

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP) Driver* (Studi Kasus *Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*)”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif yaitu faktor penyebab *driver* melanggar SOP.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu 10 *Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja* dan 150 penumpang *Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*. Dalam penelitian ini disebar 10 dan 150 kuesioner pada 10 dan 150 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 10 dan 150 eksemplar, sehingga respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 10 dan 150 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*). Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer excel dan *SPSS for Windows*.

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Day Trans merupakan perusahaan penyedia pelayanan jasa transportasi darat, pengantaran barang ringan dan travel yang diakuisisi oleh PT. Panorama Transportasi, Tbk. pada Oktober 2009. Bermula dari 10 unit armada dengan 36 keberangkatan/hari, kini Day Trans Shuttle and Courier Jogja mengoperasikan lebih dari 80 armada yang mampu melayani 280 Jadwal keberangkatan setiap hari dengan total kapasitas lebih dari 2.200 penumpang/hari. Di bawah naungan White Horse Group, Day Trans tumbuh dan berkembang bersama pelanggan melalui pelayanan handal yang berkualitas serta profesional. Day Trans Executive Shuttle juga tersedia di Jawa Tengah meliputi; Yogyakarta, Semarang, Salatiga, Jepara/ Kudus dan kemudian di Tegal, Pekalongan dan Puwerkerto (<http://www.daytrans.co.id/>).

Day Trans merupakan perusahaan penyedia pelayanan jasa transportasi darat, pengantaran barang ringan dan travel yang diakuisisi oleh PT. Panorama Transportasi, Tbk. pada Oktober 2009. Bermula dari 10 unit armada dengan 36 keberangkatan/hari, kini Day Trans mengoperasikan lebih dari 80 armada yang mampu melayani 280 Jadwal keberangkatan setiap hari dengan total kapasitas lebih dari 2.200 penumpang/hari. Dibawah naungan White Horse Group, Day Trans tumbuh dan berkembang bersama pelanggan melalui pelayanan handal yang berkualitas serta profesional. Day Trans mengembangkan sayapnya, tidak hanya mengantar penumpang saja namun Day Trans inovatif, sehingga Day Trans juga merambah bidang usaha lain misalnya jasa kurir mengantar paket dalam Kota atau

dalam Provinsi. Day trans pun tidak hanya ada di Jakarta dan Bandung, namun Day Trans juga membuka cabang di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Day Trans Executive Shuttle melayani pelanggan hingga di Jawa Tengah meliputi Yogyakarta, Semarang, Salatiga, Jepara/Kudus dan kemudian di Tegal, Pekalongan dan Puwerkerto.

4.1.2. Rute Day Trans Shuttle and Courier Jogja

Dalam usaha meningkatkan pelayanan penumpang, kini DayTrans Shuttle membuka rute Jogja Semarang Via Klaten - Salatiga (PP). Rute baru ini dibuka untuk memudahkan calon penumpang yang ingin menuju Semarang, Salatiga dan sekitarnya. Rute baru ini terutama calon penumpang yang berasal dari wilayah timur Kota Yogyakarta seperti Area Janti, Bandara, Prambanan, dan Klaten. Rute yang dilewati yaitu :

Pool DayTrans Gading (Jl.Mt. Haryono No.1) - Jl.Taman siswa - Balai kota Jogja - UIN SUKA - Ambarrukmo Plaza - Janti - Jl.Laksda Adisucipto -Bandara Adisucipto - Kalasan - Prambanan - RS Suradji (Tegalyoso) Klaten - Jatinom - Boyolali - Terminal Boyolali - Ampel - Klero - Tingkir - Tenganan - ABC - Agen DayTrans VIVA BUANA Tour n Travel (Jl. Diponegoro Komplek Kodim) - Blotongan - Tuntang - Masuk Tol Bawen Ungaran - Keluar Tol Jatingaleh - Jl. Teuku Umar - Jl.Dr. Wahidin - Tanah Putih - Java Mall - Jl.Mt Haryono - Bangkong - SPBU A Yani - Simpang Lima - Pandanaran - Tugu Muda / Lawang Sewu - Jl. Mgr Sugiyo pranoto - Jl. Jend Sudirman Pool DayTrans Semarang.

Jadwal keberangkatan rute tersebut setiap hari pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1

Jadwal Keberangkatan Rute Day Trans Shuttle and Courier Jogja

JOG – SMG VIA TIMUR (Salatiga)	SMG - JOG VIA TIMUR (Salatiga)
07.00	07.00
08.30	09.00
12.00	12.00
14.00	14.00
18.00	18.00

Sumber: <http://daytransshuttle.co.id/>.

Selisih waktu tempuh dengan rute reguler (via Magelang) sekitar 15 menit saja, yang mana rute reguler dapat di tempuh dengan waktu kurang lebih 4 Jam untuk Jogja - Semarang (PP) sedangkan via Timur (Klaten-Salatiga) dapat ditempuh sekitar 4 Jam 15 menit. Untuk harga tiketnya yaitu Rp. 80.000/pax. Calon penumpang bisa naik dan turun di sepanjang rute yang dilewati dengan syarat sudah memiliki Tiket Daytrans resmi. Adapun tiket Daytrans dapat di peroleh di Agen Daytrans:

- a. Agen Kusumanegara, Pringgading Tour & Travel, Jl.Kusumanegara No.69 Yogyakarta (Timur SPBU Kusumanegara) Telp 0274-546813 / 0877-7866 8843.
- b. Agen Syakira, Jl.Nologaten no.188 Yogyakarta (Barat Ambarukmo Plaza arah selokan mataram) Telp 0821 3891 1983 / 0851 0565 4857.
- c. Agen Area Janti, Nur Mega Tours & Travel, Jl. Adisucipto Km.7. No.206 (sebelah barat persis R.M Ayam Goreng Soeharti). Telp 0274-7493671 / 488.061 / 0815.7893.5480. (buka jam 08:00-17:00)
- d. Agen Maguwoharjo, Toko Tomas, Jl.Solo Km.9 Maguwoharjo Yogyakarta (perempatan Maguwoharjo). Telp 0813-28113580.

