

**ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT
DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI
*BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG***



SKRIPSI

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

Oleh:
KRIS SUTAMI
NIM. 1717201103

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kris Sutami
NIM : 1717201103
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan
Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng

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

Purwokerto, 27 Maret 2023
Saya Yang Menyatakan



Kris Sutami
NIM. 1717201103



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

**ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN
JASA TRANSPORTASI *BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG***

Yang disusun oleh Saudara **Kris Sutami NIM 1717201103** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **04 April 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.
NIP. 19720828 199903 2 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Miftaakhul Amri, S.Sy., M.H.
NIP. 19920912 202012 1 012

Pembimbing/Penguji

Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

Purwokerto, 11 April 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



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.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Kris Sutami NIM 1717201103 yang berjudul:

Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng*

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 27 Maret 2023

Pembimbing,



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS JATENG

KRIS SUTAMI

NIM. 1717201103

E-mail : tamitami654@gmail.com

Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Transportasi disebut juga sebagai urat nadi perekonomian di seluruh negara. Di kota-kota besar khususnya di Indonesia mempunyai salah satu moda transportasi darat yang sedang populer yang memiliki tujuan untuk mengatasi kemacetan di jalan yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT). BRT ialah moda transportasi umum dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan moda transportasi yang lain. BRT Trans Jateng ini membuka rute dari Terminal Bulupitu Purwokerto hingga Terminal Bukateja Purbalingga. Meskipun masih terbilang belum lama hadir, namun animo masyarakat menunjukkan respon yang positif dalam menggunakan moda transportasi tersebut. Di mana masyarakat sendiri pasti memiliki alasan untuk menggunakan BRT. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yakni reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan empat faktor. Faktor pertama yaitu faktor kebudayaan yang mana kelas sosial menjadi kelas yang paling tinggi sebagai preferensi penggunaan BRT, faktor sosial ialah faktor dimana kelompok referensi menjadi faktor menentu masyarakat dalam menggunakan BRT, faktor pribadi yang menentukan preferensi masyarakat dalam menggunakan BRT ialah pekerjaan dan gaya hidup, sedangkan faktor psikologis memiliki hasil motivasi sebagai nilai preferensi paling tinggi dimana motivasi tersebut karena adanya biaya dan tarif yang murah. Dari keempat faktor di atas, faktor psikologis berupa motivasi harga tiket yang murah dan kenyamanan serta kebersihan armada menjadi faktor yang paling menentukan preferensi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng.

Kata Kunci : Preferensi Masyarakat, Jasa Transportasi, *Bus Rapid Transit* (BRT)

**ANALYSIS OF COMMUNITY PREFERENCES IN USING TRANS JATENG
TRANSPORT RAPID TRANSIT (BRT) SERVICES**

KRIS SUTAMI

NIM. 1717201103

E-mail : tamitami654@gmail.com

Sharia Economic Departement, Faculty of Economic and Islamic Bussiness
State Islamic Univesity Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

Transportation is known as the essential major of life tools of the economy throughout the country. In big cities, especially in Indonesia, one of the currently popular modes of land transportation has the goal of overcoming traffic jams, namely Bus Rapid Transit (BRT). BRT is a mode of public transportation by providing services that are faster and more efficient than other modes of transportation. The Trans Jateng BRT opens routes from Purwokerto's Bulupitu Terminal to Purbalingga's Bukateja Terminal. Although it has not been around for a long time, public interest has shown a positive response in using this mode of transportation. Where the community itself must have reasons to use BRT. The purpose of this study is to analyze what things are considered by the community in using the BRT Trans Jateng Corridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

This research is a field research with a qualitative descriptive method. Data collection techniques used in this study using interviews, observation, and documentation. While the data analysis technique in this study uses the approach proposed by Miles and Huberman which consists of three stages, namely reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate four factors. The first factor is the cultural factor in which social class is the highest class as a preference for using BRT, social factors are factors in which the reference group becomes a determining factor for the community in using BRT, personal factors that determine people's preferences in using BRT are work and lifestyle, while Psychological factors have the result of motivation as the highest preference value where the motivation is due to costs and low rates. Of the four factors above, psychological factors in the form of motivation for cheap ticket prices as well as comfort and cleanliness of the fleet are the factors that most determine people's preferences in using the BRT Trans Central Java.

Key words: *Community Preferences, Transportation Services, Bus Rapid Transit.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. 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	ħ	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	<u>š</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	<u>T</u>	te

			(dengan garis di bawah)
ظ	za	Z	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di 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	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

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

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

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

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

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

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ
----------------	---------	-------------------

--	--	--

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

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakât al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dhammah	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif ditulis	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	<i>Jâhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karîm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>Furûd</i>

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainaqum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au

	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
--	-----	---------	-------------

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alim+lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyyah

الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-qiyâs</i>
------------	---------	-----------------

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

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-samâ</i>
------------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furûd</i>
------------------	---------	----------------------

MOTTO

*”Jangan menjelaskan dirimu kepada siapapun
karena yang menyukaimu tidak perlu itu
dan yang membencimu tidak akan percaya itu”*

Ali bin Abi Thalib



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam atas rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya kepada seluruh makhluknya.
2. Kedua orang tua, Bapak Tri Retno Wahyudi dan Ibu Paryatun yang selalu memberikan doa, restu, pengorbanan, perhatian, dukungan, dan kasih sayang selama ini. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, saya persembahkan karya kecil ini.
3. Saudara, keluarga dan sahabat tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan.
4. Seluruh dosen dan guru yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat. Terkhusus dosen pembimbing saya Ibu Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I. yang telah membimbing saya hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah C angkatan 2017.
6. Keluarga besar UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga kita tetap dalam keadaan iman dan Islam. Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT, penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang kita nantikan syafa'atnya di yaumul akhir.

Bersamaan dengan terselesaikannya skripsi ini, penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penyusun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Koordinator Prodi Ekonomi Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing penyusun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih saya ucapkan karena telah meluangkan waktu dan senantiasa memberikan arahan, masukan,

bimbingan, serta motivasi hingga skripsi ini selesai.

8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan membantu penyusun hingga akhir studi.
9. Segenap Staff Administrasi, serta Karyawan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Terima kasih kepada Bapak Yon Sukma Eka Krisna selaku kepala kantor BRT Trans Jateng, bapak Muhammad Nur, bapak Andri Hirson Berliana, dan bapak Taufik Tri Hantoro selaku koordinator layanan BRT Trans Jateng yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak informasi serta membantu dan mengizinkan penyusun melakukan penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh karyawan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalinggadan narasumber yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.
11. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Tri Retno Wahyudi dan Ibu Paryatun yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada kakak saya, Sutrimo Purnomo dan Dhian Amal Hayati yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan dan kasih sayang.
13. Terima kasih untuk sahabat tersayang saya, Amanda Retnaning Diyah, Muhamad Danang, Muhammad Nurul Iman dan Muhammad Adli, terima kasih atas waktu kalian untuk saling berbagi cerita, mendengarkan keluh kesah serta memberikan keceriaan kepada penulis. Terima kasih juga kepada Nurul Hidayah, Syahfah Aisyah, Maulida Azkhi dan Aldi Gunawan.
14. Terima kasih juga untuk kakak saya Nur Farikh Rohman, dan juga sahabat saya Windy May Irafiana, Laili Nurul Hidayah, dan Anggita Palupi Putri Utami yang selalu memberikan support dan dukungannya.
15. Terima kasih kepada Cenils sahabat sejak MAN, Devana Kusumaning Putri Gian, Aldisty Riesta, Yuni Lestari, Verlina, Ika Nur, yang selalu bersedia membantu, memberikan semangat, mendengarkan segala keluh kesah penyusun.

16. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah C angkatan 2017. Terima kasih atas kenangan dan kebersamaan selama 4 tahun.
17. Terima kasih untuk kakak saya Siti Rochmah dan keluarga besar saya yang sudah memberikan support dan mendoakan.
18. Terima kasih kepada diri sendiri karena sudah berjuang sampai di titik ini.
19. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Semoga semua partisipasi serta sumbangan pikir yang telah diberikan kepada penyusun menjadi amal sholeh, dan Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penyusun. Penyusun menyadari betul bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penyusun sangat terbuka dengan kritik dan saran yang dapat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penyusun berharap semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat, baik untuk penyusun pada khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Wassalamu"alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 27 Maret 2023



Kris Sutami
NIM. 1717201103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	7
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka	9
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Preferensi Konsumen	16
1. Pengertian Preferensi Konsumen.....	16
2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi.....	17
3. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	21
B. Perilaku Konsumen	25
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	25
2. Prinsip Perilaku Konsumen	26
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	28

4. Pengambilan Keputusan Konsumen	29
C. Minat konsumen	30
1. Pengertian Minat Konsumen	30
2. Penentuan Minat	31
3. Faktor yang Mempengaruhi Minat Konsumen	31
D. Transportasi	32
1. Pengertian Transportasi	32
2. Permintaan Jasa Transportasi	33
3. Faktor yang Mempengaruhi Permintaan	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
C. Subyek dan Obyek Penelitian	42
D. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisis Data	44
G. Uji Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil BRT Trans Jateng	47
1. Gambaran Umum BRT Trans Jateng	47
2. Visi dan Misi BRT Trans Jateng	48
3. Rute dan Halte BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga	48
B. Faktor-faktor Penentu Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga	50
1. Faktor Kebudayaan	50
2. Faktor Sosial	55
3. Faktor Pribadi	60
4. Faktor Psikologis	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	12
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Barlingmascakeb Rute Purwokerto-Purbalingga Tahun 2018 – 2022	4
Gambar 2.1	Kurva Perubahan dan Pergeseran Permintaan Pasar.....	38
Gambar 4.1	Minat masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng...	51
Gambar 4.2	Unsur faktor sosial yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng	55
Gambar 4.3	Prosentase informan dalam merekomendasikan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.....	59
Gambar 4.4	Prosentase afiliasi pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga	64
Gambar 4.5	Motivasi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga	65
Gambar 4.6	Prosentase tingkat kepedulian informan yang memberikan kursinya kepada penumpang lain	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi ialah bagian yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi sendiri berasal dari bahasa Latin yaitu *trans* yang artinya seberang atau sebelah lain dan *portare* yang artinya mengangkut atau membawa. Transportasi yaitu kegiatan memindahkan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi sendiri dari jaman ke jaman mengalami perkembangan. Pada jaman dahulu masyarakat menggunakan transportasi berupa sepeda, becak, sepeda motor untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari. Semakin berkembangnya jaman, transportasi sendiri telah mengalami perubahan yang semakin baik dan semakin modern dari tahun ke tahun, salah satunya yang terjadi pada angkutan umum atau angkutan publik. Angkutan umum adalah salah satu moda transportasi yang berguna untuk membantu perpindahan manusia selain angkutan pribadi. Angkutan umum merupakan jenis kendaraan yang disediakan untuk masyarakat umum seperti taxi, angkot, dan bus. Angkutan umum ialah salah satu moda alternatif yang dipilih oleh pengguna jalan (Sugianto, 2020).

Transportasi disebut juga sebagai urat nadi perekonomian di seluruh negara. Fungsi transportasi yang strategis membutuhkan manajemen yang baik dalam menyelenggarakannya. Manfaat transportasi menjadi lebih penting karena jumlah masyarakat yang semakin meningkat. Dengan adanya beberapa macam bentuk transportasi yang ada maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat dihadapkan dengan beragam pilihan moda transportasi yang tersedia, yaitu moda transportasi darat, laut, serta transportasi udara. Perusahaan yang menawarkan jasa-jasa transportasi dalam usahanya untuk mencukupi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan berkaitan dengan permintaan jasa transportasi. Masing-masing moda transportasi pasti memiliki sifat, karakteristik, serta aspek teknis yang beragam dengan moda transportasi lainnya. Dalam upaya untuk memajukan pembangunan dan juga

perkembangan infrastruktur di suatu daerah, transportasi sendiri merupakan hal yang penting. Agar terciptanya sistem transportasi yang efisien dan juga efektif, diperlukan adanya interaksi yang baik diantara komponen-komponen yang ada di dalam transportasi (penumpang, barang, sarana, dan prasarana) guna untuk memaksimalkan fungsi dari transportasi tersebut di suatu wilayah (Wahyu Desga, 2016).

Agar terhindar dari permasalahan yang terjadi pada transportasi, sebaiknya harus dipikirkan dan direncanakan secara matang dengan tujuan agar terciptanya sistem transportasi yang baik dan juga dapat memberikan rasa puas kepada konsumen. Pembedaan jalan yang berlubang, memperhatikan rambu-rambu lalu lintas, serta pengadaan alat yang ada di transportasi masal yang baik harus dipikirkan secara maksimal. Tujuan dari alat transportasi masal sendiri untuk mengurangi kemacetan di jalan. Apabila sistem transportasi masal sudah dapat memberikan kebijakan yang baik kepada masyarakat dan sesuai kebutuhan yang diinginkan masyarakat, maka nantinya masyarakat akan beralih dari yang menggunakan alat transportasi pribadi menjadi menggunakan alat transportasi umum.

