

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM DI
TENGAH ADANYA BUS RAPID TRANSIT (BRT)
(Studi Kasus: PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pemalang)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

RISKI NUR ITSNAENI

NIM 1617201162

**JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H.SAIFUDDIN ZUHRI**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riski Nur Itsnaeni
NIM : 1617201162
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Angkutan Umum di Tengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT) (Studi Kasus: PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pematang)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 27 Desember 2021

Saya yang menyatakan



Riski Nur Itsnaeni
NIM. 1617201162



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS ANGGKUTAN UMUM DI
TENGAH ADANYA BUS RAPID TRANSIT (BRT) (STUDI KASUS: PO
GINANJAR RANDUDONGKAL KABUPATEN PEMALANG)**

Yang disusun oleh Saudara **Riski Nur Itsnaeni NIM 1617201162** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **27 Januari 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji


Dr. H. Chandra Warsito, M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Sekretaris Sidang/Penguji


Siti Ma'sumah, M.Si.
NIDN. 2010038303

Pembimbing/Penguji

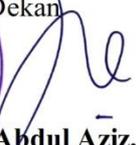

Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
NIDN. 2021088901

Purwokerto, 14 Februari 2022

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan




Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Riski Nur Itsnaeni NIM. 1617201162 yang berjudul :

Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Agkutan Umum di Tengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT) (Studi Kasus : PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pemalang)

Saya Berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Saifuddin Zuhri untuk diajukan dalam rangka memenuhi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 27 Desember 2021

Pembimbing,



Muhammad Wildan, S.E.Sy., M, Sy
NIDN. 2021088901

MOTTO

“Selalu Libatkankan Allah SWT dalam urusan kita, maka Allah sendiri yang melibatkan manusia untuk menyayangi kita”

Ust. Hanan Attaki



PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan Skripsi ini sebagai tanda bukti dan cinta kasih sayang yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suristam dan Ibu Laspriyati yang selalu memanjatkan doa, memberikan dukungan serta memotivasi, serta memberikan kasih sayang yang tidak ada habisnya dan tidak akan tergantung oleh siapapun.
2. Kakak dan adik tercinta, Siska Setyaningsih dan Rois Nur Hidayat serta kakak ipar Nuryanto yang selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
3. Suami tersayang Asep Sutrisno, S.Pd yang selalu memanjatkan doa, memberikan dukungan serta motivasi dan membantu agar skripsi ini segera selesai.
4. Keluarga besar Sangalas dan eyang Yasroji yang selalu menyemangati dan berdoa agar skripsi berjalan dengan lancar.
5. Teman-temanku Anisatun Falaah, Dheka Hesty Arline, Ika Alinda, Anjani Sinta Dewi, Siti Rokhmatul Ummah, Laely Ayu Rahmawati yang telah mendoakan kelancaran skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuanganku Ekonomi Syariah D 2016, yang telah menemani berjuang selama 4 tahun semoga dimanapun kalian tetap sehat dan silaturahmi tetap terjaga.
7. Almamaterku tercinta UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS ANGKUTAN UMUM DI
TENGAH ADANYA BUS RAPID TRANSIT (BRT)
(Studi Kasus : PO Ginanjar Randudongkal Pemalang)**

RISKI NUR ITSNAENI

NIM. 1617201162

Email : riskinuritsnaeni@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan dan pelanggan itu akan mempengaruhi pelanggan lain untuk tidak menggunakan jasa transportasi itu. Setiap bisnis yang menawarkan jasa/ layanan (*every business is a service business*). PO Ginanjar mengalami penurunan omset yang cukup besar setelah adanya Bus Rapid Transit (BRT) dari 2018 sampai sekarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan bus angkutan umum di tengah adanya Bus Rapid Transit (BRT).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancan atau medan terjadinya gejala. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif dan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisah menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan. Menggunakan metode triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Peneliti menggunakan triangulasi metode yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda dan menggunakan triangulasi teori yaitu hasil penelitian atau informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bus PO Ginanjar mengalami peningkatan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan fasilitas yang terbaik. Selain itu karawan yaitu supir dan kernet memiliki kemampuan mengetahui mesin rusak berani bertanggung jawab untuk para penumpang, jam operasi bus ginanjar sudah jelas jadi memudahkan penumpang untuk mencari dan menemukan bus ginanjar. Kemudian juga jika tertinggal bus sebelumnya ada bus selanjutnya yang berjarak 15 menit, jadi penumpang untuk menghindari keterlambatan harus menunggu bus lebih awal agar tidak tertinggal bus sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum ada BRT bus PO Ginanjar kurang memperhatikan kretia kualitas pelayanan tetapi setelah adanya BRT mereka lebih meningkatkan kualitas pelayanan tersebut walaupun sedikit demi sedikit

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Bus PO Ginanjar.*

***IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT BUS SERVICES IN
THE MIDDLE OF RAPID TRANSIT (BRT) BUS
(Case Study: PO Ginanjar Randudongkal Pematang)***

RISKI NUR ITSNAENI

NIM. 1617201162

Email : riskinuritsnaeni@gmail.com

ABSTRACT

Low service quality will result in customer dissatisfaction, and the customer will influence other customers not to use the transportation service. Every business that offers services (every business is a service business). Bus PO Ginanjar experienced a significant decline in turnover after the introduction of Bus Rapid Transit (BRT) from 2018 till now. This study aims to determine the improvement of the quality of public transport bus services in the midst of the Bus Rapid Transit (BRT).

This study is a field research, that is conducted in the place where the symptoms occur. The analytical method used in this research is descriptive qualitative method, which is a method used to analyze qualitative data and is described in words or sentences separated by category to obtain conclusions. Using the triangulation method it is a method in qualitative research to check and establish validity by analyzing from various perspectives. Researcher uses triangulation method by comparing information or data in different ways then using theoretical triangulation to adjust the result of research with relevant theoretical perspective to avoid bias.

The results showed that the Bus PO Ginanjar has increased in providing satisfaction to customers by providing the best facilities. In addition, the crew, namely the driver and assistant, have the ability to know if the engine is damaged and dare to be responsible for the passengers, the operating hours of the Ginanjar bus are clear, making it easier for passengers to search and find the Ginanjar bus. Then also if you miss the previous bus there is a next bus which is 15 minutes away, so passengers to avoid delays must wait for the bus earlier so as not to miss the bus so that it will increase customer satisfaction. Before there wa a Bus Rapid Transit (BRT) bus PO Ginanjar paid less attention to the service quality criteria but after the BRT they are improving the quality of the service gradually.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Bus PO Ginanjar.*

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipake dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ža	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma tebalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka

ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wawu	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عَدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

Ta'Marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ'
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	Zakât al-fitr
------------	---------	---------------

Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyah
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansa

3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karîm
4	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	ditulis	Furûd

Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	Bainakum
2	Fathah + wawu mati	ditulis	Au
	قول	ditulis	Qaul

Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

انتم	Ditulis	a'antum
اعدت	Ditulis	u'iddat

Kata sandang alif + lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	Ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya

السماء	Ditulis	as-samâ
--------	---------	---------

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوالفروض	Ditulis	zawi al-furûd
----------	---------	---------------

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Angkutan Umum di Tengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT) (Studi Kasus : PO. Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pematang Jaya)”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabatnya. Semoga kita termasuk umat Beliau yang akan mendapatkan syafa'atnya di hari akhir nanti.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Dengan selesainya penelitian ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih atas bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati saya haturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Sul Khan Chakim, S.Ag., M.M., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy, selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan tenaga, waktu, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, serta nasihat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan membantu hingga akhir studi.
9. Segenap Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. H. Ansor selaku pemilik PO Ginanjar yang telah memberikan izin dan memberikan informasi.
11. Kedua orang tua, Bapak Suristam dan Ibu Laspriyati, mereka merupakan orang-orang hebat, yang telah mencurahkan kasih sayangnya, merawat, mendidik, serta mendoakan tiada henti. Jasamu tidak akan terbalas dengan apapun, semoga Allah memberikan kesehatan, rezeki serta lindungan dari Allah SWT.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Aamiin.

Purwokerto, 27 Desember 2021

Penulis

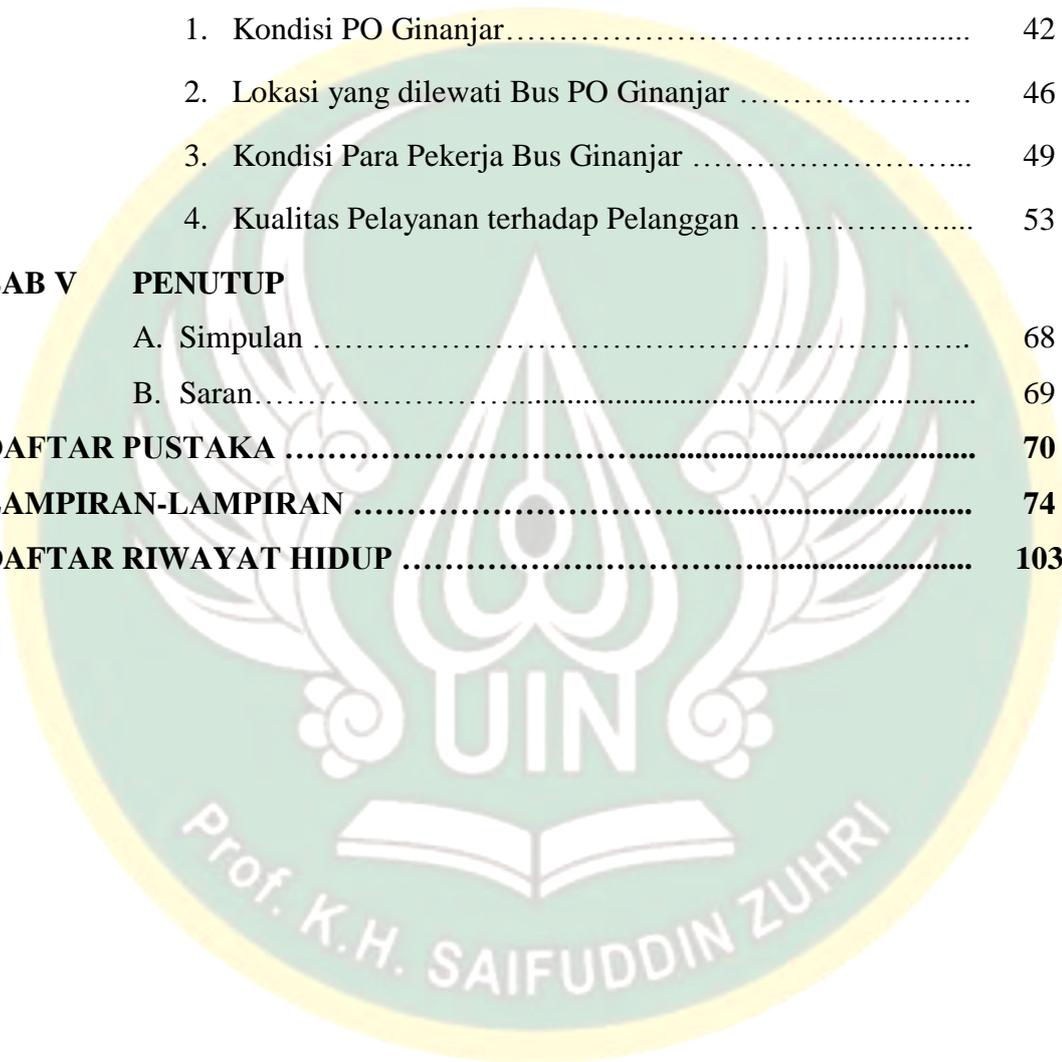


Riski Nur Itsnaeni
NIM. 1617201162

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGESAHAN	ii
PERTANYAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACK.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	8
F. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	23
B. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
C. Kriteria Kualitas Pelayanan	24
D. Landasan Teologis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	38

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Kondisi PO Ginanjar.....	42
2. Lokasi yang dilewati Bus PO Ginanjar	46
3. Kondisi Para Pekerja Bus Ginanjar	49
4. Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan	53
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103



DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Omset PO Ginanjar
Tabel 4.2 Tarif Penumpang Bus PO Ginanjar
Tabel 4.3 Populasi Kecamatan Kalimanah
Tabel 4.4 Populasi Kecamatan Sokaraja
Tabel 4.5 Populasi Kecamatan Purwokerto Selatan
Tabel 4.6 Daftar Nama Karyawan



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pertanyaan Kepada Pemilik, Karyawan, Penumpang
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Sertifikat OPAK
- Lampiran 4 Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 5 Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 6 Sertifikat APLIKOM
- Lampiran 7 Sertifikat PPL

- Lampiran 8 Sertifikat KKN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengatur sektor jasa dalam perekonomian, waktu santai yang semakin banyak, presentase wanita yang masuk angkatan kerja semakin besar, tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat (Ahmad Mutaqin, 2006:1).

Pelayanan menurut Supranto (1997) yang dikutip oleh Arif Wibowo pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut (Arif, 2006:71). Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan, tetapi pelanggan itu akan mempengaruhi pelanggan lain untuk tidak menggunakan jasa transportasi itu. Setiap bisnis yang menawarkan jasa/ layanan (*every business is a service business*). Setiap bisnis yang menawarkan layanan pelanggan yang baik akan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk sukses dan berkembang daripada yang tidak terlalu peduli dengan layanan pelanggan. Setiap bisnis yang memiliki komitmen yang jujur terhadap layanan pelanggan akan selalu memiliki barisan pelanggan setia. Bisnis ini akan bertumbuh melalui promosi dari mulut ke mulut dan pelanggan mereka akan tetap setia dalam suka dan duka (Ivonne, 2009:3).

Ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang

disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

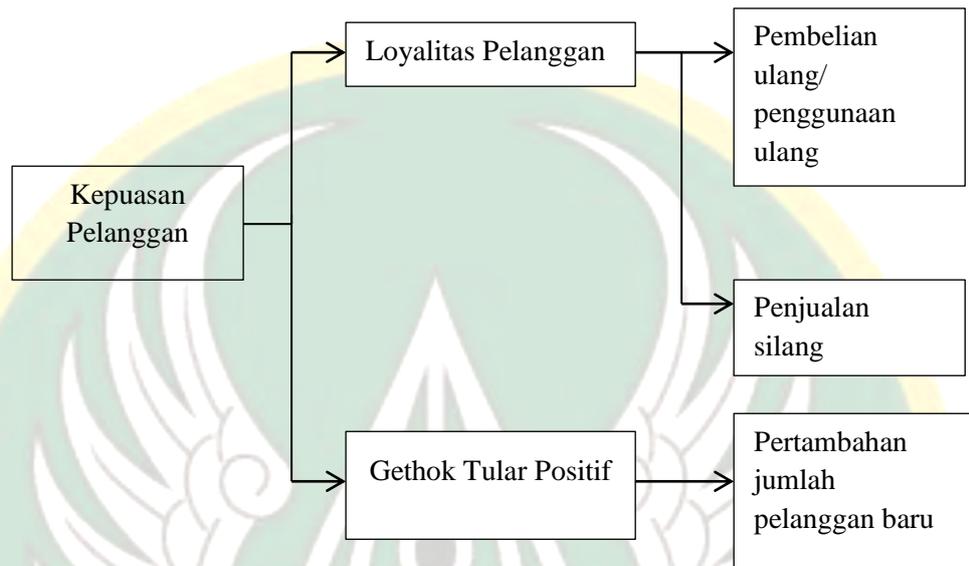
Layanan pelanggan yang hebat tidak terjadi begitu saja tapi memerlukan waktu, energi dan komitmen yang nyata yang harus diberikan oleh setiap orang yang terlibat, tidak hanya dari orang-orang yang melayani konsumen secara langsung. Tidak ada cara yang lebih baik untuk membangun bisnis yang menguntungkan selain berkomitmen penuh untuk membangun level layanan pelanggan terbaik yang dapat disediakan (Ivonne, 2009:3).

Menurut Jurnal Budi Firmansah, dkk (2014:2-3) Keunggulan bersaing sebuah perusahaan jasa dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan bagus dari pesaing secara konsisten. Suatu pelayanan dikatakan bagus apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan sasaran. Pemberian pelayanan yang baik akan mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan kuat antara pelanggan dan perusahaan membantu perusahaan dalam memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan perusahaan dapat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan maka pelanggan akan menggunakan kembali jasa tersebut karena mereka sudah merasakan kenyamanan, dengan begitu suatu perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya dengan bus lain.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan yang tidak puas akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain,

atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam) (Daryanto dan Ismanto, 2014:37).

Sebagai pelaku bisnis atau pelaku pemberi layanan kita perlu mengidentifikasi apa yang pelanggan anda harapkan, kemudian penuhi harapan-harapan itu, dan kalau mungkin lampau harapan-harapan itu.



Gambar 1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan

(Pasuraman dan Zeithmal, 1998: 55)

Menurut Parasuraman dan Zeithmal melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, diantaranya : *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) (Pasuraman dan Zeithmal, 1998: 55-56).