- e. Agen Area Airport Adisucipto, Super fun Tours, Jl. Airport Adisucipto No. 231 Yogyakarta (dekat traffic light pertigaan bandara) 082128392002 / 087838576766 (buka jam 09:00-17:00)
- f. Agen Area Prambanan, Agen Barokah (Ruko terminal Prambanan, depan kompleks Candi Prambanan) 082227867772 / 081973740555
- g. Agen Area Bendogantungan, Super Fun Tour Jl. Soeradji T No. 20 Bendogantungan Klaten (dekat traffic light Bendogantungan) 087845735193 / 081226151738 (buka jam 09:00-17:00)
- h. Agen Panorama, Jl. Laksda Adi sucipto Yogyakarta (Belakang Gudang Bu Tjitro Bandara). Telp 0274- 488 663.

4.1.3. Tarif Day Trans Shuttle and Courier Jogja Tahun 2017

Berikut ini tarif shuttle Daytrans Yogya, Semarang, Magelang, Jepara dan Salatiga (per *pax*):

Tabel 4.2
Daftar Harga Shuttle DayTrans Yogya - Jateng 2017

Rute	Harga
Yogya – Semarang	80.000
Yogya – Semarang (via Salatiga)	80.000
Yogya - Magelang	80.000
Yogya - Ungaran	80.000
Yogya - Salatiga	60.000
Yogya - Jepara (transit smg)	125.000
Yogya - Jepara (direct)	130.000
Rute	Harga
Semarang - Yogya	80.000
Semarang – Yogya (via Salatiga)	80.000
Semarang - Magelang	80.000
Semarang – Jepara (Jam 03.00)	75.000
Semarang - Salatiga	60.000

Rute	Harga
Semarang - Jepara	45.000
Rute	Harga
Salatiga - Jogja	60.000
Salatiga - Semarang	60.000
Salatiga – Jogja (sampai airport)	85.000
Rute	Harga
Jepara - Yogya (transit smg)	125.000
Jepara - Yogya (direct)	130.000
Jepara - Semarang	45.000
Jepara – Salatiga (via Semarang)	105.000
Jepara - Semarang (airport)	70.000
Jepara – Magelang (direct)	120.000
Rute	Harga
Magelang - Yogya	80.000
Magelang - Semarang	80.000
Magelang – Jepara (direct)	120.000

Sumber: <http://daytransshuttle.co.id/>.

4.1.4. Booking Shuttle Day Trans Jateng dan DIY

Saat ini Daytrans (Jateng) Area Yogyakarta telah memudahkan penumpang dalam memesan atau *booking shuttle* Daytrans. Hanya dengan BBM pada *Customer Care* Daytrans dengan format dan ketentuan pembayaran via transfer seperti di bawah.

1. Pemesanan bisa dilakukan pada PIN dan Nomor HP berikut 313A0BF8 / 313F35D9 / 08157647342 untuk area Yogyakarta.
2. Booking kursi sebaiknya dilakukan maksimal H-2 dari pemberangkatan untuk memastikan anda mendapatkan kursi.
3. Pastikan pembookingan kursi yang akan anda gunakan sudah terkonfirmasi BBM *Customer Care* oleh operator Day Trans Shuttle and Courier Jogja

4. *Pick up point* pada kantor Day Trans Shuttle and Courier Jogja pembayaran bisa dilakukan di kantor.
5. *Pick up point* pada agen Day Trans Shuttle and Courier Jogja pembayaran bisa dilakukan di agen Day Trans Shuttle and Courier Jogja.
6. *Pick up point* pada jalan hanya dilayani pada rute shuttle yang dilewati dan pembayaran bisa dilakukan dengan Daytrans Payment Transfer, dengan mentransfer ke Rek. BCA An. PT. Kencana Transport dengan No. rekening 456.4950.400 atau Bank Mandiri 137.00.222.6666.8 An. PT. Kencana Transport konfirmasi pembayaran dapat konfirmasi pada BBM *Cust Care* Daytrans atau sms pada 0882.1605.6792.
7. Pembayaran harus sudah dilakukan maksimal pada H-1 dari pemberangkatan, apabila pembayaran tidak dilakukan, maka Daytrans berhak untuk merelease dan menjual kembali kursi tersebut.
8. Pembayaran Daytrans Executive Shuttle via transfer hanya diperbolehkan pada No. Rekening Bank BCA, An. Kencana Transport dengan no.rekening 456.4950.400 atau Rek. Bank Mandiri An. PT. Kencana Transport 137.00.222.6666.8.
9. Pembayaran via transfer harus dan wajib melakukan Pemesanan kursi atau booking terlebih dahulu baik lewat *cust care* daytrans BBM atau pemesanan langsung via telp pada kantor atau agen yang berfungsi untuk mendapatkan kursi terlebih dahulu.

10. Pembayaran via transfer, harus dan wajib dikonfirmasi pada BBM dengan PIN diatas atau melalui email daytransjogja1@gmail.com dan sms konfirmasi pada 08157647342.
11. Konfirmasi pembayaran via transfer akan di-approve oleh *Customer Care* Daytrans, dan CCD akan menginfo pada penumpang bahwa *issued booking* Tiket telah berhasil dilakukan dan CCD akan menginfo: Jam berangkat, tanggal berangkat dan *pick up point* dari jalan (*Pick up point* diluar *pool* maupun agen yang bisa dilayani adalah di sepanjang rute Shuttle yang dilewati).
12. Pelayanan dan pemesanan akan dilayani pada jam kantor pukul 08.00 s.d 16.00. Untuk memudahkan para penumpang setia DayTrans dalam membayar maupun naik menuju tujuan, Day Trans Shuttle and Courier Jogja menyediakan beberapa agen yang tersebar di daerah Yogyakarta dan Semarang.

