendaraan beserta kelengkapan/suku cadang nya, dan selanjutnya disebut ATPM.
6. BENGKEL RESMI : Bengkel kendaraan yang ditunjuk oleh ATPM untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan kendaraan merk tertentu.
7. INSPEKTUR KENDARAAN : Orang yang bertugas yang untuk memeriksa bus perkotaan Trans-Jogja, yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan DIY
8. PETUGAS MEKANIK : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator dan bertugas untuk memelihara rutin dan melaksanakan perbaikan terhadap gangguan teknik kendaraan yang terjadi sewaktu operasi.
9. PETUGAS LAPANGAN : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Dinas Perhubungan DIY atau UPT Trans-Jogja dan bertugas untuk mengawasi dan mengendalikan pengoperasian Bus Trans-Jogja.
10. PENGEMUDI/ PRAMUDI : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator bertugas untuk mengemudikan kendaraan bus.
11. PRAMUGARA/RI : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator bertugas sebagai pramugar/ri kendaraan bus.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 12. KENDALI UTAMA | : Adalah Dinas Perhubungan DIY atau UPT Trans-Jogja yang bertanggungjawab penuh untuk mengawasi dan mengantalkan seluruh operasi Trans-Jogja sesuai Standar Operasi (SPO). |
| 13. TERMINAL | : Tempat berperringgahan yang merupakan simpul pelayanan angkutan perkotaan dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. |
| 14. TEMPAT PENAMPUNGAN SEMENTARA | : Tempat/lokasi tertentu yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan DIY atau UPT Trans-Jogja sebagai tempat menampung kendaraan (bus) yang digunakan sementara ketika waktu tidak padat (<i>off-peak</i>) untuk sistem tarik-ulur. |
| 15. POOL | : Tempat penampungan kendaraan (bus) yang dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan fasilitas perawatan kendaraan, fasilitas pengisian bahan bakar, kantor operator dan fasilitas penunjang lainnya. |
| 16. LOKASI PEMBERANGKATAN | : Titik lokasi pertama yang dilewati bus setelah memasuki trayek Trans-Jogja untuk selanjutnya beroperasi di trayek tersebut. |
| 17. LOKASI PEMULANGAN | : Titik lokasi terakhir setelah bus keluar dari trayek/layar Trans-Jogja untuk selanjutnya kembali ke Pool. |
| 18. SHELTERHALTE/ BUS STOP | : Shelter/tempat henti - baik yang dilengkapi bangunan rumah-rumah ataupun tidak - guna persinggahan bus Trans-Jogja yang terletak di sepanjang trayek bus Trans-Jogja dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. |
| 19. TRAYEK | : Rute lintasan dari asal, persinggahan hingga tujuan yang ditetapkan dalam pelayanan angkutan umum. |
| 20. TRAYEK TRANS-JOGJA | : Trayek yang telah ditetapkan untuk dilayani oleh bus Trans-Jogja. |
| 21. RENCANA OPERASI | : Pola pengoperasian bus Trans-Jogja yang ditetapkan sebelum operasional, yang disusun oleh Dinas Perhubungan DIY dengan memperhatikan: <ul style="list-style-type: none"> - Aspek sarana : penyiapan bus yang baik jalan, laik operasi dan laik pandang; - Aspek kehandatan : menjamin kepastian pelayanan angkutan; - Aspek operasional : penetapan jadwal perjalanan (<i>time table</i>) dan jarak antara (<i>headway</i>); - Aspek permintaan : menetapkan sistem tarik-ulur (<i>split-system</i>) jumlah armada operasi yang disesuaikan fluktuasi permintaan angkutan pada waktu padat (<i>peak</i>) dan waktu tidak padat (<i>off-peak</i>); |

- Aspek kenyamanan : mewujudkan kenyamanan penumpang/pelanggan melalui prioritas pelayanan dengan indikator *load factor* 70%
 - Aspek rasio pengemudi-kendaraan : menetapkan dan mengendalikan jumlah kebutuhan pengemudi dengan rasio/perbandingan 1 bus : 2,4 Pengemudi.
22. RENCANA PEMELIHARAAN & PERAWATAN : Pola pemeliharaan dan perawatan bus Trans-Jogja yang terencana di Bengkel Resmi, berdasarkan standar yang berlaku di ATPM.
23. PELAYANAN : Pelayanan angkutan umum yang setingkat dengan pelayanan Standar Dunia di wilayah perkotaan Daerah Istimewa Yogyakarta.
24. STANDAR PELAYANAN : Parameter yang digunakan Trans-Jogja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dari aspek sarana, operasional/waktu, kehandalan/ketersediaan, permintaan/kenyamanan dan keselamatan/keamanan.
25. PELAYANAN KHUSUS : Pengoperasian bus untuk melayani pengguna jasa kategori VIP (*Very Important Person*), yaitu Rombongan, Tamu Pemerintah Daerah atau permintaan khusus.
26. SPESIFIKASI KENDARAAN : Dokumen spesifikasi dan desain/ rancang bangun kendaraan bus yang telah ditetapkan sebagai Bus Trans-Jogja oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika DIY. Dokumen tersebut selanjutnya menjadi Lampiran 1 Standar Operasi yang menjadi bagian tidak terpisahkan.
27. BUS : Kendaraan angkutan orang (bus) dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam Lampiran 1 Standar Operasi Pengoperasian dan Pelayanan Bus ini.
28. BUS LAIK JALAN : Kendaraan (bus) yang telah memenuhi persyaratan laik jalan dan dinyatakan dengan buku lulus uji berupa buku uji kendaraan.
29. BUS OPERASI : Kendaraan (bus) yang dioperasikan pada trayek bus Trans-Jogja.
30. BUS SIAP OPERASI : Kendaraan (bus) yang dipersiapkan untuk beroperasi pada trayek bus Trans-Jogja (belum operasi/ cadangan).
31. OPERASI BUS : Pengoperasian bus untuk mengangkut penumpang di trayek Trans-Jogja.
Pada saat keluar dari Pool, bus dilarang mengangkut penumpang dari dan ke trayek Trans-Jogja.