Di kota-kota besar khususnya di Indonesia mempunyai salah satu moda transportasi darat yang sedang populer yang memiliki tujuan untuk mengatasi kemacetan di jalan yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT). BRT ialah moda transportasi umum dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan moda transportasi yang lain. *Bus Rapid Transit* mempunyai rute atau jalur sendiri, moda transportasi ini hanya diperbolehkan berhenti atau transit di halte yang sudah disediakan. BRT memberikan rasa nyaman, aman, keselamatan, efisiensi waktu serta biaya kepada para pengguna. Masyarakat yang ingin berpergian dengan jarak yang jauh ataupun jarak dekat akan dikenai biaya atau tarif yang sama dengan biaya yang cukup terjangkau (Putra, 2014).

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng yaitu salah satu moda transportasi darat berupa bus yang menggunakan sistem transit massal yang memberikan mobilitas cepat, nyaman, serta tarif yang rendah atau terjangkau

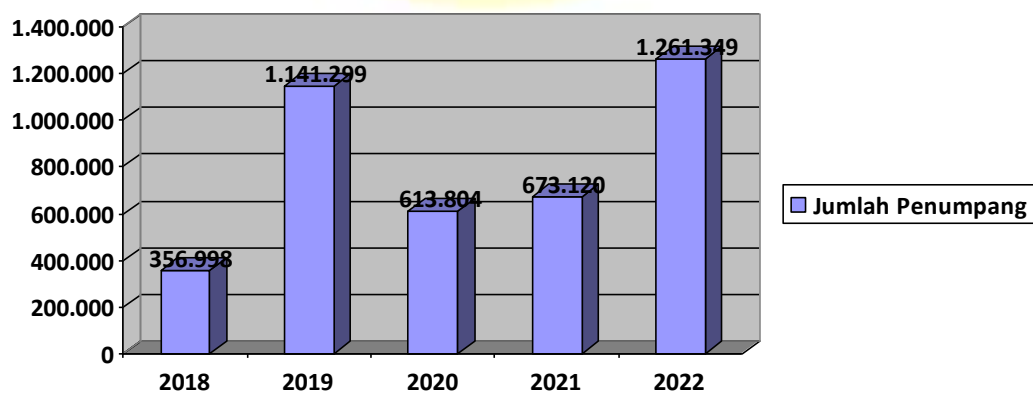
dalam pelayanannya sebagai salah satu angkutan umum dalam perkotaan. *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang berkantor di Jalan Pesuruhan, Berkoh, Kecamatan Purwokerto Selatan, Banyumas, Jawa Tengah, dan melayani trayek Purwokerto-Purbalingga. BRT sendiri mempunyai 20 halte dengan rute dari Terminal Bulupitu menuju Terminal Bukateja, dan juga sebaliknya dari Terminal Bukateja menuju Terminal Bulupitu memiliki jumlah halte 38 halte dengan kondisi halte yang cukup baik dan bersih.

BRT memiliki kelebihan yaitu harga tiket yang relatif murah sehingga mempengaruhi masyarakat dalam memilih moda transportasi umum. Keterlibatan masyarakat yang disebut sebagai pengguna transportasi umum memiliki tujuan yaitu untuk menunjang keberhasilan pembangunan dari suatu daerah khususnya di bidang transportasi. Dukungan masyarakat yang dapat dilakukan yaitu melalui preferensi masyarakat terhadap jasa transportasi umum. Preferensi merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain (Roby Dwiputra, 2013). Dapat juga diartikan sebagai kesukaan atau ketertarikan masyarakat dari beberapa pilihan produk atau jasa yang ada.

Dari hasil studi pendahuluan berupa wawancara dengan Muh. Nur selaku Koordinator Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga diperoleh informasi bahwa BRT Trans Jateng selalu berusaha untuk memenuhi dan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menawarkan transportasi darat berupa bus-bus yang sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat termasuk pelayanan yang ramah dan memuaskan. *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng sendiri juga harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penumpang. Pelayanan yang memiliki kualitas baik akan menjadi hal yang penting untuk menciptakan rasa puas masyarakat dan juga akan berkaitan dengan keuntungan dari perusahaan. Ketika kualitas pelayanan sudah cukup baik maka perusahaan akan mendapat nilai lebih dari masyarakat dan dapat membuat masyarakat memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan yang dimaksud adalah penilaian

positif dari masyarakat kepada perusahaan, dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan baik apa harapan dari pengguna atau masyarakat serta apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2008) kepuasan “perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Kepuasan konsumen adalah suasana yang konsumen tunjukkan ketika mereka mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkannya sesuai dengan yang diharapkan dan dapat terpenuhi dengan baik (Dwi Aliyyah, 2017). Dalam bidang bisnis transportasi, kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting agar bisnis dapat tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Kualitas pelayanan perusahaan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut dalam memberikan produk atau jasa serta dapat memberikan rasa puas kepada konsumen atau pelanggan, kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik, keterampilan yang dimiliki para karyawan, kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan kepada konsumen, keinginan untuk memahami apa yang dibutuhkan konsumen, fasilitas fisik dan penyediaan perlengkapan yang tersedia. Apabila aspek tersebut bisa terpenuhi dengan baik akan membuat pelanggan merasa semakin puas. Sebaliknya, apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi maka masyarakat merasa tidak puas dan beralih ke jasa transportasi lainnya.



Gambar 1.1

Data Penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Barlingmascakeb Rute Purwokerto-Purbalingga Tahun 2018 - 2022

Data di atas yang bersumber dari data statistik *timeline* jumlah perkembangan penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga menunjukkan bahwa jumlah penumpang BRT Trans Jateng pada awal operasi di tahun 2018 dan tahun 2019 mengalami kenaikan. Namun, pada tahun 2020 dan 2021 cenderung mengalami penurunan karena adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan jumlah penumpang berkurang dan juga kapasitas penumpang didalam bus dibatasi jumlahnya yaitu maksimal 50% dari batas maksimal jumlah penumpang. Meskipun jumlah penumpang dibatasi karena adanya PPKM, masyarakat tetap menggunakan transportasi BRT untuk melakukan aktivitas setiap harinya. Adapun pada tahun 2022, jumlah penumpang menempati posisi terbanyak selama lima tahun terakhir, yakni mencapai 1.261.349 orang.

Berdasarkan hasil riset yang diteliti oleh Meita Dwi Kusumaningrum yang berjudul *Kepuasan Pengguna Layanan Bus Rapid Transit* (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Penumpang Batik Solo Trans di Kota Surakarta) (Meita Dwi, 2012). Dengan hasil riset bahwa pelaksanaan bus Batik Solo Trans (BST) dinilai belum memuaskan. Dari hasil penelitian tersebut adanya kesimpulan bahwa secara keseluruhan rata-rata skor kinerja (X) lebih kecil daripada rata-rata skor harapan (Y). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelaksanaan bus Batik Solo Trans (BST) dinilai belum memuaskan karena belum mampu untuk memenuhi harapan penumpang bus Batik Solo Trans (BST).

Dalam riset lain yang dilakukan oleh Fauzan Romadlon dan Yudha Saintika yang berjudul “Preferensi Pengguna terhadap Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Purwokerto-Purbalingga”, (Fauzan Romadlon, 2020). Dengan hasil penelitian ialah ada 3 kriteria yang menjadi faktor preferensi masyarakat, yaitu kriteria ekonomi, sosial, dan lingkungan. Masing-masing kriteria dipengaruhi oleh faktor yang berbeda-beda. Sebagai saran, pengelola *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng sebaiknya melakukan peningkatan kualitas dan juga kuantitas pelayanan sehingga BRT dapat dijadikan salah satu moda

transportasi yang ramah lingkungan selain itu diharapkan dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau pelanggan di dua kota ini khususnya.

Sepintas, penelitian ini memiliki kesamaan dengan fokus penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Romadlon (2020) di atas, yakni tentang preferensi pengguna terhadap layanan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Hal yang kemudian menjadi keunikan dan pembeda dengan penelitian ini ialah posisi penelitian ini meneruskan sekaligus memperdalam temuan-temuan tentang preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Karena, menurut analisa awal penulis bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 selain apa yang telah dikemukakan oleh Fauzan (2020). Hal lain yang juga membedakan ialah metode penelitian yang digunakan di mana Fauzan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Selanjutnya, instansi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada penumpang agar penumpang mempunyai rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi tersebut. Terdapat salah satu pengelola jasa transportasi yang telah berupaya secara konsisten melakukan peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dalam sebuah kesempatan, penulis melakukan wawancara kepada salah satu penumpang BRT Trans Jateng dari Purwokerto menuju terminal Bukateja bernama Warsini terkait kepuasannya dalam menggunakan moda transportasi tersebut. Dalam wawancara tersebut Warsini menyampaikan bahwa ini merupakan kali pertama ia menggunakan moda transportasi Trans Jateng dan kesannya baik. Ia mengatakan bahwa armada Trans Jateng nyaman untuk dinaiki. Ia pun menambahkan bahwa selain tarifnya yang murah juga pelayanannya ramah bahkan petugas tidak segan-segan membantu para

penumpang jika membawa barang bawaan atau anak-anak untuk naik dan turun dari armada.

Dengan melihat latar belakang masalah tersebut penelitian penting untuk dilaksanakan yang diangkat dengan judul “**Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng**”.

B. Definisi Operasional

Agar terhindar dari kesalahpahaman dalam memahami konteks kalimat yang ada dalam proposal ini maka diperlukan definisi operasional. Adapun definisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis yaitu kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terstruktur. Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil (Yuni Septiani, 2020). Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini ialah untuk menguraikan permasalahan terkait preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng.

2. Preferensi

Preferensi merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain (Roby Dwiputra, 2013). Preferensi ialah pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa. Preferensi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah suatu pilihan konsumen atau masyarakat terhadap suatu produk yang berbentuk jasa, yakni jasa transportasi darat berupa BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

3. Jasa Transportasi

Jasa transportasi (pengangkutan) adalah suatu proses pergerakan atau perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan

menggunakan suatu teknik atau cara tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu (Rimamunanda, 2018). Jasa transportasi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jasa transportasi darat berupa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

4. *Bus Rapid Transit* (BRT)

Bus Rapid Transit atau BRT adalah salah satu moda transportasi umum yang biasa dikenal di kota-kota besar (Fauzan Romadlon, 2020). BRT merupakan salah satu moda transportasi darat yang menggunakan sistem transit massal berbasis bus yang berusaha untuk memberikan mobilitas cepat, nyaman, serta memiliki biaya atau tariff yang cukup terjangkau dalam pelayanannya sebagai angkutan umum dalam perkotaan. Adapun BRT yang dimaksud di sini ialah *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng pada Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Pertimbangan pemilihan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai lokasi penelitian di antaranya ialah walaupun masih terbilang belum lama mengisi moda transportasi di wilayah Purwokerto dan Purbalingga, moda transportasi ini langsung mendapatkan respon yang positif dari masyarakat dengan dibuktikan oleh jumlah penumpang yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun sebagaimana informasi yang telah dipaparkan sebelumnya kecuali pada saat pandemi Covid-19 berlangsung yang memang mengalami penurunan diakibatkan oleh situasi yang memang tidak memungkinkan untuk beraktivitas secara bebas.

Dari penjelasan di atas, maka yang dimaksud dengan Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng ialah sebuah upaya untuk menguraikan hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih dan menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng sebagai moda transportasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana di atas, rumusan masalah dalam riset ini, yaitu bagaimanakah preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng?

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

2. Manfaat penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dan melatih untuk menganalisa permasalahan yang ada serta mencari penyelesaiannya.

b. Bagi pengelola *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng

Sebagai bahan evaluasi terkait analisis dalam meningkatkan preferensi bagi pengguna jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Harapan dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan di bidang ekonomi, khususnya pada transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

E. Kajian Pustaka

Dalam suatu penelitian didasarkan pada riset terdahulu yang digunakan sebagai bahan referensi dan juga informasi dalam suatu riset yang akan dilakukan. Dengan adanya kajian pustaka ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam berkaitan dengan topik riset yang akan diteliti. Berikut ini penulis akan menyajikan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sebagai alat dukung penelitian dari aspek ilmiah, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Danu Dewantoro, dalam jurnal yang berjudul: “Analisis Preferensi Masyarakat terhadap Penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal)” (Danu Dewantoro, 2015). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana preferensi konsumen terhadap pelayanan jasa transportasi bus AKDP Semarang-Kendal. Persamaan dengan riset yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang adalah sama-sama membahas mengenai analisis preferensi terhadap pelayanan transportasi. Perbedaan dengan riset yang akan penulis teliti adalah pada objek yang berbeda. Penelitian Danu Dewantoro memilih bus AKDP Semarang-Kendal, sedangkan penulis akan meneliti BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.

Kedua, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Etika Syarifatul Hayat, dalam skripsi yang berjudul: “Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga)” (Etika Syarifatul Hayat, 2019). Tujuan dari riset ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap preferensi konsumen dalam penggunaan jasa transportasi BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang adalah objek, yaitu sama-sama meneliti BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Sedangkan perbedaan riset ini adalah pada metode penelitiannya, penelitian yang dilakukan oleh Etika Syarifatul Hayat menggunakan metode kuantitatif dan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah metode kualitatif deskriptif.