4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut ini hasil pengujian validitas instrumen penelitian yang di dalam tabel

4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Item-item Variabel

Indikator	rx_y	r-tabel	Keterangan
t1	0,933	0,361	Valid
t2	0,903	0,361	Valid
t3	0,891	0,361	Valid
as1	0,897	0,361	Valid
as2	0,732	0,361	Valid
as3	0,559	0,361	Valid
as4	0,390	0,361	Valid
as5	0,409	0,361	Valid
em1	0,633	0,361	Valid
em2	0,550	0,361	Valid
em3	0,485	0,361	Valid
em4	0,484	0,361	Valid
em5	0,791	0,361	Valid
k1	0,558	0,361	Valid
k2	0,575	0,361	Valid
k3	0,469	0,361	Valid
k4	0,700	0,361	Valid
i1	0,906	0,361	Valid
i2	0,978	0,361	Valid
i3	0,978	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Dari Tabel 4.3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai $rx_y > 0,361$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *Tangible*, *Assurance*, *Emphaty*, Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil, dan Inisiatif *Driver* adalah valid.

Kemudian berikut ini hasil uji reliabilitas instrumen variabel *Tangible*, *Assurance*, *Emphaty*, Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil, dan Inisiatif *Driver*.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,956	$\geq 0,60$	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,793	$\geq 0,60$	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,800	$\geq 0,60$	Reliabel
Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil	0,762	$\geq 0,60$	Reliabel
Inisiatif <i>Driver</i>	0,978	$\geq 0,60$	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Dari Tabel 4.4 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *Tangible*, *Assurance*, *Emphaty*, Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil, dan Inisiatif *Driver* adalah reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif

4.3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 150 reponden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik umur responden dengan kategori batasan usia menurut WHO meliputi: usia remaja, yaitu kelompok usia 12 sampai 24 tahun, usia dewasa awal sampai dewasa pertengahan antara 25 sampai 35 tahun, dan usia dewasa pertengahan sampai usia dewasa akhir antara 36 sampai 45 tahun sebagai berikut:

Tabel 4.5
Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	21-24 tahun	1	10,0%
2	25-35 tahun	5	50,0%
3	36-45 tahun	4	40,0%
Total		10	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah kebanyakan berusia 25-35 tahun sebanyak 5 responden atau 50,0% dan sebagian kecil berusia lebih dari 21-24 tahun sebanyak 1 responden atau 10,0%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur sebagian besar *Driver* Day Trans Shuttle and Courier Jogja adalah usia dewasa awal sampai dewasa pertengahan.

4.3.2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui sejauh mana *driver* telah melanggar SOP berdasarkan aspek *Tangible*, *Assurance*, *Emphaty*, dan Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kualitatif. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5, sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah
1,80 s/d 2,59	Rendah
2,60 s/d 3,39	Cukup
3,40 s/d 4,19	Tinggi
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.



Gambar 4.1

Interval skala Dikotomi

a. Variabel *Tangible*

Berikut ini penilaian responden terhadap *Tangible*:

Tabel 4.7

Penilaian Responden terhadap *Tangible*

No.	Item Variabel	Mean Driver	Mean Penumpang	Total Mean	Kategori
1	Apakah seragam <i>driver</i> bersih/rapi?	4,00	4,19	4,09	Baik
2	Apakah <i>driver</i> bermuka ceria?	4,00	4,02	4,01	Baik
3	Apakah <i>driver</i> merapikan wajah (kumis, rambut, jenggot)	4,00	4,25	4,12	Baik
<i>Tangible</i>		4,00	4,16	4,08	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.8 dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *Tangible Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Baik (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing

dalam kategori Baik dan sama 4,00 dan 4,19) untuk pertanyaan t1 dengan total 4,095 sehingga dikategorikan Baik. Untuk t2 Mean *driver* 4,00 dan Mean penumpang 4,02 sehingga total t2 4,01 dan masih dikategori Baik. dan untuk t3 Mean *driver* 4,00 dan Mean penumpang 4,25 sehingga mendapatkan total 4,12 dan masih dikategori yang Baik juga. Jadi, untuk pertanyaan bagian *tangible driver* 4,00 dan penumpang 4,16 didapatkan total 4,08 dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator seragam *driver* bersih/rapi, *driver* bermuka ceria, dan *driver* merapikan wajah (kumis, rambut, jenggot). Didapatkan kategori Baik karena menurut interval skala masing-masing nilai hanya dikisaran 3,40 s/d 4,19. Kenapa tidak mendapatkan kategori sangat baik untuk pertanyaan bagian *tangible* dikarenakan ada sebagian kecil responden penumpang yang memberi skor 3 dan skor 2 untuk masing-masing pertanyaan dibagian *tangible*. Namun sebagian besar responden penumpang memberi skor 4 s/d 5 sehingga ketika dijumlahkan skor yang kecil tadi bisa tertutupi dengan skor-skor yang tinggi.

b. Variabel Assurance

Berikut ini penilaian responden terhadap Assurance :

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap Assurance

No.	Item Variabel	Mean Driver	Mean Penumpang	Total Mean	Kategori
1	Apakah <i>driver</i> mengendarai armada dengan baik?	4,00	4,07	4,03	Baik
2	Apakah <i>driver</i> mengendarai armada dengan nyaman?	4,00	4,03	4,01	Baik
3	Apakah <i>driver</i> mematuhi rambu lalu lintas?	4,00	3,91	3,95	Baik
4	Apakah <i>driver</i> tidak menaikkan	4,20	4,29	4,24	Sangat

	penumpang gelap?				Baik
	<i>Assurance</i>	3,40	3,64	3,52	Baik
5	Apakah <i>driver</i> menguasai rute perjalanan	1	1	1	Iya
	<i>Assurance</i>	1	1	1	Iya

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.9 dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *Assurance Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Baik (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori baik). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* mengendarai armada dengan baik dengan total skala 4,03 dikategori baik, *driver* mengendarai armada dengan nyaman dengan total skala 4,01 dikategori baik, *driver* mematuhi rambu lalu lintas dengan total skala 3,95 dikategori baik, *driver* tidak menaikkan penumpang gelap dengan total skala 4,24 dikategori sangat baik walaupun hanya ada sebagian kecil *driver* yang dinilai oleh penumpang menaikkan penumpang gelap walau hanya sesekali, dan *driver* menguasai rute perjalanan dengan total skala dikotomi yaitu 1(Iya). Namun dari 150 responden penumpang ada beberapa yang menilai *driver* melanggar SOP, seperti di indikator kuisisioner penumpang nomor 3, ada beberapa *driver* yang dinilai melanggar SOP yaitu tidak mematuhi rambu lalu lintas. Tapi hanya sebagian kecil *driver* saja yang melanggar SOP tersebut dan tidak terus menerus dilanggar. Dari 10 *driver* yang ada, hanya 2 *driver* yang melanggar SOP menaikkan penumpang gelap. Dari 2 *driver* tersebut masing-masing *driver* hanya melanggar SOP menaikkan penumpang gelap 1 kali dalam sekali perjalanan. Sehingga bila di jumlahkan kuisisioner keseluruhannya 10 *driver* dan 150 penumpang, didapatkan

hasil/rata-rata yang tinggi untuk dimensi *Assurance* dan dikategori Baik dengan total 3,52.