32. <i>TIME TABLE</i>	: Jadwal operasi kendaraan (bus) yang diatur waktu pemberangkatannya sejak lokasi pemberangkatan awal, lokasi pemberangkatan akhir dan peringatannya selama beroperasi dalam trayek.
33. <i>ROUND TRIP</i>	: Perjalanan bus pergi dan pulang yang dihitung dari lokasi pemberangkatan awal hingga kembali ke Lokasi Pemberangkatan awal. <i>(Tidak termasuk perjalanan dari Pool menuju trayek Trans-Jogja, atau sebaliknya).</i>
34. <i>HEADWAY (H)</i>	: Jarak antara kendaraan satu terhadap kendaraan berikutnya yang diatur pada Terminal, dalam hal ini digunakan satuan Menit.
35. <i>KAPASITAS (C)</i>	: Daya angkut kendaraan yang dihitung berdasarkan jumlah tempat duduk penumpang dan berdiri, digunakan satuan Orang.
36. <i>KAPASITAS MAKSIMAL (C_{max})</i>	: Daya angkut terbanyak kendaraan yang dihitung berdasarkan jumlah tempat duduk penumpang dan jumlah penumpang berdiri, digunakan satuan Orang.
37. <i>KECEPATAN MAKSIMUM (V_{max})</i>	: Batas tertinggi kecepatan kendaraan (bus) Trans-Jogja yang diperbolehkan pada trayek Trans-Jogja.
38. <i>KILOMETER TEMPUH</i>	: Jumlah jarak tempuh produksi (isi) ditambah jumlah jarak tempuh empty (kosong), digunakan satuan Km.
39. <i>KILOMETER KOSONG/ KM-EMPTY</i>	: Jarak tempuh kendaraan bus Trans Jogja sebelum beroperasi yang diperoleh melalui rumusan $3\% \times$ jumlah kilometer produksi (Km-load).
40. <i>KILOMETER PRODUKSI/ KM-LOAD</i>	: Jarak tempuh isi kendaraan (bus) yang dihitung dari jumlah jarak tempuh saat melayani jalur yaitu sejak Lokasi Awal Pemberangkatan hingga Lokasi Akhir Pemberangkatan dan sebaliknya pada periode waktu tertentu digunakan satuan Bus-Km <i>(per rit, per hari, per minggu, per bulan, per tahun)</i>
41. <i>LALULINTAS NORMAL</i>	: Kondisi lalulintas didalam dan diluar trayek Trans-Jogja berpengaruh langsung terhadap operasi bus Trans-Jogja yang sesuai karakteristik umum lalulintas disuatu wilayah.
42. <i>WAKTU OPERASI</i>	: Waktu kegiatan pelayanan yaitu waktu sejak pukul 06.30 WIB (pemberangkatan awal) sampai dengan 21.30 WIB (pemberhentian akhir).
43. <i>WAKTU ISTIRAHAT</i>	: Waktu di antara waktu operasi yang dibebaskan dan kegiatan pelayanan.
44. <i>ΔT (DELTA T)</i>	: Perbedaan suhu, yaitu selisih suhu udara di luar bus dikurangi suhu udara di dalam bus.

45. KEADAAN DARURAT / EMERGENCY : Suatu keadaan di mana situasi dan kondisi *force majeure* pada wilayah, trayek maupun kendaraan sedemikian rupa atau peristiwa yang memerlukan penanganan khusus, sehingga atas pertimbangan keamanan dan keselamatan oleh Gubernur DIY dalam hal ini Kepala Dinas Perhubungan DIY tidak memungkinkan untuk dioperasikannya Bus Trans-Jogja baik pada keseluruhan trayek maupun sebagian trayek seperti huru-hara, bencana alam, demonstrasi, penutupan jalan karena ada peristiwa tertentu dan lain-lain.
46. KECELAKAAN : suatu peristiwa di Jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan Kendaraan dengan atau tanpa Pengguna Jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Dapat disebabkan oleh kelalaian pengguna jalan, ketidaklaksanaan kendaraan serta kebdaklakaan jalan dan/atau lingkungan
(sesuai Pasal 1 & 229 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan).
47. KECELAKAAN RINGAN : kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan kendaraan dan/atau barang
(sesuai pasal 229 ayat 2 UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan)
48. KECELAKAAN SEDANG : kecelakaan yang mengakibatkan luka ringan dan kerusakan kendaraan dan/atau barang
(sesuai pasal 229 ayat 3 UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan)
49. KECELAKAAN BERAT : kecelakaan yang mengakibatkan korban meninggal dunia atau luka berat
(sesuai pasal 229 ayat 4 UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan)
50. MESIN TIKET SHELTER : Perangkat mesin yang terpasang di dalam halte/shelter yang berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran dengan menggunakan tiket kartu pintar (*smart card*)
51. MESIN TIKET BUS : Perangkat mesin yang terpasang di dalam bus yang berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran dengan menggunakan tiket kartu pintar (*smart card*) khusus berlangganan/kartu non-tunai lainnya
52. GPS (*Global Positioning System*) : Peralatan sistem navigasi satelit global yang digunakan untuk menyediakan informasi lokasi dan waktu yang akurat terhadap posisi bus, yang dipasang di dalam bus.
53. PELANGGARAN : Suatu tindakan operator atau Pengemudi tertentu baik sengaja maupun tidak sengaja melanggar Standar Operasi, yang dikategorikan dalam Pelanggaran Ringan, Pelanggaran Sedang dan Pelanggaran Berat.