Ketiga, berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Ida Ayu Gede Krisna Jayanthi dan Ida Bagus Made Parsa, dalam jurnal yang berjudul: “Preferensi masyarakat dalam Pemanfaatan Bus Trans Sarbagita sebagai Moda Angkutan Umum di Kawasan Sarbagita” (IAGK Jayanthi dan IBM Parsa, 2021). Tujuannya ialah untuk mengetahui karakteristik moda angkutan Bus Trans Sarbagita dalam pelayanan pelanggan serta faktor-faktor apa saja

yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Sarbagita. Persamaan riset ini dengan riset yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas mengenai preferensi masyarakat terhadap pelayanan transportasi. Perbedaan pada riset yang akan penulis lakukan adalah pada lokasi penelitiannya, pada penelitian ini objek yang diteliti adalah Bus Trans Sarbagita di Kawasan Sarbagita, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis sekarang adalah *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.

Keempat, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ichwinskyah Azali, Edy Yusuf Agung Gunanto, dan Nugroho SBM, dalam jurnal yang berjudul: “Preferensi Konsumen terhadap Transportasi Publik (Studi kasus *Bus Rapid Transit* (BRT) kota Semarang)” (Ichwinskyah Azali, dkk, 2018). Penelitian yang ditulis oleh Ichwinskyah dkk memiliki tujuan untuk menganalisis preferensi pelanggan dari faktor harga, kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, dan keamanan terhadap kemungkinan pemilihan moda BRT dan moda transportasi Non-BRT. Persamaan dari riset ini adalah sama-sama membahas mengenai preferensi masyarakat terhadap pelayanan transportasi. Perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian dan metode penelitiannya, penelitian ini meneliti BRT Kota Semarang dengan metode kuantitatif, sedangkan penulis meneliti BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dengan menggunakan metode kualitatif.

Kelima, berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Fauzan Romadlon dan Yudha Saintika, dalam jurnal yang berjudul: “Preferensi Pengguna terhadap Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Purwokerto-Purbalingga” (Fauzan Romadlon dan Yudha Saintika, 2020). Tujuan dari penelitian yang diteliti oleh Fauzan dan Yudha ialah untuk menganalisis preferensi pengguna terhadap layanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Persamaan dari riset ini dan riset penulis yaitu pada objek dan lokasinya, sama-sama menganalisis BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.

Keenam, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kunto Nurkukuh dan Amithya Irma Kurniawati, dalam jurnal yang berjudul: "Preferensi Masyarakat dalam Pemilihan Moda Transportasi Publik di Kota Yogyakarta" (Dwi Kunto Nurkukuh dan Amithya Irma Kurniawati, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi masyarakat dalam pemilihan moda transportasi umum di Kota Yogyakarta. Persamaannya yaitu keduanya membahas mengenai preferensi masyarakat terhadap pelayanan transportasi. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi penelitian, penelitian ini melakukan penelitian di kota Yogyakarta, sedangkan penulis meneliti di kota Purwokerto.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Danu Dewantoro (2015)	Analisis Preferensi Masyarakat terhadap Penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal)	Metode data kualitatif dan data kuantitatif	Hasil riset ini menunjukkan ada beberapa faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat dalam memilih menggunakan bus AKDP Semarang-Kendal yaitu tarif, keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.
2.	Etika Syarifatul Hayat (2019)	Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan Jasa Transportasi <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans	Metode Kuantitatif	Variabel harga, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi penggunaan. Kualitas

		Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga)		pelayanan merupakan variabel yang sangat berpengaruh.
3.	Ida Ayu Gede Krisna Jayanthi dan Ida Bagus Made Parsa (2021)	Preferensi masyarakat dalam Pemanfaatan Bus Trans Sarbagita sebagai Moda Angkutan Umum di Kawasan Sarbagita	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih moda angkutan umum adalah jarak halte dengan fasilitas umum, keamanan, tarif atau biaya, dan jadwal operasional.
4.	Ichwinsyah Azali, Edy Yusuf Agung Gunanto, dan Nugroho SBM (2018)	Preferensi Konsumen terhadap Transportasi Publik (Studi kasus <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) kota Semarang)	Metode kuantitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu masyarakat lebih dominan menggunakan moda BRT dibandingkan dengan Non-BRT. Pemilihan kedua moda transportasi ini dipengaruhi oleh harga, kenyamanan, keandalan, aksesibilitas serta keamanan.
5.	Fauzan Romadlon dan Yudha Sainika (2020)	Preferensi Pengguna terhadap Layanan <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Purwokerto-	Metode kuantitatif deskriptif	Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat 3 kriteria diantaranya kriteria ekonomi,

		Purbalingga		sosial, dan lingkungan. Masing-masing kriteria dipengaruhi oleh faktor yang berbeda-beda.
6.	Dwi Kunto Nurkukuh dan Amithya Irma Kurniawati (2021)	Preferensi Masyarakat dalam Pemilihan Moda Transportasi Publik di Kota Yogyakarta	Metode kuantitatif deskriptif	Hasil penelitian bahwa masyarakat pengguna dalam memilih moda transportasi publik di Kota Yogyakarta mempertimbangan kriteria dengan urutan sebagai berikut, keamanan, kenyamanan, kemudahan, waktu dan biaya.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas terlihat jelas bahwa penelitian ini memiliki kekhasan dan distingsi dengan beberapa penelitian sebelumnya baik pada tema penelitian maupun lokasi penelitian. Selain itu, dengan melihat data yang ada berkaitan dengan penelitian analisis preferensi masyarakat dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, penelitian yang hampir sama pernah dilakukan oleh Fauzan (2020) dengan hasil adanya tiga faktor yang menentukan preferensi masyarakat, yakni ekonomi, sosial dan lingkungan. Dalam analisis awal, penulis menduga bahwa masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi preferensi masyarakat selain ketiga faktor yang telah disampaikan oleh Fauzan (2020) di atas. Dengan kata lain, penelitian ini berupaya meneruskan sekaligus memperdalam temuan berupa preferensi

masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Hal lain yang juga membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan (2013) ialah pada metode penelitian yang digunakan di mana Fauzan menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam risetnya, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Beberapa alasan dan pertimbangan tersebut di atas setidaknya dapat menjadi penguat bahwa penelitian ini berbeda dengan riset sebelumnya sekaligus memiliki kebaruan/*novelty*. Untuk itu, penelitian ini layak dan penting untuk dilakukan.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Bab ini memuat teori mengenai hal-hal yang berkaitan dengan preferensi konsumen, perilaku konsumen dan minat konsumen.

BAB III Metodologi Penelitian. Bab ini berisi uraian mulai dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data hingga uji keabsahan data.

BAB IV Penyajian Data dan Pembahasan. Bab ini menyajikan temuan-temuan lapangan sekaligus analisis yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi terkait hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih dan menggunakan jasa transportasi *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng*.

BAB V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah dan saran-saran yang dimaksudkan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan bagi pihak terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Preferensi Konsumen

1. Pengertian Preferensi Konsumen

Menurut Kotler (2000) preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu (Poerwadaminta, 2006). Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab dalam Machmudah (2001) mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.

Adapun Andi Mappiare (1994) mendefinisikan preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Dalam kajian ekonomi, terdapat empat prinsip pilihan rasional, yaitu (Arif, 2010):

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya di antara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka individu selalu dapat menentukan secara tepat satu di antara kemungkinan yang ada. Dengan kata lain, untuk setiap dua jenis produk A dan B, konsumen akan lebih suka A daripada B, lebih suka B daripada A, suka akan kedua-duanya, atau tidak suka akan kedua-

duanya. Preferensi ini mengabaikan faktor biaya dalam mendapatkannya.

b. Transivitas (*Transivity*)

Prinsip ini, menerangkan mengenai konsistensi seseorang dalam menentukan dan memutuskan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa alternatif pilihan produk. Di mana jika seorang individu mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk B” dan “produk B lebih disukai daripada produk C”, maka ia pasti akan mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk C”. Prinsip ini sebenarnya untuk memastikan adanya konsistensi internal di dalam diri individu dalam hal pengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap alternatif pilihan seorang individu akan selalu konsisten dalam memutuskan preferensinya atas suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

c. Kontinuitas (*Continuity*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jika seorang individu mengatakan “produk A lebih disukai daripada produk B”, maka setiap keadaan yang mendekati produk A pasti juga akan lebih disukai daripada produk B. Jadi ada suatu kekonsistenan seorang konsumen dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsinya.

d. Lebih Banyak Lebih Baik (*The More Is The Better*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jumlah kepuasan akan meningkat, jika individu mengonsumsi lebih banyak barang atau produk tersebut. Sehingga konsumen cenderung akan selalu menambah konsumsinya demi kepuasan yang akan didapat.

2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi

Menurut Nugroho J. Setiadi (2013), preferensi terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Faktor-faktor Kebudayaan

- 1) Kebudayaan. Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-makhluk

lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga-lembaga sosial penting lainnya. Seorang anak yang dibesarkan di Amerika akan terbuka dengan nilai-nilai: prestasi dan keberhasilan, kegiatan efisiensi dan kepraktisan, kemajuan, kenyamanan di luar, kemanusiaan dan jiwa muda.

- 2) Sub budaya, setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis: kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis.
- 3) Kelas sosial, kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku serupa.

b. Faktor-faktor Sosial

- 1) Kelompok referensi. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di antaranya *kelompok primer*, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti: keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat. *Kelompok sekunder*, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Kelompok yang seseorang ingin menjadi anggotanya disebut kelompok aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang dinilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.
- 2) Keluarga, kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah *Keluarga orientasi*, yang merupakan

orang tua seseorang. Dari orang tua lah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. *Keluarga prokreasi*, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen yang paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif.

- 3) Peran dan Status, seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

c. Faktor Pribadi

- 1) Umur dan tahapan dalam siklus hidup. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Beberapa penelitian terakhir telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus hidup psikologis. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.
- 2) Pekerjaan, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat diatas rata-rata, terhadap produk dan jasa tertentu.
- 3) Gaya hidup, gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatannya, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan “seseorang secara keseluruhan” yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.
- 4) Kepribadian dan konsep diri, yakni karakteristik psikologis yang berbeda dan setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

d. Faktor-faktor Psikologis

- 1) Motivasi. Kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti: rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul

dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima. Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya menggerakkan. Seorang konsumen tergerak membeli suatu produk karena ada sesuatu yang menggerakkan. Proses timbulnya dorongan sehingga konsumen tergerak membeli suatu produk itulah yang disebut motivasi. Sedangkan yang memotivasi untuk membeli namanya motif. Menurut Jeffrey (1996) proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan. Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan, keinginan dan hasratnya tersebut. Proses lengkap mengenai motivasi terdapat unsur-unsur yang terlibat dalam proses motivasi meliputi:

- a) Kebutuhan. Setiap konsumen memiliki berbagai ragam kebutuhan yang antar individu bisa berbeda-beda. Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologik dan tidak dipelajari, tetapi ada juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologik dan tidak dipelajari antara lain kebutuhan akan makanan, udara, air dan pakaian. Kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestise, kekuasaan dan lain-lain.
- b) Perilaku. Perilaku merupakan aktivitas yang dilakukan individu dalam usaha memenuhi kebutuhan. Perilaku ini dapat di amati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merek dan penolakan terhadap suatu produk.
- c) Tujuan. Tujuan merupakan sesuatu yang akan dicapai oleh konsumen sebagai hasil atas tindakan yang dilakukan. Tujuan yang dipilih oleh konsumen dipengaruhi oleh faktor pengalaman pribadi, kapasitas fisik, norma-norma dan nilai-nilai budaya

yang ada serta kemampuannya untuk mencapai tujuannya tersebut.

- 2) Persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi, untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.
- 3) Proses belajar, proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

3. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam, adanya prinsip rasional dalam preferensi konsumen belum dianggap cukup dan harus diperbaiki serta terdapat beberapa penambahan, yakni (Madnasir, 2012):

- a. Objek barang dan jasa tersebut harus halal dan baik.
- b. Kemanfaatan atau kegunaan barang dan jasa yang dikonsumsi, artinya lebih memberikan manfaat dan jauh dari merugikan baik dirinya maupun orang lain.
- c. Kuantitas barang dan jasa yang dikonsumsi tidak berlebihan dan tidak terlalu sedikit atau kikir, tetapi pertengahan.

Preferensi dalam Islam dikaji di mana seseorang dalam menggunakan kekayaan harus berhati-hati, yang terpenting dalam hal ini adalah cara penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan-pilihan (preferensi) yang mengandung *masalah* (baik dan manfaat). Agar kekayaan atau harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi individu tersebut (Syawalia, 2014).

Preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan individu dalam memilih. Islam menganggap kebebasan adalah sebagai fondasi dari nilai-nilai kemanusiaan dan kemuliaan manusia. Kebebasanlah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Al-Quran menjelaskan pengetahuan dan kekuasaan Allah atas apa-apa yang telah ditetapkan-Nya untuk manusia.