c. Variabel *Emphaty*

Berikut ini penilaian responden terhadap *Emphaty* :

Tabel 4.9
Penilaian Responden terhadap *Emphaty*

No.	Item Variabel	Mean Driver	Mean Penumpang	Total Mean	Kategori
1	Apakah <i>driver</i> melayani anda dengan baik?	3,90	4,00	3,95	Empati tinggi
2	Apakah <i>driver</i> menggunakan tutur kata yang sopan ketika berbicara dengan anda?	3,90	4,11	4,00	Empati tinggi
<i>Emphaty</i>		3,9	4,1	4,00	Empati tinggi
3	Apakah <i>driver</i> mengingatkan anda untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan?	1	1	1	Iya
4	Apakah <i>driver</i> mengingatkan barang bawaan anda ketika anda turun?	1	1	1	Iya
5	Apakah <i>driver</i> mengucapkan terimakasih kepada anda?	1	1	1	Iya
<i>Emphaty</i>		1	1	1	Iya

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.10 dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Persepsi *Emphaty Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Empati (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori baik 3,9 dan 4,1 dan total 4,00 untuk jenis pertanyaan *continue* di indikator Em1 dan Em2). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* melayani penumpang dengan baik, dan *driver* menggunakan tutur kata yang sopan ketika berbicara dengan penumpang. Namun dari 150 responden penumpang ada juga sebagian

kecil yang menilai *driver* tersebut tidak melayani penumpang dengan baik, tidak menggunakan tutur kata yang sopan ketika berbicara dengan penumpang. Tetapi ketika nilai responden tersebut digabungkan dan dihitung semua, terdapat nilai/*mean* yang tinggi sehingga *driver* tersebut tidak melanggar SOP Dan mendapatkan ketegori Empati.

Berdasarkan Tabel 4.10 dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Persepsi *Emphaty Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Sesuai (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Iya 1 dan 1). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* mengingatkan penumpang untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan, *driver* mengingatkan barang bawaan penumpang ketika penumpang turun, dan *driver* mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Namun sama halnya dengan yang diatas, walaupun sebagian besar responden penumpang menilai *driver* tersebut tidak melanggar SOP, ada juga sebagian kecil responden yang menilai *driver* tersebut melanggar SOP tidak mengingatkan berdoa sebelum melakukan perjalanan, tidak mengingatkan barang bawaan ketika turun, tidak mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Terkadang *driver* tidak selalu ingat untuk mengingatkan penumpang akan barang bawanya, mengingatkan berdoa sebelum melakukan perjalanan dan mengucapkan terimakasih kepada penumpang, Sehingga terkadang *driver* tersebut lupa, namun SOP ini hanya sesekali saja dilanggar oleh semua *driver*, tidak terus-menerus atau tidak tiap saat. Dari rekapitulasi data penelitian awalnya (Mean *Driver* dan Mean Penumpang

masing-masing 0,97 dan 0,65) namun dikarenakan masing-masing Mean masih diatas angka 0,5 maka indikator jenis dikotomi ini dibulatkan menjadi angka 1 yang berarti kategori Iya. Namun apabila ditemukan Mean dibawah angka 0,5 maka dibulatkan menjadi 0 yang berarti dikategori Tidak.

d. Variabel Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil

Berikut ini penilaian responden terhadap ketelitian pemeriksaan kondisi mobil:

Tabel 4.10
Penilaian Responden terhadap Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil

No.	Item Variabel	Mean Driver	Mean Penumpang	Total Mean	Kategori
1	Apakah kondisi fisik armada sangat baik?	4,00	4,18	4,09	Teliti
2	Apakah kondisi instrumen(klakson, lampu, aki) armada sangat baik?	4,00	4,24	4,12	Teliti
3	Apakah armada yang anda tumpangi bersih?	3,80	3,86	3,83	Teliti
4	Apakah armada yang anda tumpangi sejuk/nyaman?	3,90	3,93	3,91	Teliti
Ketelitian pemeriksaan kondisi mobil		3,39	4,05	3,72	Teliti

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil *Driver* Day Trans Shuttle and Courier Jogja, Teliti (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Teliti 3,39 dan 4,05 dengan total 3,72). Masing-masing indikator ini masih di skala interval 3,40 s/d 4,19 yang berarti dikategori interval skala, Tinggi. Namun disini kategori disesuaikan sehingga menjadi teliti namun sama saja dengan tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator kondisi fisik armada sangat baik 4,09, kondisi instrument (klakson, lampu, aki) armada sangat baik 4,12, armada yang anda tumpangi bersih 3,83, dan armada yang anda tumpangi sejuk/nyaman 3,91. Tetapi ada beberapa penumpang yang memberi kriteria nilai skor 2 untuk indikator armada yang ditumpangi bersih atau tidak. Kriteria nilai skor 2 tersebut berarti tidak baik atau tidak teliti. namun hanya sebagian kecil penumpang saja yang memberi skor 2 tersebut, dari 150 responden penumpang, tidak sampai 10 responden penumpang yang menilai buruk dan kebanyakan responden memberi nilai yang baik atau dikriteria baik sampai sangat baik sehingga ketika nilai responden dijumlahkan semua maka hasil menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP.

e. Variabel Inisiatif *Driver*

Berikut ini penilaian responden terhadap inisiatif *driver*:

Tabel 4.11
Penilaian Responden terhadap Inisiatif *Driver*

No.	Item Variabel	Mean <i>Driver</i>	Mean Penumpang	Total Mean	Kategori
1	Apakah <i>driver</i> berinisiatif menangani ketika ada kerusakan pada armada apabila armada sedang dalam perjalanan?	4,00	4,18	4,09	Inisiatif
2	Apakah <i>driver</i> berinisiatif melapor ke pihak Day Trans apabila mengalami kecelakaan?	4,00	4,18	4,09	Inisiatif
3	Apakah <i>driver</i> berinisiatif menolong anda apabila terjadi kecelakaan?	4,00	4,17	4,08	Inisiatif
Inisiatif <i>Driver</i>		4,00	4,18	4,09	Inisiatif

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Inisiatif *Driver* Mobil *Driver* Day Trans Shuttle and Courier Jogja, dalam kategori Inisiatif (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Inisiatif 4,00 dan 4,18 dengan total 4,09). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* berinisiatif menangani ketika ada kerusakan pada armada apabila armada sedang dalam perjalanan dengan total 4,09, *driver* berinisiatif melapor ke pihak Day Trans apabila mengalami kecelakaan dengan total 4,09, dan *driver* berinisiatif menolong penumpang apabila terjadi kecelakaan dengan total 4,08. Hal ini menunjukkan berarti tiap-tiap total masih berada di interval skala kategori Tinggi atau kategori Inisiatif. Di indikator ini kebanyakan responden penumpang memberi kriteria baik dengan skor 4, dengan demikian tidak didapatkan kategori sangat Inisiatif dikarenakan kategori ini interval skalanya 4,20 s/d 5,00.

4.4. Analisis Kualitatif Faktor Penyebab *Driver* Melanggar SOP

Faktor penyebab sebagian kecil *driver* melanggar SOP adalah tambahan pendapatan. dimana penumpang gelap adalah penumpang yang di naikkan atau diangkut oleh *Driver* DAY TRANS di pinggir jalan rute yang ditentukan atau penumpang itu dijemput *driver* DAY TRANS tanpa sepengetahuan pihak perusahaan dan membayar uang kepada *driver* itu. Padahal di SOP telah tertulis dan disosialisasikan kepada pihak *driver* untuk tidak menaikin yang tidak mempunyai tiket. Hal ini dapat terjadi apabila seorang *driver* lagi butuh tambahan pendapatan untuk memenuhi kebutuhannya, dikarenakan *driver* tersebut

merasakan bahwa gaji yang diberikan perusahaan itu kurang. sehingga *driver* melakukan cara tersebut agar kebutuhannya terpenuhi.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah kesempatan. Ada sebagian *driver* ketika ada kesempatan untuk menerobos lampu merah ia lakukan. Hal ini terjadi apabila *driver* tersebut mendapatkan kesempatan/ ada kesempatan dikarenakan didekat lampu merah tersebut sedang tidak ada polisi atau jalanan sedang sepi. Sehingga *driver* mengambil kesempatan tersebut. Akan tetapi *driver* tersebut sudah melanggar norma-norma SOP dan norma-norma berlalu lintas dan dapat membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Dengan demikian, penumpang yang berada didalam armada yang dikemudikan oleh *driver* tersebut sangat tidak nyaman. Dan penumpang pun menilai *driver* tersebut tidak mengendarai armada dengan baik, dengan tidak nyaman. Driver kurang berhati-hati mengemudi armada ketika jalanan sedang sepi sehingga penumpang juga bisa merasakan kurang nyaman.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah kurang teliti. Ada sebagian kecil *driver* yang kurang teliti dalam bekerja. Kurang teliti dalam hal kecil sekalipun dapat mengurangi penilaian konsumen terhadap *driver*. Dalam hal ini ada beberapa *driver* yang kurang teliti akan kondisi kebersihan armada nya dan membuat beberapa penumpang merasa tidak nyaman dikarenakan kondisi armada yang ditumpanginya tidak bersih. Faktor kurang teliti ini juga dapat menurunkan performa *driver* dalam bekerja.

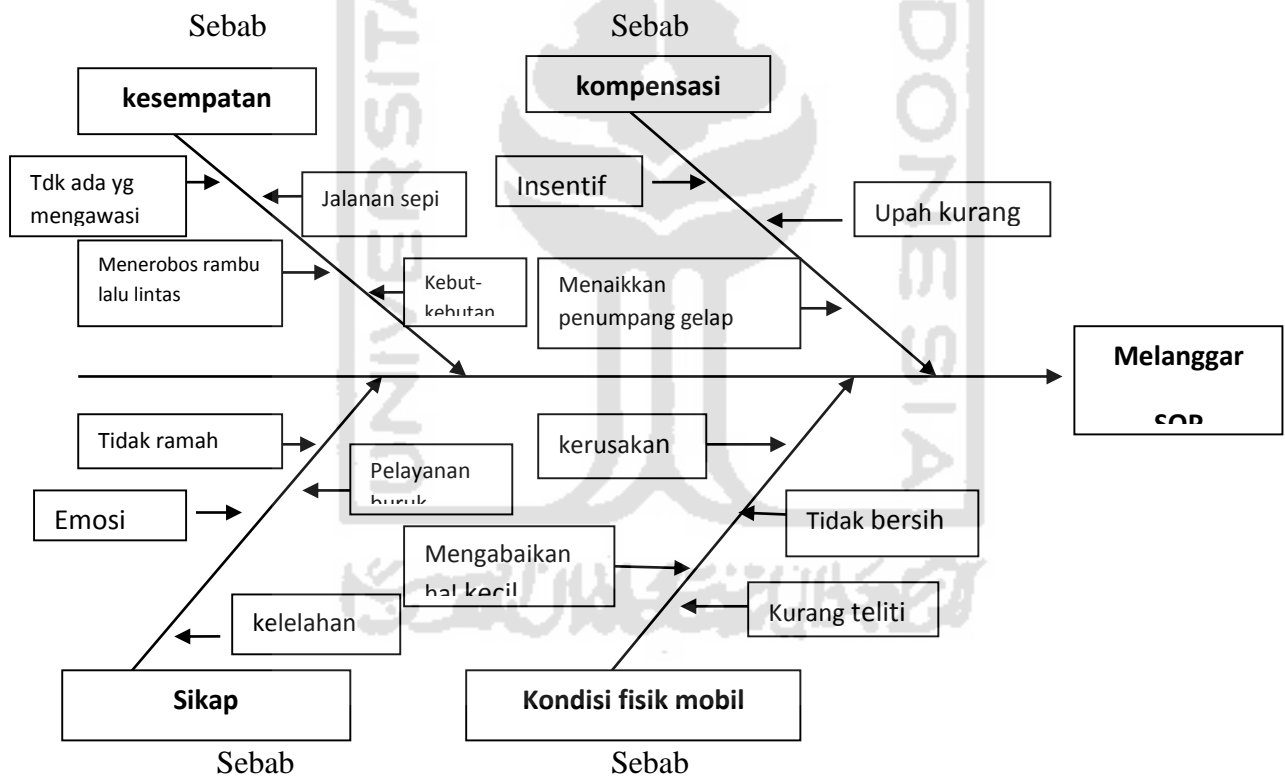
Faktor penyebab selanjutnya sebagian *driver* melanggar SOP adalah faktor kelelahan. Ketika seorang *driver* merasa kelelahan maka *driver* tersebut