Indonesia adalah negara yang penduduknya sangat padat dan memiliki kebutuhan kompleks, berbagai aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata,

maupun *travelling*. Keadaan ini menjadi dampak pada kebutuhan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Hal ini pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antara moda transportasi baik darat, laut, maupun udara dalam memberikan layanan terbaik untuk memperoleh konsumen atau penumpang yang setia. Di Indonesia transportasi darat masih menjadi primadona seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi atau kereta api. Transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah bus. Bus menawarkan alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan masyarakat memilih bus karena tariff yang masih terjangkau dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Di Purbalingga bus yang terkenal salah satunya adalah bus PO Ginanjar yang pemiliknya ada di Randudongkal Kabupaten Pemalang. PO Ginanjar berdiri pada tahun 1997, dengan arah Pemalang-Purwokerto dan Pemalang-Randudongkal. PO Ginanjar mempunyai 15 unit armada bus, terdiri dari 10 unit bus aktif beroperasi arah Pemalang-Purwokerto dan 5 unit bus beroperasi arah Pemalang-Randudongkal. Tarif untuk bus Ginanjar Purbalingga-Purwokerto Rp. 3.000 untuk mahasiswa atau pelajar jarak jauh dan Rp.2.000 untuk jarak dekat, pegawai PT atau buruh Rp. 4.000 untuk jarak jauh dan Rp. 3.000 untuk jarak dekat. Kemudian untuk penumpang biasa Rp. 5.000 untuk jarak jauh dan Rp. 4.000 untuk jarak dekat, untuk penumpang dan barang Rp. 10.000 untuk jarak jauh dan Rp. 7.000 untuk jarak dekat. Sebelum ada BRT PO. Ginanjar mendapat penghasilan satu hari Rp. 200.000 – Rp. 400.000 tergantung dengan banyaknya penumpang dan dalam 1 (satu) tahun bisa menghasilkan rata-rata Rp. 98.750.000. Sebelum adanya BRT PO Ginanjar juga memiliki pelayanan yang sama dengan bus-bus yang lain, seperti: menaikkan dan menurunkan penumpang terburu-buru, berdesak-desakan, panas dan terkadang tarifnya berbeda-beda tergantung kondektur yang meminta. (Wawancara dengan pemilik PO Ginanjar pada 11 Juli 2020)

Bus kota masih menjadi primadona masyarakat, maka dari itu pengusaha atau perusahaan jasa bus tersebut harus pintar untuk mengubah strategi pelayanan menjadi lebih baik untuk memuaskan para pelanggannya, sehingga pelanggannya tidak memilih bus lain sebagai alternatifnya. Masyarakat lebih memilih bus yang memiliki armada dan pelayanan yang bagus, di Purbalingga-Purwokerto sendiri sudah ada bus yang memilikinya yaitu bus BRT (*Bus Rapid Transit*).

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng rute Purwokerto-Purbalingga diresmikan pada 13 Agustus 2018. Bus Purwokerto-Purbalingga ini memiliki 47 halte. 24 halte ke arah Purbalingga dan 23 halte ke arah Purwokerto. Pada awal diresmikan bus BRT ini memiliki 8 unit bus, dan pada bulan September bertambah menjadi 14 bus yang beroperasi. Pada awal bus ini diresmikan masyarakat diberi kesempatan untuk menaiki bus dengan gratis. Selanjutnya masyarakat dikenakan tarif sebesar Rp.4000 untuk umum dan Rp. 2000 untuk pelajar, mahasiswa dan veteran. (Wawancara dengan pegawai BRT Tegar Endro pada 3 Juni 2020)

Masyarakat lebih memilih menggunakan BRT dari pada menggunakan angkutan umum karena tarifnya lebih murah, selain itu juga karena pelayanan BRT lebih bagus dan armada juga bagus. Dengan adanya BRT pendapatan bus PO Ginanjar menurun, yang semula Rp. 200.000-Rp.400.000 sekarang menjadi Rp. 100.000-Rp.150.000 dengan total omset 1 (satu) tahun rata-rata Rp. 54.290.000 sangat menurun drastis, terkadang juga hanya bisa untuk membeli bahan bakar solar. Tidak hanya bus PO Ginanjar bus lain seperti Lestari Muda, Revina, Ragil dan lain sebagainya juga mendapatkan dampaknya.

Pada saat awal BRT Purbalingga-Purwokerto mulai beroperasi bus umum jurusan Purbalingga-Purwokerto sempat mogok beroperasi dan meminta agar memberhentikan operasi BRT. Tetapi karena dari pihak BRT dan Pemerintah tetap tidak akan menghentikan BRT maka bus umum seperti PO Ginanjar tetap beroperasi seperti biasanya.

Hal ini membuat dampak bagi bus PO Ginanjar mengalami penurunan omset yang cukup besar, kemudian bus ginanjar juga memikirkan bagaimana cara agar bisa kembali bangkit dan tetap bisa beroperasi seperti biasanya dan bisa menarik para pelanggan agar bisa menggunakan bus ginanjar lagi. Sesudah adanya bus BRT PO Ginanjar juga sudah mulai memperbaiki pelayanan seperti bersikap lebih sopan dan lebih menjaga keramah tamahan kepada pelanggan.

Melihat permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PO Ginanjar. Maka peneliti mengangkat judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Angkutan Umum di Tengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT) (Studi Kasus: PO Ginanjar Randudongkal Kabupaten Pemalang)”** sebagai bahan penelitian tugas akhir kuliah.

B. Definisi Operasional

1. Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Hanifah, 2015)

Pelayanan yaitu proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkan. (Ahmad, 2006)

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung. (Moenir, 2005:47)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. (Zainal, dkk, 2017:180)

Kualitas Pelayanan ditentukan oleh bagaimana kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan yang dipikirkan

oleh pelanggan atau penerima layanan tersebut. Para pelanggan akan menilai kinerja suatu pelayanan yang telah mereka terima dan apa yang mereka dapatkan atau rasakan dalam suatu layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan maka akan semakin tinggi pula kepuasan para pelanggan. Dan akan berdampak positif pada perusahaan tersebut.

3. Kriteria Kualitas Pelayanan

Menurut Grongos yang dikutip Tjiptono mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yaitu:

- a. *Professionalisme and Skills* yaitu pelanggan mendapati penyedia jasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.
- b. *Attitudes and Behavior* yaitu pelanggan merasa penyedia jasa menaruh perhatian yang besar pada mereka dan membantu memecahkan masalah.
- c. *Accessibility and Flexibility* yaitu jam operasi, lokasi dan sebagainya dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pelanggan dapat mengakses dengan mudah.
- d. *Reliability and Trustworthiness* yaitu mengandalkan penyedia jasa untuk apapun yang telah disepakati.
- e. *Recovery* yaitu bila terjadi sesuatu maka penyedia jasa akan mengambil tindakan dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan meyakini bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan imbalan yang sesuai dengan biaya yang keluar (F. Tjiptono, 2005:261).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah cara bus PO Ginanjar meningkatkan kualitas pelayanannya di tengah adanya BRT Trans Jateng?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan bus PO Ginanjar di tengah adanya BRT Trans Jateng.

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan menambah wawasan berpikir peneliti mengenai cara meningkatkan kualitas pelayanan bus PO Ginanjar di tengah adanya BRT Trans Jateng Purbalingga-Purwokerto.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kondisi konsumen atau pelanggan atau penumpang PO Ginanjar, selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

c. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan informasi tambahan bagi pembaca untuk menambah referensi penelitian yang lebih baik selanjutnya.

d. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan dan menjadi suatu pertimbangan dalam memilih jasa transportasi.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berguna sebagai bahan acuan yang relevan yaitu salah satunya dengan cara mengkaji penelitian-penelitian terdahulu. Sebelum melakukan penelitian ini penulis mencari referensi-referensi yang terdapat pada penelitian-penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang.

Jurnal Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan(Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)”. Menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diterima dengan kontribusi sebesar 17,20%. Hasil kualitas pelayanan yang berkontribusi paling tinggi dimata tamu pelanggan ada dua hal yaitu karyawan Hotel Pelangi Malang merespon permintaan tamu pelanggan dengan cepat dan arsitektur bangunan yang unik mampu memberikan kenyamanan tamu pelanggan saat menginap di Hotel Pelangi Malang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan diterima dengan kontribusi 15,10%, kemampuan karyawan Hotel Pelangi Malang memahami kebutuhan tamu pelanggan sangat berpengaruh penting terhadap citra Hotel Pelangi Malang. Citra itu sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif dan merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak dengan kontribusi sebesar 40,30%, karena tamu pelanggan tidak bisa loyal apabila belum merasakan kepuasan menginap di Hotel Pelangi Malang.

Skripsi Linda Puspitasari pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Special Sambal “SS” Purwokerto)”. Hasil penelitian bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan dari hasil uji regresi linier berganda. Indikator kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *Performance, Durability, Confermance, Features, Reliability, Asthetic* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsivenes, Emphaty, Assurance*. Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik mampu bersaing (*kompetitif*), tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen.

Jurnal Ari Prasetyo pada tahun 2012 dengan Judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TIKI Cabang Semarang)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang, maka dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi, harga jasa pengiriman barang PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori kompetitif, dan kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang.

Jurnal Yesenia dan Edward H Siregar pada tahun 2014 dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”. Dengan hasil bahwa konsumen KFC mayoritas berjenis kelamin perempuan, konsumen yang datang terbanyak pada usia 16-25 tahun dan sebagian besar berpendidikan terakhir SMA serta berprofesi kebanyakan sebagai pelajar atau mahasiswa. Tingkat pendapatan konsumen per bulan > Rp. 1.000.000 dan setiap kali berkunjung, pelanggan KFC rata-rata menghabiskan Rp. 20.000-Rp. 50.000. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan KFC dalam kategori sangat puas. Berdasarkan penelitian, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun memiliki

pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Semakin tinggi kualitas produk maka konsumen akan semakin puas. Kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Semakin tinggi kepuasan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC.

Skripsi Evrina Wardhani pada tahun 2010 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)”. Dengan hasil penelitian kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, karena pelanggan tidak hanya membeli produk hanya karena keunikan produk tetapi juga pelanggan menginginkan produk yang berkualitas yang ditawarkan oleh Kedai Digital. Semakin tinggi kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan yang baik (*excellent service*) akan membentuk persepsi awal pelanggan mengenai suatu perusahaan secara keseluruhan. Keramahan dan perhatian yang diterima pelanggan dari perusahaan akan menjadi suatu kesan yang mendalam sehingga pelanggan merasa senang terhadap perusahaan. Nilai pelanggan akan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Hal ini terjadi karena dalam memutuskan untuk membeli sebuah produk, pelanggan akan membandingkan seberapa besar manfaat yang nantinya didapatkan. Pengaruh positif ini tampak pada sebagian besar pernyataan pelanggan Kedai Digital 23 Semarang yang menyatakan bahwa harga dan biaya yang mereka bayarkan untuk

memesan produk di Kedai Digital 23 Semarang sudah sesuai dengan apa yang mereka dapatkan, baik dilihat dari kualitas produk, kualitas layanan yang dirasakan, manfaat yang diperoleh, serta pengalaman yang mereka rasakan selama menjadi pelanggan Kedai Digital 23 Semarang.

Jurnal Shandy Widjoyo Putro pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”. Bahwa kualitas layanan pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden. Hal ini berarti jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat. Kualitas produk pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden. Hal ini berarti jika kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat. Kepuasan konsumen pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Happy Garden. Hal ini berarti jika kepuasan konsumen ditingkatkan maka loyalitas konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat.

Skripsi Oldy Ardhana pada tahun 2010 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)”. Berdasarkan seluruh data yang diperoleh maka kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jurnal Inka Janita Sembiring, Suharyo, dan Andriani Kusumawati pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas

Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)". Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Produk McDonald's memiliki standard sesuai ketetapan yang dibuat McDonald's secara global, hal ini menyebabkan kualitas produk setiap cabang McDonald's yang tersebar di Indonesia harus sesuai dengan standar tersebut, mengingat McDonald's adalah restoran *fastfood* yang telah tersebar di seluruh dunia maka standar yang ditetapkan pun bertaraf internasional. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (*expected quality*) dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*). Hal tersebut karena pelanggan selalu menilai suatu pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak terlepas dari kreativitas pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Pelanggan yang mencapai tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki ikatan pada merek produk, bukan hanya preferensi rasional dan pada akhirnya akan membangun loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persaingan merebutkan pelanggan pada usaha restoran, khususnya *fastfood*. Restoran *fastfood* yang semakin marak dan produk yang ditawarkan juga semakin bervariasi, kualitas produk memang sangat penting untuk semua restoran untuk mempertahankan dan mendapatkan pelanggan. Kualitas produk yang baik dari suatu restoran *fastfood* tidak menjamin terciptanya loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, sehingga jika upaya peningkatan kualitas

pelayanan yang dilakukan perusahaan berhasil maka loyalitas pelanggan akan dapat tercipta.

Jurnal Dwi Aryani dan Febriana Rosinta pada tahun 2010 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human Resource Development Institute)”. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini ditunjukkan oleh lebih banyaknya variabel loyalitas pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sedikit variabel dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Selvi Normasari, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati, 2013	Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas	Meneliti tentang Kualitas Pelayanan apakah berpengaruh untuk perusahaan	Objek dan metode penelitian	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi 17,20%.

		Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)			Kontribusi yang paling tinggi: karyawan hotel merespon permintaan tamu dengan cepat, arsitektur bangunan yang memberikan kenyamanan pelanggan saat menginap. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dengan kontribusi 15,10%. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak dengan kontribusi 40,30%
2	Linda Puspitasari, 2016	Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap	Meneliti tentang kualitas peelayanan pada suatu perusahaan	Objek dan Metode Penelitian	Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

		Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Sambal “SS” Purwokerto			pelanggan hal ini ditunjukkan dari hasil uji regresi linear berganda. Indikator kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: <i>Performance, Durability, Confermance, Features, Reliability, Asthetic.</i> Indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: <i>Tangibles, Reliability, Responsivene s, Emphaty, Assurance.</i>
3	Ari Prasetyo, 2012	Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TIKI Cabang Semarang)	Meneliti tentang Kualitas pelayanan pada perusahaan	Objek dan metode penelitian	Kualitas pelayanan PT TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi, harga jasa pengiriman termasuk kategori kompetitif dan kepuasan pelanggan termasuk

					<p>kategori tinggi. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT TIKI.</p>
4	<p>Yesenia dan Edward H Siregar, 2014</p>	<p>Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan</p>	<p>Meneliti tentang kepuasan pelanggan</p>	<p>Objek dan metode penelitian</p>	<p>Tingkat kepuasan pelanggan KFC dalam kategori sangat puas. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengujung, karakteristik pelajar maupun non pelajar.</p>

					Semakin tinggi kualitas layanan maka konsumen akan semakin loyal terhadap KFC.
5	Evrina Wardhani, 2010	Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)	Meneliti tentang Kualitas pelayanan	Objek dan metode Penelitian	Semakin tinggi kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya. Terjadi karena pelayanan yang baik akan membentuk persepsi awal pelanggan mengenai suatu perusahaan secara

					keseluruhan. Nilai pelanggan berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan adalah terbukti kebenarannya.
6	Shandy Widjoyo Putro, 2014	Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada Restoran Happy Garden Surabaya	Meneliti tentang Kualitas layanan	Objek dan metode penelitian	Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan

					signifikan terhadap loyalitas konsumen.
7	Oldhy Ardhana, 2010	Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Berdasarkan seluruh data yang diperoleh maka kualitas pelayanan secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga secara parsial juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

					pelanggan.
8	Inka Janita Sembiring, Suharyo, dan Andriani Kusumawati, 2014	Jurnal: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
9	Dwi Aryani, Febriana Rosinta, 2010	Jurnal: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human Resource Development Institute)	Meneliti tentang kualitas pelayanan	Objek dan metode penelitian	Terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Variabel kepuasan

					pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.
--	--	--	--	--	---

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memaparkan penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini mencakup sub bab yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu yang relevan serta landasan teologis yang berhubungan dengan tema penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan. Disini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

BAB IV Hasil penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini berisi pembahasan atau deskripsi data tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup. Pada bab ini atau bab penutup ini berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kemudian selanjutnya daftar isi dan lampiran-lampiran.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap produk suatu layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya, selanjutnya akan berdampak positif bagi perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut (Mulyaningsih, 2016).

Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Daryanto dan Ismanto, 2014: 135).

Philip Kotler mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk (Hasibuan 2009). Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir 2008).

Moenir menjelaskan bahwa “pelayananan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung” (Moenir, 2005: 47).

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud

fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (F. Tjiptono, 2004: 6).

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Zainal, dkk, 2017: 180).

Lewis dan Booms mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (F. Tjiptono, 2012: 157). John Sviokla dalam menjelaskan kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupioadi, 2006: 181).

Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (F. Tjiptono, 2004: 59).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk aktivitas dilakukan dari perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas dan ingin menggunakan kembali jasa dari perusahaan tersebut.

2. Kriteria Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut (F. Tjiptono, 2005: 261) :

a. *Professionalism and Skills*

Pelanggan mendapati penyedia jasa, karyawan, dan sistem operasi dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*)

b. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

c. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Menurut Wolkinis dikutip dalam Saleh keenam prinsip kualitas pelayanan terdiri atas (Akh Muwafik, 2010: 105) :

a. *Kepemimpinan*

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus

memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

f. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas

dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip Saleh antara lain adalah sebagai berikut :

a. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/ tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

b. Tepat Waktu dan Janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga dengan waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

c. Kesediaan Melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d. Pengetahuan dan Keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e. Kesopanan dan Ramah Tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam

melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan Kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraan harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

g. Kepastian Hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi.

h. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesedehanaan, kejelasan informasi, kepada masyarakat.

i. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan

demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

j. Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan.

k. Tidak Rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

l. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan. (Akh Muwafik, 2010: 106)

Fandy Tjiptono menyatakan ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *Reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosuder pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan

yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.

3. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah.

4. *Empathy* (Empati)

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian yang baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

5. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian. (F. Tjiptono, 2005: 14)

B. Landasan Teologis

Pelayanan dalam sebuah bisnis islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islami sebagai berikut (Hafidudin dan Tanjung, 2003: 56):

1. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan jika berdagang dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping

bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

Dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat jujur pada pelanggan.

2. *Amanah dan Fathonah* adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu.
3. *Tabligh* adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seorang yang supel, cerdas, mampu mendeskripsikan tugasnya, mampu bekerja tim, cepat tanggap, dan berkoordinasi.
4. *Istiqomah* yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut di atas walau mendapatkan godaan dan rintangan. Dengan istiqomah diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar.