Di samping itu Al-Quran juga memberikan penekanan besar kepada kebebasan memilih yang diberikan kepada manusia. Kebaikan yang paling utama ialah kebebasan individu untuk memilih suatu alternatif yang tepat walaupun peluang untuk memilih suatu alternatif lain yang salah juga besar. Hanya melalui penggunaan kebebasan dengan benar sajalah manusia terdorong untuk melakukan sikap-sikap terpuji (Arif, 2014).

Seorang individu mempunyai kebebasan sepenuhnya untuk memulai, mengelola, mengorganisasi, mengurus dan mempunyai bentuk perniagaan menurut kehendak. Tiap orang bebas bergerak kemana saja yang ia kehendaki atau inginkan demi mencari penghidupan dan bebas menggunakan bermacam-macam cara dalam usaha mendapatkan kekayaan asalkan tidak menggunakan cara-cara yang haram atau mengambil barang yang haram.

Walau bagaimanapun, perlu diingat bahwa kebebasan individu, bukannya mutlak dan tanpa batasan, melainkan dibatasi oleh dua hal: *Pertama*, individu bebas bergerak di bidang ekonomi dengan syarat tidak melanggar dan mengambil hak-hak orang lain. *Kedua*, ia harus mengambil cara yang halal dan tidak mengamalkan cara yang haram untuk mencari penghidupan dan tidak mengambil benda-benda yang haram. Seperti firman Allah dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 168:

يَأْيُهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu*”.

Disebutkan pula dalam firman Allah pada surat Al-A’raf ayat 157:

يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ

Artinya: “...*Yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma’ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar...*”. (Q.S. Al-A’raf: 157).

Dalam ayat lain tentang kebebasan menentukan pilihan juga Allah jelaskan pada surat An-Najm ayat 39-42:

﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾
 ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُتَّبِعُونَ ﴿٤٢﴾

Artinya: “39. Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya; 40. Dan sesungguhnya usahanya itu kelas akan diperlihatkan (kepadanya); 41. Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna; 42. Dan sesungguhnya kepada Tuhanmulah kesudahannya (segala sesuatu)”. (Q.S. An-Najm: 42-43)

Beberapa ayat di atas memberikan tuntunan kepada seorang mukmin supaya senantiasa menggunakan hak dan kebebasan mereka berdasarkan prinsip yang telah digariskan. Batasan-batasan disusun menurut konsep perkara-perkara baik (*thaibat*) dan perkara-perkara buruk (*khaibaith*), yang memberi kebebasan kepada umat Islam untuk memperoleh dan memiliki sesuatu menurut cara mereka. Ayat yang berarti “janganlah kamu mengikuti langkah syaitan” merujuk kepada cara yang haram. Islam melarang semua cara tidak benar yang kerap dilakukan manusia untuk mendapatkan hak orang lain, tidak adil, buruk dan keji. Islam membenarkan umatnya untuk menggunakan semua cara dalam menyangga kehidupannya selama cara itu wajar (Rahman, 1995).

Ekonomi Islam memberikan arahan agar setiap preferensi kita terhadap suatu hal haruslah mengarah pada nilai-nilai kebajikan. Nilai-nilai dalam Ekonomi Islam bersumber dari Al-Quran dan sunnah, yang menjadi dasar dari pandangan hidup Islam. Nilai-nilai dasar dalam ekonomi Islam tersebut menjwai masyarakat dalam melakukan aktivitas sosial ekonominya.

Hal tersebut sejalan dengan ajaran Islam tentang hubungan manusia dengan dirinya dan lingkungan sosialnya, yang menurut Naqvi dalam Noor (2013) direpresentasikan dengan empat aksiomatik, yakni:

- a. Tauhid. Tauhid merupakan sumber utama ajaran Islam yang percaya penuh terhadap Tuhan dan merupakan dimensi vertikal Islam yang menciptakan hubungan manusia dengan Tuhan dan penyerahan tanpa syarat manusia atas segala perbuatan untuk patuh pada perintah-Nya, sehingga segala yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang telah digariskan. Kepatuhan ini membuat manusia merealisasikan potensi dirinya, dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan diri dalam menciptakan kesejahteraan. Kesejahteraan yang bukan untuk kepentingan pribadi namun kesejahteraan bagi seluruh umat manusia.
- b. Keseimbangan (*equilibrium* atau *al-adl*), yakni prinsip yang menunjuk pada cita-cita sosial. Prinsip keseimbangan dan kesejahteraan berlaku bagi seluruh kebijakan dasar bagi semua institusi sosial, baik hukum, politik, maupun ekonomi. Khusus dalam prinsip keseimbangan menjadi dasar dalam proses produksi, konsumsi dan distribusi.
- c. Keinginan bebas (*free will*), yaitu kemampuan untuk menentukan pilihan sehingga menjadikan manusia sebagai khalifah di muka bumi. Kebebasan dalam menentukan pilihan memiliki konsekuensi pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dipilih sehingga manusia dituntut untuk berada dalam pilihan yang benar. Namun dengan kebebasan pula, manusia diberikan keleluasaan dalam memilih dua pilihan yakni, apakah ia membuat pilihan yang benar yang dibimbing oleh kebenaran, sehingga dalam melakukan segala sesuatu tetap dalam koridor-koridor kebenaran atau sebaliknya, ia memilih pilihan yang tidak dibimbing oleh kebenaran sehingga ia semakin jauh dari kebenaran.
- d. Tanggungjawab (*responsibility*). Aksioma ini dekat dengan kehendak bebas, namun bukan berarti sama dengan kehendak bebas. Islam memberikan perhatian yang besar pada konsep tanggung jawab,

dengan menetapkan keseimbangan antara kehendak bebas dan tanggung jawab.

B. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan proses yang mencakup perilaku konsumen individual, kelompok, dan anggota masyarakat yang terus menerus mengalami perubahan (Suryani, 2003). Perilaku konsumen muslim mempelajari bagaimana pilihan yang dihadapinya dengan memanfaatkan yang dimilikinya dengan membelanjakan harta sesuai dengan syari'at Islam. Perilaku konsumen muslim terhadap jasa adalah sikap atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang terhadap keputusan menggunakan jasa berdasarkan prinsip-prinsip konsumsi dalam Islam.

Menurut Shiffman dan Kanuk dalam Sumarwan (2011), perilaku konsumen adalah perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan produk, jasa atau ide yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Aturan dan kaidah konsumsi dalam sistem ekonomi Islam menganut paham keseimbangan dalam berbagai aspek. Konsumsi yang dijalankan oleh seorang muslim tidak mengorbankan kemaslahatan individu dan masyarakat. Allah berfirman dalam QS Al-Isra' ayat 29 yang artinya: *“Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal.”*

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan untuk berlaku sederhana dalam menjalani hidup, dan mencela sifat kikir sekaligus melarang bersikap berlebih-lebihan. Kemudian tidak diperbolehkan condong antara dunia dan akhirat. Larangan sikap *tabzir* atau *israf* bukan berarti mengajak seorang muslim untuk bersifat pelit atau

kikir akan tetapi mangajak pada konsep keseimbangan, karena sebaik-baiknya perkara adalah pertengahan.

Asosiasi pemasaran Amerika mendefinisikan perilaku konsumen sebagai interaksi yang dinamis mengenai perasaan, kognisi, perilaku, dan lingkungan dimana individu melakukan pertukaran dalam berbagai aspek di dalam kehidupannya. Perilaku konsumen seperti yang didefinisikan oleh Schiffman dan Kanuk dalam Ihalauw (2005) adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.

Dari pengertian perilaku konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah (1) disiplin ilmu yang mempelajari perilaku individu, kelompok, atau organisasi dan proses-proses yang digunakan konsumen untuk menyeleksi, menggunakan produk, pelayanan, pengalaman (ide) untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, dan dampak dari proses-proses tersebut pada konsumen dan masyarakat; (2) tindakan yang dilakukan oleh konsumen guna mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik dalam penggunaan, pengomsumsian, maupun penghabisan barang dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan yang menyusul; (3) tindakan atau perilaku yang dilakukan konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha mendapatkan produk yang diinginkan, mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pasca pembelian, yaitu perasaan puas atau tidak puas (Sangadji dan Sopiah, 2013).

2. Prinsip Perilaku Konsumen

Ada beberapa prinsip dalam berkonsumsi bagi seorang muslim yang membedakan dengan perilaku konsumsi nonmuslim (konvensional). Prinsip tersebut disyari'atkan dari ayat-ayat al Qur'an dan Hadist Nabi SAW dan perilaku sahabat r.hum. Prinsip-prinsip tersebut antara lain (Hakim, 2012):

a. Prinsip syari'ah

- 1) Memperhatikan tujuan konsumsi. Perilaku konsumsi muslim dari segi tujuan tidak hanya mencapai kepuasan dari konsumsi barang, melainkan berfungsi “ibadah” dalam rangka mendapat ridha Allah SWT sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-An'am ayat 162 yang artinya: *“Katakanlah: Sesungguhnya shalatku, ibadahku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semata alam”*.
- 2) Memperhatikan kaidah ilmiah. Dalam berkonsumsi seseorang muslim harus memperhatikan manfaat serta tidak memiliki kemudharatan dalam menggunakan jasa. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 172 yang artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepadaNya kamu menyembah.”*

b. Prinsip kuantitas

- 1) Sederhana, tidak bermewah-mewahan. Sesungguhnya kuantitas konsumsi yang terpuji adalah sederhana dan tidak bermewah-mewah, dalam menggunakan jasa. Sederhana yang dimaksud yaitu berada di antara boros dan pelit. Kesederhanaan ini merupakan salah satu sifat hamba Allah yang maha pengasih, seperti yang disebutkan dalam firman-Nya, surat Al-Furqan ayat 67 yang artinya: *“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara demikian.”*
- 2) Kesesuaian antara pemasukan dan konsumsi. Kesesuaian antara pemasukan dan konsumsi adalah hal yang sesuai dengan pemasukan/pendapatan dan pengeluaran dalam menggunakan jasa.

c. Prinsip prioritas. Prioritas atau urutan konsumsi alokasi harta menurut syari'at Islam, antara lain:

- 1) Untuk nafkah diri. Nafkah diri adalah memenuhi kebutuhan diri atas kebutuhan menggunakan jasa dengan memperhatikan apakah kebutuhan tersebut harus didahulukan atau tidak.

- 2) Untuk memperjuangkan agama Allah. Muslim harus membelanjakan hartanya di jalan yang dibenarkan syari'at Islam.
- d. Prinsip Moralitas. Prinsip moralitas adalah prinsip dimana seorang muslim mengkonsumsi barang atau menggunakan jasa harus menjaga adab dan etika (tertib) dalam menggunakan jasa untuk menjaga martabatnya. Seorang konsumen muslim akan selalu terikat hubungannya sangat kuat dengan sang pemberi nikmat, yaitu Allah SWT.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, antara lain (Hasan, 2010):

- a. Budaya. Sekumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku tertentu yang diperoleh dari lingkungan keluarga, agama, kebangsaan, ras, dan geografis.
- b. Kelas sosial. Masyarakat memiliki stratifikasi atau kelas sosial tertentu. Kelas sosial adalah pembagian kelompok masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara sistematis, anggotanya menganut nilai, minat, dan perilaku yang serupa.
- c. Kelompok Acuan. Kelompok acuan adalah seseorang dalam kelompok tertentu yang memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku (keanggotaan kelompok).
- d. Keluarga. Keluarga merupakan organisasi kecil yang penting dalam mempengaruhi perilaku anggotanya yang bersumber dari orang tua. Suami-istri-anak memiliki peran yang berbeda dalam mempengaruhi perilaku pembelian mereka, misalnya saja dalam hal pilihan makanan, pakaian, sehari-hari, perhiasan, produk rumah tangga lainnya, rumah, mobil, liburan, sereal siap santap, boneka wool kecil.

Akan tetapi, pada tingkatan praktis, perilaku ekonomi (*economic behavior*) sangat ditentukan oleh tingkat keyakinan atau keimanan seseorang atau sekelompok orang yang kemudian membentuk kecenderungan perilaku *costumer* dan produk bank di pasar. Dengan

demikian, dapat disimpulkan tiga karakteristik perilaku ekonomi dengan menggunakan tingkat keimanan sebagai asumsi, yaitu (Susanto, 2013):

- a. Ketika keimanan ada pada tingkat yang cukup baik, baik motif *ber-costumer* atau berproduk bank akan didominasi oleh tiga motif utama, yaitu masalah, kebutuhan, dan kejiwaan.
- b. Ketika keimanan ada pada tingkat yang kurang baik, motifnya tidak didominasi oleh tiga hal tersebut, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh ego, rasionalisme (*matrealistisme*) dan keinginan-keinginan yang bersifat individualistis.
- c. Ketika keimanan, ada pula tingkat yang buruk, motif berekonomi tentu saja akan didominasi oleh nilai-nilai individualistis (*selfishness*), ego, keinginan dan rasionalisme.