akan lupa dengan beberapa hal, seperti lupa untuk mengingatkan penumpang untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan, mengingatkan barang bawaan penumpang ketika turun, dan mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Faktor kelelahan inilah yang membuat beberapa driver tersebut melanggar SOP. Namun faktor ini sifatnya manusiawi dapat dilakukan oleh siapa saja yang merasa kelelahan.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah sikap. Sikap seseorang dengan orang lain tentulah berbeda, hal yang menyebabkan beberapa *driver* melanggar SOP adalah sikap, sikap yang gampang berubah sewaktu-waktu memicu pada pelayanan *driver* kepada konsumen. Waktu demi waktu berganti sikap *driver* pun berubah. Seperti ketika siang, *driver* cenderung labil emosi sehingga mengurangi pelayanan kepada konsumen. Ketika seorang *driver* mengantuk disiang hari dan lapar maka *driver* tersebut emosinya *sensitive*. Faktor sikap ini terbukti ke beberapa *driver*. Ketika malam hari pun sikap *driver* bisa berbeda pula dengan sikap disiang hari. Ketika malam hari jalanan cenderung sepi sehingga *driver* mengabaikan rambu-rambu lalu lintas dikarenakan jalanan sepi berbeda dengan siang hari yang lalu lintasnya ramai. Sehingga ketika malam hari *driver* berani untuk menggunakan kesempatan itu agar segera sampai ke lokasi tujuan. Beda hari juga dapat menentukan sikap seorang *driver*, mungkin dihari ini semangat seorang *driver* kurang, tetapi dihari esok sikap seorang *driver* tiba-tiba semangat kembali. Faktor sikap inilah yang memicu kepada performa *driver*.

Berikut ini diagram sebab akibat (Ishikawa). Instrumen dasar dalam peningkatan kualitas yang lain adalah diagram Ishikawa. Dinamakan Ishikawa sesuai dengan nama penemunya yang berasal dari Negara Jepang yang bernama Kaoru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram Ishikawa juga dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *fishbone*. fungsi dasarnya adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Berikut ini gambar diagram sebab akibat:



Gambar 4.2
Diagram Sebab Akibat (Ishikawa)

4.5. Pembahasan

4.5.1. Penjelasan Diagram Sebab-Akibat (Ishikawa)

Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Berkaitan dengan pengendalian proses statistikal, diagram sebab-akibat dipergunakan untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab (sebab) dan karakteristik kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu. Diagram sebab-akibat ini sering juga disebut sebagai diagram tulang ikan (fishbone diagram) karena bentuknya seperti kerangka ikan, atau diagram ishikawa (Ishikawa's diagram) karena pertama kali diperkenalkan oleh Prof. Kaoru Ishikawa dari Universitas Tokyo pada tahun 1943. pada gambar 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa sebab dan akibat melanggar SOP yang pertama adalah kompensasi, dikarenakan kompensasi yang tidak memadai, semangat kerja akan menurun dan sulit untuk meningkat. Sehingga kompensasi ini sangat sensitif dan dapat mempengaruhi para *driver* untuk mencari akal agar kebutuhan mereka dapat bertambah. Lalu insentif perusahaan untuk *driver* tidak ada sangat sulit untuk membuat para *driver* untuk giat dan bersungguh dalam bekerja. Kompensasi dan insentif inilah yang sering membuat *driver* memutar otaknya dan berfikir bagaimana caranya agar penghasilan mereka bertambah. Oleh karena itu terkadang *driver* menaikkan penumpang gelap dipinggir jalan agar penghasilannya bertambah dikarenakan uang dari penumpang gelap tersebut masuk ke kantong pribadi *driver*. Kondisi fisik mobil juga dapat memicu driver melanggar SOP dikarenakan *driver* kurang teliti dengan keadaan kondisi fisik mobil, mengabaikan hal-hal kecil

seperti membiarkan ada sampah didalam kabin mobil, *body* mobil berbeda, tidak memperhatikan kesejukan kabin armada yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Sehingga lama kelamaan kondisi fisik mobil yang kurang diperhatikan ini bisa menimbulkan kerusakan atau gangguan. Kesempatan juga dapat memicu *driver* melanggar SOP dikarenakan ketika *driver* sedang membawa penumpang lalu melihat kondisi jalanan sepi maka *driver* memacu kebut armadanya, ketika di lampu merah tidak ada yang mengawasi seperti polisi, *driver* cenderung mengambil kesempatan untuk menerobos lampu merah tersebut. Apa lagi ketika malam hari jalanan yang cenderung sepi, hal ini dapat membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Yang selanjutnya adalah sikap, sikap seorang *driver* sangat berpengaruh dalam melayani penumpangnya. Terkadang *driver* lelah ketika membawa mobil maka *driver* cenderung emosian sehingga pelayanan kepada penumpang tidak baik. *driver* tidak ramah kepada penumpang, *driver* mengacuhkan penumpang, *driver* tidak mementingkan selematan penumpang. Ini semua terjadi ketika sikap *driver* sedang tidak baik. bisa jadi dikarenakan *driver* tersebut kelelahan, mengantuk, kelaparan, kepanasan. Sebab-sebab inilah yang mengakibatkan *driver* melanggar SOP nya.

