

## Abstrak

**Apriati. 2015. *Perilaku Operator Dan Awak Bus Antar Kota Dalam Provinsi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang ( Studi Pada Bus Jurusan Pontianak-Entikong). Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.***

Masih tingginya intensitas masyarakat Pontianak menggunakan angkutan umum khususnya bus sebagai alat transportasi dalam melakukan perjalanan antar kota, salah satunya tujuan Entikong, membuat beberapa perusahaan swasta dan badan usaha milik negara melirik bidang jasa ini. Perilaku operator dan awak bus dalam melayani penumpang beberapa teridentifikasi menyimpang. Penyimpangan tersebut dalam hal penetapan tarif diluar tarif angkutan penumpang umum antar kota dalam provinsi yang sudah diatur dalam peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 46 tahun 2013, dan kurang peduli terhadap calon penumpang. Tujuan penelitian ini ialah ingin memaparkan tentang perilaku operator dan awak bus pada jurusan Pontianak-Entikong yang menyimpang dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori ransang-balas (*stimulus-respons theory*) dan teori konflik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan observasi dan sebagai subyek penelitian ini adalah penumpang, operator dan awak bus jurusan Pontianak-Entikong. Adapun hasil penelitian ini mengungkapkan perilaku operator dan awak bus menyimpang dalam lima (5) aspek pelayanan, yaitu (1) ketidaktepatan waktu keberangkatan dan ketibaan bus di tempat tujuan, (2) keamanan penumpang terancam, (3) ketidaknyamanan, (4) ketidakpastian tarif, dan (5) kurang peduli operator dan awak bus kepada penumpang. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan penanggungjawab lebih sensitif dan peka terhadap masalah-masalah transportasi ini dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapangan dan kepada masyarakat agar bisa memilih menggunakan jasa transportasi yang operator dan awak busnya memberikan perilaku yang baik.

Kata kunci: perilaku, pelayanan, operator dan awak bus, penumpang.