- | | |
|--|---|
| 54. PELANGGARAN RINGAN | : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau Pengemudi dan pramugawati yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Peringatan Pertama (SP-1) |
| 55. PELANGGARAN SEDANG | : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau Pengemudi dan pramugawati yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Peringatan Kedua (SP-2) berupa Pembebasan Tugas Sementara/ Sikor. |
| 56. PELANGGARAN SERAT | : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau Pengemudi dan pramugawati yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Pemberhentian Dengan Tidak Hormat. |
| 57. TANGGAP DARURAT KECELAKAAN KENDARAAN BERMOTOR ANGKUTAN PENUMPANG | : suatu sikap atau tindakan tertentu awak kendaraan dan/atau penumpang yang harus dilakukan dengan cepat dalam menangani peristiwa kecelakaan kendaraan bermotor angkutan penumpang |
| 58. PERALATAN PENUNJANG KESELAMATAN BUS | : Suatu peralatan yang ada di dalam bus dan berfungsi untuk menunjang keselamatan kendaraan dan penumpang yang dapat berupa pintu, lampu luar, perlengkapan P3K, alat pemadam kebakaran dan palu pemecah kaca |

BAB 3 : STANDAR PELAYANAN & PENGOPERASIAN

Dalam melaksanakan operasional bus Trans-Jogja, Operator wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Pengguna Jasa Trans-Jogja setingkat dengan pelayanan Standar Dunia, sehingga seluruh pengguna jasa dapat terlayani dengan baik.

Pelayanan yang diberikan oleh Operator mencakup standar pelayanan dunia transportasi untuk pelayanan umum (*Public Service*), yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kehandalan (*Reliability*) dan keselamatan (*Safety*).

A. STANDAR KENDARAAN

1. Persyaratan Umum Kendaraan Bus

Performansi/penampilan bus dalam keadaan bersih dan laik pandang baik bagian luar (*Exterior*) maupun bagian dalam (*Interior*), meliputi:

a. EXTERIOR

- 1) Bodi : kondisi baik (tanpa kerusakan, cat tidak rusak/pudar);
- 2) Kaca : kondisi baik (kaca pintu/jendela tanpa kerusakan, bersih, tidak pecah/retak);
- 3) Identitas : kondisi tanda/stiker di bodi bus baik (terpasang, tanpa kerusakan, tulisan jelas) meliputi:
 - tanda nomor kendaraan bermotor (plat nomor),
 - tanda uji kendaraan bermotor (plat & stiker uji),
 - tanda nama operator (nama operator),
 - tanda urut kendaraan (nomor bodi),
 - tanda informasi trayek (papan trayek),
 - tanda informasi pengaduan.
- 4) Pintu : kondisi baik (pintu utama & pintu darurat, panel dan cat tidak rusak);
- 5) Papan Trayek : kondisi baik, terpasang di depan dan belakang, mudah terlihat, dan dilengkapi lampu.
- 6) Lampu : kondisi lampu untuk tanda berbelok, lampu depan/penerang jalan utama dan lampu belakang termasuk lampu rem harus baik dan dapat berfungsi dengan normal.

b. INTERIOR

- 1) Kabin : kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih);
- 2) Jok : kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih & kuat, ada jok khusus *drivable* dan jok tertentu yang dilengkapi *safety belt* dll).

- 3) Handle : kondisi baik (pegangan/hand grip untuk penumpang berdiri & pipa tang terpasang kuat);
- 4) Partisi : kondisi papan pembatas penumpang dengan pintu baik;
- 5) Informasi : kondisi tanda/stiker/alat petunjuk/larangan untuk penumpang terpasang/melekat dengan baik. Informasi meliputi:
 - Larangan makan/minum/merokok dalam bus;
 - Larangan menyentuh/menggunakan alat-alat emergency dalam bus kecuali kondisi darurat;
 - Petunjuk tentang upaya kondisi darurat dalam bus (cara membuka pintu darurat, jendela darurat, cara menggunakan alat pemadam api dan palu pemecah kaca, dll);
 - Petunjuk letak jendela darurat dan pintu darurat;
 - Petunjuk membuang sampah dikotak sampah dalam bus;
 - Himbauan prioritas memberikan tempat duduk untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang cacat;
 - Himbauan tidak membawa makanan/minuman yang menimbulkan gangguan bau menyengat kecuali telah dikemas/dbungkus sedemikian rupa agar tidak bau;

2. Persyaratan Teknis Kendaraan Bus

- a. Telah menjalani pemeriksaan berkala oleh instansi yang berwenang melakukan pengujian kendaraan bermotor agar kondisi kendaraan tetap memenuhi persyaratan teknis dan kondisi laik tetap jalan;
- b. Telah menjalani pemeliharaan berkala dengan semestinya;
- c. Tidak melewati batas perawatan yang wajar sesuai standar ATPM dan Standar Operasi Perawatan.