Dari keseluruhan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam sebuah bisnis islami dilandasi beberapa sifat Nabi Muhammad SAW. Sebuah perusahaan jasa harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Pada dasarnya sebuah pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan itu sendiri maka supaya pelayanan menjadi berkualitas harus sesuai dengan standar yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan karena melalui standar akan menjadi tolak ukur bagi perusahaan dan pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa tersebut, maka mereka akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Goetsh dan David menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Simamora, 2001:180). Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya

proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dikatakan baik dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan buruk. Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan simpati dari masyarakat. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran dari bus akan lancar dan menarik pelanggan agar tetap setia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan penilaian atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan penilaian dari pelanggan.

Dalam islam mengajarkan bahwa apabila ingin memberikan hasil yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Seperti yang ada pada Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّا أَنفَعُكُمْ مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفَعُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي
حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan

ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha terpuji. (QS. Al-Baqarah: 267)

Para peneliti menggunakan acuan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithnaml dan Berry. Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general, sehingga jika diterapkan pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER untuk mengukur kualitas layanan. CARTER terdiri dari enam dimensi kualitas layanan. Kata CARTER merupakan singkatan dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsive* (Purnama, 2006:22-23):

1. *Compliance* atau Prinsip Islam

Compliance yaitu kemampuan perusahaan atas kesesuaian dalam penerapan prinsip islami seperti menjalankan kegiatan pelayanan sesuai dengan prinsip islam, menerapkan ketentuan layanan islami.

2. *Assurance* atau jaminan

Assurance yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan jasa tersebut. Dalam islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut, menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf pada pelanggan supaya pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (QS. Al-Imran: 159)

Surat Al-Imran ayat 159 menjelaskan bahwa jika seseorang berlaku lemah lembut terhadap orang lain maka orang-orang akan mendekat dan jika mereka berhati keras maka orang-orang akan menjauhinya. Dalam *assurance* atau jaminan ini sudah dijelaskan dalam surat diatas bahwa jika seseorang lemah lembut (sopan, ramah dan lain sebagainya) maka pelanggan akan merasa puas dan merasa aman jika menggunakan jasa tersebut dan akan selalu setia menggunakan jasa tersebut. Sebaliknya jika karyawan pada perusahaan jasa tersebut berhati kasar maka pelanggan akan menjauh dengan sendirinya karena merasa tidak terlindungi.

3. *Reliability* atau keandalan

Reliability yaitu kemampuan sebuah perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 91 yaitu :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ

إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl: 91)

Surat An-Nahl ayat 91 menjelaskan bahwa seseorang yang sudah berjanji hendaknya menepati janji tersebut karena Allah yang menjadi saksi dan Allah tau apa yang diperbuat oleh hamba-Nya. Surat ini berkaitan dengan keandalan dalam perusahaan yaitu untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika suatu perusahaan mengingkari janjinya maka pelanggan enggan untuk mempercayai perusahaan itu lagi, selain mengecewakan

pelanggannya karena tidak sesuai janji perusahaan tersebut juga mendapatkan dosa karena tidak menepati janjinya.

4. *Tangible* atau bukti langsung

Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik seperti tempat jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Tetapi di dalam pelayanan Islam hendaknya tempat jasa tersebut tidak menampilkan sesuatu yang megah atau berlebihan. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat At-Takasur ayat 1-8 yaitu :

أَهْلُكُمْ التَّكَاثُرُ لَا حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۗ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ لَا تَكُن مِّنَ الْكَاذِبِينَ
تَعْلَمُونَ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ لَتَرَوُنَّ الْجَحِيمَ لَا تَكُن مِّنَ الَّذِينَ كَفَرُوا فَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَقِينِ
لَتَسْتَأْذِنَنَّ يَوْمَئِذٍ الَّذِينَ آمَنُوا لِمِيقَاتِهِمْ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ

Artinya: Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui. Sekali-kali tidak! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti, niscaya kamu benar-benar akan melihat neraka Jahim, kemudian kamu benar-benar akan melihatnya dengan mata kepalamu sendiri., kemudian kamu benar-benar akan ditanya pada hari itu tentang kenikmatan (yang megah di dunia itu).

Didalam ayat tersebut dijelaskan bahwa kita tidak boleh hidup dengan bermegah-megahan atau melihatkan sesuatu yang megah di dalam hidup, jelas itu dilarang oleh islam. Jika kita terus-terusan hidup yang megah atau berlebihan akan mendapatkan sesuatu yang sangat menakutkan yaitu neraka jahim dan nantinya pada hari kebangkitan akan ditanya kenikmatan tersebut. Islam mengajarkan hendaknya kita hidup sederhana.

5. *Emphaty*

Emphaty merupakan upaya memberikan perhatian dengan tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Pemberi jasa seharusnya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu beroperasi yang nyaman bagi para pelanggan agar pelanggan merasa puas.

6. *Responsiveness* atau daya tanggap

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan. Membiarkan pelanggan menunggu bus jalan terlalu lama dengan ketidak tahuan pelanggan kapan bus akan melaju pukul berapa, ini menjadi dampak negative di dalam kualitas pelayanan. Islam sudah menganjurkan umatnya untuk mempunyai profesional yaitu bisa bekerja dengan cepat dan tangggap agar tidak mengabaikan amanat yang telah menjadi tanggung jawabnya. Sebagaimana hadits Rasulullah SAW:

“Jika Amanah telah disia-siakan, maka tunggulah hari kiamat, dia (Abu Hurairah) bertanya, ‘Wahai Rasulullah, bagaimanakah menyia-nyiakan amanah itu?’ Beliau menjawab, ‘Jika satu urusan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah hari Kiamat!’

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan (Koentjoroningrat, 1994:7). Maka untuk mempermudah penulis dalam menyusun penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala (M. Iqbal, 2002: 11) karena masalah yang belum jelas dan penulis mencoba memahami situasi sosial secara mendalam.

Dimana peneliti akan mengumpulkan data dengan melakukan studi mendalam terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan terorganisasikan mengenai subjek. Sedangkan mendefinisikan penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah (Lext J, 2008: 26).

Peneliti akan mengumpulkan data dengan melakukan studi mendalam (*in depth study*) terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai subjek penelitian yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Angkutan Umum ditengah Adanya Bus Rapid Transit (BRT). Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode penelitian untuk menggambarkan fenomena sosial yang ada dalam masyarakat, kemudian menarik realitas sebagai suatu sifat, ciri, karakter.

Penelitian ini dengan melihat fenomena yang ada di bus angkutan umum PO Ginanjar rute Purbalingga-Purwokerto dengan melihat kegiatan bus untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek merupakan hal yang penting dari suatu penelitian yang menjadi sentral suatu permasalahan, nantinya akan diperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan. Subjek dalam penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan bus angkutan umum ditengah adanya bus rapid transit. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah bus angkutan umum PO Ginanjar.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian ini dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PO Ginanjar yang beralamatkan di Desa Randudongkal Kecamatan Randudongka Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah.

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu enam bulan April 2021 sampai Oktober 2021.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber yang dicari (Suharsimi, 2005:91). Dalam hal ini peneliti turun langsung ke lapangan dengan wawancara ke beberapa narasumber yaitu H. Ansor pemilik bus PO Ginanjar dan para karyawannya.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Berasal dari dokumen, buku-buku, jurnal, internet, serta penelitian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Fathoni, 2006:104). Observasi banyak digunakan dalam penelitian sebagai alat ukur tingkah laku atau proses terjadinya suatu kegiatan yang sedang diamati.

Metode observasi ini digunakan peneliti untuk melihat seperti apa dan bagaimana bentuk peningkatan kualitas pelayanan bus angkutan umum ditengah adanya bus rapid transit.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan dengan tujuan penyelidikan (Hadi, 2002: 136). Wawancara terdiri dari dua macam, yaitu wawancara terstruktur yang merupakan wawancara dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara dengan pertanyaan yang timbul secara tidak ketat, tersusun atau lebih tersiapkan sebelumnya. Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan dengan tujuan penyelidikan.

Penulis juga menggunakan sistim *opened and controlled* yaitu interview yang bebas tetapi terkontrol. Dengan kata lain, wawancara ini dilaksanakan secara bebas apa yang diinginkan oleh penanya kepada narasumber tetapi mengarahkan dalam pembicaraannya. Penulis menggunakan sistim ini agar dalam wawancara lebih mudah dan komunikatif. Tetapi dalam pembicaraan mengena sarannya karena tetap ada kontrol sehingga data yang diperoleh akan terjamin kebenarannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Usman, 2006: 73). Dokumen tersebut dapat berupa data atau gambar. Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumentasi merupakan informasi yang disimpan dan didokumentasikan sebagai bahan dokumenter (Sugiyono, 2010: 240). Peneliti berfokus pada jenis dokumen non resmi seperti foto-foto, pengumuman dan dokumen. Penulis melakukan wawancara kemudian didokumentasikan kedalam bentuk catatan, foto dan rekaman suara.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah sebuah cara yang digunakan peneliti dalam mencari data dan menyusunnya secara terorganisir agar memperoleh hasil yang mudah dipahami dan dicerna oleh pembaca lain. penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif dan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisah menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan (Suharsimi, 1998: 245). Metode ini digunakan untuk menganalisis data yang berupa pernyataan-pernyataan, keterangan yang bukan berupa angka.

Selain itu juga peneliti menggunakan Triangulasi. Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Validitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti. Triangulasi meliputi empat hal yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, (4) triangulasi teori (Nur Fauziah R, 2015: 34).

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi metode yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan

metode wawancara, observasi untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu. Peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

Peneliti juga menggunakan triangulasi teori dimana dari hasil penelitian atau informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Triangulasi teori juga dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi PO Ginanjar

PO Ginanjar merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang angkutan umum yang berupa bus, didirikan pada tahun 1994 oleh Bapak H. Ansor. H. Ansor merintis usaha dari 0 dan tidak lulus Sekolah Dasar (SD), beliau memulai usaha pada saat kelas 3 SD berjualan bensin, kemudian kelas 4 SD sudah tidak sekolah dan melanjutkan usahanya. Sebelum mendirikan bus Ginanjar beliau sempat menjadi tukang bengkel, supir, dan mendirikan toko besi (Putri Kembar). Dari dulu H. Ansor hanya mengandalkan hutang bank konvensional sebagai modal awal usahanya. PO Ginanjar berlokasi di desa Randudongkal, Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang. Bus PO Ginanjar awalnya bernama bus Rahayu dan hanya memiliki 3 unit. Bus Ginanjar juga menjadi bus paling tertua dan paling banyak memiliki unit angkutannya. Setelah banyaknya orang yang memerlukan angkutan umum bus untuk perjalanan antar kota akhirnya pada tahun 1998 menambah bus menjadi 12 unit dan mengganti nama menjadi Ginanjar. Setelah banyaknya orang yang mempunyai alat transportasi pribadi seperti motor dan mobil, pada tahun 2016 sampai sekarang bus ginanjar hanya mempunyai 7 unit bus, 5 unit untuk rute Purwokerto dan 2 unit untuk ke rute Pekalongan.

Pemilik masih mengurus keuangannya sendiri setelah para supir menyetorkan hasil kerjanya tanpa meminta bantuan karyawan, karena belum bisa merekrut karyawan untuk keuangan karena pasti membutuhkan biaya yang cukup besar. Untuk karyawan supir juga biasanya hanya melihat mampu atau tidak mengendarai bus, dan untuk kernet biasanya supir hanya mencari yang mau bekerja dan bisa diajak bekerja sama tanpa ada surat lamaran kerja seperti yang lainnya.

Selain Ginanjar juga ada bus lain yang mengarah ke Purbalingga-Purwokerto, seperti Refina 3 unit, Ragil 3 unit, Amira 1 unit, Tiga Putra 2 unit, Hermanto 2 uit, Viona 2 unit, Berkah Jaya 1 unit, Lestari 3 unit, dan BRT 14 unit. Meskipun banyak pesaing bus Ginanjar tetap optimis bisa bersaing dengan bus-bus lain.

Tabel 4.1

Omset PO Ginanjar

Tahun	Total Penghasilan
2016	Rp. 98.750.000
2017	Rp. 97.540.000
2018	Rp.54.290.000
2019	Rp.45.450.000
2020	Rp. 12.340.000

Sumber: wawancara dengan pemilik PO Ginanjar

Dari data diatas menunjukkan penurunan pada tahun 2016- 2017 dikarenakan banyaknya masyarakat yang sudah mempunyai kendaraan sendiri dan penurunan pada tahun 2018-2019 dikarenakan ada pesaing baru yaitu BRT Trans Jateng dan pada 2020 mengalami penurunan yang sangat pesat dikarenakan pandemic COVID 19. Omset tersebut sudah dikurangi dengan gaji karyawan dan pembelian bahan bakar.

Untuk tarif bus PO Ginanjar berbeda-beda tergantung masyarakat biasa, pelajar atau pekerja PT dan juga bisa dilihat dari barang bawaan.

Gambar 4.2

Tarif Penumpang Bus PO Ginanjar

Penumpang	Jauh	Dekat
Mahasiswa/Pelajar	Rp. 3.000	Rp. 2.000
Pegawai PT/Buruh	Rp. 4.000	Rp. 3.000
Penumpang Biasa	Rp. 5.000	Rp. 4.000
Penumpang dan Barang	Rp. 10.000	Rp. 7.000

Sumber: Wawancara dengan karyawan PO Ginanjar

Untuk harga para supir ataupun kernet tidak menaikkan harga atau menurunkan harga walaupun di dalam bus tidak ada keterangan atau tidak ditempel harga untuk penumpang.

“memang untuk saat ini belum ada ketentuan di dalam bus mengenai tarif tapi insyaAllah kami tidak akan membohongi penumpang untuk masalah tarif, karena kalau kita bohong sama aja nantinya kita kehilangan pelanggan karena kita ngga jujur” (Kuswadi, 50 tahun).

“emang di dalam bus tidak ada tulisan untuk tarifnya tetapi kita tetap memberikan tarif ke penumpang sesuai dengan harganya, biasane juga ada penumpang yang belum tau berapa harganya ya kita jawab seadane (Heru, 37 tahun).

Di dalam bus PO Ginanjar tidak ada atau tidak ditempel tarif untuk para penumpang. Sehingga penumpang terkadang bingung untuk membayar dan terkadang harus tanya kepada kernet terlebih dahulu untuk tarif yang harus dikeluarkan.

“terkadang saya harus tanya dulu ke kernet berapa bayarannya, kadang juga ada kernet yang menaikkan tarifnya karena tidak ada keterangan tarif di dalam bus jadi membuat bingung” (Asih, 25 tahun).

“karena tidak ada ketentuan tarif di dalam bus saya terkadang tanya ke tetangga atau penumpang yang berada di dalam bus sebelum membayar ke kernet supaya kalo ada kernet yang meminta tambahan biaya langsung saya bilang biasanya saya bayar segitu” (Muji, 50 tahun).

Berdasarkan pernyataan dari ibu Asih dan ibu Muji bus PO Ginanjar harus menetapkan tarif atau menempelkan tarif untuk perjalanan agar penumpang tidak merasa bingung dan juga tidak dibohongi oleh para kernet yang curang dengan menaikkan tarif.

Dengan hal tersebut membuat po ginanjar menunjukkan sifat keterbukaan tarif tidak ada sifat menutup-nutupi bahkan membohongi terhadap pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut PO Ginanjar menerapkan teori pelayanan bisnis menurut islami yaitu *Shidiq* yang artinya benar dan jujur. Walaupun di dalam bus ginanjar tidak menempelkan tariff tetapi para karyawan tetap jujur dalam pembiayaan.

Bus PO Ginanjar sendiri sangat mengutamakan penampilan fisik dari busnya agar membuat nyaman pelanggannya, walaupun belum seperti BRT Trans Jateng.

“walaupun bus PO Ginanjar belum sebagus BRT Trans Jateng kami melakukan pengecekan mesin setiap 1 bulan sekali oleh bengkel kami dan kalau ada kerusakan yang tidak bisa kami perbaiki sendiri langsung di bawa ke bengkel langganan kami. Setiap bus pulang sebelum masuk garasi biasanya juga kami bersihkan terlebih dahulu agar besok sudah bersih dan tidak terburu-buru kalau membersihkan pagi” (Bapak H. Ansor pemilik PO Ginanjar).

Tidak hanya penampilan yang diutamakan, bus ginanjar juga bukan bus yang illegal. Sebagai Warga Negara Indonesia yang mentaati peraturan mereka mempunyai surat-surat yang lengkap jika suatu saat terjadi razia di jalan dari pihak kepolisian, dan untuk supir harus memiliki SIM B1 Umum. Ada juga yang menjadi pelengkap surat-suratnya adalah surat jalur trayek.

Selain itu bus juga lengkap untuk fasilitas fisik bus dan sesuai peraturan seperti spion standar, lampu sein menyala jika dihidupkan, lampu rem, lampu depan, klakson.

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa bus ginanjar tetap memberikan fasilitas yang terbaik untuk para penumpang agar mereka merasa nyaman dan tidak takut terjadi sesuatu di jalan karena secara fisik dan kelengkapan kendaraan sudah aman. Hal ini juga membuat pelanggan makin percaya dengan adanya kepastian hukum yang dimiliki oleh bus ginanjar.

Bekerja di bidang jasa bus angkutan umum membuat pemilik bus ginanjar juga memikirkan kemungkinan kejadian buruk di jalanan seperti kecelakaan untuk menghindari risiko yang lebih besar bus ginanjar mendaftarkan asuransi. Asuransi memiliki makna sebagai jaminan dan perlindungan, asuransi memang tidak dapat menghentikan resiko yang mungkin menimpa tetapi dapat mengurangi dampak kerugian yang timbul dari sebuah resiko.