4. Pengambilan Keputusan Konsumen

Keputusan pembelian merupakan proses yang tidak bisa dilepaskan dari sifat-sifat keterlibatan konsumen dengan produk. Mowen dan minor menyatakan bahwa tingkat keterlibatan konsumen dalam pembelian dipengaruhi oleh kepentingan personal yang dirasakan dan ditimbulkan oleh stimulus. Oleh karena itu, ada konsumen yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam pembelian suatu produk, dan ada juga konsumen yang mempunyai keterlibatan yang rendah atas pembelian suatu produk. Semakin kompleks keputusan untuk membeli sesuatu, kemungkinan akan lebih banyak melibatkan pertimbangan pembeli (Priansa, 2017).

Keputusan konsumen dalam memilih produk sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut, antara lain dapat dilihat dari pertanyaan di bawah ini (Fahmi, 2016):

- a. Mengapa konsumen membeli produk tersebut.
- b. Untuk apa konsumen membeli produk tersebut.
- c. Di mana konsumen bisa mendapatkan produk tersebut.
- d. Seberapa sering konsumen membeli produk tersebut.

Lebih jauh kita dapat menarik dua sisi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian, yaitu (Fahmi, 2016):

- a. Internal. Faktor internal konsumen meliputi tentang persepsi konsumen, reaksi konsumen, kepribadian, karakter, logika berfikir, gaya hidup, motivasi, dan latar belakang pendidikan.
- b. Eksternal. Faktor eksternal konsumen meliputi di luar faktor internal, seperti situasional dan berbagai lingkungan eksternal lainnya yang telah ikut mendorong pembentukan perilaku konsumen.

Engel dalam Vebita mengemukakan beberapa faktor penentu yang mempengaruhi variasi dalam perilaku konsumen dan faktor-faktor penentu tersebut dapat dibagi menjadi dua faktor utama:

- a. Faktor lingkungan. Perilaku konsumen di dalam lingkungan yang kompleks akan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti: budaya, kelas sosial dan pengaruh pribadi.
- b. Faktor psikologis. Faktor ini adalah proses pengolahan informasi, pembelajaran dan perubahan sikap atau perilaku yang terdiri dari:
 - 1) Motivasi dan ketertiban
 - 2) Persepsi
 - 3) Proses belajar/pengetahuan
 - 4) Kepercayaan, demografi dan sikap

C. Minat Konsumen

1. Pengertian Minat Konsumen

Minat dapat dimaknai sebagai suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu (Sukanto, 1995). Sehingga minat konsumen adalah kecenderungan dan keinginan seseorang untuk mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa.

Menurut Alisuf Sabri (2007), minat adalah kecenderungan untuk selalu memperhatikan dan mengingat sesuatu secara terus menerus. Minat erat kaitannya dengan perasaan terutama perasaan senang karena itu dapat dikatakan minat itu terjadi karena sikap senang kepada sesuatu. Orang yang berminat kepada sesuatu berarti sikapnya senang kepada sesuatu itu.

2. Penentuan Minat

Karena pentingnya peran minat dalam kehidupan manusia, maka minat perlu sekali ditemukan dan dipupuk. Ada beberapa metode untuk menentukan minat seseorang antara lain (Mappiare, 1994):

- a. Pengamatan kegiatan, yaitu melalui pengamatan langsung kegiatan objek yang disenangi sebagaimana objek yang disukai karena terpaksa atau karena kebutuhan.
- b. Pertanyaan, yakni melalui pertanyaan senang atau tidak senang terhadap aktivitas atau sesuatu yang menyatakan pilihan yang paling disukai dari sejumlah pilihan.
- c. Membaca, dengan membaca seseorang dapat mengetahui sesuatu atau mendapatkan informasi dimana nanti mempengaruhi apa yang disukai atau tidak.
- d. Keinginan, keinginan mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan.
- e. Laporan mengenai apa saja yang diminati, yaitu penyampaian keterangan, pemberitahuan baik secara lisan maupun tertulis atas suatu objek.

3. Faktor yang Mempengaruhi Minat Konsumen

Minat konsumen dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut (Hidayat, 2012):

- a. Minat Transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk menggunakan jasa.
- b. Minat Referensial, yakni kecenderungan seseorang untuk mereferensikan atau merekomendasikan jasa kepada orang lain.

- c. Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi/ pengalaman utama pada jasa tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan preferensinya.
- d. Minat Eksploratif. Minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari jasa tersebut.

D. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Pengertian transportasi secara umum menurut Pusdiklat Perhubungan Darat (dalam Pratikno 2006) dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan membentuk suatu hubungan yang terdiri dari tiga bagian, yaitu: a. Ada muatan yang diangkut, b. Tersedianya sarana sebagai alat angkut, dan c. Tersedianya prasarana jalan yang dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal pengangkutan dimulai ke tempat tujuan ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Proses transportasi tercipta beranekaragam yakni antara individu satu dengan individu lain tidak selalu sama, dan antara satu tempat dengan tempat yang lain. Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir. Oleh karena itu, permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi di balik kepentingan (Morlok 1995).

2. Permintaan Jasa Transportasi

Morlok (1995) mengungkapkan transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir suatu permintaan. Oleh karena itu, permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan muncul, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya.

Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain. Permintaan akan jasa angkutan, akan timbul apabila ada hal-hal di balik permintaan itu, misalnya keinginan untuk rekreasi, keinginan untuk ke sekolah atau untuk berbelanja, keinginan untuk menengok keluarga yang sakit, dan sebagainya (Nasution 2004).

Haryono (2010) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang mempengaruhi permintaan jasa transportasi. Simamora (dalam Haryono 2010) mengatakan bahwa kualitas sebenarnya adalah persepsi. Jadi pemasar harus melihat bahwa realitas adalah bukan realitas tetapi realitas adalah persepsi. Apalagi jika yang diukur kualitasnya adalah jasa, atau lebih dikenal dengan kualitas pelayanan, penilaian tentang kualitas akan sangat dipengaruhi oleh persepsi. Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi dalam Haryono 2010). Sedangkan menurut Payne (dalam Haryono 2010) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Parasuraman, dkk (dalam Haryono 2010) dalam studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Adapun menurut Garperz (dalam Haryono 2010) dimensi-dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yakni berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yakni berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

- d. Tanggung jawab, yakni berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan, yakni menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yakni berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan, dan lain-lain.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

3. Faktor yang Mempengaruhi Permintaan

Nasution (2004) menguraikan beberapa faktor yang menentukan permintaan dan pemilihan pemakai jasa angkutan (*users*) akan jenis jasa transpor, yaitu sebagai berikut:

- a. Sifat-sifat dari muatan (*physical characteristics*).
- b. Biaya transpor, yakni makin rendah biaya transpor maka makin banyak permintaan akan jasa transpor. Tingkat biaya transpor merupakan faktor penentu dalam pemilihan jenis jasa transpor.
- c. Tarif transpor, yakni tarif transpor yang ditawarkan oleh berbagai macam moda transpor untuk tujuan yang sama akan mempengaruhi pemilihan moda transpor.

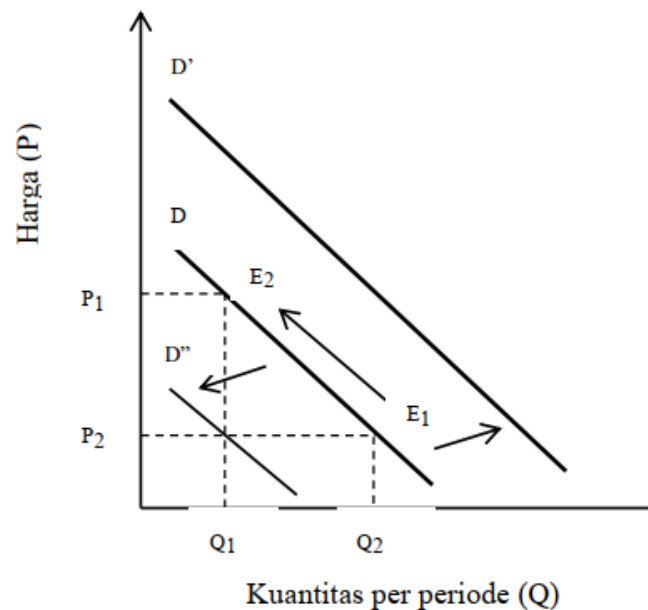
- d. Pendapatan pemakai jasa angkutan (*users*), yakni apabila pendapatan penumpang naik, maka akan lebih banyak jasa transpor yang akan dibeli oleh para penumpang.
- e. Kecepatan angkutan, yakni pemilihan ini sangat tergantung pada faktor waktu yang dipunyai oleh penumpang.
- f. Kualitas pelayanan, yakni terdiri atas:
 - 1) Frekuensi, yakni makin tinggi frekuensi keberangkatan dan kedatangan dari suatu moda transpor, pemakai jasa angkutan mempunyai banyak pilihan.
 - 2) Pelayanan baku (*standard of service*). Suatu moda transpor yang dapat memberikan pelayanan yang baku dan dilaksanakan secara konsisten sangat disenangi oleh para pemakai jasa angkutan.
 - 3) Kenyamanan (*comfortibility*). Pada umumnya penumpang selalu menghendaki kenyamanan dalam perjalanannya. Kenyamanan dapat pula dijadikan suatu segmen pasar tersendiri bagi suatu moda transpor. Kepada mereka yang memberi nilai tinggi untuk kenyamanan, dapat dibebani biaya transpor yang lebih tinggi daripada penumpang yang kurang memperhatikan kenyamanan.
 - 4) Ketepatan (*reliability*). Kegagalan perusahaan angkutan untuk menepati waktu penyerahan atau pengambilan barang, berpengaruh besar terhadap pemilihan atas perusahaan tersebut.
 - 5) Keamanan dan keselamatan. Faktor keamanan dan keselamatan selalu menjadi tumpuan bagi pemilihan suatu moda transportasi oleh penumpang.
 - 6) Harga jasa angkutan. Pengaruh harga jasa angkutan terhadap permintaan jasa angkutan ditentukan pula oleh beberapa hal, diantaranya tujuan perjalanan, cara pembayaran, pertimbangan tenggang waktu, dan tingkat *absolute* dari perubahan harga, yakni 10% kenaikan atas tarif Rp 5.000, akan sangat berlainan dampak permintaannya terhadap tarif yang Rp 500.000.

- 7) Tingkat Pendapatan, yakni apabila tingkat pendapatan pemakai jasa transpor makin meningkat, maka permintaan jasa transpor makin meningkat pula, karena kebutuhan melakukan perjalanan makin meningkat.
- 8) Citra atau *image* terhadap perusahaan atau moda transpor tertentu, yakni apabila suatu perusahaan angkutan atau moda angkutan tertentu senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pemakai jasa transpor, maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan yang setia. Dengan kualitas pelayanan yang prima akan dapat meningkatkan citra perusahaan kepada para pelanggannya.

Sejalan dengan beberapa pendapat di atas, Mankiw (2006) menjelaskan bahwa pergeseran permintaan tidak hanya dipengaruhi oleh harga, akan tetapi ada beberapa variabel lain seperti pendapatan, selera, harga barang-barang terkait, harapan, dan jumlah pembeli. Berdasarkan literatur serta penelitian yang sudah dilakukan, dapat ditarik simpulan bahwa faktor yang mempengaruhi permintaan dapat dikelompokkan ke dalam tiga dimensi antara lain tingkat pendapatan, harga, dan selera konsumen.

Selera konsumen dipengaruhi beberapa hal seperti lama perjalanan, keamanan, kenyamanan. Berdasarkan gambar di bawah ini, pergeseran titik keseimbangan dari titik E_1 menuju ke titik E_2 disepanjang kurva D merupakan akibat adanya perubahan harga, sedangkan pergeseran kurva D menuju kurva D' atau D'' disebut sebagai perubahan permintaan.

Kurva Perubahan dan Pergeseran Permintaan Pasar



Sumber: Pindyck dan Rubinfeld, 2009

Gambar 2.1.
Kurva Perubahan dan Pergeseran Permintaan Pasar

Kenaikan tingkat harga akan mengurangi permintaan akan jasa pelayanan transportasi. Menurut Mankiw (2006), sejalan dengan hukum permintaan yang mengatakan bahwa ketika semua hal dianggap sama, jika suatu harga meningkat maka permintaannya akan semakin menurun. Pendapatan konsumen adalah pemasukan yang diterima seseorang, hasil dari bekerja atau perolehan hasil dari investasi. Dengan demikian pendapatan menggambarkan seberapa banyak kemampuan konsumen untuk mengonsumsi suatu barang. Mankiw (2006) mengungkapkan apabila barang yang dikonsumsi adalah barang inferior, maka ketika pendapatan seseorang meningkat, permintaan pada barang tersebut akan berkurang. Sebab ketika orang mengalami kenaikan dalam pendapatannya, barang yang dianggap inferior tadi belum dapat memberikan kepuasan. Apabila barang yang dikonsumsi adalah barang normal, maka ketika pendapatan seseorang meningkat, permintaan pada barang tersebut akan

meningkat. Sebab ketika orang mengalami kenaikan dalam pendapatannya, seseorang akan membeli lebih banyak barang yang dikonsumsinya agar dapat memberikan kepuasan. Apabila barang yang dikonsumsi adalah barang superior, maka ketika harga barang tersebut meningkat, permintaan pada barang tersebut akan meningkat. Sebab ketika terjadi kenaikan harga pada barang tersebut, maka permintaan barang tersebut akan naik.