3. Perlengkapan Kendaraan Bus

- a. Kendaraan bus yang dioperasikan oleh Operator wajib memiliki **Perlengkapan Standar** (kategori) dengan kondisi baik dan berfungsi baik sebagai berikut:
 - 1) Alat pemadam api ringan/APAR berfungsi dengan baik dan masa pakai masih memenuhi ketentuan;
 - 2) Palu pemecah kaca;
 - 3) Ban cadangan;
 - 4) Indikator-indikator kondisi baik dan berfungsi dengan semestinya:
 - Pengukur putaran (rpm) & temperatur (°C);
 - Pengukur kecepatan bus (speedometer);
 - Petunjuk fungsi lampu-lampu, AC, dan Papan Display;

- 5) Alat pendingin udara (*Air Conditioner/AC*) kestabilan temperatur normal 20 °C dengan Δt sebesar 8°C (enam derajat Celcius) dalam kondisi penumpang penuh pada kapasitas maksimal kendaraan;
 - 6) Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan/P3K standar;
- b. Kendaraan Bus sebelum beroperasi diwajibkan memiliki Perlengkapan Tambahan Khusus sebagai berikut:
- 1) Alat pengukur Kilometer Tempuh Bus (*odometer*) dan pengukur berfungsi baik, ditara dan masa berlaku peneraan masih memenuhi ketentuan, oleh Pihak Ketiga yang berwenang;
 - 2) Pintu penumpang utama arah geser (*sliding door pneumatic*);
 - 3) Perangkat Suara sebagai informasi halte tujuan;
 - 4) Perangkat Tampilan (*LED Display*) sebagai penunjuk waktu dan penunjuk halte tujuan;
 - 5) Peralatan Radio Komunikasi yang harus berfungsi dengan baik;
 - 6) Mesin tiket bus (yang dipasang oleh UPT Trans-Jogja) untuk transaksi di dalam bus dan wajib dijaga oleh Operator;
 - 7) Tiket manual, di gunakan apabila mesin tiket bus eror/trobel;
 - 8) Peralatan GPS (*Global Positioning System*) yang dipasang oleh Dinas Perhubungan DIY, dan wajib dihidupkan oleh petugas (pengemudi atau pramugara) pada saat akan beroperasi hingga akhir operasi.

B. STANDAR OPERASI PELAYANAN (SOP)

1. Dinas Perhubungan DIY

- a. RENCANA OPERASI, ditetapkan oleh Dinas Perhubungan DIY melalui UPT Trans-Jogja bersama Operator, selanjutnya pengoperasian Bus Trans-Jogja mengikuti Rencana Operasi tersebut;
- b. TOTAL ARMADA, Jumlah bus beroperasi di dalam trayek Trans-Jogja ditentukan oleh UPT Trans-Jogja atau jumlah bus beroperasi minimal 90% (sembilanpuluh lima persen);
- c. PELAYANAN TRAYEK, Operasi Bus Trans-Jogja mencakup pelayanan menaikkan dan menurunkan penumpang di setiap halte yang telah ditentukan sepanjang trayek Trans-Jogja;
- d. KECEPATAN TEMPUH, Kecepatan tempuh kendaraan bus selama operasi didalam trayek Trans-Jogja adalah rata-rata 30 km/jam (tiga puluh kilometer perjam);

- e. **LOKASI PEMBERANGKATAN**, Lokasi dan rute pemberangkatan pertama ditetapkan oleh UPT Trans-Jogja;
- f. **LOKASI PEMULANGAN**, Lokasi dan rute pemulangan akhir ditetapkan oleh UPT Trans-Jogja;
- g. **WAKTU BERANGKAT**, Bus pertama berangkat dari lokasi pemberangkatan awal pada Pukul 05:30 wib ditetapkan oleh UPT Trans-Jogja;
- h. **WAKTU PULANG**, Bus terakhir berangkat dari lokasi pemberangkatan pada Pukul 21:30 wib menuju ke Pool setelah mencapai Halte terakhir yang ditetapkan oleh UPT Trans-Jogja;
- i. **PENGHENTIAN OPERASI BUS**, UPT Trans-Jogja melalui Petugas Lapangan dapat memberikan teguran/memulangkan/menghentikan operasi bus apabila bus selama operasi dianggap tidak memenuhi syarat-syarat yang disebut dalam Standar Operasi ini melalui koordinasi Petugas Operasi dari Operator ;
- j. **TATA CARA PENGHENTIAN BUS OPERASI**, Petugas lapangan dapat menghentikan operasi bus dengan ketentuan standar prosedur penghentian bus sebagai berikut:
 - 1) Bus berhenti di lokasi Halte dan Terminal yang ditunjuk Petugas;
 - 2) Apabila bus dipulangkan tidak sesuai ketentuan jadwal rutin, Petugas mengkoordinasikan kepada UPT Trans-Jogja dengan alasan yang dapat dibenarkan;
 - 3) Apabila bus dipulangkan karena pelanggaran Standar Operasi, Petugas lapangan mengumpulkan data/bukti/keterangan saksi dan melaporkan secepatnya kepada UPT Trans-Jogja untuk dimintakan klarifikasi kepada Operator Bus Trans Jogja.

2. OPERATOR

- a. **PENGENDALIAN OPERASI**, Operator wajib mengikuti petunjuk dari Ruang Kendali Utama dan Pihak yang berwenang dengan jenjang hirarki:
 - 1) Ruang Kendali Utama;

- 2). Penegak Hukum/petugas lapangan berwenang;
- b. KEBUTUHAN ARMADA, Operator wajib menyediakan dan mengoperasikan Bus Perkotaan Trans-Jogja sesuai jumlah armada (kendaraan) yang telah ditentukan dalam Kontrak;
 - c. JADWAL PERJALANAN, Operator wajib mengoperasikan bus sesuai Jadwal Rencana Operasi yang dibuat/diatur oleh UPT Trans-Jogja;
 - d. PENCATATAN KILOMETER TEMPUH, Operator wajib melakukan pencatatan kilometer tempuh operasional bus Trans Jogja dan melaporkannya ke UPT Trans-Jogja sebagai bahan verifikasi pembayaran Biaya Operasional Kendaraan (BOK);
 - e. WAKTU TEMPUH, Operator wajib memastikan waktu tempuh pada Kondisi Lalu lintas Normal sesuai Jaringan Trayek Perkotaan Trans Jogja
 - f. WAKTU SINGGAH, Operator wajib singgah di halte dengan lama waktu menghentikan kendaraan sesuai perintah petugas yang ada di shelter;
 - g. LOKASI PEMBERHENTIAN, Operator wajib menghentikan/ mengistirahatkan bus di lokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh UPT Trans-Jogja;
 - h. PERGANTIAN TUGAS, Operator wajib melaksanakan pergantian shift pengemudi di lokasi-lokasi yang telah ditentukan oleh UPT Trans-Jogja sesuai dengan ketentuan jam kerja dan jam istirahat bagi pengemudi. Pengaturan waktu istirahat Pengemudi ditetapkan oleh Operator ;
 - l. PERGANTIAN TUGAS, Operator dilarang melakukan penugasan Pengemudi dalam 2 (dua) shift berturut-turut mengingat faktor keselamatan;
3. PENGEMUDI
- a. Pengemudi bertanggungjawab terhadap bus yang dikemudikannya;
 - b. Pengemudi wajib berhati-hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki, dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta keselamatan aset-aset Dinas Perhubungan DIY;