“saya juga mendaftarkan disalah satu asuransi mba, biar kalau ada apa-apa di jalan tidak terlalu banyak kerugiannya. Kita si tidak pernah minta ya, tidak pernah tau juga apa yang nantinya terjadi, kami si penginnnya tidak terjadi apa-apa tetapi untuk lebih tenangnya jika sesuatu terjadi kita udah punya asuransi. Jika terjadi sesuatu yang namanya bus kan pasti kerugiannya banyak, karena kendaraan besar” (H. Ansor, Pemilik bus Ginanjar)

Menjadi pelayanan jasa dibidang transportasi darat tentunya memiliki resiko yang tinggi, selain peusahaan memiliki asuransi untuk bus mereka juga bertanggung jawab jika terjadi sesuatu yang menimpa penumpangnya karena kelalian dari pihak bus itu sendiri. Mereka siap bertanggung jawab dan membiayai jika terjadi sesuatu dengan penumpang.

2. Lokasi yang dilewati Bus PO Ginanjar

Bus Ginanjar melewati beberapa kecamatan dari terminal Purbalingga sampai ke terminal Purwokerto. Terminal Purbalingga adalah salah satu terminal angkutan umum yang berada di wilayah Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah. Terminal Purbalingga terletak di Jalan Jend. A. Yani, Kelurahan Kalikabong, Kecamatan Kalimanah. Terminal bus Purbalingga merupakan terminal bus type B yang digunakan untuk bus AKDP, AKAP, dan angkutan kota. Bus-bus yang melewati terminal antara lain bus AKDP jurusan Purwokerto-Semarang, Purwokerto-Wonosobo, Purwokerto-Pemalang. PO Ginanjar merupakan bus AKDP jurusan Purwokero-Pemalang dan transit untuk mencari penumpang di terminal Purbalingga. Bus PO

Ginjar dari terminal Purbalingga melewati beberapa kecamatan diantaranya:

a) Kecamatan Kalimanah

Kecamatan Kalimanah yang kantornya berada di Desa Kalimanah wetan. Kecamatan Kalimanah berada dibagian barat yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Banyumas.

Tabel 4.3

Populasi Kecamatan Kalimanah

Penduduk	48,985 Jiwa
Luas	22,51 km ²
Desa/Kelurahan	17

Bus PO Ginjar melewati desa di Kecamatan Kalimanah antara lain: Desa Babakan, Blater, Jompo, Kalimanah kulon, Kalimanah Wetan, Selabaya, Sidakangen. Kemudian untuk desa-desa yang tidak dilewati oleh bus seperti PO Ginjar biasanya masyarakat datang langsung ke Terminal Purbalingga.

b) Kecamatan Sokaraja

Sokaraja adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Banyumas. Kecamatan sokaraja berjarak 8 km dari Kota Purwokerto ke arah timur. Sokaraja juga terkenal dengan soto sokaraja, gethuk goring dan batik.

Tabel 4.4

Populasi Kecamatan Sokaraja

Penduduk	81,972 jiwa
Luas	29,92 km ²
Desa/Kelurahan	18

Desa yang dilalui oleh bus PO Ginjar antara lain: Jompo Kulon, Banjarsari Kidul, Klahang, sokaraja kidul, sokaraja kulon, sokaraja tengah, sokaraja wetan, wiradadi.

c) Kecamatan Purwokerto Selatan

Purwokerto Selatan atau orang biasanya menyebut Purwokerto kidul.

Tabel 4.5

Populasi Kecamatan Purwokerto Selatan

Penduduk	84,712 jiwa
Luas	13,75 km ²
Desa/ Kelurahan	7

Di Purwokerto selatan inilah yang menjadi tempat akhir pemberhentian bus PO Ginanjar yaitu pada Terminal Bulu Pitu atau Terminal Purwokerto yang berada di Karanggayam, Teluk Kecamatan Purwokerto Selatan.

Adapun beberapa fasilitas umum, kesehatan dan juga sekolah yang dilalui oleh bus PO Ginanjar diantara lain: Pasar Segamas Purbalingga, SMK Widya Manggala, SMK Negeri 1 Purbalingga, Dinperindag Purbalingga, Dinas Koperasi dan UKM Purbalingga, DPMPTSP Kabupaten Purbalingga, SMK YPT 1 dan 2 Purbalingga, Kantor Kecamatan Kalimanah, SMP Negeri 1 dan 2 Kalimanah. RSI At-Tin Husada Purbalingga. Kemudian ada Koramil Kalimanah, SMA Agustinus Purbalingga, Polsek Kalimanah. Ada juga Fakultas Teknik Universitas Jendral Soedirman, Politeknik Yakpermas Banyumas. Puskesmas Sokaraja 2, Kantor Balaidesa Banjarsari Kidul. SMA Negeri 1 Sokaraja, Balaidesa Sokaraja Wetan, Kantor Kecamatan Sokaraja, Klenteng Hok Tek Bio Sokaraja, SMP Negeri 1 Sokaraja, Polsek Sokaraja, SMP Negeri 2 Sokaraja, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. UPKF Kabupaten Banyumas, RS Orthopedi Purwokerto, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.

Dari tempat-tempat yang dilewati bus ginanjar banyak fasilitas umum sehingga kemungkinan atau peluang untuk mendapatkan penumpang juga banyak.

Jadi untuk penumpang terkadang ramai dan terkadang juga sepi tergantung pada waktu bus itu melintas. Jika waktu pagi pada waktu orang pergi ke pasar, berangkat sekolah atau berangkat bekerja bus akan ramai, dan jika pada waktu siang biasanya bus sepi. Begitupun pada waktu sore ketika orang pulang kerja, dan para pelajar pulang sekolah biasanya akan kembali ramai.

Dari data diatas bisa disimpulkan banyak tempat-tempat penting yang dilalui oleh masyarakat, baik itu pegawai, pegawai PT, Pelajar, para pedang atau masyarakat lain. Bus ramai adalah ketika jam pagi pada saat mereka berangkat dan jam sore pada saat mereka pulang. Sedangkan kalau jam-jam tertentu terkadang sepi penumpang.

3. Kondisi Para Pekerja Bus Ginanjar

Para pekerja bus PO Ginanjar rute Purwokerto berjumlah 15 orang sudah termasuk sopir dan juga kernet.

Tabel 4.6

Daftar Nama Karyawan

Nama	Umur	Pendidikan	Sebagai
Suryono	34	SMP	Supir
Karman	41	SD	Supir
Tukimin	45	Tidak Lulus SD	Supir
Kuswadi	50	SMP	Supir
Heru	37	SMP	Supir
Darsono	48	Tidak Sekolah	Kernet
Budi	29	SMP	Kernet
Masno	40	Tidak Lulus SD	Kernet
Aji	24	SMP	Kernet
Anjar	26	SMP	Kernet
Joko	34	SD	Kernet

Arif	31	SMP	Kernet
Teguh	36	SMP	Kernet
Larno	43	Tidak Sekolah	Kernet
Edi	41	SD	Kernet

Sumber: Wawancara dengan pemilik bus PO Ginanjar H. Anzor

Dari data di atas bisa disimpulkan bahwa para pegawai bus Ginanjar paling tinggi pendidikannya adalah SMP dan ada yang tidak sekolah, para pegawai rata-rata berusia tidak lebih dari 50 tahun. Jadi pemilik tidak melihat dari pendidikan tetapi melihat dari keterampilan, tanggung jawab, kejujuran, kesopanan.

Karena dari awal memang pemilik bus ginanjar yaitu H Anzor tidak memikirkan tentang jenjang pendidikan yang ditempuh atau lulusan apa dia bersekolah karena beliau merasa sendiri bahwa beliau bersekolah tetapi hanya sampai dengan kelas empat Sekolah Dasar. Yang terpenting adalah sikapnya para pekerja yang dapat menarik para pelanggan untuk setia menggunakan bus ginanjar.

Biasanya para pekerja supir yang mencari adalah Bapak H. Anzor, tetapi untuk kernet biasanya yang mencari adalah supir, biasanya orang terdekat dari supir yang sudah saling mengenal.

“saya menjadi supir bus ginanjar baru tujuh bulan ini, awal mula saya menjadi supir karena tadinya saya bekerja sebagai supir bus pariwisata untuk wisata bukan antar kota kemudian karena pandemi dan banyak wisata yang tutup akhirnya saya diberhentikan karena tidak ada setoran masuk, kemudian saya tanya ke H. Anzor pemilik bus ginanjar masih membutuhkan supir atau tidak dan beberapa bulan kemudian saya ditelfon oleh pak Anzor untuk menggantikan menjadi supir karena supir yang dulu mengalami sakit yang cukup berat” (Heru, 37 tahun).

“Kalau saya karena waktu itu ada lowongan kernet bus yang kosong dan kebetulan ada supir yang kenal saya (Kuswadi) pada saat itu bertanya kepada saya mau atau tidak menjadi kernet di bus ginanjar, kebetulan saya sedang menganggur dan sedang susah mencari pekerjaan karena saya tidak sekolah dan tadinya saya hanya pekerja bangunan atau serabutan akhirnya saya mau” (Larno, 43 tahun).

Untuk mencari supir bus PO Ginanjar pemilik tidak asal menerima hanya karena kenal tetapi pemilik juga mempertimbangkan kemampuannya dalam menyetir dan mempunyai surat-surat lengkap, kemudian supir juga harus mengetahui rute-rute yang akan dilewati dan mengetahui tempat-tempat yang penting.

Pengetahuan dari supir dan kernet juga harus dipertimbangkan karena jika nanti ada penumpang yang tidak tahu jalan mereka bisa menjawabnya, jika terjadi sesuatu pada mesin bus mereka langsung mengetahuinya dan melakukan pengecekan terlebih dahulu dan mencegah kerusakan lebih parah dan membahayakan penumpang.

“jika terjadi sesuatu pada bus, biasanya kami mengetahui kalau ada kerusakan dan biasanya langsung telfon supir bus selanjutnya untuk mengoper penumpang agar tidak merugikan penumpang, dalam hal keselamatan dan juga waktu. Biasanya kan ada penumpang yang sedang terburu-buru mengejar waktu”. (Kuswadi, 50 tahun).

Dari pernyataan bapak Kuswadi dapat disimpulkan bahwa para karyawan yaitu supir dan kernet memiliki kemampuan mengetahui mesin rusak dan tidak mau mengambil resiko tinggi dan berani bertanggung jawab untuk para penumpang.

Untuk mengenali itu bus ginanjar dan mengenali karyawan bus ginanjar, di depan bus, samping, belakang terdapat tulisan bus PO Ginanjar. Sedangkan untuk para pekerjanya mereka menggunakan seragam yang bertuliskan bus PO Ginanjar dan hanya dipakai setiap hari senin dan selasa selebihnya para karyawan menggunakan pakaian yang lebih santai tetapi tetap rapi dan sopan seperti kaos, celana jeans panjang, dan juga terkadang ada yang menggunakan topi.

Di dalam bus PO Ginanjar juga tidak menerapkan gaji mingguan atau bulanan tidak seperti bus BRT, para karyawan bus Ginanjar menerapkan upah diambil setiap hari. Jadi dari hasil bus dibagi menjadi tiga yaitu untuk mengisi bahan bakar, untuk setor pada

pemilik bus dan sisanya untuk upah supir dan juga kernet. Semakin banyak omset atau penumpang semakin banyak juga upah.

“kalau banyak penumpang ya bayaran kami lebih banyak tapi kalau penumpang lagi sepi ya, kaya sekarang ada bus BRT ditambah lagi ada covid ya sepi, paling cuma bisa buat beli rokok sama buat makan sekeluarga, kalau mau cari kerjaan sekarang susah karena cuma lulusan SD paling ada jadi kuli bangunan atau pekerja serabutan” (Edi, 41 tahun).

Dari keterangan Bapak Edi diatas dapat disimpulkan bahwa kalau sepi penumpang mereka bingung untuk makan yang lebih banyak bersama keluarga tapi karena pendidikan, mereka juga susah untuk mencari pekerjaan yang lebih layak.

Dengan demikian secara tidak langsung bus ginanjar juga mengurangi tingkat pengangguran dengan tidak melihat dari sisi pendidikan tetapi keterampilan.

Di dalam bekerja pasti semua orang ingin dihargai dan apabila pekerjaannya sudah bisa dikatakan bagus kemudian sudah menjadi karyawan yang lama pasti ingin mendapatkan suatu imbalan atau *reward* yang diberikan langsung dari pemilik jasa tersebut.

“saya biasanya kalau ada bus yang memiliki setoran atau penumpang banyak biasanya saya kasih uang tambahan untuk karyawan yang berada di dalam bus tersebut, kemudian saya juga biasanya memberikan uang THR lebaran dan membagikan bingkisan parcel kepada karyawan yang berisi sembako untuk keluarga yang ada dirumah” (H. Ansor, Pemilik PO Ginanjar).

“kalau penumpang lagi rame terkadang setorannya jadi tambah itu biasanya kita dikasih uang tambahan ya walaupun tidak seberapa jumlahnya tetapi itu berarti bagi kami dan kami menilai bahwa pak H. Ansor itu menghargai kita sebagai karyawannya, dengan imbalan tambahan itu menjadikan kita lebih semangat dalam bekerja” (Kuswadi, 50 tahun).

Dari hasil wawancara dengan pemilik dapat disimpulkan bahwa pemilik sangat menghargai karyawan-karyawannya dengan memberikan sedikit rasa terima kasihnya dalam bentuk uang ataupun barang. Dengan cara tersebut bisa membuat karyawan merasa dihargai

dan juga memotivasi para pelanggan untuk lebih semangat, yang akan membuat produktifitas dan profibilitas bagi perusahaan tersebut. Dengan semangat bekerja tersebut akan memberikan aura yang positif bagi karyawan dan akan berdampak baik untuk para pelanggannya.

4. Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting ada di perusahaan dan harus ditingkatkan agar pelanggan puas terhadap layanan tersebut. Apabila pelayanan jasa tidak sesuai ekspektasi atau tidak sesuai harapan dari pelanggan, jika pelayanan yang buruk pelanggan akan merasa kecewa dan tidak akan menggunakan jasa itu lagi sebaliknya jika pelayanan bagus akan mendapatkan pelanggan tetap dan pelanggan tersebut bisa mempengaruhi orang lain untuk menggunakan jasa tersebut.

Menurut para penumpang antara sebelum dan sesudah adanya bus BRT ada yang mengalami perubahan dan ada yang mengalami perubahan dan ada juga yang tetap sama sama seperti sebelum adanya BRT.

“Yang saya tau untuk pengetahuan si dari bus ginanjar kalau dari pendidikan itu kurang, tapi kalau pengetahuan dan keterampilan bus si menurut saya bagus, kalau semisal mogok bisa langsung tahu mesin apa yang mati. Itu sebelum dan sesudah sama aja, karena kan penting punya pengetahuan dan keterampilan tentang bus soalnya kalau di jalan mogok kan bisa langsung tau” (Neta, 27 tahun).

“pengetahuane ya sing jenenge supir karo kernet ya sama aja lah mba harus ngerti mesine kpriwe harus ngerti daerah-daerah sing dilewati. Nek ginanjar si menurutku pada tau lah tentang daerah-daerah sing dilewati walaupun wong-wonge ya pendidikane ya kurang” (Mur, 40 tahun).

“mboten enten bedane si sederenge kalih sewise, sami-sami ngertos kepripun mesin kalih lewat pundi lewat pundi” (Kartuji, 62 tahun).

“Kalau menurut saya sebelum ada BRT itu ngoyo banget sampai kadang menurut saya kaya kurang pengetahuan kalau mesin rusak apa gimana tetep aja dibawa jalan, kalo sekarang udah tau kalau semisalkan mesin rusak atau ngga enak buat dipake ya langsung berhenti terus dicariin bis lagi” (Santi, 34 tahun).

“Sami mawon lah mba sederenge kalih sewise kernet kalih supir nggih sami mawon gadah pengetahuan tentang mesin terus margi-margi pundi sing dilewati” (Soleh, 52 tahun).

“sama kaya yang dikatakan Santi ginanjar itu dulu ngoyo banget sampe kaya ngga tau mesinnya apa bisnya ngga enak buat jalan. Kalau sekarang lah lebih memperhatikan sama lebih tau. Kadang juga kalau yg bisa dibenerin sendiri ya dibenerin” (Yanti, 37 tahun).

“sebelum dan sesudah pengetahuan yang kaya sekolah tinggi-tinggi si kalau saya liat engga mba, tapi kalau pengetahuan tentang bis kalau semisalkan saya tanya tentang jam segini biasane bis apa yang lewat soalnya saya pulang sore ya tau, jadi ngebanu masalah saya kalau pulang sore” (Regina, 16 tahun).

“keterampilan supir dalam menyetir kan memang diperlukan banget si supaya penumpang nyaman di bis ngga pusing, nah kalau dulu saya nyaman sama supirnya menyetirnya tapi dulu ngga sukanya kalau lampu merah kadang di trobos aja jadi takut. Kalau sekarang lampunya udah menyala kuning mau merah langsung berhenti untuk menjaga keselamatan penumpang juga mungkin” (Susi, 16 tahun).

“iya menurut saya sebelum ada BRT kurang. Sesudahnya pengetahuan dan keterampilannya bagus” (Rio, 16 tahun).

“iya karyawan Ginanjar semuanya mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik sesudah ataupun sebelum” (Tegar, 14 tahun).

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bis ginanjar setelah adanya BRT semakin baik dalam masalah pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan teori kriteria kualitas pelayanan *Professionalisme and Skills*. Karena memang pelanggan membutuhkan pelayan jasa yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai sesuai dengan bidang jasanya.

“sebelumnya si tidak terlalu ya untuk masalah perhatian, kaya yang biasanya ngga pernah bilang hati-hati mba kalau naik bus atau turun sekarang sudah bilang kaya gitu, kalau membantu si itu sudah dilakukan. Sebelumnya orangnya ngga begitu ramah tapi untuk sekarang si mereka makin ramah kaya kalau kita abis turun mesti bilang makasih ya mba gitu” (Neta, 27 tahun).

“Kalau menurut saya si sesudah ataupun sebelum adanya BRT sama aja, seneng bantu apalagi kan ya mba saya anu orang pasar jadi kalau pulang dari pasar kan bawanya banyak ya dibantu bawain ke bis nanti nek ws butul juga dibantu nurun-nurunin” (Mur, 40 tahun).