4.5.2. Sejauh Mana *Driver* Telah Melanggar SOP

Hasil analisis menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP. Hal ini karena kebanyakan responden menilai *Tangible Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Baik (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Baik dan sama 4,00 dan 4,19) untuk pertanyaan t1 dengan total 4,095

sehingga dikategorikan Baik. Untuk t2 Mean *driver* 4,00 dan Mean penumpang 4,02 sehingga total t2 4,01 dan masih dikategori Baik. dan untuk t3 Mean *driver* 4,00 dan Mean penumpang 4,25 sehingga mendapatkan total 4,12 dan masih dikategori yang Baik juga. Jadi, untuk pertanyaan bagian *tangible driver* 4,00 dan penumpang 4,16 didapatkan total 4,08 dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator seragam *driver* bersih/rapi, *driver* bermuka ceria, dan *driver* merapikan wajah (kumis, rambut, jenggot). Didapatkan kategori Baik karena menurut interval skala masing-masing nilai hanya dikisaran 3,40 s/d 4,19. Kenapa tidak mendapatkan kategori sangat baik untuk pertanyaan bagian *tangible* dikarenakan ada sebagian kecil responden penumpang yang memberi skor 3 dan skor 2 untuk masing-masing pertanyaan dibagian *tangible*. Namun sebagian besar responden penumpang memberi skor 4 s/d 5 sehingga ketika dijumlahkan skor yang kecil tadi bisa tertutupi dengan skor-skor yang tinggi.

diketahui kebanyakan responden menilai *Assurance Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Baik (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori baik). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* mengendarai armada dengan baik dengan total skala 4,03 dikategori baik, *driver* mengendarai armada dengan nyaman dengan total skala 4,01 dikategori baik, *driver* mematuhi rambu lalu lintas dengan total skala 3,95 dikategori baik, *driver* tidak menaikkan penumpang gelap dengan total skala 4,24 dikategori sangat baik walaupun hanya ada

sebagian kecil *driver* yang dinilai oleh penumpang menaikkan penumpang gelap walau hanya sesekali, dan *driver* menguasai rute perjalanan dengan total skala dikotomi yaitu 1(Iya). Namun dari 150 responden penumpang ada beberapa yang menilai *driver* melanggar SOP, seperti di indikator kuisisioner penumpang nomor 3, ada beberapa *driver* yang dinilai melanggar SOP yaitu tidak mematuhi rambu lalu lintas. Tapi hanya sebagian kecil *driver* saja yang melanggar SOP tersebut dan tidak terus menerus dilanggar. Dari 10 *driver* yang ada, hanya 2 *driver* yang melanggar SOP menaikkan penumpang gelap. Dari 2 *driver* tersebut masing-masing *driver* hanya melanggar SOP menaikkan penumpang gelap 1 kali dalam sekali perjalanan. Sehingga bila di jumlahkan kuisisioner keseluruhannya 10 *driver* dan 150 penumpang, didapatkan hasil/rata-rata yang tinggi untuk dimensi *Assurance* dan dikategori Baik dengan total 3,52.

kebanyakan responden menilai Persepsi *Emphaty Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Empati (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori baik 3,9 dan 4,1 dan total 4,00 untuk jenis pertanyaan *continue* di indikator Em1 dan Em2). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* melayani penumpang dengan baik, dan *driver* menggunakan tutur kata yang sopan ketika berbicara dengan penumpang. Namun dari 150 responden penumpang ada juga sebagian kecil yang menilai *driver* tersebut tidak melayani penumpang dengan baik, tidak menggunakan tutur kata yang sopan ketika berbicara dengan penumpang. Tetapi ketika nilai responden tersebut digabungkan dan dihitung

semua, terdapat nilai/*mean* yang tinggi sehingga *driver* tersebut tidak melanggar SOP Dan mendapatkan ketegori Empati.

Berdasarkan Tabel 4.10 dari 150 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Persepsi *Empathy Driver* Day Trans Shuttle and Courier Jogja, Sesuai (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Iya 1 dan 1). Hal ini menunjukkan bahwa *driver* mengingatkan penumpang untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan, *driver* mengingatkan barang bawaan penumpang ketika penumpang turun, dan *driver* mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Namun sama halnya dengan yang diatas, walaupun sebagian besar responden penumpang menilai *driver* tersebut tidak melanggar SOP, ada juga sebagian kecil responden yang menilai *driver* tersebut melanggar SOP tidak mengingatkan berdoa sebelum melakukan perjalanan, tidak mengingatkan barang bawaan ketika turun, tidak mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Terkadang *driver* tidak selalu ingat untuk mengingatkan penumpang akan barang bawaannya, mengingatkan berdoa sebelum melakukan perjalanan dan mengucapkan terimakasih kepada penumpang, Sehingga terkadang *driver* tersebut lupa, namun SOP ini hanya sesekali saja dilanggar oleh semua *driver*, tidak terus-menerus atau tidak tiap saat. Dari rekapitulasi data penelitian awalnya (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing 0,97 dan 0,65) namun dikarenakan masing-masing Mean masih diatas angka 0,5 maka indikator jenis dikotomi ini dibulatkan menjadi

angka 1 yang berarti kategori Iya. Namun apabila ditemukan Mean dibawah angka 0,5 maka dibulatkan menjadi 0 yang berarti dikategori Tidak.

responden menilai Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil *Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, Teliti (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Teliti 3,39 dan 4,05 dengan total 3,72). Masing-masing indikator ini masih di skala interval 3,40 s/d 4,19 yang berarti dikategori interval skala, Tinggi. Namun disini kategori disesuaikan sehingga menjadi teliti namun sama saja dengan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator kondisi fisik armada sangat baik 4,09, kondisi instrument (klakson, lampu, aki) armada sangat baik 4,12, armada yang anda tumpangi bersih 3,83, dan armada yang anda tumpangi sejuk/nyaman 3,91. Tetapi ada beberapa penumpang yang memberi kriteria nilai skor 2 untuk indikator armada yang ditumpangi bersih atau tidak. Kriteria nilai skor 2 tersebut berarti tidak baik atau tidak teliti. namun hanya sebagian kecil penumpang saja yang memberi skor 2 tersebut, dari 150 responden penumpang, tidak sampai 10 responden penumpang yang menilai buruk dan kebanyakan responden memberi nilai yang baik atau dikriteria baik sampai sangat baik sehingga ketika nilai responden dijumlahkan semua maka hasil menunjukkan bahwa *driver* tidak melanggar SOP.