- c. Pengemudi wajib menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat didepan pintu halte (jarak 10 - 15 cm dari tepi pintu halte);
- d. Apabila Petugas Lapangan melakukan penghentian operasi bus maka Pengemudi menghentikan Bus di lokasi yang ditunjuk oleh Petugas lapangan untuk pencatatan.

4. PRAMUGAR/RI

- a. Pramugara/ri wajib memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada penumpang;
- b. Pramugara/ri wajib memberikan tanda bukti/print out bukti transaksi kepada semua penumpang yang naik di halte portable/atau halte yang tidak difasilitasi dengan mesin transaksi.
- c. Apabila Mesin tiket rusak/eror pramugara/ri wajib menggunakan tiket manual yang disediakan oleh UPT Trans Jogja dan segera melaporkan ke UPT Trans Jogja Dinas Perhubungan DIY
- d. Pramugara/ri bertanggung jawab atas transaksi tiketing baik dengan mesin tap yang di pasang di armada dan atau tiket manual, yang selanjutnya uang hasil transaksi disetor ke UPT Trans Jogja Dishub DIY
- e. Pramugara/ri wajib membantu, mengarahkan dan memberikan informasi kepada penumpang trans jogja
- f. Pramugara/ri harus mematuhi SOP Pengoperasian IBUS dan Aplikasi MOOVIT di dalam Bus Trans Jogja dengan cara :
 1. Mengaktifkan/menghidupkan device (tab) yang ada di dalam Bus Trans Jogja
 2. Membuka/mengaktifkan aplikasi MOOVIT dengan cara mengisi ID login MOOVIT " *ID: kor(jalur)-(no. body) contoh : kor3a-001*". Dan tekan login tanpa password.
 3. Setelah masuk melalui ID tersebut kemudian keluar dari aplikasi MOOVIT lalu menekan tombol lingkaran yang ada di mesin TAB.
 4. Membuka/mengaktifkan, aplikasi IBUS dengan cara mengisi ID IBUS dan password IBUS dengan cara ketik "*ID: no body bus dan password: bus(no body)*" : contoh ID:001 Password: bus001 lalu menekan login.
 5. Melakukan pengisian data penumpang keluar dan penumpang masuk.
 6. Melakukan pelaporan apa yang terjadi di bus apabila terjadi storing atau kerusakan pada bus di kolom "*Info bus di aplikasi IBUS*"

7. Setelah selesai pengoperasian IBUS, dilanjutkan dengan melakukan log out atau sign out pada aplikasi IBUS yang ada di kanan atas.
8. Untuk aplikasi MOOVIT tidak perlu dilakukan tindakan log out atau sign out.

C. STANDAR KESELAMATAN

1. KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K-3)

Operator harus memastikan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K-3) telah disosialisasikan, diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik oleh semua Pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasi Bus;

2. PERLENGKAPAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K-3)

Operator wajib melengkapi dan menjaga agar seluruh armada Bus selalu dilengkapi peralatan keselamatan sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- 1) Perlengkapan Palu Pemecah Kaca;
- 2) Perlengkapan Alat Pemadam Kebakaran tipe Ringan (APAR);
- 3) Perlengkapan Kotak P3K lengkap sebanyak 1 (satu) set;

3. LARANGAN

Dalam pengoperasian Bus, Pengemudi dilarang melakukan:

- 1) Melanggar lampu lalu lintas;
- 2) Membuka pintu penumpang, kecuali di halte dan bus stop;
- 3) Mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan tempuh maksimal 40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota;
- 4) Melakukan pengereman/decelerasi/mendadak, kecuali dalam keadaan darurat;
- 5) Mengemudikan bus dengan mengabaikan faktor keselamatan;
- 6) Mengemudikan bus terlalu dekat dengan kendaraan didepannya, kecuali keadaan lalu lintas yang tidak memungkinkan;
- 7) Mengemudikan bus pada malam hari tanpa menyyalakan lampu penerangan (didalam dan diluar);

- 8) Mengoperasikan Bus Trans-Jogja di luar trayek Trans-Jogja kecuali dalam keadaan darurat atas persetujuan Dinas Perhubungan DIY.