“sederenge si ganu nembe samparan 1 sing medun be mpun bade jalan saniki tah sering malah dibantu di pegangin tangane menawi medhak kalih sante mboten buru-buru jalan kalih kernet

biasane sanjang lirik-lirik ki, terus biasane menawi kulo ngadeg nggih ngadeg terus mboten enten sing ngalah, menawi saniki biasane kernetne sanjang kalih penumpang sing nem ken ngadeg mangke lenggahane ngge kulo” (Kartuji, 62 tahun).

“sebelume si kalau semisalkan ketinggalan bis ya dibiarin kalau sekarang lebih perhatian atau bisnya ngga berangkat ngabarin karena kan saya pelanggan tetapnya jadi punya nomernya. Ya komunikasi lah kalau ngga berangkat gitu. Tapi tetep ramah sama menjaga sopan santun” (Santi, 34 tahun).

“sami lah sederenge nopo sewise sami-sami ramah tiang-tiange kalih sering mbantu menawi kesusahan minggah nopo medhak” (Soleh, 52 tahun).

“lah dulu si kaya ngga ada perhatiannya mba. Hehe dibiarin aja yang penting ada penumpang terus bayar gitu. Dulu juga ngga mikirin penumpang kadang di deket pintu banget ngga mikirin kalo penumpang jatuh apa gimana. Sekarang tah udah ada perhatiannya lah walaupun belum penuh banget menurut aku pribadi ngga tau yang lain” (Yanti, 37 tahun).

“menurutku si kalau dulu ada perhatian sedikit, kalo ramah dari dulu orangnya ramah-ramah sama sopan ke pelanggan. kalau sekarang kadang aku dibantu kalau mau turun terus kernetnya bilang makasi sama hati-hati itu si kalau dulu sama sekarang” (Regina, 16 tahun).

“menurutku si bagus sesudah ada BRT dari pada sebelum ada BRT, mereka menunjukkan bahwa pelanggan mereka sekarang adalah raja yang harus dilayani sebaik mungkin dan kalau ada kesusahan dibantu dan ramah” (Susi, 16 tahun).

“dulu ngga terlalu memikirkan mperhatiin penumpangnya. Setelah ada BRT saya pernah ketinggalan uang saku, kernetnya bilang ya udah ngga usah bayar ya nggapapa sama bilang udah ada uang jajan belum ini. Mau dikasih sama kenetnya tapi aku ngga mau” (Rio, 16 tahun).

“menurut saya si engga biasa aja lah seperti karyawan-karyawan yang lain” (Tegar, 14 tahun).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya BRT pelanggan mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh bus ginanjar tetapi mereka mencoba untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik supaya pelanggan merasa nyaman. Hal ini sesuai dengan teori kriteria kualitas pelayanan tentang *Attitude and Behavior*. Dimana pelanggan merasa diperhatikan oleh pemberi jasa dan membantu mereka.

“untuk lokasi kaya ngetem gitu tah sama, tapi kalau untuk jam sebelum ada BRT molornya kebangeten, nganti kepanasan mba kemringet sue banget. Kadang ada penumpang yang sampai turun ngga jadi naik saking lamanya. Dadi ora nentu jam jalan. Kalau sekarang tah udah pasti 15 menit jalan terus jarak karo bus selanjute juga 15 menit jadi lebih gampang nggolete” (Neta, 27 tahun).

“lokasi si tetep pada bae lah ya nang terminal biasane aku nunggage. Nek kaya jame lah sebelum sue banget ngetem nang terminale siki ya sedela mbareng ana BRT cok dipadakna si karo BRT masa kae wis jalan deneng bis ini belum jalan” (Mur, 40 tahun).

“sederenge menawi mpun radhi siang mboten lewat pasar kewan di medhakaken teng Nirmala saniki tah mboten selalu lewat pasar kewan dadose gampil mboten susah mlampah malih kulo ngene medhak kalih numpake, ya enten kemajuan lah” (Kartuji, 62 tahun) .

“menurutku dulu jamnya yang ngga nentu kadang lama banget ngetemnya sampai udah lagi buru-buru masih aja ngetem. Sekarang si paling 15 menit sudah jalan jadi lebih cepet lebih seneng juga penumpangnya. Kalau lokasi si dari dulu di terminal biasanya aku” (Santi, 34 tahun).

“sederenge nggih lokasine nek mpun siang mboten lewat pasar kewan saniki wangsul pangkat lewat pasar kewan terus nggih dados lewih gampil lah kulo mboten mlampah-mlampah ketebihen” (Soleh, 52 tahun).

“kalau jam dari dulu ngaret mba kadang nunggu sampe bener-bener bangkunya terisi semua atau ngga meh terisi semua ngga mikirin kita telat apa engga kerjanya. Kalau sekarang baru tepat waktu, udah ada jaraknya juga si bis 1 sama yg lain 15 menit” (Yanti, 27 tahun).

“dulu aku ngga suka sama bis ginanjar karena ngga tepat waktu tapi karna adanya bis itu ya udah naik aja. Jadi ngga memudahkan pelanggan gitu, kadang suka sampe sekolahan mepet banget waktunya. Kalau sekarang lebih memudahkan soalnya udah ada batasan waktunya” (Regina, 16 tahun).

“lokasi si dari dulu mudah dicari ya di jalan depan sekolah juga kadang lewat, terus kadang di terminal purbalingga tapi kalau jam operasinya lah dulu sama sekarang beda dulu lama sekarang cepet” (Susi, 16 tahun).

“dulu menurut saya lokasinya tetap sampai sekarang tetapi untuk waktunya dulu selalu terlambat dan tidak sesuai janji kalau katanya bentar lagi jalan bentar lagi jalan tapi ngga jalan-jalan. Kalau sekarang biasanya 10-15 menitan lah sudah jalan jadinya ngga kepanasan di dalam bis” (Rio, 16 tahun).

“iya memudahkan gampang caranya di terminal terus turunnya bisa di depan sekolahan. Jamnya juga ngga ngaret ngga kaya dulu” (Tegar, 14 tahun).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebelum ada BRT pemberi jasa menentukan waktu seenaknya terkadang membuat penumpang merasa panas karena lama, tetapi setelah ada BRT PO Ginanjar mengalami peningkatan kualitas pelayanan yaitu jam operasi yang ditetapkan yaitu 15 menit. Dari hal tersebut PO Ginanjar sesuai dengan teori kriteria kualitas pelayanan yaitu *Accessibility and Flexibility* yaitu memudahkan pelanggan dalam mengakses jasa tersebut.

“kalo mengandalkan dalam hal pelayanan si dari dulu saya mengandalkan soalnya diantara bus yang lain yang bukan BRT menurutku PO Ginanjar yang paling baik pelayanannya” (Neta, 27 tahun).

“ngga terlalu si sebelum dan sesudahnya soalnya kan saya anu dari pasar kadang ketemu bis ginanjar kadang bis yang lain sedapetnya lah bis apa. Kadang kan wis kesel nang pasar ya masa harus nunggu bis ginanjar ya cape” (Mur, 40 tahun).

“nggih mboten mesti pundi rihin bis sing teka rihin biasane kadang nggih mboten mesti ginanjar” (Kartuji, 62 tahun).

“iya dari dulu saya mengandalkan karena dari dulu saya juga pakai bis ginanjar dan menjadi pelanggannya karena ketimbang bis yang biasanya ginanjar menurut saya lebih bagus pelayanannya” (Santi, 34 tahun).

“mboten ngandelaken bis ginanjar pundi-pundia bise sami mawon” (Soleh, 52 tahun).

“Dari dulu sebelum ada BRT sama sesudah ya tetep ngandelin ginanjar si berangkat pulang sama ginanjar udah jadi pelanggan. apalagi sekarang udah mulai memperhatikan pelanggannya ya tambah seneng” (Yanti, 37 tahun).

“iya saya seringnya si mengandalkan soalnya bis ginanjar yang menurutku mendingan dalam pelayanannya dari pada bus yang lain” (Regina, 16 tahun).

“dari saya sekolah SMK si selalunya pake bis ginanjar yang sesuai sama jam sekolah dan lokasi. Kalau sebelum ada BRT saya ngga tau seperti apa bis ginanjar” (Susi, 16 tahun).

“dari dulu saya mengandalkan bis ginanjar sebelum atau sesudah ada BRT” (Rio, 16 tahun).

“iya mengandalkan karena saya berangkat sama pulang sekolah selalu sama ginanjar” (Tegar, 14 tahun).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa karena bus Ginanjar mengutamakan kepentingan pelanggan sehingga banyak

pelanggan yang sebelum dan sesudah ada BRT tetap mengandalkan bus PO Ginanjar hal ini sesuai dengan teori kriteria kualitas pelayanan yaitu *Reliability and Trustworthis*.

“selama saya naik bus PO Ginanjar si sebelum dan sesudahnya memang selalu bertanggung jawab kalo ada apa-apa kaya nek ana mogok selalu golet penggantinya lah supaya penumpange juga ora kecewa. Biasanya digoletna bus yang lain atau telfon supir bus liane” (Neta, 27 tahun).

“sebelumnya si kalau semisal saya bawa beceran dari pasar ada yang ketinggalan ya udah atau ada yang hilang si ya udah ngga diganti atau bilang ada barang yang tertinggal gitu, tapi sesudah ada BRT sekarang nek ada beceran yang ketinggalan langsung hubungiin aku telfon atau sms. Nanti kalau lewat dari terminal purwokerto suruh nunggu nang dalan” (Mur, 40 tahun).

“sederenge nggih niku menawi mpun jame mboten jalan nggih uber-uberan kalih bus sanese ya diuduna teng lampu merah Nirmala mboten tanggung jawab. Menawi saniki tah mboten” (Kartuji, 62 tahun).

“sesuatu yang tidak diharapkan ya kaya pernah mogok sama pernah nabrak ya tetap bertanggung jawab cari bis yang lainnya supaya kaya saya pegawai PT ngga terlambat berangkatnya. Dulu pernah nabrak ya mereka tanggung jawab ngerawat” (Santi, 34 tahun).

“nek menurut tanggung jawabe si ganune kirang nggih wong sanjange lewat pasar kewan mangke nyatane mboten malah dimedhakaken teng lampu merah nggih kadang. Nggih ndadak mlampah teng pasar kewan. Menawi saniki tah selalune mboten” (Soleh, 52 tahun).

“Dulu saya inget banget ini supirnya dapet telfon dari orang ceritanya mau nyuruh buat nganter rombongan lah di bus penumpangnya lumayan dikit langsung di turuin di jalan uangnya dikembaliin setengah mbok ngga tanggung jawab banget. Sekarang kalau ada kaya gitu langsung telfon bus lain buat cepet-cepet ke lokasi buat bawa penumpang” (Yanti, 37 tahun).

“dulu saya ngga sukanya kalau semisalkan udah penuh banget bisnya terus ada penumpang lagi tetep diterima ngga tanggung jawab gimana rasanya penumpang yang di dalem sama penumpang yang dideket pintu. Kalau sekarang lebih menghargai lebih tanggung jawab kalau ada penumpang bisnya sudah penuh ya ditolak” (Regina, 16 tahun).

“iya saya pernah ikut bis ginanjar terus ada yang telfon supirnya rombongan minta dianterin ke owabong, supir sama kernet langsung buru-buru telfon bis lain untuk segera datang ke lokasi dan oper penumpang tanpa bayar lagi” (Susi, 16 tahun).

“iya menurut sayasesudah ada BRT atau sebelum ada BRT selalu bertanggung jawab” (Rio, 16 tahun)

“iya selalu bertanggung jawab di dalam segala hal” (Tegar, 14 tahun).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bus PO Ginanjar sebelum ada BRT kurang bertanggung jawab tetapi menurut yang dirasakan oleh para penumpang saat ini bus ginanjar lebih bertanggung jawab jika ada sesuatu yang tidak diinginkan hal tersebut sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yaitu *Recovery*.

“imbalan dalam artian pelayanane ya mba. Nek sebelume si ya ngga sepadan lah, kadang Dempet-dempetan penumpange terus kadang ampe tempat tujuan berdiri, terus pengap, baune ora karu-karuan. Tapi sekarang semenjak ada BRT udah dikurangin kalo sekiranya udah penuh busnya supaya ngga pengap banget” (Neta, 27 tahun).

“ya nek nggo aku pribadi ya sepadan lah mba wong ibarate aku dibantu bawa barang, dibantu nuruna barang terus mudune nang ndi-ndi bisa. Nek pake BRT kan perek rumahku jauh dari halte. Nyatane bis ya umpel-umpelan, tapi nek siki ya ora” (Mur, 40 tahun).

“nggih sami mawon lah, namung bedane pas sederenge enten BRT sering sesek-sesekan, mboten tanggung jawab di medhakaken teng Nirmala kulo ndadak mlampah. Menawi saniki tah penumpange diatur mboten sesek-sesekan malih, terus medhake juga teng ngajeng pasar” (Kartuji, 62 tahun).

“menurutku si memberikan imbalan yang sepadan ya walaupun bisnya seperti itu tetapi dengan keramahan para supir dan karyawannya membuat imbalan yang sepadan” (Santi, 34 tahun).

“nggih sami lah sepadan” (Soleh, 52 tahun).

“dulu ngga sepadan sering dibuat kecewa banget tapi wong adanya itu ya bisnya ya kudu diterima. Kalau sekarang ya lumayan lah ada peningkatan jadine ngga terlalu kecewa ya sepadan lah” (Yanti, 37 tahun).

“dari dulu sampe sekarang si saya merasanya ya biasa aja ngga sepadan lah orang pengap bisnya ngga ada wangi-wanginya. Kalau semisalkan halte BRT ngga jauh dari sekolah juga aku pakenya BRT” (Regina, 16 tahun).

“ya walaupun bisnya masih pengap ngga ada pengharum ruangan tetapi ya untuk sekarang sudah lumayan sepadan lah dari pada saya harus naik BRT yang terpacu dengan halte dan saya harus jalan kaki” (Susi, 16 tahun).

“iya sepadan lah menurut saya ya pelayanannya bagus” (Rio, 16 tahun)

“iya memberikan yang sepadan” (Tegar, 14 tahun).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa bahwa bus PO Ginanjar dapat dipercaya serta memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang keluar dari para pelanggan hal ini sesuai dengan teori kriteria kualitas pelayanan tentang *Reputation and Credibility*.

Menurut pemilik PO Ginanjar pelanggan adalah raja jadi sebisa mungkin memberikan fasilitas terbaik sesuai dengan kemampuan dari pihak PO Ginanjar.

“pelanggan itu ibaratnya raja jadi kita harus melayani sebaik mungkin agar mereka senang dan agar mereka tidak berpindah ke bus yang lain, saya selalu bilang ke semua karyawan harus tetap memperlakukan pelanggan dengan baik walaupun pelanggan itu susah untuk diatur, kami juga tidak akan tersinggung jika ada pelanggan yang mengkritik dan memberikan saran demi kemajuan bus kami, kami juga berusaha memperbaikinya walaupun bertahap” (Pemilik PO Ginanjar H. Ansor).

Dari pernyataan pemilik sesuai dengan teori pelayanan bisnis islami yaitu *Istiqomah* dengan tetap konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai walaupun mendapatkan rintangan.

Bus PO Ginanjar selalu menunggu penumpang sekitar 10-15 menit di terminal Purbalingga dan juga terminal Purwokerto. Sedangkan untuk menentukan waktu bus, bus satu dengan bus lain berjarak 15 menit. Untuk waktu mulai beroperasi keluar dari garasi dari pukul 05.00 sampai pukul 16.30 dari terminal Purbalingga.

“biasanya bis menunggu penumpang di terminal Purbalingga dan terminal Purwokerto sekitar 15 menitan sambil kita juga istirahat dulu, makan atau minum kopi. Jarak bus satu dengan bus yang lain juga sekitar 15 menitan, kalau di beri jarak juga memudahkan penumpang untuk mencari bus selanjutnya jika sudah terlewat bus sebelumnya dan supaya kita para bus tidak berebut penumpang kalau tidak ada jarak kan kita jadi kebut-kebutan supaya mendapatkan penumpang banyak” (Kuswadi, 50 tahun).

“terkadang aku ketinggalan bus yang sebelumnya tapi karena biasanya jaraknya 15 menit jadi aku bisa kira-kira sampai PT telat atau tidak. Biasanya juga kalau bus udah langganan para

pekerja PT aku udah tahu jam lewatnya, kalau engga biasanya kalau aku belum keliatan nunggu bus ditelfon sama kernetnya berangkat atau tidak begitu, jika bus libur juga biasanya dihubungi supaya tidak menunggu bus itu lewat dan menunggu bus lain yang sesuai dengan jam tersebut” (Puji, 24 tahun)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jam operasi bus ginanjar sudah jelas jadi memudahkan penumpang untuk mencari dan menemukan bus ginanjar. Kemudian juga jika tertinggal bus sebelumnya ada bus selanjutnya yang berjarak 15 menit, jadi penumpang untuk menghindari keterlambatan harus menunggu bus lebih awal agar tidak tertinggal bus. Untuk para pegawai PT, atau anak sekolah yang sudah berlangganan juga biasanya karyawan bus yaitu kernet meminta nomor telepon agar memudahkan untuk berkomunikasi jika bus libur atau penumpang itu belum terlihat jika bus lewat agar nantinya penumpang juga tidak mengalami keterlambatan.

Di dalam melayani penumpang terutama di bidang jasa karyawan harus melayani dengan sepenuh hati, dengan keramahan dan selalu menjunjung tinggi nilai kesopanan. Pemilik bus ginanjar selalu memilih karyawan dengan melihat hal tersebut, karena dengan karyawan memiliki unsur-unsur tersebut bisa menambah nilai lebih dari penilaian dan akan selalu diingat oleh para penumpang.