Putra (2014) mengungkapkan tingkat kepuasan pelayanan jasa transportasi menggambarkan selera konsumen. Seorang yang merasa puas terhadap keamanan yang diberikan oleh moda transportasi, membuat permintaannya meningkat. Hal ini dikarenakan mereka tidak akan mendapatkan keamanan yang lebih baik selain menggunakan moda transportasi tersebut. Selain keamanan, ketepatan waktu perjalanan juga merupakan hal penting dalam indikator pelayanan. Suatu moda angkutan umum akan semakin tinggi permintaannya jika memiliki *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam melakukan perjalanan, sehingga jadwal dan lama perjalanan sudah terstandar, contohnya dapat kita lihat pada bus Patas.

Indikator pelayanan selanjutnya adalah kenyamanan. Seseorang yang merasa sangat puas terhadap kenyamanan yang diberikan, akan meminta jumlah lebih banyak terhadap jasa transportasi, dibandingkan seseorang yang tidak puas pada layanan yang ada. Hal ini dikarenakan seseorang tidak mendapatkan layanan yang lebih baik apabila menggunakan alternatif transportasi lainnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan untuk mengadakan pengamatan terhadap suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah (Irkhamiyati, 2017). Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yakni peneliti secara langsung turun ke lapangan dengan melihat aktivitas (*activity*), lokasi (*place*), dan pelaku (*actor*) untuk menggali data yang berkaitan dengan preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga di mana data-data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Stake sebagaimana yang dikutip oleh Creswell (2016) menjelaskan bahwa pendekatan studi kasus merupakan sebuah pendekatan penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Kasus-kasus yang ada pun dibatasi oleh waktu dan aktivitas. Peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Creswell juga menyatakan sebagaimana yang dikutip oleh Haris Herdiansyah (2014) bahwa pertanyaan yang diajukan pun lebih sering diawali dengan kata *how* dan *why*, karena dalam studi kasus seorang peneliti hendak mencari keunikan kasus yang diangkat, sehingga lebih memfokuskan bidang pertanyaan kepada proses (*how*) dan alasan (*why*).

Dalam pendekatan studi kasus terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan pada saat menyusun pertanyaan (Haris Herdiansyah, 2014) yaitu:

1. Apa yang terjadi dan bagaimana suatu hal atau fenomena dapat terjadi (gambaran dan batasan fenomena yang akan diteliti)?
2. Siapa sajakah yang terlibat di dalamnya (informan penelitian)?
3. Apa tema sentral atau inti permasalahan (*central phenomenon*) yang akan diteliti?
4. Konstruksi teoritis apa yang dapat dipakai untuk mendasari fenomena yang diteliti dan mengapa teori tersebut berkaitan?
5. Apa dan di mana keunikan dari fenomena yang diteliti?

Dengan pendekatan studi kasus ini, peneliti melihat fenomena yang ada di lapangan terkait preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga untuk menggali minat dan motif serta perilaku masyarakat sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sehingga dapat diketahui preferensi masyarakat memilih moda transportasi tersebut.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dengan pertimbangan bahwa BRT Trans Jateng merupakan bus pertama di Purwokerto yang berbasis sistem transit yang terintegrasi dan menghubungkan Kabupaten Banyumas khususnya wilayah Purwokerto dengan kabupaten lain dalam hal ini ialah Kabupaten Purbalingga. Kantor pelayanan operasional BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga berada di Jalan Pesuruhan, Berkoh, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, 53146. Pertimbangan penulis dalam pemilihan lokasi antara lain bahwa moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga masih terbilang belum lama hadir, namun animo masyarakat menunjukkan respon yang positif dalam menggunakan moda transportasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah penumpang yang konsisten terus bertambah dalam lima tahun terakhir dari 2018-2022 sebagaimana temuan yang telah dipaparkan sebelumnya walaupun

tidak dipungkiri pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan karena dampak pandemi Covid-19.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini selama kurang lebih dua bulan, yakni dari bulan Januari sampai Februari 2023.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini ialah preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi. Adapun subyek penelitian ini ialah masyarakat sebagai pengguna atau konsumen *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng dan pengelola BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah sumber data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng dan pengelola atau petugas BRT Trans Jateng. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung di lapangan. Dan terakhir dari dokumentasi yang berkaitan dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi (Sugiyono, 2015). Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal ilmiah, skripsi, artikel, internet dan semua hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi serta ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015: 231). Wawancara juga bisa disebut sebagai proses komunikasi atau interaksi antara dua orang oleh karena itu antara responden atau yang diwawancarai dan pihak pewawancara mensyaratkan adanya penggunaan simbol-simbol tertentu seperti dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh narasumber dan pewawancara.

Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur, dimana peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada narasumber. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2015).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menggali data serta informasi seputar *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yakni dengan menanyakan kepada: 1) Pengguna jasa transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng, terkait hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan masyarakat atau konsumen memilih dan menggunakan BRT Trans Jateng sebagai moda transportasi, 2) Pengelola/ petugas BRT Trans Jateng, terkait upaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga masyarakat tertarik untuk

menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

2. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2015: 226). Observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data yang mengharuskan peneliti terjun langsung ke lapangan guna untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung terhadap pelayanan, kondisi, sarana *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng serta bagaimana masyarakat menggunakan moda transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa atau kejadian yang telah terjadi. Menurut Sugiyono, dokumentasi “salah satu metode atau cara pengambilan data yang dapat diperoleh lewat dokumen yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang” (Sugiyono, 2015: 240). Dengan metode ini, peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran kondisi saat ini. Metode analisis data yang akan digunakan yaitu menggunakan pendekatan analisis data yang dikemukakan oleh Miles and Huberman yang menyatakan bahwa analisis data terdiri dari 3 tahap kegiatan yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Hardani, 2020: 163).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Artinya data tersebut harus dirampingkan, dipilih data mana yang penting, disederhanakan serta diabstrakan. Dalam reduksi data terdapat proses *living in* (data yang terpilih) dan *living out* (data yang terbuang atau tidak terpakai). Reduksi data berlangsung secara terus-menerus melalui proses cek dan re-cek, analisis dan re-analisis, sehingga akan ditemukan fakta-fakta yang sesungguhnya secara keseluruhan (Hardani, 2020: 163).

Dalam pengumpulan data di BRT Trans Jateng, penulis akan membuat ringkasan, menggolongkan dan membuang yang tidak perlu sampai dengan menghasilkan kesimpulan dan verifikasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data menurut Miles dan Huberman, “sejumlah informasi yang tersusun yang dapat memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam konsepnya yaitu menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif yang mudah dipahami oleh orang lain” (Hardani, 2020: 167).

Penyajian data yang dilakukan oleh penulis adalah dalam bentuk tabel atau sejenisnya. Dengan penyajian data, maka data akan lebih terorganisasi dan tersusun sehingga lebih mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penarikan kesimpulan atau disebut juga verifikasi merupakan langkah kelanjutan dari reduksi data dan penyajian data. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. Simpulan yaitu intisari atau penyederhanaan dari temuan riset yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif dan deduktif. Simpulan yang ditulis harus relevan dengan fokus penelitian,

tujuan penelitian serta temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan. (Hardani, 2020: 171).

G. Uji Keabsahan Data

Triangulasi adalah salah satu teknik atau metode pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan dari beberapa metode pengumpulan data dan juga sumber data yang telah ada. Peneliti akan menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Tujuan dari triangulasi yaitu bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Sederhananya, triangulasi berfungsi untuk memvalidasi atau menggabungkan dari sumber yang satu dengan lainnya apakah terdapat keselarasan atau kesamaan atau tidak. Dengan adanya triangulasi maka akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan (Sugiyono, 2015: 241). Keberhasilan untuk mendapatkan atau menghasilkan kesimpulan penelitian yang tepat dipengaruhi oleh keabsahan data yang diperoleh. Dengan menggunakan metode triangulasi ini diharapkan akan lebih meningkatkan kualitas data sehingga peneliti mendapatkan keyakinan atau kekuatan data terkait preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BRT Trans Jateng

1. Gambaran Umum BRT Trans Jateng

Bus Rapid Transit atau disingkat BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Pemerintah provinsi Jawa Tengah menghadirkan BRT Trans Jateng untuk wilayah BARLINGMASCAKEB dengan penempatan Koridor 1 pada wilayah Purwokerto-Purbalingga. BRT Trans Jateng adalah sistem Bus Rapid Transit terpadu yang mencakup seluruh wilayah Jawa Tengah. BRT ini mengadopsi sistem yang sama dengan BRT Trans Koridor I Semarang-Bawen, yakni penggunaan *shelter* khusus dan tanpa jalur khusus BRT.

Peluncuran BRT Trans Jateng Koridor I Purwokerto-Purbalingga dilaksanakan pada hari Senin, 13 Agustus 2018 di Terminal Bulupitu Purwokerto yang langsung diluncurkan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo. BRT Trans Jateng merupakan moda transportasi publik terbaru yang ada di Purwokerto dan Purbalingga. Secara bertahap BRT Trans Jateng ini dikenalkan kepada masyarakat. Salah satunya dengan cara menggratiskan BRT selama tiga hari sejak hari peluncuran. BRT Trans Jateng menempuh perjalanan dengan rata-rata kecepatan antara 30-40 km/jam dengan jarak tempuh rata-rata 33,5-kilometer dengan waktu tempuh 90 menit. Untuk koridor I Purwokerto-Purbalingga memiliki 56 shelter, 19 unit Purwokerto ke arah Purbalingga, 37 ke arah Purwokerto.

Untuk saat ini ada 14 armada yang beroperasi. Tarif untuk masyarakat umum yaitu Rp. 4.000 dan untuk pelajar, veteran Rp. 2.000. Layanan BRT Trans Jateng dimulai pukul 05.00-19.00 WIB, dengan pemberangkatan terakhir dari terminal Bulupitu 18.00 WIB dan dari terminal Bukateja 17.30 WIB. Adapun jarak antarbus 15-25 menit pada waktu normal, dengan menyesuaikan kondisi lalu lintas jalan (Wawancara dan Dokumentasi, 21 Februari 2023).

2. Visi dan Misi BRT Trans Jateng

Visi Balai Transportasi Jawa Tengah dalam pengelolaan BRT Trans Jateng adalah Balai Transportasi Jawa Tengah menjadi penyelenggara angkutan umum yang handal, aman, nyaman, murah dan tepat waktu bagi mobilitas masyarakat Jawa Tengah serta pelayanan penunjang lainnya.

Adapun misi Balai Transportasi Jawa Tengah dalam pengelolaan BRT Trans Jateng, yaitu:

- a. Memberikan solusi dalam pelayanan angkutan umum bagi masyarakat di Jawa Tengah serta pelayanan penunjang lainnya.
- b. Membangun insan yang profesional peduli dan penuh integritas dengan semangat pelayanan dan kerjasama yang kuat.
- c. Menerapkan budaya kerja yang mengutamakan keandalan pelayanan dan kepuasan pelanggan (Dokumentasi, 21 Februari 2023).

3. Rute dan Halte BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Rute BRT Purwokerto-Purbalingga dimulai dari Terminal Bulupitu Purwokerto, melintasi Jalan (Jl.) Sultan Agung, Jl. Menteri Supeno, Jl. Jenderal Sudirman Sokaraja, Jl. Letjend Suprpto, Jl. Klahang Sokaraja Kemudian melintasi Jl. Jompo Kulon, Jl. Mayjend Sungkono, Jl. Ahmad Yani, Jl. Komisaris Noto Sumarsono, Jl. Letkol Isdiman, Jl. Letjen S Parman, Jl. Raya Bojong, Jl. Raya Purbalingga-Banjarnegara, dan berakhir di Terminal Bukateja Purbalingga. Total jarak tempuh BRT Trans Jateng rute Purwokerto-Purbalingga itu mencapai 28 km.

Sementara itu, rute dari Bukateja-Purwokerto dimulai dari Terminal Bukateja melintasi Jl. Raya Purbalingga-Banjarnegara, Jalan Raya Bojong, Jl. Letjen S Parman, Jl. Letkol Isdiman, Jl. Komisaris Noto Sumarsono, Jl. Ahmad Yani, Jl. Mayjend Sungkono. Lalu Jl. Jompo Kulon, Jl. Klahang Sokaraja, Jl. Letjend Suprpto, Jl. Jenderal Sudirman Sokaraja, Jl. Suparjo Rustam, Jl. Gerilya, Taman Andhang Pangrenan, Jl. S. Parman, Jl. Jend Sudirman, Jl. RA Wiratmaja, Jl. Gatot Subroto, Jl. Merdeka, Jl. S.

Parman, Jl. Suwatio dan berakhir di Terminal Bulu Pitu Purwokerto, dengan total jarak mencapai 39 km.

