

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju mendorong manusia untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya lebih tinggi dari zaman sebelumnya. Perpindahan atau pergerakan penduduk disebut juga dengan mobilitas sosial. Kata mobilitas sendiri berasal dari bahasa latin *mobilis* yang berarti mudah dipindahkan atau banyak bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain (Khalib & Achyar, 2011). Perpindahan dilakukan untuk melakukan segala jenis aktivitas, baik itu melakukan pekerjaan, sekolah maupun pariwisata. Lebih lanjut, Tumer (2012) menyatakan bahwa meningkatnya penggunaan alat elektronik ternyata tidak berpengaruh terlalu besar terhadap perpindahan fisik seseorang. Perpindahan fisik bagi yang kaya, bahkan juga bagi beberapa masyarakat miskin sudah menjadi gaya hidup di zaman ini.

Mobilitas masyarakat yang semakin cepat memerlukan sarana dan prasarana transportasi yang mendukung. Fisik manusia tidak lagi efektif untuk melakukan pergerakan di lingkungan sosial zaman ini yang dituntut serba cepat. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan atau maksud tertentu. Sedangkan, prasarana adalah segala sesuatu penunjang terselenggaranya suatu proses. Sarana transportasi adalah alat kendaraan, baik darat, laut dan udara yang bersifat umum maupun pribadi. Kendaraan tersebut seperti bus, kapal, pesawat, dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana transportasi

tersebut seperti jalan raya, jembatan, terminal, bandara, pelabuhan, dan lain sebagainya.

Selain sarana dan prasarana transportasi yang mendukung pergerakan masyarakat, maka yang tidak kalah penting juga pelayanan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menawarkan kepuasan yang tidak terikat pada produk secara fisik, contohnya adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan ini diberikan oleh seperangkat manajemen dalam sebuah instansi atau perusahaan dari tingkat atas sampai tingkat bawah (tenaga teknis/lapangan). Kepuasan pelanggan atau pengguna adalah bukti keberhasilan sebuah pelayanan. Dalam memberikan pelayanan seharusnya hak dan kewajiban seimbang. Hak penyedia jasa adalah memperoleh hasil yang berupa materi dari pelanggan, dan kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang maksimal. Begitu pula hak dan kewajiban pelanggan, pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal dan berkewajiban membayar jasa penyedia jasa.

Dalam konteks transportasi masyarakat dibedakan dalam dua kelompok, pertama kelompok masyarakat yang mempunyai pilihan menggunakan kendaraan pribadi atau angkutan umum dalam melakukan perjalanannya (*choice users*). Kedua kelompok masyarakat dengan alasan tertentu hanya tergantung pada sarana angkutan umum untuk melakukan perjalanannya (*captive users*). Masyarakat Indonesia sebagian besar melakukan perjalanan *captive users*. Artinya bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia lebih memilih angkutan umum untuk melakukan perjalanan (Morlok dalam Rini, 2007).

Kota Pontianak merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Barat, karena merupakan ibu kota provinsi, Pontianak dapat dikatakan menjadi sentral kehidupan sosial, ekonomi dan politik Kalimantan Barat. Bukan hanya hal tersebut, Pontianak juga merupakan akses utama masyarakat Kalimantan Barat untuk melakukan pergerakan, baik lokal, nasional dan internasional. Pergerakan ini didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang tersedia di kota Pontianak. Di kota Pontianak ada beberapa prasarana transportasi yaitu terminal, pelabuhan dan satu bandara yang terletak di luar kota Pontianak yaitu bandara Supadio, Kabupaten Kubu Raya. Dua terminal besar di Kota Pontianak yaitu terminal di Kapuas Indah, terminal Batu Layang dan beberapa terminal kecil serta satu terminal bus antar negara di kecamatan Ambawang, kabupaten Kubu Raya yang melayani trayek antar negara khususnya Malaysia dan Brunai Darussalam, dan pelabuhan-pelabuhan di sepanjang sungai Kapuas dan sungai Landak.

Berbicara Kalimantan Barat juga berbicara tentang daerah perbatasan. Wilayah perbatasan adalah wilayah yang melingkupi daerah-daerah yang berbatasan langsung dengan wilayah teritorial negara tetangga. Negara tetangga yang berbatasan langsung dengan Kalimantan Barat adalah negara Malaysia. Perbatasan Kalimantan Barat terbentang sepanjang 966 KM, 5 kabupaten, 14 kecamatan, dan 98 desa. Dari 14 kecamatan dari 5 kabupaten tersebut hanya ada 3 pintu masuk resmi yaitu kabupaten Sambas, Bengkayang dan Sanggau. (http://buk.depkes.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=165:beranda-depan-daerah-perbatasan-di-propinsi-kalimantan-barat).

Kondisi geografis Kalimantan Barat yang berbatasan langsung dengan negara Malaysia memungkinkan Kalimantan Barat menjadi daerah transit dan juga pengirim tenaga kerja ke Malaysia. Setiap hari banyak tenaga kerja Indonesia yang masuk melalui pintu perbatasan Entikong. Pintu perbatasan Entikong adalah Pintu masuk resmi di Kabupaten Sanggau dan pintu masuk resmi terlama dari kedua pintu masuk di kabupaten lainnya. Pintu masuk Entikong sampai saat ini , masih menjadi pintu masuk ke negara tetangga dengan intensitas tinggi.