Pramugara/pramugari dilarang :

- 1) Memanipulasi tiket manual dan atau merubah spek mesin tap di bus
- 2) Melakukan tindakan kecurangan sehingga hasil uang tidak di setor melainkan untuk kepentingan pribadi

4. PENANGANAN KECELAKAAN

Dalam pengoperasian Bus, apabila terjadi kecelakaan yang berakibat luka atau meninggal dunia pada Pihak Ketiga, maka:

- 1) Penanganan kecelakaan mengacu kepada Prosedur Penyidikan Perkara Kecelakaan resmi Kepolisian Republik Indonesia;
- 2) Pada saat terjadi kecelakaan, Bus yang bersangkutan Wajib Berhenti, kecuali dalam keadaan memaksa untuk keselamatan;
- 3) Pada saat terjadi kecelakaan, Pengemudi Bus yang bersangkutan Wajib Melaporkan kepada pusat kendali operasi Operator dan Petugas UPT Trans-Jogja yang berwenang;
- 4) Setelah Bus yang bersangkutan berhenti, Pengemudi wajib untuk bekerjasama dengan *Satuan Pengamanan* di Bus dan Petugas lainnya yang berwenang untuk:
 - a. Memeriksa kondisi korban;
 - b. Membuat laporan kecelakaan;
 - c. Melaporkan data-data terinci mengenai korban kecelakaan kepada UPT Trans-Jogja dalam waktu selambat-lambatnya 1 x 12 jam (satu kali dua belas jam), mencakup:
 - o Nama Lengkap;
 - o Jenis kelamin;
 - o Alamat;
 - o Nomor telephone/ e-mail korban;
 - o Nomor telephone/ e-mail keluarga/kerabat dekat korban;
 - o Jenis kecelakaan;
 - o Deskripsi lengkap/ kronologis kejadian kecelakaan;
 - o Deskripsi lengkap kondisi korban kecelakaan.
 - d. Mengikuti prosedur hukum yang berlaku.

5) Operator wajib untuk memberikan bantuan kemanusiaan kepada Korban Kecelakaan sebagai berikut:

- a. Luka-luka: biaya pengobatan
- b. Meninggal dunia: biaya pemakaman

Selain biaya-biaya tersebut diatas, korban/wakil wakil korban berhak atas Sertunan/Asuransi berkaitan dengan kecelakaan yang dilaluinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

D. STANDAR LAYANAN PELANGGAN

Untuk menjamin kepuasan pelanggan / pengguna jasa Trans-Jogja, maka Operator diwajibkan:

1. PELAYANAN PELANGGAN / *COSTUMER SERVICE*

- a. Operator wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Aduan selama Waktu Operasional Layanan Bus Trans Jogja
- b. Operasi untuk menerima pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukandari masyarakat kepada Operator dan UPT Trans-Jogja.
- c. Operator wajib melaporkan pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukandari masyarakat yang diterimakan kepada UPT Trans-Jogja.

2. PELAYANAN INFORMASI / *INFORMATION SERVICE*

Operator wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Informasi selama Waktu Operasi untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat akan informasi tentang Trans-Jogja dari Operator dan UPT Trans-Jogja.

E. STANDAR PELAPORAN

1. MEKANISME PELAPORAN, Dalam rangka menjamin efektifitas dari mekanisme pengawasan atas kinerja Operator , maka UPT Trans-Jogja memerlukan pelaporan yang teratur dan komprehensif terhadap segala aktivitas operasional Operator .
2. SISTEM MANAJEMEN ARMADA, Operator diwajibkan untuk menerapkan Sistem Manajemen Armada dalam rangka pelaksanaan operasional pelayanan, pengendalian dan pengawasan terhadap kinerja angkutan perkotaan bus Trans Jogja.
3. SARANA SISTEM MANAJEMEN ARMADA, Operator wajib menyediakan perlengkapan, peralatan, hardware maupun software jaringan komunikasi yang dibutuhkan untuk

penerapan/ implementasi Sistem Manajemen Armada beserta data-data pelengkap/risiko meliputi:

- a. Kendaraan: data lengkap kondisi bus beserta kelengkapan, perlengkapan beserta kegiatan pemeliharaan dan perawatan terhadap Bus;
- b. Pelayanan: data lengkap pengaduan dan saran yang masuk dari pelanggan/pengguna jasa melalui *customer service*;
- c. Pengemudi: data lengkap Pengemudi mencakup catatan pelanggaran, kecelakaan, penghargaan dan sanksi yang pernah terjadi pada setiap Pengemudi;
- d. Penanganan: data lengkap dari tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran yang masuk baik khususnya dari penumpang maupun dari masyarakat secara umum yang ditujukan kepada Operator maupun UPT Trans-Jogja;
- e. Rencana Operasi (Ren-Ops): laporan lengkap pelaksanaan Rencana Operasi oleh Operator;
- f. Kecelakaan: laporan data lengkap kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya meliputi:
 - o tanggal kecelakaan;
 - o identitas bus dan Pengemudi bus pada saat kecelakaan;
 - o korban/kerusakan/kerugian akibat kecelakaan yang diderita dan;
 - o tindak lanjut penanganan kecelakaan.

BAB 4 : SANKSI PELANGGARAN

Untuk menjamin penerapan Standar Operasi Pelayanan (SPO) dan Pengoperasian dapat berjalan dengan baik dan benar, maka diperlukan mekanisme sanksi atas pelanggaran-pelanggaran terhadap Standar Operasi ini.

Sanksi-sanksi tersebut berupa *Pengurangan Kilometer Tempuh, pada bulan dimana pelanggaran tersebut terjadi, denda kepada Operator dan atau Kewajiban bagi Operator untuk mengenakan sanksi baik berupa sanksi administratif, disipliner maupun pemecatan terhadap petugasnya yang bertanggungjawab*. Sanksi-sanksi tersebut mencakup:

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
1. Pengemudi menaikkan/ menurunkan penumpang di lokasi selain shelter Trans Jogja yang ditentukan dalam trayek Trans-Jogja sepanjang rute perjalanannya <i>tanpa persetujuan/tanpa instruksi</i> dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan yang berwenang kecuali Keadaan Darurat.	<ul style="list-style-type: none">o Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus per lokasi kejadian tiap pelanggarannya.o Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
2. Bus berputar atau berbalik arah ditengah-tengah rute operasionalnya tanpa petunjuk dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan UPT Trans-Jogja atau di luar keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none">o Denda sebesar Rp 1.000.000 (satu juta) per bus tiap pelanggarannya.o Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
3. Bus ditemukan dalam keadaan kotor pada bagian luar/bagian dalamnya dan adanya bau tidak sedap di dalam bus.	⇒ Denda sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu) per bus per hari.
4. Peralatan pemungut (APAR, palu pemecah kaca) dan atau ketiakan jalan bus tidak berfungsi dengan baik atau tidak ada didalam armada pada saat pemeriksaan.	⇒ Denda sebesar Rp 1.000.000 (satu juta) per bus.
5. Bus terlambat beroperasi (> 5.30 WIB).	⇒ Denda sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu) per bus.
6. Bus gagal beroperasi pada saat beroperasi di Trayek Trans-Jogja karena gangguan teknis/mekanis pada kendaraan. Operator wajib melaporkan nomor armada/bus yang diganti dan nomor armada/bus pengganti kepada UPT Trans-Jogja.	⇒ Bus dikeluarkan dari Trayek Trans-Jogja dan digantikan armada bus cadangan. ⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan i.d. lokasi saat bus gagal operasi.
7. Pengemudi/pramugara tidak melaporkan adanya kerusakan mesin tiket bus dalam waktu sekurang-kurangnya 1x12 jam dan/atau melakukan tindakan yang mengakibatkan kerusakan pada mesin tiket bus	⇒ Denda sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu) ⇒ Pengemudi dan atau pramugara dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan ⇒ Bus dikeluarkan dari Trayek Trans-Jogja dan digantikan armada bus cadangan dengan mesin tiket bus berfungsi normal
8. Pengemudi/pramugara tidak menghidupkan alat GPS di dalam bus	⇒ Denda sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu) ⇒ Pengemudi dan atau pramugara dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan
9. Bus kelebihan bahan bakar saat beroperasi tanpa alasan/kondisi yang dapat dibenarkan atau di luar keadaan darurat	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang telah dicapai oleh bus yang bersangkutan pada saat terjadinya kelebihan bahan bakar diperhitungkan 50% pada hari operasional tersebut
10. Bus menabrak Halte Trans-Jogja.	⇒ Denda Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) ⇒ Operator wajib untuk melaksanakan dan menanggung semua biaya perbaikan Halte/ penggantian Halte.
11. Pengemudi tidak melaksanakan instruksi dari Ruang Kendali Utama, Petugas Lapangan, Petugas Operasi tanpa alasan yang dibenarkan.	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang telah dicapai oleh bus yang bersangkutan pada saat terjadinya pelanggaran diperhitungkan 50% ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
12. Melakukan operasi dan layanan di luar Waktu Operasi dan atau Rate Operasi yang telah ditetapkan tanpa persetujuan Dishub DIY.	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 2.500.000 (dua juta lima ratus) per bus. ⇒ Kilometer Tempuh Bus yang beroperasi diluar waktu operasi tidak diperhitungkan dalam pembayaran
13. Melanggar rambu-rambu lalu lintas/APIIL	⇒ Denda sebesar Rp 500.000 per Pelanggaran.
14. Operator mengoperasikan bus melebihi jumlah bus yang telah ditetapkan tanpa izin Dishub DIY/di luar kondisi darurat	⇒ Kilometer Tempuh bus sejumlah yang melebihi bus operasi yang ditetapkan UPT Trans-Jogja tidak dihitung. Dimulai dari Kilometer Tempuh tertinggi.
15. Operator tidak melakukan perawatan yang semestinya atas mesin bus sehingga mengakibatkan emisi gas buang yang melanggar ketentuan dan terbukti melalui bukti pelanggaran (TILANG)	⇒ Denda sebesar Rp 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) per bus
16. Parkir Bus tidak ditempat atau di lokasi yang telah disediakan atau tempat/lokasi yang ditunjuk oleh Dishub DIY	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.
17. Suhu udara dalam Bus melebihi 28°C	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai
18. Pengemudi mengemudikan bus mendahului jam operasional armada bus Trans Jogja yang telah ditetapkan atau dengan interval yang terlalu rapat dengan armada Bus Trans Jogja di depannya di luar kondisi darurat	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.
19. Pengemudi mengemudikan bus secara ugai-ugalan (mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi 50 km/jam, membahayakan keselamatan penumpang dan atau sesama pengguna jalan) tanpa memperhatikan keselamatan berdasarkan laporan masyarakat atau temuan petugas.	⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
20. Pengemudi dan atau Pramugara/ri melakukan aktivitas makan/merokok di dalam Bus pada saat beroperasi/ sedang mengemudikan bus	⇒ Pengemudi atau Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang-Berat. ⇒ Denda sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu)
21. Pengemudi tidak memenuhi syarat keselamatan dan kenyamanan penumpang pada saat berhenti/ singgah di Halte.	⇒ Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.
22. Pengemudi dan atau Pramugara/ri terbukti membawa, mengkonsumsi dan atau dipengaruhi Narkoba/obat-obat berbahaya/ minuman keras pada saat bertugas.	⇒ Denda sebesar Rp 10.000.000 (sepuluh juta) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dan atau Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
23. Pengemudi dan atau Pramugara/ri terbukti membawa senjata api, senjata tajam dan atau bahan peledak pada saat bertugas.	⇒ Denda sebesar Rp 10.000.000 (sepuluh juta) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dan atau Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
24. Pramugara/ri dengan sengaja tidak memberikan tanda bukti print out/tiket manual kepada penumpang yang naik dari halte portable/halte yang tidak difasilitasi mesin transaksi	⇒ Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Berat. ⇒ Petugas yang terlibat diberhentikan dengan tidak hormat.
25. Pramugara/ri melakukan kecurangan dengan memanipulasi uang dari hasil tiket yang tidak disetor ke dinas melainkan untuk kepentingan pribadi	⇒ Denda sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta) per satu kali transaksi ⇒ Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Berat. ⇒ Petugas yang terlibat diberhentikan dengan tidak hormat.
26. Pengemudi menabrak sesama Bus Trans-Jogja selama operasional	⇒ Denda sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu) per bus tiap pelanggaran ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi pelanggaran sesuai dengan kecelakaan yang ditimbulkan
27. Pengemudi dan Pramugara/ri tidak mengenakan seragam dan perlengkapan standar, termasuk identitas pribadi dan atau identitas bus sebagaimana tercantum dalam Standar Pengemudi dan atau Pramugara/ri.	⇒ Denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu) per pelanggaran ⇒ Pengemudi dan atau Pramugara/ri dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
28. Pengemudi dan atau Pramugara/ri atau Petugas Operasi berperilaku tidak sopan kepada Penumpang (menghina/melecehkan secara verbal/non-verbal tanpa alasan)	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu) per pelanggaran ⇒ Pengemudi dan atau Pramugara/ri atau Petugas dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.
29. Bus dikemudikan oleh pengemudi lain yang tidak terdaftar tanpa seijin Dishub DIY	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 5.000.000,- (lima juta) per pelanggaran ⇒ Pengemudi yang memberi pemungutan tersebut dapat dikenai sanksi Pelanggaran Berat
30. Pengemudi meninggalkan/ tidak mengangkut penumpang yang telah berada didalam shelter Trans Jogja tanpa alasan yang dapat dibenarkan/di luar kondisi darurat	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda Rp 500.000,- per bus ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang
31. Pengemudi tidak berhenti di Halte Trans-Jogja pada rute yang telah ditentukan, tanpa persetujuan Ruang Keodali Utama dan atau UPT Trans-Jogja tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu) per bus per halte dimana Bus tidak berhenti. ⇒ Pengemudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.
32. Operator menggunakan ban vulkanisir dalam mengoperasikan bus Trans Jogja	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 1.500.000,- per bus per ban yang digunakan ⇒ Kilometer Tempuh Bus dipernitngkan sampai dengan bus dihentikan operasionalnya ⇒ Operator wajib mengganti ban sesuai Standar Keselamatan ⇒ Bus dikeluarkan dari trayek Trans Jogja
33. Kru bus Trans Jogja terbukti memberikan keterangan yang tidak benar mengenai kinerja operasional bus Trans Jogja	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000,- per bus ⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh bus sampai pada titik yang ditentukan oleh Tim Verifikasi Laporan Km Bus Trans Jogja atau personel pemeriksa yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan DIY
34. Pramugara/Pramugari tidak mengisi/mengunggah data penumpang yang turun dan naik di setiap halte dengan perangkat pengolah data yang disediakan oleh Dinas Perhubungan/UPT Trans Jogja	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Denda sebesar Rp 500.000,- per bus per pelanggaran ⇒ Pramugara/ri dikenai sanksi Pelanggaran Sedang