“saya asli Purbalingga biasanya saya suka kepengin kerumah anak di sokaraja, barang-barang bawaan banyak tapi saya suka dengan karyawan bus ginanjar itu orangnya sumeh-sumeh (ramah-ramah), saya bawa berat juga dibawain, dibantu naik sama turun terus juga kalau nurunun penumpang tidak buru-buru untuk menjalankan busnya lagi, bus-bus yang lainnya kan baru turun satu kaki yang satunya baru mau turun udah siap-siap jalan jadi saya takut jatuh. Jadi saya sukanya nunggu bus ginanjar di terminal Purbalingga. Pegawainya juga sopan-sopan sama orang tua termasuk saya” (Miyah 60 tahun).

“saya suka pelayanan yang diberikan oleh bus ginanjar pegawainya baik-baik, walaupun mereka punya nomor dari pelanggannya tapi mereka menjaga kesopanan tetap seperti pelanggan dan karyawan bus tidak lebih. Seperti yang saya bilang tadi kalau mereka tidak berangkat ya pasti menghubungi dan jika sudah dekat dengan jalan rumah saya biasanya mereka

menghubungi takut saya ketinggalan bus dan telat masuk PT, orangnya juga ramah-ramah walaupun mereka tidak berpendidikan tinggi” (Puji, 24 tahun).

“selama saya bekerja di PT dan berlangganan naim bus ginanjar si kalau mogok kita dicariin bus lagi, langsung telfon ke bus yang penumpangnya sedikit supaya cepet ke lokasi, terus juga pernah ngalamin guling ke sawah itu juga dari busnya tanggung jawab kita dibawa ke puskesmas takutnya ada yang luka parah” (Puji, 24 tahun).

Berdasarkan dari pernyataan dalam wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan bus ginanjar dalam pelayanannya memang memiliki kesopanan dan keramahan yang tinggi walaupun mereka tidak memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, karena jika memiliki nilai-nilai tersebut maka banyak pelanggan yang merasa senang karena dihargai menjadi pelanggan kemudian mereka akan menjadi berlangganan untuk menggunakan jasa tersebut. Perilaku tersebut juga menunjukkan bahwa bus ginanjar memiliki daya tangkap yang baik karena telah membantu para pelanggan dan juga membantu memecahkan masalah jika terjadi keterlamabatan. Selain itu juga mereka bertanggung jawab dan memberikan jaminan jika terjadi sesuatu.

Selain kesopanan dan keramahan dari para karyawan bus ginanjar yang menjadi kunci untuk menarik para pelanggan tetapi juga harus mengedepankan kejujuran dan kepercayaan agar pelanggan tersebut semakin suka dan makin percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh bus ginanjar. Kejujuran itu meliputi biaya atau tarif dari bus ginanjar itu sendiri, aturan apa yang ada di dalam bus ginanjar seperti tidak boleh merokok, tidak boleh membawa barang-barang yang berbau menyengat dan lain sebagainya, kemudian juga ketetapan waktu pemberangkatan, jarak bus satu dengan yang lain dan juga ketetapan waktu sampai. Dari aspek kejujuran tersebut dapat membuat penumpang merasa bahwa bus ginanjar adalah pelayanan jasa yang

dapat dipercaya sehingga pelanggan akan merasa puas bahkan melampaui ekspektasi dari pelanggan tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh pemilik bus ginanjar H. Ansor: *“saya selalu berpesan sama para karyawan, kalau kita ramah, baik, sopan ditambah jujur dan menjaga kepercayaan sama orang lain dalam hal apapun, apalagi kalau kita bisnis di pelayanan seperti ini InsyaaAllah rezeki itu akan mengalir, bahkan mereka (pelanggan) yang akan mencari kita karena sudah nyaman dengan pelayanannya”*.

Sebagai karyawan juga harus melayani dengan segenap hatinya tanpa memilih-milih satu dengan yang lainnya, tanpa membedakan itu orang kaya, orang miskin, pegawai, agama dan lain sebagainya.

Di dalam suatu perusahaan jasa komunikasi menjadi media yang sangat penting untuk menjalin hubungan yang baik antara pemilik, karyawan dan pelanggan. Komunikasi ini bertujuan untuk berbagi informasi tentang keadaan yang terjadi. Di dalam perusahaan jasa bus ginanjar komunikasi yang terjalin antara pemilik, karyawan dan pelanggan hanya bisa melalui telepon, sms, atau *whatsapp*. Mereka tidak memiliki media yang lain yang lebih canggih untuk masyarakat di luar pelanggan untuk mengakses informasi tentang bus ginanjar, mereka tidak memiliki media sosial yang banyak digunakan masyarakat dan banyak diakses masyarakat zaman sekarang seperti *website, facebook, instagram, twitter* dan lain sebagainya. Padahal di zaman sekarang masyarakat sangat cepat mendapatkan informasi melalui media sosial tersebut dan sangat cepat terpengaruh untuk menyukai barang atau jasa melalui media sosial. Semakin baik perusahaan tersebut menginformasikan atau mengiklankan barang atau jasanya semakin banyak juga masyarakat yang akan tertarik.

“palingan para supir dan kernet kebanyakan pake hp jadul untuk berkomunikasi antara supir bus yang lain atau kernet yang lain, soalnya kalau pake hp yg jaman sekarang layar sentuh susah buat di jalan kalo mau telfon-telfon, biasanya telfon itu buat mastiin jarak bus yang satu dengan yang lain, terus kalau ada operan penumpang, kernet-kernet yang muda itulah biasanya pake hp yang layar sentuh biar mudah komunikasi

sama para pelanggan. Karena pegawai disini rata-rata hanya lulusan SD-SMP jadi tidak terlalu tahu tentang hal-hal yang internet-internet paling ya taunya wa (whatssapp)” (Kuswadi, 50 tahun).

“media komunikasi yang digunakan paling cuma sms kalau engga wa yang lainnya ngga ada, kebanyakan karyawannya juga pakainya hp jadul bukan yang canggih” (Puji, 24 tahun).

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya media komunikasi yang menghubungkan antara bus ginanjar dengan masyarakat lain yang bukan pelanggan, dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang media sosial zaman sekarang. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat luar yang bukan pelanggan kurang informasi.

Hal tersebut juga sesuai dengan teori pelayanan bisnis islami yaitu *Tabligh* dengan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan juga pegawai yang lain.

Kualitas pelayanan memang teramat penting bagi perusahaan yang melayani di bidang jasa karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan mendapatkan pelanggan yang jauh lebih banyak. Pemilik perusahaan maupun karyawan harus mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dan harus mengetahui apa saja pokok-pokok dalam peningkatan kualitas pelayanan. Jika belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal seperti pesaingnya (BRT) setidaknya ada sesuatu yang membuat para pelanggan mempertimbangkan memilih perusahaan tersebut.

Seperti keadaan fisik dari po ginanjar sendiri, walaupun bus ginanjar sudah ada yang tua tetapi mereka tetap menjaga kualitas busnya seperti yang dikatakan oleh pemiliknya. Tetapi di dalam bus ginanjar tidak menggunakan AC (*Air Conditioner*) sehingga pada saat berjalan kaca di dalam bus harus dibuka supaya tidak terlalu pengap, kemudian di dalam bus ginanjar juga tidak menggunakan pengharum bus tidak seperti Bus Rapid Transit (BRT) yang menggunakan AC dan

pengharum bus. Dengan kondisi bus ginanjar yang seperti itu untuk kenyamanan para penumpang muatan bus ginanjar tidak terlalu banyak dan juga untuk penumpang yang membawa barang berbau menyengat biasanya di tolak demi kenyamanan.

Jam operasional BRT sedikit lebih siang daripada Bus PO Ginanjar yaitu 05.30 namun untuk jam berakhirnya lebih lama yaitu sampai pukul 19.00 mulai beroperasi pukul 05.30 dan berakhir sampe 19.00, namun memiliki kesamaan yaitu jarak antara bus yang berangkat dengan bus selanjutnya adalah 15 menit.

Keunggulan dari Bus PO Ginanjar dibandingkan BRT adalah bahwa selain keramahan dan kesopanan karyawan juga Bus PO ginanjar bisa menurunkan penumpang dimanapun tanpa harus dihalte. Sedangkan kalau BRT berpacu pada halte.

Seperti yang dikatakan Yudi (35 tahun) merupakan pelanggan Bus PO Ginanjar :

“yang saya suka dari pelayanan Bus PO Ginanjar adalah penumpang bisa diturunkan dimanapun sesuai kebutuhan penumpang tanpa harus menunggu halte, sehingga menjadi lebih menghemat waktu. Harapannya si untuk bus ginanjar semoga tetep menjaga performa dan lebih ditingkatkan lagi mengenai bus supaya penumpang merasa aman dan nyaman pada saat perjalanan”.

Bus PO Ginanjar sudah berusaha dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun Bus PO Ginanjar tetap memperhatikan kritik dan saran.

Seperti yang disampaikan oleh Kuswadi (50 tahun) sebagai karyawan di Bus PO Ginanjar yang mengatakan bahwa :

Kami terbuka sepenuhnya kaitannya dengan kritik dan saran yang membangun, yang nantinya kritik dan saran tersebut akan kami diskusikan dengan semua karyawan. Meskipun dari segi pengelolaan jauh berbeda dengan BRT yang dikelola oleh perusahaan sehingga mereka memiliki simpanan di BPD Jateng, akan tetapi kami mampu bersaing secara sehat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bus PO Ginanjar memiliki keunggulan dari pada BRT berkaitan dengan kemudahan penurunan penumpang. Selain itu, Bus PO Ginanjar terbuka dengan kritik dan saran demi kepuasan pelanggan.

Untuk menjaga bus Ginanjar tetap eksis atau tetap berada di hati para pelanggan maka dari pemimpin atau pemilik bus, karyawan bus harus selalu memikirkan bagaimana caranya meningkatkan pelayanan atau setidaknya mempertahankan pelayanan yang sudah baik di dalam perusahaan jasa tersebut. Karena dengan meningkatkan pelayanan atau mempertahankan pelayanan secara konsisten itu akan membuat para pelanggan ingat akan perusahaan tersebut dan akan berdampak positif bagi perusahaan karena dengan hal tersebut pasti pelanggan akan menggunakan dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut.

“kita memang belum sepenuhnya meningkatkan kualitas pelayanan dan belum terlalu paham sekali dengan bagaimana cara yang benar untuk meningkatkan pelayanan tetapi kita berusaha mempertahankan apa yang sudah kami terapkan kepada pelanggan yang membuat pelanggan itu senang dengan apa yang kita layani. Kami juga tetap menerima kritik dan saran juga akan berusaha untuk belajar lagi tentang melayani pelanggan. Kami juga melakukan perbaikan dengan bertahap karena untuk meningkatkan kualitas membutuhkan biaya apalagi untuk armada bus, karena bus kami termasuk sudah tua. Kami akan berusaha demi kenyamanan para pelanggan” (H. Ansor Pemilik PO Ginanjar)

“nggo ningkatna seperti yang diomongin mbaknya kayaknya si belum sepenuhnya mba, soale pengetahuan dari kami yang kaya gini apalagi kita kan kebanyakan lulusan SD sama ada yang ngga sekolah. paling kita ningkatna apa sing kami bisa mba. Nek nggo armada bis si emang kayong angel ya paling dipoles poles tok karo servis mesin supaya tetep apik, kue juga butuh biaya yang banyak mba. Tapi si untuk melayani para pelanggan dengan baik pasti diusahakan mba soale pelanggan adalah raja.” (Kuswadi, 50 tahun)

“ya kaya yang diomongin mas kus mau, paling bertahap mba sesuai kemampuan dari kita. Peling penting pelanggan seneng karo nyaman juga udah seneng kita. Yang penting kita tetep berusaha mba supaya bisa buat pelanggan tetep naik bus kita. Kita juga nek sing udah baik ya dipertahana supaya tidak kalah saing sama bis-bis liane supaya pelanggane seneng juga karo apa sing dewek aweh.

Pelanggan juga ibaratnya raja jadi kita harus melayaninya kaya raja tanpa membeda-bedakan” (Heru, 37 tahun).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bus PO Ginanjar tetap mengusahakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi belum sepenuhnya atau belum maksimal karena terkendala pendidikan dan juga biaya untuk bisa membuat bus bagus dan nyaman. Tetapi untuk sikap pelayanannya mereka akan lebih meningkatkan dan juga mempertahankan yang sudah baik supaya tidak kalah dengan bus yang lain terutama BRT. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa senang dan puas dengan apa yang mereka peroleh dan akan berdampak pada nilai yang positif dari pelanggan. Mereka juga tidak membeda-bedakan para pelanggan.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan Bus PO Ginanjar ditengah keberadaan BRT dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Bus PO Ginanjar tetap memberikan fasilitas yang terbaik untuk para penumpang agar mereka merasa nyaman dan tidak takut terjadi sesuatu dijalan karena secara fisik dan kelengkapan kendaraan sudah aman. Hal ini juga membuat pelanggan makin percaya dengan adanya kepastian hukum yang dimiliki oleh bus ginanjar.
2. Menjadi pelayanan jasa dibidang transportasi darat tentunya memiliki resiko yang tinggi, selain perusahaan memiliki asuransi untuk bus mereka juga bertanggung jawab jika terjadi sesuatu yang menimpa penumpangnya karena kelalaian dari pihak bus itu sendiri. Mereka siap bertanggung jawab dan membiayai jika terjadi sesuatu dengan penumpang.
3. Dalam melayani penumpang terutama di bidang jasa karyawan harus melayani dengan sepenuh hati, dengan keramahan dan selalu menjunjung tinggi nilai kesopanan. Pemilik bus ginanjar selalu memilih karyawan dengan melihat hal tersebut, karena dengan karyawan memiliki unsur-unsur tersebut bisa menambah nilai lebih dari penilaian dan akan selalu diingat oleh para penumpang.
4. Karyawan bus ginanjar dalam pelayanannya memang memiliki kesopanan dan keramahan yang tinggi walaupun mereka tidak memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, karena jika memiliki nilai-nilai tersebut maka banyak pelanggan yang merasa senang karena dihargai menjadi pelanggan kemudian mereka akan menjadi berlangganan untuk menggunakan jasa tersebut. Perilaku tersebut juga menunjukkan bahwa bus ginanjar memiliki daya tangkap yang baik

karena telah membantu para pelanggan dan juga membantu memecahkan masalah jika terjadi keterlamabatan.

5. Sebelum ada BRT bus PO Ginanjar kurang memperhatikan kretia kualitas pelayanan tetapi setelah adanya BRT mereka lebih meningkatkan kualitas pelayanan tersebut walaupun sedikit demi sedikit.

B. SARAN

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara menerapkan *standard operational procedure* (SOP) pada saat akan bekerja untuk meningkatkan kedisiplinan para karyawan agar dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Menetapkan tarif yang pasti dan ketetapan tersebut dipasang ditempat yang mudah dilihat penumpang atau pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kebingungan, selain itu untuk menghindari adanya kecurangan dari karyawan untuk menaikan tarif.
3. Menambah AC dan pengharum ruangan sehingga akan menjadi nyaman untuk para penumpang jadi tidak harus semua jendela dibuka yang menyebabkan polusi udara masuk ke dalam bus.
4. Studi yang dilakukan oleh peneliti masih banyak kekurangan dan masih ada keterbatasan maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti yang lain dengan sudut pandang pengaruh karyawan yang kurang pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada bengkel Caesar, Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Diponegoro. Semarang
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka cipta
- , 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka cipta.
- Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (PT Human resource Development Institute)*
- Bimamoro, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto dkk. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rineka cipta
- Fauziyah, Nur. 2015. *Efektivitas Penggunaan Alat Bantu Reaksi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas*.
- Firmansyah, Budi, dkk. *Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penumpang dalam Memilih Jasa Transportasi PO Sumber Alam*. 2014. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta : Ansi offset.
- Hafifudin, Diddin dkk. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta : Gema Insani.
- Hamdani, Lupioadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

- Hasan, M Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Yogyakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Koenejoroningrat. 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Ketiga*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Linda Puspita Sari. 2016. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus : waroeng sepecial sambal "SS" Purwokerto)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Purwokerto.
- Maleong, Lext. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Remaja Rosdakasya.
- Moneir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyaningsih, Luh Ayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar E-Jurnal Manajemen Unud vol 5 no 1*
- Mutaqin, Ahmad. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bus PO Timbul Jaya Wonogiri.
- Normasari, Selvy. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelang Malang)*.
- Purnama, Nursya'bani. 2005. *Manajemen Kualitas Perpektif Global*. Yogyakarta : Ekorlisia.
- Prasetio, Ari. 2014. *Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan (PT TKI cabang Semarang)*.

- Saleh, Akh. Muwafiq. 2010. *Public Service Communicattion*. Malang : UMM Press.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loylitas Pelanggan (studi pada pelanggan MC.Donalds MT.Haryono Malang)*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R Dan O*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- , 2012. *Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi offest.
- , 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia publishing.
- Usman, Husnaeni dkk. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi aksara.
- Wardhani, Evrina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan kedai digital 23 Semarang)*. Skripsi. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wibowo, Arif. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (UNY)
- Wijoyo Putro, Sandi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan Cara Praktis Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Yasenia, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan*.

Zainal,dkk. 2007. *Islamik Marketing Manajemen Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasullulah Saw.* Jakarta : Bumi aksara

Zeithmal, Pasuraman. 1998. *Konsep dan Pengukuran Kualitas Jasa,Kajian Bisnis dan Manajemen.* vol 4 no 1.