Adapun untuk Halte BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga terbagi menjadi dua, yakni halte Bulupitu – Purbalingga dan halte Purbalingga-Bulupitu, sebagai berikut:

a. Halte BRT Trans Jateng Rute Bulupitu - Bukateja

Terminal Bulupitu – SPBU Candimas – Depo Pelita – SMPN 1 Sokaraja – Simpang 4 Klenteng (1) – SMAN 1 Sokaraja (1) – Kel Banjarsari (1) – Terminal Jompo – FT. Unsoed (2) – SMP Kalimanah (2) – SMK YPTI (2) – Terminal Purbalingga – Indokores – Taman Usman Junatin – Taman Gringsing (1) – SMPN 2 PBG (2) – MAN PBG (1) – Simpang 3 Bojong (2) – SMKN 1 Bukateja – Terminal Bukateja.

b. Halte BRT Trans Jateng Rute Bukateja – Bulupitu

Terminal Bukateja – SMAN 1 Bukateja – Simpang 3 Bojong (1) – MAN Purbalingga (2) – SMPN 2 Purbalingga (1) – PMI Purbalingga – Simpang 3 Yuro – Terminal Purbalingga – SMK YPTI (1) – Selabaya – SMP 2 Kalimanah (1) – FT. Unsoed 1 – Terminal Jompo – AKPER YAPERMAS – Banjarsari Kidul (2) – Bulog – SMAN 1 Sokaraja (2) – Simpang 4 Klenteng (2) – Kantor Pos Sokaraja – SMP 2 Sokaraja – Fikes UMP – RS. Ortopedi – RS. Margono – Simpang 4 Pancurawis – Simpang 4 Karang Bawang – Andang Pangrenan (1) – Bioskop Rajawali – Bank Mandiri (1) – RRI – Pratistha Harsa – Pasar Manis – SMP Bruderan – SMAN 1 Purwokerto – Bank Mandiri (2) – Bioskop Rajawali (2) – Andang Pangrenan (2) – Simpang Karang Bawang (2) – Terminal Purwokerto

Adapun halte yang berlaku tiket transit di Terminal Purwokerto, sebagai berikut:

- a. Halte Pratista Harsa.
- b. Halte Pasar Manis.
- c. Halte Bruderan.

- d. Halte SMAN 1 Purwokerto.
- e. Halte Bank Mandiri 2.
- f. Halte Rajawali 2.
- g. Halte Andang Pangrenan 2.
- h. Halte Karang Bawang 2 (Dokumentasi, 21 Februari 2023).

B. Faktor-faktor Penentu Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Berikut ini disajikan berbagai hasil temuan sekaligus analisis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Secara umum terdapat empat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen/ preferensi masyarakat di dalam menggunakan suatu jasa termasuk jasa transportasi sebagaimana diungkapkan oleh Setiadi (2013), yakni faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

Sebelum memasuki penyajian data dan analisis perlu disampaikan terlebih dahulu bahwa temuan-temuan yang telah diperoleh merupakan hasil penggalan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi kepada 22 informan yang terdiri dari para konsumen atau penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sejumlah 20 orang informan dan 2 orang informan berasal dari pengelola BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Selanjutnya, berbagai faktor yang menjadi penentu preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga berdasarkan hasil temuan lapangan dapat diuraikan sebagai berikut:

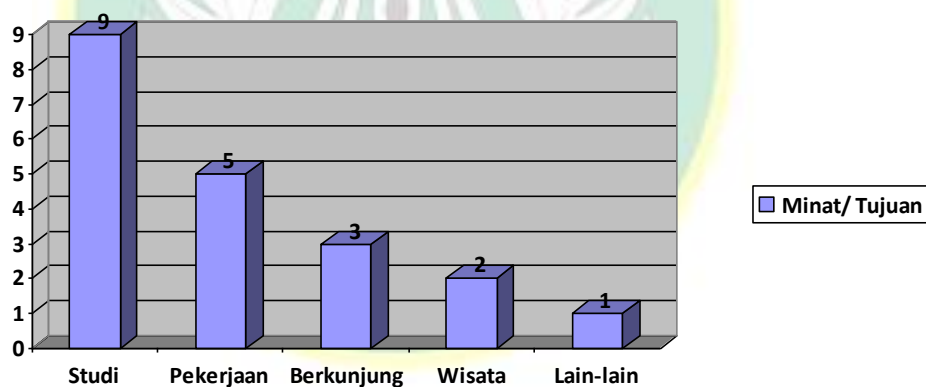
1. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Apabila makhluk-makhluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya merupakan hal yang bisa dipelajari termasuk kecenderungan atau

preferensi masyarakat di dalam memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi.

Dalam pandangan Setiadi (2013) bahwa salah satu indikator yang menjadi bagian dari faktor budaya sebagai salah satu pertimbangan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi termasuk Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ialah kelas sosial yang di dalamnya terdiri dari kelompok masyarakat yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku serupa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga diperoleh temuan yang menunjukkan adanya faktor budaya berupa kelas sosial sebagaimana pandangan Setiadi di atas di mana para pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga memiliki kesamaan perilaku, tujuan dan minat yang tergambarkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 4.1.

Minat masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng

Dari temuan di atas diketahui bahwa setidaknya terdapat kesamaan tujuan dan minat masyarakat yang menjadi salah satu indikator di dalam faktor kebudayaan yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, yakni kesamaan dalam hal kepentingan studi, pekerjaan, kunjungan ke suatu tempat, wisata dan kepentingan lainnya.

Pertama, kesamaan dalam hal kepentingan studi. Studi yang dimaksud di sini ialah bahwa tujuan atau minat penumpang atau pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dalam menggunakan jasa transportasi tersebut untuk kepentingan akses menuju lokasi studi, baik sekolah, madrasah maupun kampus. Dari 20 informan, 45% di antaranya sekaligus menempati posisi terbanyak atau 9 informan memilih moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai sarana untuk sampai pada lokasi studinya. Dengan kata lain, hampir sebagian besar pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga berasal dari kalangan pelajar atau mahasiswa.

Sebagaimana dalam sebuah wawancara dengan Ning Zulfatus Sholihah yang merupakan mahasiswa semester akhir Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang menuturkan:

Sekarang saya dah mukim karena fokus skripsi jadi sudah tidak di pondok lagi. Kalo ke kampus ya untuk bimbingan skripsi dengan dosbing. Saya tinggal di Purbalingga dan kalo ke kampus saya pakai Trans Jateng. Ya cepat dan juga murah, Mba. Saya juga ada satu teman yang kadang janji kalo ke kampus. Jadi kami naik Trans Jateng bareng dari Purbalingga (Wawancara, 27 Februari 2023).

Kedua, kesamaan minat dalam hal pekerjaan. Pekerjaan yang dimaksud di sini bahwa kesamaan minat para penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga adalah terkait kepentingan menuju lokasi pekerjaan. Sebesar 25% dari total informan atau 5 orang memilih moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai sarana menuju lokasi pekerjaan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu penumpang bernama Riri bahwa tempatnya bekerja berada di wilayah Purwokerto sedangkan ia tinggal di Purbalingga. Dalam kesehariannya menuju tempat kerja, Riri selalu menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga (Wawancara, 21 Februari 2023)

Ketiga, kesamaan minat dalam hal berkunjung ke suatu tempat. Kunjungan ke suatu tempat yang dimaksud di sini ialah mengunjungi tempat selain untuk kepentingan studi baik sekolah, madrasah atau kampus, kepentingan menuju lokasi kerja maupun kepentingan menuju lokasi wisata sehingga kunjungan di sini di antaranya mengunjungi kerabat, keluarga, saudara, tempat perbelanjaan, fasilitas umum dan sebagainya. Terdapat 15% dari total informan atau 3 orang yang menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga bernama Yuli, ia mengatakan:

Saya sering naik Trans Jateng bahkan sebulan bisa dua kali atau lebih. Tujuannya ya main ke tempat saudara yang ada di Purwokerto sama sekalian ke Rita untuk belanja kebutuhan bulanan. Sekali jalan bisa dapat banyak, ya silaturahmi sama belanja. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Keempat, kesamaan minat dalam kepentingan untuk berwisata. Terdapat 10% dari total seluruh informan atau 2 orang informan yang memberikan jawaban berupa penggunaan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga untuk kepentingan menuju lokasi wisata.

Kelima, lain-lain. Lain-lain yang dimaksud di sini ialah penggunaan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga selain untuk kepentingan studi, pekerjaan, kunjungan, maupun wisata, yakni sebatas *iseng* atau untuk menghabiskan waktu atau bahkan karena penasaran ingin merasakan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Sebanyak 5% dari seluruh informan atau 1 orang informan memiliki tujuan yang masuk kategori lain-lain ini. Sebagaimana dalam sebuah wawancara dengan Aulia Darajatun yang menyampaikan:

Saya pernah naik Trans Jateng sekali dari Terminal Purwokerto ke Bobotsari Purbalingga. Oh ya saya tinggal di Purwokerto Selatan. Waktu itu, saya bareng beberapa kawan yang tujuannya ya penasaran *gimana* rasanya naik Trans Jateng dan akhirnya kami sengaja ya sekedar *iseng pengen* naik saja karena penasaran. (Wawancara, 27 Februari 2023)

Dari temuan-temuan di atas, analisis yang bisa penulis sampaikan bahwa temuan-temuan tersebut menguatkan pendapat Setiadi (2013) yang menjadikan faktor kebudayaan dengan salah satu indikatornya berupa kelas sosial yang di antaranya terdapat kesamaan perilaku, minat dan tujuan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen dalam hal ini pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang di dalamnya terdapat kesamaan minat dan perilaku serta tujuan dalam hal kepentingan studi, pekerjaan, kunjungan ke suatu tempat, wisata dan rasa penasaran.

Hal ini pun senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hasan (2010) yang mengatakan bahwa budaya yang di dalamnya terdapat kelas sosial di mana anggotanya memiliki kesamaan minat dan perilaku dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku dan kecenderungan konsumen dalam memilih produk jasa yang diinginkan dalam hal ini memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi.

Selain itu, kehadiran jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga jika hal ini dianalisis lebih mendalam sesungguhnya terdapat upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat menggunakan moda transportasi umum, selain lebih efisien dan efektif bisa jadi untuk mengurangi kemacetan di jalan raya. Dengan kata lain, jika kebudayaan dalam pandangan Setiadi (2013) menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi termasuk BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, pada sisi lain pemerintah justru ingin membangun sebuah kebudayaan baru di masyarakat, yakni budaya menggunakan jasa

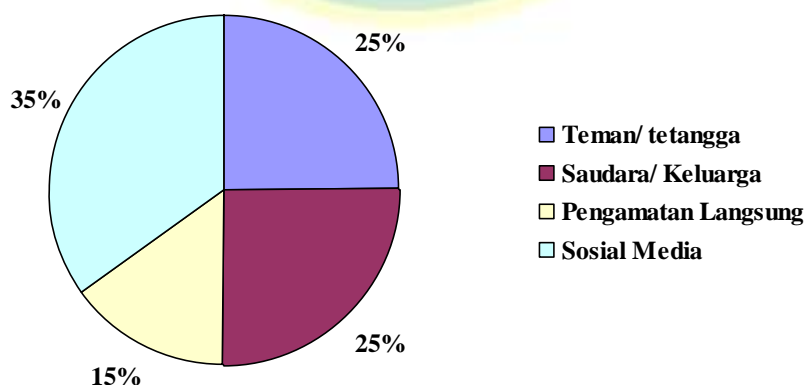
transportasi umum termasuk BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga agar masyarakat memiliki kecenderungan atau preferensi menggunakan jasa transportasi tersebut.

Dalam teori minat konsumen yang dikemukakan oleh Hidayat (2012), hal ini masuk dalam kategori Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi/ pengalaman utama pada jasa tersebut dalam hal ini jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan preferensinya.

2. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam penggunaan jasa. Setiadi (2013) mengategorikan beberapa unsur yang menjadi bagian dari faktor sosial yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan suatu jasa termasuk jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang terdiri dari kelompok referensi, keluarga dan peran-status.