Diketahui dari rekapitulasi data penelitian, kebanyakan responden menilai Inisiatif *Driver Mobil Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja*, dalam kategori Inisiatif (Mean *Driver* dan Mean Penumpang masing-masing dalam kategori Inisiatif 4,00 dan 4,18 dengan total 4,09). Hal ini menunjukkan

bahwa *driver* tidak melanggar SOP dari indikator *driver* berinisiatif menangani ketika ada kerusakan pada armada apabila armada sedang dalam perjalanan dengan total 4,09, *driver* berinisiatif melapor ke pihak Day Trans apabila mengalami kecelakaan dengan total 4,09, dan *driver* berinisiatif menolong penumpang apabila terjadi kecelakaan dengan total 4,08. Hal ini menunjukkan berarti tiap-tiap total masih berada di interval skala kategori Tinggi atau kategori Inisiatif. Di indikator ini kebanyakan responden penumpang memberi kriteria baik dengan skor 4, dengan demikian tidak didapatkan kategori sangat Inisiatif dikarenakan kategori ini interval skalanya 4,20 s/d 5,00.

4.5.3. Faktor Penyebab *Driver* Melanggar SOP

Faktor penyebab sebagian kecil *driver* melanggar SOP adalah tambahan pendapatan. dimana penumpang gelap adalah penumpang yang di naikkan atau diangkut oleh *Driver* DAY TRANS di pinggir jalan rute yang ditentukan atau penumpang itu dijemput *driver* DAY TRANS tanpa sepengetahuan pihak perusahaan dan membayar uang kepada *driver* itu. Padahal di SOP telah tertulis dan disosialisasikan kepada pihak *driver* untuk tidak menaikin yang tidak mempunyai tiket. Hal ini dapat terjadi apabila seorang *driver* lagi butuh tambahan pendapatan untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga *driver* melakukan cara tersebut agar kebutuhannya terpenuhi. Ini juga dikarenakan perusahaan tidak menyediakan kompensasi kepada *driver* nya.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah kesempatan. Ada sebagian *driver* ketika ada kesempatan untuk menerobos lampu merah ia

lakukan. Hal ini terjadi apabila *driver* tersebut mendapatkan kesempatan/ ada kesempatan dikarenakan didekat lampu merah tersebut sedang tidak ada polisi atau jalanan sedang sepi. Sehingga *driver* mengambil kesempatan tersebut. Akan tetapi *driver* tersebut sudah melanggar norma-norma SOP dan norma-norma berlalu lintas dan dapat membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Dengan demikian, penumpang yang berada didalam armada yang dikemudikan oleh *driver* tersebut sangat tidak nyaman. Dan penumpang pun menilai *driver* tersebut tidak mengendarai armada dengan baik, dengan tidak nyaman. Driver kurang berhati-hati mengemudi armada ketika jalanan sedang sepi sehingga penumpang juga bisa merasakan kurang nyaman. Ketika malam hari driver cenderung menggunakan kesempatan untuk memacu lebih cepat armadanya agar segera sampai kelokasi, meneobos lampu merah yang sepi dan tidak ada polisi. Sehingga waktu perjalanan singkat.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah kurang teliti. Ada sebagian kecil *driver* yang kurang teliti dalam bekerja. Kurang teliti dalam hal kecil sekalipun dapat mengurangi penilaian konsumen terhadap *driver*. Dalam hal ini ada beberapa *driver* yang kurang teliti akan kondisi kebersihan armada nya dan membuat beberapa penumpang merasa tidak nyaman dikarenakan kondisi armada yang ditumpangnya tidak bersih. Faktor kurang teliti ini juga dapat menurunkan performa *driver* dalam bekerja.

Faktor penyebab selanjutnya sebagian driver melanggar SOP adalah faktor kelelahan. Ketika seorang driver merasa kelelahan maka driver tersebut akan lupa dengan beberapa hal, seperti lupa untuk mengingatkan penumpang

untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan, mengingatkan barang bawaan penumpang ketika turun, dan mengucapkan terimakasih kepada penumpang. Faktor kelelahan inilah yang membuat beberapa driver tersebut melanggar SOP. Namun faktor ini sifatnya manusiawi dapat dilakukan oleh siapa saja yang merasa kelelahan.

Faktor penyebab lain sebagian *driver* melanggar SOP adalah sikap. Sikap seseorang dengan orang lain tentulah berbeda, hal yang menyebabkan beberapa *driver* melanggar SOP adalah sikap, sikap yang gampang berubah sewaktu-waktu memicu pada pelayanan *driver* kepada konsumen. Waktu demi waktu berganti sikap *driver* pun berubah. Seperti ketika siang, *driver* cenderung labil emosi sehingga mengurangi pelayanan kepada konsumen. Ketika seorang *driver* mengantuk disiang hari dan lapar maka *driver* tersebut emosinya *sensitive*. Faktor sikap ini terbukti ke beberapa *driver*. Ketika malam hari pun sikap *driver* bisa berbeda pula dengan sikap disiang hari. Ketika malam hari jalanan cenderung sepi sehingga *driver* mengabaikan rambu-rambu lalu lintas dikarenakan jalanan sepi berbeda dengan siang hari yang lalu lintasnya ramai. Sehingga ketika malam hari *driver* berani untuk menggunakan kesempatan itu agar segera sampai ke lokasi tujuan. Beda hari juga dapat menentukan sikap seorang *driver*, mungkin dihari ini semangat seorang *driver* kurang, tetapi dihari esok sikap seorang *driver* tiba-tiba semangat kembali. Faktor sikap inilah yang memicu kepada performa *driver*.