Lampiran 1 Pertanyaan kepada Pemilik, Karyawan dan Penumpang

Pertanyaan Kepada Pemilik

1. Sejarah Bus Ginanjar itu seperti apa ya pak?
2. Apakah unit bus ginanjar paling banyak dibandingkan dengan bus yang lain? dan sekarang memiliki berapa unit bus?
3. Berapakah omset bus ginanjar 5 tahun terakhir ini pak?
4. Jika karyawan sudah setor uang apakah uang tersebut bapak sendiri yang mengelola atau sudah ada karyawan sendiri di bagian keuangan?
5. Bagaimana cara bapak sebagai pemilik mempertahankan penampilan bus agar tidak kalah saing?
6. Karena bekerja di jalan dan biasanya ada pengecekan kendaraan, apakah surat-surat bus ginanjar dan kelengkapan bus sudah ada?
7. Bila suatu saat terjadi kejadian buruk dan menimbulkan kerugian yang besar apa yang dilakukan bus ginanjar untuk menanggulangi resiko?
8. Untuk para karyawan apakah mereka membuat surat lamaran pekerjaan atau bapak yang memilihnya sendiri? Kemudian apakah dilihat dari segi pendidikannya pak?
9. Bagaimana para pelanggan atau penumpang mengenali bahwa itu bus ginanjar dan karyawannya?
10. Apakah bapak sebagai pemilik juga memberikan *reward* atau hadiah untuk para karyawan?
11. Untuk para pelanggan bagaimana pelayanan yang diberikan?
12. Apakah jika ada penumpang yang mengkritik atau memberikan saran diterima dengan baik?
13. Bagaimana si cara bus PO Ginanjar meningkatkan kualitas pelayanan atau setidaknya mempertahankan kualitas yang sudah ada?

Pertanyaan Kepada Karyawan

1. Berapakah tariff untuk penumpang? Apakah berbeda-beda? Jika iya tergantung dengan apa?
2. Sudah menjadi karyawan berapa lama dan apakah menggunakan lamaran pekerjaan?
3. Kenapa memilih menjadi karyawan bus?
4. Apakah ada *reward* atau hadiah dari pemilik bus untuk para karyawan?
5. Jika biasanya ada kerusakan pada bus apa yang dilakukan oleh karyawan terhadap penumpang?
6. Untuk memudahkan pelanggan mencari bus ginanjar apakah ada waktu-waktu tertentu?
7. Apakah ada media komunikasi antara karyawan dengan penumpang kalau ada media apa itu?
8. Apakah jika penumpang mengkritik atau memberikan saran diterima dengan baik?
9. Bagaimana si cara bus PO Ginanjar meningkatkan kualitas pelayanan atau setidaknya mempertahankan kualitas yang sudah ada?

Pertanyaan Kepada Penumpang

1. Apakah untuk tariff sudah jelas di dalam bus untuk para penumpang?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan?
3. Apakah ada waktu-waktu tertentu untuk busginanjar?
4. Lebih memilih bus ginanjar dibandingkan dengan BRT kenapa?
5. Jika terjadi sesuatu kepada bus seperti mogok atau kecelakaan apa yang dilakukan oleh para karyawan atau pemilik?
6. Apakah ada media komunikasi antara karyawan dengan penumpang , kalau ada media apakah itu?
7. Apa harapan kedepannya untuk bus ginanjar?

Pertanyaan Kepada Penumpang (Neta, 27 tahun. Pegawai PT)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : yg saya tau untuk pengetahuan si dari busa ginanjar kalau dari pendidikan itu kurang, tapi kalau pengetahuan dan keterampilan bus si menurut saya bagus, kalau semisal mogok bisa langsung tahu mesin apa yang mati. Itu sebelum dan sesudah sama aja, karena kan penting punya pengetahuan dan keterampilan tentang bus soalnya kalau di jalan mogok kan bisa langsung tau..

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : sebelumnya si tidak terlalu ya untuk masalah perhatian, kaya yang biasanya ngga pernah bilang hati-hati mba kalau naik bus atau turun sekarang sudah bilang kaya gitu, kalau membantu si itu sudah dilakukan. Sebelumnya orangnya ngga begitu ramah tapi untuk sekarang si mereka makin ramah kaya kalau kita abis turun mesti bilang makasih ya mba gitu.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : untuk lokasi kaya ngetem gitu tah sama, tapi kalau untuk jam sebelum ada BRT molornya kebangeten, nganti kepanasen mba kemringet sue banget. Kadang ada penumpang yang sampai turun ngga jadi naik saking lamanya. Dadi ora nentu jam jalan. Kalau sekarang tah udah pasti 15 menit jalan terus jarak karo bus selanjute juga 15 menit jadi lebih gampang nggolete.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : kalo mengandalkan dalam hal pelayanan si dari dulu saya mengandalkan soalnya diantara bus yang lain yang bukan BRT menurutku PO Ginanjar yang paling baik pelayanannya.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : selama saya naik bus PO Ginanjar si sebelum dan sesudahnya memang selalu bertanggung jawab kalo ada apa-apa kaya nek ana mogok selalu golet penggantinya lah supaya penumpang juga ora kecewa. Biasanya digoletna bus yang lain atau telfon supir bus liane.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : imbalan dalam artian pelayanane ya mba. Nek sebelum si ya ngga sepadan lah, kadang dempet-dempetan penumpang terus kadang ampe tempat tujuan berdiri, terus pengap, baune ora karu-karuan. Tapi sekarang semenjak ada BRT udah dikurangin kalo sekiranya udah penuh busnya supaya ngga pengap banget.

Pertanyaan Kepada Penumpang (Mur, 40 tahun. Pedagang)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : pengetahuane ya sing jenenge supir karo kernet ya sama aja lah mba harus ngerti mesine kpriwe harus ngerti daerah-daerah sing dilewati. Nek ginanjar si menurutku pada tau lah tentang daerah-daerah sing dilewati walaupun wong-wonge ya pendidikane ya kurang.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : Kalau menurut saya si sesudah ataupun sebelum adanya BRT sama aja, seneng bantu apalagi kan ya mba saya anu orang pasar jadi kalau pulang dari pasar kan bawanya banyak ya dibantu bawain ke bis nanti nek ws butul juga dibantu nurun-nurunin.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : lokasi si tetep pada bae lah ya nang terminal biasane aku nunggange. Nek kaya jame lah sebelumue sue banget ngetem nang terminale siki ya sedela mbareng ana BRT cok dipadakna si karo BRT masa kae wis jalan deneng bis ini belum jalan.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

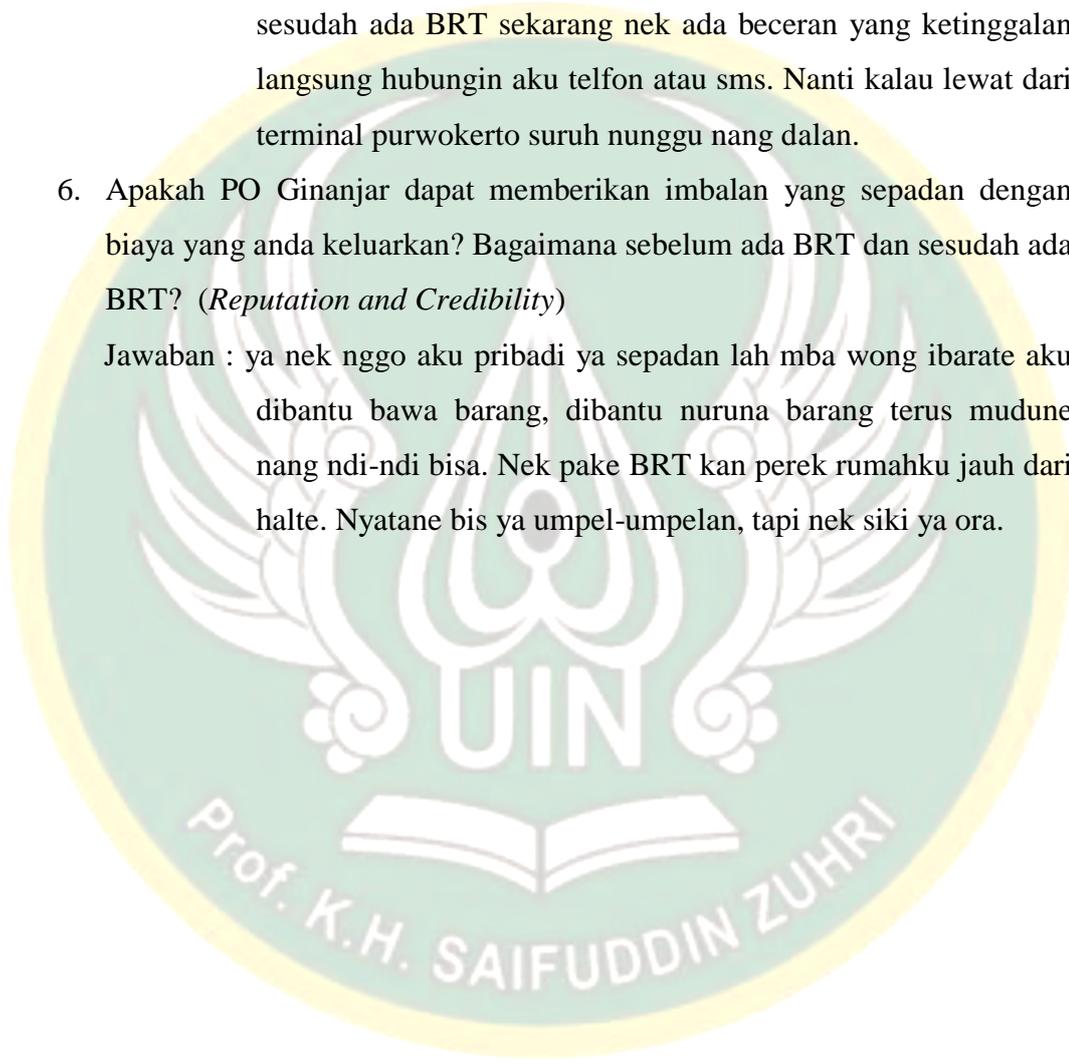
Jawaban : ngga terlalu si sebelum dan sesudahnya soalnya kan saya anu dari pasar kadang ketemu bis ginanjar kadang bis yang lain sedapetnya lah bis apa. Kadang kan wis kesel nang pasar ya masa harus nunggu bis ginanjar ya cape.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : sebelumnya si kalau semisal saya bawa beceran dari pasar ada yang ketinggalan ya udah atau ada yang hilang si ya udah ngga diganti atau bilang ada barang yang tertinggal gitu, tapi sesudah ada BRT sekarang nek ada beceran yang ketinggalan langsung hubungin aku telfon atau sms. Nanti kalau lewat dari terminal purwokerto suruh nunggu nang dalam.

6. Apakah PO Ginjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : ya nek nggo aku pribadi ya sepadan lah mba wong ibarate aku dibantu bawa barang, dibantu nuruna barang terus mudune nang ndi-ndi bisa. Nek pake BRT kan perek rumahku jauh dari halte. Nyatane bis ya umpel-umpelan, tapi nek siki ya ora.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Kartuji, 62 tahun)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : mboten enten bedane si sederenge kalih sewise, sami-sami ngertos kepripon mesin kalih lewat pundi lewat pundi.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : sederenge si ganu nembe samparan 1 sing medun be mpun bade jalan saniki tah seringe malah dibantu di pegangin tangane menawi medhak kalih sante mboten buru-buru jalan kalih kerneti biasane sanjang lirih-lirih ki, terus biasane menawi kulo ngadeg nggih ngadeg terus mboten enten sing ngalah, menawi saniki biasane kerneti sanjang kalih penumpang sing nem ken ngadeg mangke lenggahane ngge kulo.

3. Apa bus PO Ginjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : sederenge menawi mpun radhi siang mboten lewat pasar kewan di medhakaken teng Nirmala saniki tah mboten selalu lewat pasar kewan dadose gampang mboten susah mlampah malih kulo ngene medhak kalih numpake, ya enten kemajuan lah.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : nggih mboten mesti pundi rihin bis sing teka rihin biasane kadang nggih mboten mesti ginjar.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : sederenge nggih niku menawi mpun jame mboten jalan nggih uber-uberan kalih bus sanese ya diuduna teng lampu merah Nirmala mboten tanggung jawab. Menawi saniki tah mboten.

6. Apakah PO Ginjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : nggih sami mawon lah, namung bedane pas sederenge enten BRT sering sesek-sesekan, mboten tanggung jawab di medhakaken teng Nirmala kulo ndadak mlampah. Menawi saniki tah penumpange diatur mboten sesek-sesekan malih, terus medhake juga teng ngajeng pasar.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Santi, 34 tahun. Pegawai PT)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : Kalau menurut saya sebelum ada BRT itu ngoyo banget sampai kadang menurut saya kaya kurang pengetahuan kalau mesin rusak apa gimana tetep aja dibawa jalan, kalo sekarang udah tau kalau semisalkan mesin rusak atau ngga enak buat dipake ya langsung berhenti terus dicarain bis lagi.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : sebelum si kalau semisalkan ketinggalan bis ya dibiarin kalau sekarang lebih perhatian atau bisnya ngga berangkat ngabarin karena kan saya pelanggan tetapnya jadi punya nomernya. Ya komunikasi lah kalau ngga berangkat gitu. Tapi tetep ramah sama menjaga sopan santun.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : menurutku dulu jamnya yang ngga nentu kadang lama banget ngetemnya sampai udah lagi buru-buru masih aja ngetem. Sekarang si paling 15 menit sudah jalan jadi lebih cepet lebih seneng juga penumpangnya. Kalau lokasi si dari dulu di terminal biasanya aku.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : iya dari dulu saya mengandalkan karena dari dulu saya juga pakai bis ginanjar dan menjadi pelanggannya karena

ketimbang bis yang biasanya ginanjar menurut saya lebih bagus pelayanannya.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : sesuatu yang tidak diharapkan ya kaya pernah mogok sama pernah nabrak ya tetap bertanggung jawab cari bis yang lainnya supaya kaya saya pegawai PT ngga terlambat berangkatnya. Dulu pernah nabrak ya mereka tanggung jawab ngerawat.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : menurutku si memberikan imbalan yang sepadan ya walaupun bisnya seperti itu tetapi dengan keramahan para supir dan karyawannya membuat imbalan yang sepadan.

Pertanyaan Kepada Penumpang (Soleh, 52 tahun)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : Sami mawon lah mba sederenge kalih sewise kernet kalih supir nggih sami mawon gadah pengetahuan tentang mesin terus margi-margi pundi sing dilewati.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : sami lah sederenge nopo sewise sami-sami ramah tiang-tiang kalih sering mbantu menawi kesusahen minggah nopo medhak.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : sederenge nggih lokasine nek mpun siang mboten lewat pasar kewan saniki wangsul pangkat lewat pasar kewan terus nggih dados lewih gampang lah kulo mboten mlampah-mlampah ketebihen.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : mboten ngandelaken bis ginanjar pundi-pundia bise sami mawon

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : nek menurut tanggung jawabe si ganune kirang nggih wong sanjange lewat pasar kewan mangke nyatane mboten malah dimedhakaken teng lampu merah nggih kadang. Nggih ndadak

mlampah teng pasar kewan. Menawi saniki tah selalune mboten.

6. Apakah PO Ginjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : nggih sami lah sepadan.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Yanti, 37 tahun. Pegawai PT)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : sama kaya yang dikatakan Santi ginanjar itu dulu ngoyo banget sampe kaya ngga tau mesinnya apa bisnya ngga enak buat jalan. Kalau sekarang lah lebih memperhatikan sama lebih tau. Kadang juga kalau yg bisa dibenerin sendiri ya dibenerin.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : lah dulu si kaya ngga ada perhatiannya mba. Hehe dibiarin aja yang penting ada penumpang terus bayar gitu. Dulu juga ngga mikirin penumpang kadang di deket pintu banget ngga mikirin kalo penumpang jatuh apa gimana. Sekarang tah udah ada perhatiannya lah walaupun belum penuh banget menurut aku pribadi ngga tau yang lain.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : kalau jam dari dulu ngaret mba kadang nunggu sampe bener-bener bangkunya terisi semua atau ngga meh terisi semua ngga mikirin kita telat apa engga kerjanya. Kalau sekarang baru tepat waktu, udah ada jaraknya juga si bis 1 sama yg lain 15 menit.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : Dari dulu sebelum ada BRT sama sesudah ya tetep ngandelin ginanjar si berangkat pulang sama ginanjar udah jadi

pelanggan. apalagi sekarang udah mulai memperhatikan pelanggannya ya tambah seneng.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : Dulu saya inget banget ini supirnya dapet telfon dari orang ceritanya mau nyuruh buat nganter rombongan lah di bus penumpangnya lumayan dikit langsung di turuin di jalan uangnya dikembaliin setengah mbok ngga tanggung jawab banget. Sekarang kalau ada kaya gitu langsung telfon bus lain buat cepet-cepet ke lokasi buat bawa penumpang.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : dulu ngga sepadan sering dibuat kecewa banget tapi wong adanya itu ya bisnya ya kudu diterima. Kalau sekarang ya lumayan lah ada peningkatan jadine ngga terlalu kecewa ya sepadan lah.