Jarak antara Pontianak - Entikong 314 km, dengan kendaraan bus dan taksi dapat ditempuh sekitar 8 jam. Adapun bus-bus yang melayani trayek Pontianak-Entikong secara langsung adalah CV. Pratama, Tepian Landak, Sago Mandiri dan Kopang Wanara Sakti. Selain dari bus-bus yang melayani perjalanan langsung, penumpang tidak sedikit juga menggunakan bus-bus pariwisata antar negara dan turun ke Entikong

(http://buk.depkes.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=165:beranda-depan-daerah-perbatasan-di-propinsi-kalimantan-barat).

Aktor yang menangani pelayanan kepada penumpang bus yaitu operator dan awak bus. Operator bus adalah pemilik bus dan juga orang yang melayani penumpang dalam pembelian tiket maupun penitipan barang. Sedangkan awak bus yang terdiri dari supir dan kondektur adalah orang yang melayani penumpang dilapangan atau selama perjalanan menuju tempat tujuan penumpang masing-masing.

Perilaku yang diberikan oleh operator dan awak bus seharusnya memuaskan penumpang yang menggunakan bus yang mereka layani . Memuaskan dalam hal

ini mencakup kepastian harga tiket bus, informasi yang jelas dan juga pelayanan yang maksimal selama dalam perjalanan yaitu ketepatan keberangkatan, ketepatan ketibaaan di tempat tujuan, kepastian tarif, rasa aman dan nyaman dalam bus serta kepedulian operator dan awak bus kepada penumpang.

Pelayanan yang diharapkan di atas ternyata berbeda di lapangan. Beberapa kejadian yang dialami oleh beberapa informan sementara yang diwawancari menyatakan bahwa harga tiket yang dijual oleh operator bus lebih tinggi dari tarif sebenarnya sehingga membuat penumpang merasa keberatan dengan perilaku mereka. Selain harga tiket yang melebihi harga sebenarnya ada juga operator bus yang mengenakan biaya untuk barang penumpang yang dibawa oleh penumpang walaupun bawaannya sedikit. Perilaku operator yang kurang maksimal juga dirasakan oleh awak bus, yaitu awak bus merasa keberatan dengan ketidakpedulian operator ketika bus yang mereka kendarai dalam kondisi rusak, awak bus harus membayar sendiri dengan gaji mereka dengan cara diicicil setiap bulannya.

Selain perilaku operator bus yang membuat penumpang dan awak bus tidak nyaman, perilaku awak bus juga sering membuat penumpang tidak nyaman. Awak bus yang seharusnya bertanggungjawab terhadap penumpangnya, dalam keadaan sadar sering diam melihat calo tiket yang melakukan pemerasan dengan menaikkan harga tiket bus yang mereka kendarai. Beberapa observasi juga yang dilakukan oleh masyarakat sekitar terminal atau tempat transaksi bus menyatakan bahwa akan terjadi kenaikan tarif tiket pada musim-musim tertentu, lebih-lebih kepada penumpang “asing”. Penumpang asing adalah penumpang yang dilihat

secara fisik bukan berasal dari dalam daerah yang diidentifikasi akan menjadi TKI/TKW. Bukan hanya kedua hal diatas, terdapat juga pengalaman lain dari penumpang yang menyatakan bahwa ketika bus tiba di Pontianak sudah petang dan malam, awak bus tidak menjamin mengantarkan penumpangnya sampai ke tempat tujuan masing-masing.

Melihat perbedaan yang cukup jauh antara harapan dengan kenyataan perilaku operator dan awak bus dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya, sehingga peneliti berasumsi sementara bahwa ada masalah dalam perilaku pelayanan yang diberikan oleh operator dan awak bus kepada penumpangnya. Melihat beberapa permasalahan sementara di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dapat ditemukan sejumlah masalah diantaranya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1.2.1. Kebijakan operator bus yang berpengaruh terhadap pelayanan kepada penumpang.

1.2.2. Perilaku awak bus dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah “ bagaimana perilaku operator dan awak bus antar kota

dalam provinsi jurusan Pontianak-Entikong dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?''.

1.4. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada perilaku operator dan awak bus antar kota dalam provinsi jurusan Pontianak-Entikong yang menyimpang.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah ingin memaparkan tentang perilaku operator dan awak bus pada jurusan Pontianak-Entikong, baik yang sesuai maupun yang menyimpang dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya dapat memberi informasi dan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan terutama konsep sosiologi tentang perilaku operator dan awak bus antar kota dalam provinsi dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Penelitian ini juga diharapkan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan perbandingan penelitian yang akan datang dan diharapkan menjadi bermanfaat kedepannya bagi peneliti yang akan meneliti tema yang sama dengan teori dan cara pandang yang berbeda.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat diantaranya, pada:

- 1.6.2.1. Pemilik perusahaan mengetahui perilaku operator dan awak bus terhadap penumpang sehingga dapat memberikan sanksi nyata berupa teguran dan pemecatan bagi yang menyimpang
- 1.6.2.2. Pemerintah daerah dan dinas mengetahui perilaku operator dan awak bus sehingga dapat memberikan peringatan, sanksi, kebijakan dan peraturan yang berkait dengan perilaku tersebut.
- 1.6.2.3. Warga Masyarakat agar mengetahui informasi ini dan waspada untuk menghindari akibat-akibat yang tidak dikehendaki.