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi dan Tindakan
35. Operator/Kru Bus melakukan tindakan yang mengakibatkan kerusakan pada peralatan pengolah data naik/turun penumpang yang disediakan oleh Dinas Perhubungan/UPT Trans Jogja	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Denda sebesar Rp. 500.000,- per bus per pelanggaran ↳ Operator/Kru Bus dikenai sanksi Pelanggaran Sedang
36. Kerusakan pada pintu bus, atau pintu bus tidak berfungsi secara normal	↳ Denda sebesar Rp. 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) per bus
37. Operator tidak patuh pada Pengendali utama	↳ Denda sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta) per satu pelanggaran

Dinas Perhubungan DIY melalui UPT Trans-Jogja berhak mengenakan sanksi-sanksi tersebut secara sepihak kepada Operator, dan Operator diwajibkan untuk mematuhi nya.

Apabila pada satu kasus Operator melakukan lebih dari 1 (satu) kali pelanggaran sebagaimana tersebut dalam tabel di atas, maka sanksi yang dikenakan berupa penjumlahan/ kumulatif dari sanksi-sanksi yang bersangkutan.

Dalam 2 (dua) atau lebih sanksi yang tumpang tindih, maka sanksi yang dikenakan adalah sanksi Pelanggaran Berat.

Adapun prosedur penerapan sanksi adalah sebagai berikut:

1. UPT Trans-Jogja melalui Petugas Lapangan dan atau Penumpang atau masyarakat, menerima laporan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Operator terhadap Standar Operasi.
2. UPT Trans-Jogja mengkonfirmasi pelanggaran tersebut kepada Petugas Lapangan, Penumpang atau masyarakat yang melakukan pelaporan tersebut. Identitas pelapor dilindungi.
3. UPT Trans-Jogja mengirimkan surat klarifikasi dugaan pelanggaran kepada Operator dan Operator wajib mengirimkan surat.
4. Surat jawaban atas klarifikasi dari Operator beserta data/keterangan saksi menjadi pertimbangan UPT Trans-Jogja dalam menjatuhkan sanksi/tidak menjatuhkan sanksi atas dugaan pelanggaran.
5. Jika UPT Trans-Jogja memutuskan untuk menjatuhkan sanksi kepada Operator, maka dibuat Berita Acara Pengenaan Sanksi
6. Berita Acara Pengenaan Sanksi tersebut akan menjadi lampiran dalam pembayaran dan dokumentasi UPT Trans-Jogja.

BAB 5 :PENUTUP

Demikian Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian ini dibuat dan telah disetujui oleh Dinas Perhubungan DIY dan Operator sebagai Lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan DIY dengan Operator, agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