Pertanyaan Kepada Penumpang (Regina, 16 tahun. Pelajar SMK)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : sebelum dan sesudah pengetahuan yang kaya sekolah tinggi-tinggi si kalau saya liat engga mba, tapi kalau pengetahuan tentang bis kalau semisalkan saya tanya tentang jam segini biasane bis apa yang lewat soalnya saya pulang sore ya tau, jadi ngebantu masalah saya kalau pulang sore.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : menurutku si kalau dulu ada perhatian sedikit, kalo ramah dari dulu orangnya ramah-ramah sama sopan ke pelanggan. kalau sekarang kadang aku dibantu kalau mau turun terus kernetnya bilang makasi sama hati-hati itu si kalau dulu sama sekarang.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : dulu aku ngga suka sama bis ginanjar karena ngga tepat waktu tapi karna adanya bis itu ya udah naik aja. Jadi ngga memudahkan pelanggan gitu, kadang suka sampe sekolahan mepet banget waktunya. Kalau sekarang lebih memudahkan soalnya udah ada batasan waktunya.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

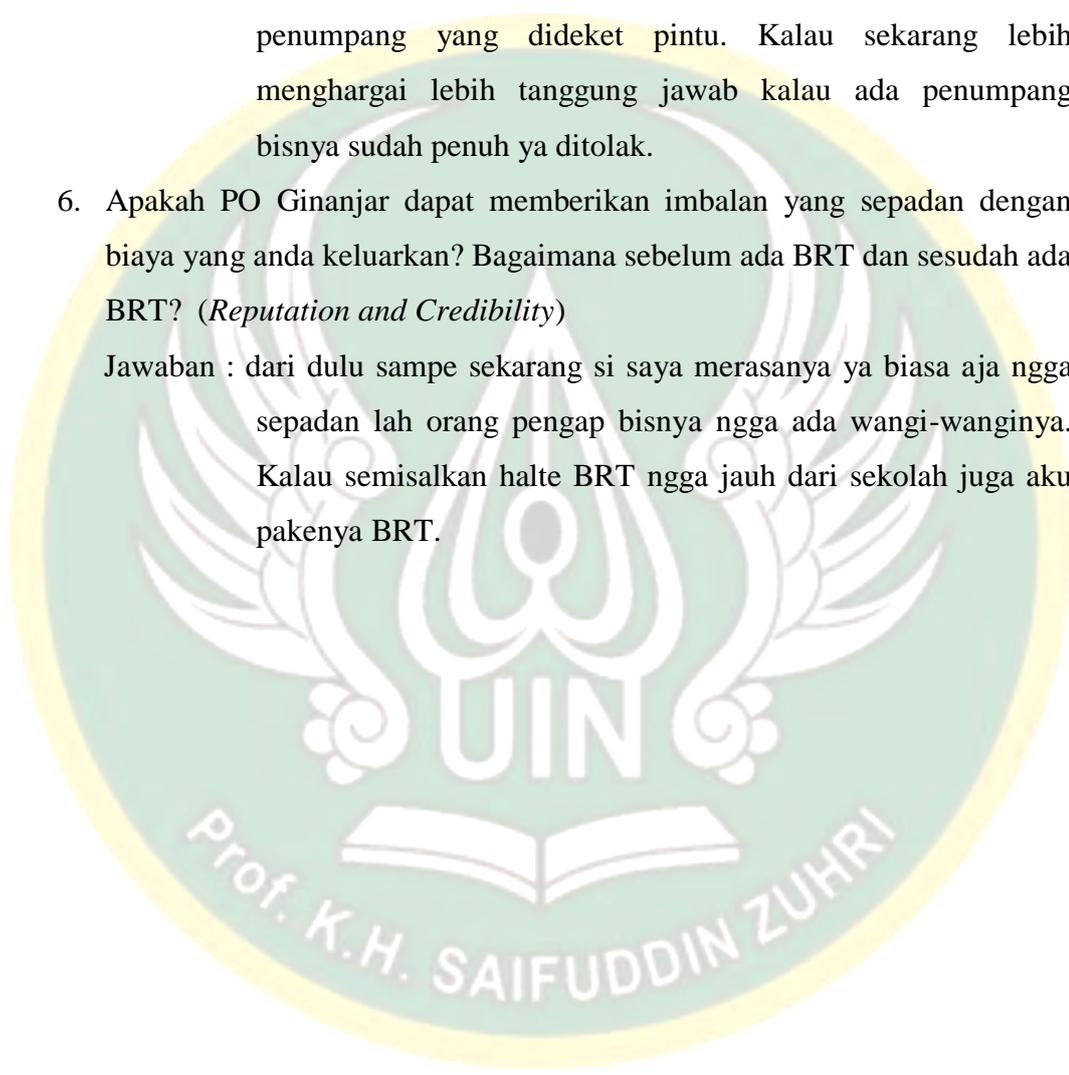
Jawaban : iya saya seringnya si mengandalkan soalnya bis ginanjar yang menurutku mendingan dalam pelayanannya dari pada bus yang lain.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : dulu saya ngga sukanya kalau semisalkan udah penuh banget bisnya terus ada penumpang lagi tetep diterima ngga tanggung jawab gimana rasanya penumpang yang di dalam sama penumpang yang dideket pintu. Kalau sekarang lebih menghargai lebih tanggung jawab kalau ada penumpang bisnya sudah penuh ya ditolak.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : dari dulu sampe sekarang si saya merasanya ya biasa aja ngga sepadan lah orang pengap bisnya ngga ada wangi-wanginya. Kalau semisalkan halte BRT ngga jauh dari sekolah juga aku pakenya BRT.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Susi, 16 tahun. Pelajar SMK)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : keterampilan supir dalam menyetir kan memang diperlukan banget si supaya penumpang nyaman di bis ngga pusing, nah kalau dulu saya nyaman sama supirnya menyetirnya tapi dulu ngga sukanya kalau lampu merah kadang di trobos aja jadi takut. Kalau sekarang lampunya udah menyala kuning mau merah langsung berhenti untuk menjaga keselamatan penumpang juga mungkin.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : menurutku si bagus sesudah ada BRT dari pada sebelum ada BRT, mereka menunjukkan bahwa pelanggan mereka sekarang adalah raja yang harus dilayani sebaik mungkin dan kalau ada kesusahan dibantu dan ramah.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : lokasi si dari dulu mudah dicari ya di jalan depan sekolah juga kadang lewat, terus kadang di terminal purbalingga tapi kalau jam operasinya lah dulu sama sekarang beda dulu lama sekarang cepet.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

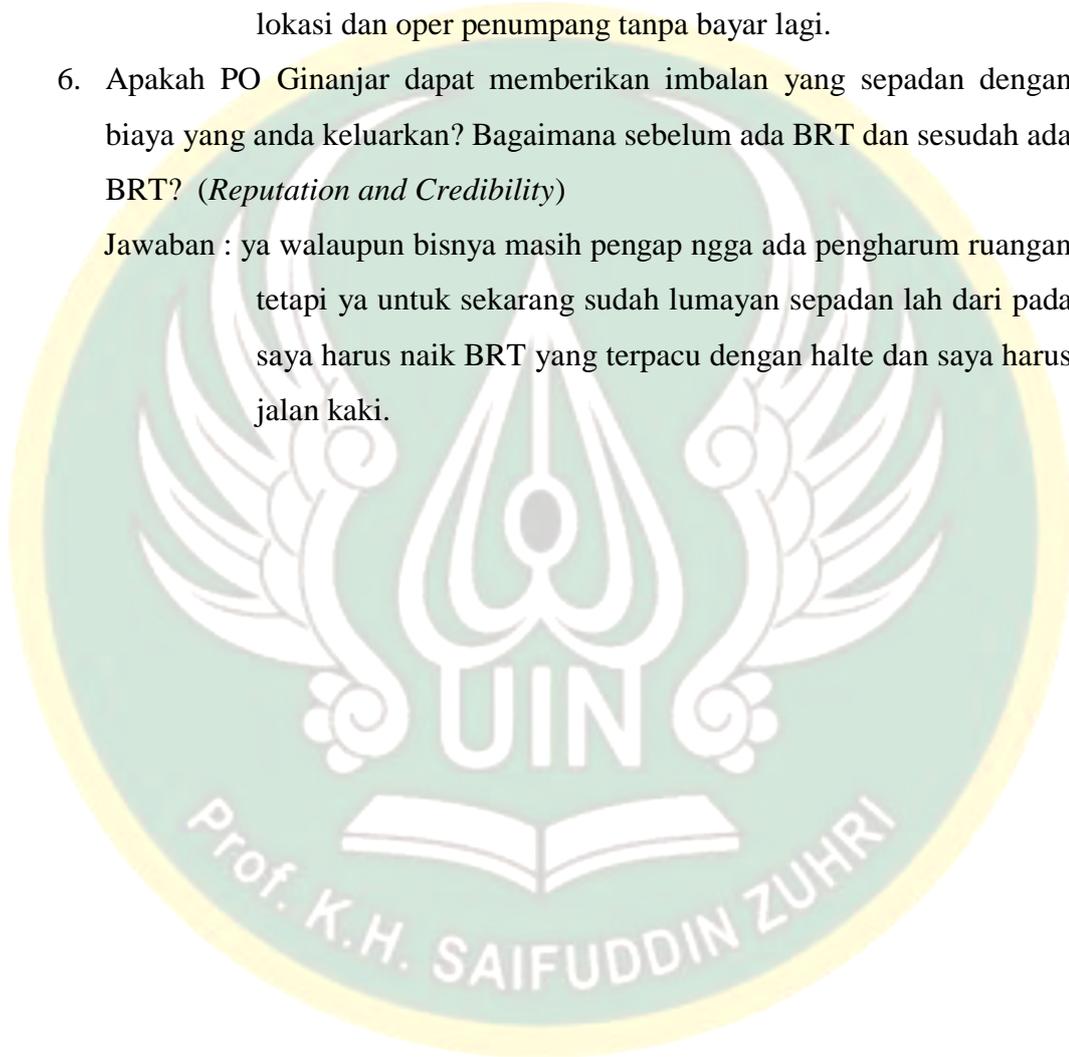
Jawaban : dari saya sekolah SMK si selalunya pake bis ginanjar yang sesuai sama jam sekolah dan lokasi. Kalau sebelum ada BRT saya ngga tau seperti apa bis ginanjar.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : iya saya pernah ikut bis ginanjar terus ada yang telfon supirnya rombongan minta dianterin ke owabong, supir sama kernet langsung buru-buru telfon bis lain untuk segera datang ke lokasi dan oper penumpang tanpa bayar lagi.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : ya walaupun bisnya masih pengap ngga ada pengharum ruangan tetapi ya untuk sekarang sudah lumayan sepadan lah dari pada saya harus naik BRT yang terpacu dengan halte dan saya harus jalan kaki.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Rio, 16 tahun. Pelajar SMK)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : iya menurut saya sebelum ada BRT kurang. Sesudahnya pengetahuan dan keterampilannya bagus.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : dulu ngga terlalu memikirkan mperhatiin penumpangnya. Setelah ada BRT saya pernah ketinggalan uang saku, kernetnya bilang ya udah ngga usah bayar ya nggapapa sama bilang udah ada uang jajan belum ini. Mau dikasih sama kernetnya tapi aku ngga mau.

3. Apa bus PO Ginjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : dulu menurut saya lokasinya tetap sampai sekarang tetapi untuk waktunya dulu selalu terlambat dan tidak sesuai janji kalau katanya bentar lagi jalan bentar lagi jalan tapi ngga jalan-jalan. Kalau sekarang biasanya 10-15 menitan lah sudah jalan jadinya ngga kepanasan di dalam bis.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : dari dulu saya mengandalkan bis ginjar sebelum atau sesudah ada BRT.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : iya menurut sayasesudah ada BRT atau sebelum ada BRT selalu bertanggung jawab.

6. Apakah PO Ginjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : iya sepadan lah menurut saya ya pelayanannya bagus.



Pertanyaan Kepada Penumpang (Tegar, 14 tahun. Pelajar SMP)

1. Apakah menurut anda penyedia jasa, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah? (*Professionalisme and Skills*)

Jawaban : iya karyawan Ginanjar semuanya mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik sesudah ataupun sebelum.

2. Menurut anda para karyawan memiliki perhatian dan membantu secara spontan dan ramah? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT (*Attitudes and Behavior*)

Jawaban : menurut saya si engga biasa aja lah seperti karyawan-karyawan yang lain.

3. Apa bus PO Ginanjar dalam menyediakan jasanya lokasi, jam operasi memudahkan anda dalam mengaksesnya? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Accessibility and Flexibility*)

Jawaban : iya memudahkan gampang carinya di terminal terus turunnya bisa di depan sekolahan. Jamnya juga ngga ngaret ngga kaya dulu.

4. Apakah anda mengandalkan PO Ginanjar dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu demi kepentingan anda? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reliability and Trustworthiness*)

Jawaban : iya mengandalkan karena saya berangkat sama pulang sekolah selalu sama ginanjar.

5. Apakah jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan PO Ginanjar bertanggung jawab dan mengendalikan situasi dan mencari solusi? Sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Recovery*)

Jawaban : iya selalu bertanggung jawab di dalam segala hal.

6. Apakah PO Ginanjar dapat memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang anda keluarkan? Bagaimana sebelum ada BRT dan sesudah ada BRT? (*Reputation and Credibility*)

Jawaban : iya memberikan yang sepadan.

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Lampiran 3 Sertifikat OPAK



PANITIA OPAK 2016
DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO
 Kantor: Gedung Lembaga Kemahasiswaan Lt-1 Jl. A. Yani No. 40-A Purwokerto Utara



SERTIFIKAT
 NO: 193/A.1/Pan.OPAK/DK/2016
diberikan kepada:

RISKI NUR ITSNAENI
sebagai

P E R T A

Dalam Kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2016** yang Diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Institut Agama Negeri (IAIN) Purwokerto Dengan Tema ; **"Revitalisasi Pemikiran menuju Mahasiswa Unggul, Jidami, dan Berprestasi"** Pada Tanggal 29 Agustus - 01 September 2016 di IAIN Purwokerto.

dengan nilai :

Keperimpinan 75	Keaktifan 80	Kehadiran 80	Kedisiplinan 75	Kesopanan 85	Rata-rata 79
--------------------	-----------------	-----------------	--------------------	-----------------	-----------------



Wakil Rektor III
H. Supriyanto, I.C., M.S.I.
 NIP. 06240326 199903 1 001

Mengetahui,
 Ketua DEMA I



Mubamad Najrudin Malik
 NIM. 122301207

Ketua Panitia



Mubamad Asas
 NIM. 122304019

IAIN PURWOKERTO

Lampiran 4 Sertifikat Bahasa Arab



IAIN PURWOKERTO

**وزارة الشؤون الدينية
الجامعة الإسلامية الحكومية بورنوكرتو
الوحدة لتنمية اللغة**

مخون : شارح جدرل احمدي رقم : ٤٤ بورنوكرتو ٥٣١٣٦ هـ ، هاتفه ٢٨-٦٣٥٦٢٤-
www.iainpurwokerto.ac.id

التمنائة

الرقم : ١٧ / UPT.Bhs / ٠٠٩ / PP / ٨٩٠٩ / ٢٠١٩

منحت الى
الاسم : رزقي نور اثيني
المولودة : بيور بالينجفا ، ٣ أكتوبر ١٩٩٨
الذي حصل على
فهم المسموع
الذي حصل على
فهم العبارات والتراكيب
فهم المقروء



النتيجة
٥٥ :
٤٨ :
٥١ :
٥١٢ :

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤ مايو ٢٠١٩



ValidationCode



رئيس الوحدة لتنمية اللغة
١٩٧٠٠٦١٧٢٠٠١١٢١٠٠١

Lampiran 5 Sertifikat Bahasa Inggris



Lampiran 6 Sertifikat BTA PPI


IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 45A Purwokerto, Jawa Tengah 53136, Telp 0281-425824, 425230 | www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.MAJ/4512/18/2019

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : RISKI NUR ITSNAENI
NIM : 1617201162

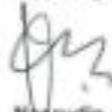
Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	75
# Tartil	:	80
# Imla'	:	70
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	70




ValidationCode

Purwokerto, 18 Okt 2019
Mudir Ma'had Al-Jami'ah,


Nizarudin, M.Ag
NIP: 197002051 99803 1 001

SSIA - 1.2 UPT MA'HAD AL-JAMI'AH IAIN PURWOKERTO - page 1/1

Lampiran 7 Sertifikat APLIKOM

SERTIFIKAT APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iaipurwokerto.ac.id Purwokerto 53126



IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPD/1569/X/2019

Diberikan Kepada:

RISKI NUR ITSNAENI
NIM: 1617201162

Tempat / Tgl. Lahir: Purbalingga, 03 Oktober 1998

Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program **Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto pada tanggal 16-04-2018.

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF	ANGKA
86-100	A	4.0
81-85	A-	3.6
76-80	B+	3.3
71-75	B	3.0
65-70	B-	2.6

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	95 / A
Microsoft Excel	95 / A
Microsoft Power Point	90 / A





Purwokerto, 31 Oktober 2019
Kepala UPT TIPD

Dr. H. Fajar Hardovono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200501 1 003

Lampiran 8 Sertifikat PPL

**IAIN PURWOKERTO**

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id

Sertifikat

No. : 0911/In.17/D.FEBI/PP.009/VI/2020

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Riski Nur ItsNaeni
NIM : 1617201162

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Pada Semester Genap 2019/2020 di :

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga

Periode Bulan Desember 2019 sampai dengan Maret 2020 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**.
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munasqayah/Skripsi.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19780921 200212 1 004

Purwokerto, 9 Juni 2020
Kepala Laboratorium FEBI
H. Soehimin, I.c., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran 9 Sertifikat KKN




SERTIFIKAT

Nomor: 117/K.LPPM/KKN.45/05/2020

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :**

Nama : RISKI NUR ITSNAENI
NIM : 1617201162
Fakultas / Prodi : FEBI / ES

TELAH MENGIKUTI
Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-45 IAIN Purwokerto Tahun 2020
dan dinyatakan LULUS dengan Nilai 89 (A).

Purwokerto, 18 Mei 2020
Ketua LPPM,




H. Ansori, M.Ag.
NP. 19650407 199203 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Riski Nur Itsnaeni
2. NIM : 1617201162
3. Tempat/Tgl Lahir : Purbalingga, 3 Oktober 1998
4. Alamat Rumah : Babakan Rt 06 Rw 02, Kalimanah
5. Nama Ayah : Nurcholis Suristam
6. Nama Ibu : Laspriyati
7. Nama Suami : Asep Sutrisno, S.Pd
8. Nama Anak : -

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/PAUD, tahun lulus : TK Pertiwi 01 Tlahab Lor
 - b. SD/MI, tahun lulus : SD N 2 Tlahab Lor, 2010
 - c. SMP/MTs, tahun lulus : SMP N 1 Bobotsari, 2013
 - d. SMA/MA, tahun lulus : SMA N 1 Karangreja, 2016
 - e. S.1 tahun masuk : 2016