Berdasarkan hasil temuan lapangan berupa wawancara dengan para informan, preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang dipengaruhi oleh faktor sosial tergambar pada diagram di bawah ini:



Gambar 4.2. Unsur faktor sosial yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng

Temuan lapangan di atas menunjukkan bahwa 25% dari seluruh jumlah informan atau 5 orang informan mengetahui adanya jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari teman atau tetangga. Sebanyak 25% atau 5 orang informan mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari saudara atau keluarga. Sebanyak 15% atau 3 orang informan mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga melalui pengamatan secara langsung dan terbanyak 35% atau 7 orang informan mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari media sosial terutama instagram.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, masing-masing memiliki pendapat yang berbeda walaupun tidak sedikit yang sama terkait perolehan informasi adanya jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Sebagaimana hasil wawancara dengan Susi Marili yang bertempat tinggal di Purbalingga yang mengatakan:

Saya tahu ada Trans Jateng karena sering lihat Trans Jateng lewat. Kebetulan rumah saya dekat dengan jalur yang dilewati Trans Jateng. Jadi saya bisa tahu ada Trans Jateng ya tahu sendiri *aja* karena lihat langsung. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Demikian pula dengan Herni Yulianti yang mengetahui adanya jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari hasil pengamatannya. Herni Yulianti mengatakan:

Awalnya saya tidak terlalu memperhatikan. Namun kemudian dengan melihat banyak BRT yang lalu lalang lalu penasaran untuk mencobanya. Dari sinilah saya tahu adanya BRT dengan melihatnya langsung karena sering lewat. (Wawancara, 27 Februari 2023)

Lain halnya dengan beberapa informan lain seperti Fajar Armianto yang bertempat tinggal di Purwokerto, Ifah asal Purbalingga, Septianingrum asal Purbalingga, Almira asal Purwokerto, Indah Pebiyanti asal Bancarkembar, Dewinta Sera asal Purbalingga dan beberapa informan lain bahwa mereka mendapatkan informasi adanya jasa transportasi BRT

Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari sosial media terutama instagram. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ifah yang mengatakan:

Pertama tahu ada BRT dari instagram, ya terus saudara juga *ngasih* tau *pas* awal-awal buka malah *ngajakin* naik karena penasaran. Terus beberapa teman juga *ngasih* tahu *kalo* ada BRT. Tapi yang jelas kalo pertama kali tahu ya dari instagram. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Adapun beberapa informan mengetahui adanya jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari keluarga atau saudara seperti Risma Kurnia asal Purbalingga, Delia Putri Aryani asal Purwokerto dan Verlina asal Purwokerto di mana mereka semua mengetahui adanya BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari keluarga atau saudara. Sebagaimana penuturan Verlina bahwa ia mengetahui adanya BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari adiknya yang sedang magang di Purbalingga. Setiap hari adiknya menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga untuk sampai ke lokasi magang.

Informasi adanya moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga pun juga diperoleh dari teman atau tetangga. Temuan ini diperoleh dari beberapa informan seperti Maulida asal Purwokerto, Riris asal Purwokerto, Ali asal Purbalingga, dan Azizka asal Purbalingga.

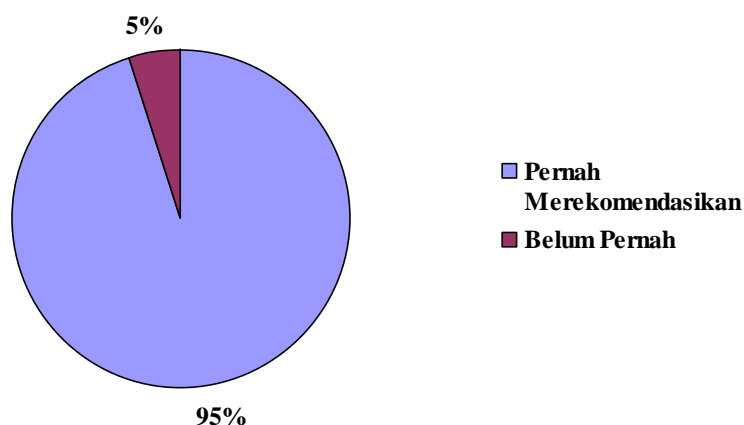
Dari temuan-temuan di atas di mana saudara, keluarga, teman, tetangga, media sosial dan pengamatan secara langsung menjadi sumber informasi pengetahuan adanya BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, hal tersebut dapat dianalisis bahwa faktor sosial yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dapat dikategorikan ke dalam kelompok referensi. Hal ini sejalan dengan pandangan Setiadi (2013) yang mengemukakan bahwa kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di

antaranya *kelompok primer*, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti: keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat. *Kelompok sekunder*, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan.

Pendapat Setiadi tersebut jika dikaitkan dengan temuan-temuan yang ada, maka kelompok referensi di sini terbagi menjadi dua, yakni kelompok primer dan kelompok sekunder. Berdasarkan temuan, kelompok referensi primer yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga terdiri dari keluarga, saudara, teman dan tetangga dengan prosentase total sebesar 50% dari seluruh jumlah informan. Adapun kelompok referensi sekunder yang memiliki kecenderungan lebih formal di mana dalam hal ini ialah media masa terutama instagram mendapat prosentase sebesar 18% dari total seluruh infroman.

Dengan demikian dapat dianalisis bahwa faktor sosial yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga lebih didominasi oleh kelompok referensi primer, yakni keluarga, saudara, teman dan tetangga.

Dominasi kelompok referensi primer sebagai salah satu indikator atau unsur faktor sosial yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga juga dikuatkan dari hasil temuan lapangan sebagaimana diagram di bawah ini:



Gambar 4.3. Prosentase informan dalam merekomendasikan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Diagram di atas lahir dari sebuah pertanyaan kepada para informan terkait apakah para informan pernah memberikan rekomendasi, menyarankan atau bahkan mengajak kepada keluarga, saudara, teman atau tetangga untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Dari diagram tersebut terlihat bahwa hampir 100% atau tepatnya 95% dari total jumlah informan atau 19 orang dari total 20 orang informan pernah memberikan rekomendasi kepada orang lain baik keluarga, saudara, teman atau tetangga untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dan sisanya sebesar 5% atau 1 orang dari 20 orang informan belum pernah memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Dari temuan ini semakin menguatkan bahwa faktor sosial yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga didominasi oleh kelompok referensi primer di mana mereka aktif melakukan sosialisasi sekaligus merekomendasikan kepada keluarga, saudara, teman atau bahkan tetangga untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Selanjutnya, selain dua kelompok referensi di atas, sebagaimana disampaikan oleh Setiadi (2013), yakni kelompok referensi primer maupun

kelompok referensi sekunder, terdapat satu temuan baru yang belum dimunculkan oleh Setiadi bahwa berdasarkan hasil temuan di lapangan terdapat satu kelompok di luar dua kelompok yang telah disebutkan sebelumnya, yakni adanya kelompok baru berupa pengamatan secara langsung oleh para pengguna yang kemudian memunculkan rasa penasaran dan keinginan untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

3. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam penggunaan jasa transportasi. Setiadi (2013) mengkategorikan beberapa unsur yang menjadi bagian dari faktor pribadi yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan suatu jasa termasuk jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang terdiri dari umur dan tahapan dalam siklus hidup, pekerjaan, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

Dari hasil wawancara dengan petugas/ kondektur BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dan pengamatan terhadap para pengguna jasa transportasi tersebut menunjukkan bahwa secara umum terdapat dua kategori penumpang, yakni penumpang dengan kategori umum dan kategori pelajar/ mahasiswa. Pengkategorian ini ternyata berdampak pada tarif jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Rafik, salah satu kondektur BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang saat itu penulis wawancarai mengatakan:

Ya Mba. Dari awal dulu ada Trans Jateng sampai sekarang sama tarifnya. Ada dua jenis tarif Mba, tarif untuk pelajar sama umum. Umum itu ya selain pelajar pokoknya. *Kalo* pelajar, ya siswa ya mahasiswa dikenakan tarif Rp 2.000. *Kalo* umum Rp 4.000. Itu jauh dekat sama Mba tarifnya. Hari libur atau hari biasa juga sama tarifnya. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Penulis juga melakukan konfirmasi dengan bertanya kepada pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, di

antaranya ialah Niken. Niken merupakan mahasiswi dari salah satu perguruan tinggi di Purwokerto dan ia bertempat tinggal di Purbalingga.

Dalam wawancara tersebut, Niken mengatakan:

Saya suka naik Trans Jateng bahkan sangat sering karena harganya murah, *cuma* Rp 2.000 sudah *nyampe* Purwokerto dari Purbalingga. Coba *kalo pake* bis, pasti di atas Rp 10.000. Makanya saya selalu pake Trans Jateng kalo berangkat kuliah ke Purwokerto. Selain itu haltenya juga dekat dari rumah jadi saya *gak usah* susah-susah cari kendaraan ke Purwokerto. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Dengan melihat beberapa hasil wawancara sebagaimana dipaparkan di atas, pernyataan yang disampaikan oleh pihak BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga terkait dengan tarif penumpang selaras dengan apa yang disampaikan oleh beberapa pengguna jasa transportasi tersebut, yakni dengan tarif Rp 2.000 untuk kalangan pelajar/mahasiswa dan Rp 4.000 untuk kalangan umum. Tarif tersebut berlaku untuk jarak jauh maupun dekat.

Dari temuan tersebut khususnya dari hasil wawancara dengan beberapa informan sebagaimana telah dipaparkan di atas apabila temuan tersebut dianalisis secara mendalam, maka dapat diperoleh informasi bahwa besaran tarif tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Masyarakat menilai besaran tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebesar Rp 2.000 untuk pelajar/mahasiswa dan Rp 4.000 untuk umum sangat terjangkau bahkan murah sehingga masyarakat tertarik untuk memilih moda transportasi tersebut.

Hal ini senada dengan pendapat Setiadi (2013) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap pemilihan atau penggunaan barang dan jasa di antaranya ialah gaya hidup. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatannya, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang. Di sini terlihat

bahwa masyarakat yang menggunakan dan memilih moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga memiliki gaya hidup yang cenderung hemat dalam membelanjakan harta termasuk untuk kepentingan jasa transportasi dan gaya hidup yang merakyat artinya mau berbaur dengan sesama dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh masyarakat untuk rakyat berupa jasa transportasi umum BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

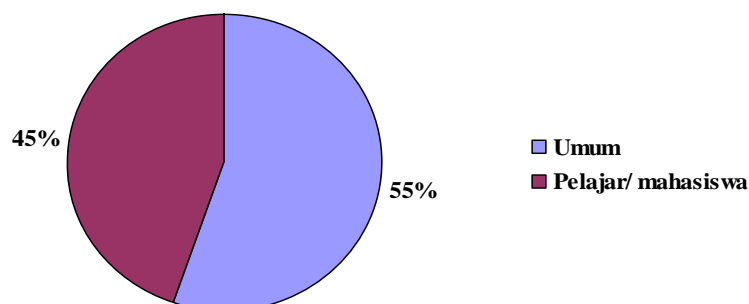
Temuan tentang tarif atau biaya yang terjangkau bahkan oleh sebagian informan dianggap murah/ ekonomis dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ternyata menguatkan dengan apa yang disampaikan oleh Nasution (2004) ketika ia membahas beberapa faktor yang menentukan permintaan dan pemilihan pemakai jasa angkutan bahwa biaya transportasi dan tarif transportasi memberikan pengaruh kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menggunakan suatu jasa transportasi. Nasution (2004) mengungkapkan terkait biaya transportasi bahwa semakin rendah biaya transportasi maka semakin banyak permintaan akan jasa transportasi tersebut. Tingkat biaya transportasi merupakan faktor penentu dalam pemilihan jenis jasa transpor. Selain itu, biaya atau tarif transportasi yang ditawarkan oleh berbagai macam moda transportasi untuk tujuan yang sama akan mempengaruhi pemilihan moda transportasi tersebut.

Dengan demikian, dari apa yang disampaikan oleh Nasution tersebut di atas dan dikaitkan dengan temuan lapangan tentang biaya atau tarif pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang oleh sebagian besar masyarakat bahkan hampir secara keseluruhan dari para informan penelitian ini di mana mereka beranggapan dengan adanya fasilitas, jarak, kenyamanan dan keamanan yang disediakan oleh BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga serta dengan melihat biaya atau tarif yang terjangkau bahkan murah, temuan lapangan

tersebut dan teori yang disampaikan oleh Nasution, keduanya saling mendukung dan menguatkan.

Faktor pribadi lain yang juga mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ialah pekerjaan. Hal ini dikemukakan oleh Nasution (2013) bahwa para pemasar dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat terhadap produk dan jasa tertentu. Dari beberapa temuan lapangan diperoleh informasi bahwa mereka yang menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga memang memiliki kecenderungan profesi atau pekerjaan yang sama di mana untuk menunjang profesi atau pekerjaan tersebut dibutuhkan sarana transportasi yang efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara dan pengamatan terhadap pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga terlihat dengan jelas bahwa para pengguna jasa transportasi tersebut memang memiliki kesamaan dalam hal pekerjaan maupun profesi sehingga mereka menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga untuk menuju lokasi di mana mereka bekerja atau melakukan aktifitas sesuai profesi mereka. Secara umum, para pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dari temuan-temuan yang ada dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori besar, yakni kategori pelajar atau mahasiswa dan kategori umum. Adapun secara rinci, berikut dipaparkan hasil temuan penelitian yang menggambarkan prosentase pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga kategori pelajar atau mahasiswa dan kategori umum, sebagai berikut:



Gambar 4.4. Prosentase afiliasi pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Gambar atau diagram di atas menunjukkan bahwa 55% dari total 20 informan atau 11 orang informan dalam penelitian ini masuk ke dalam kategori umum dan sisanya sebesar 45% atau 9 orang informan merupakan kategori pelajar/ mahasiswa. Hal tersebut juga dikuatkan oleh pengamatan penulis pada saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga di mana saat itu adalah waktu di mana para siswa pulang sekolah bahwa sangat terlihat dengan jelas banyak penumpang yang berasal dari kalangan pelajar baik khususnya pelajar tingkat sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas atau sederajat (Observasi, 21 Februari 2023).

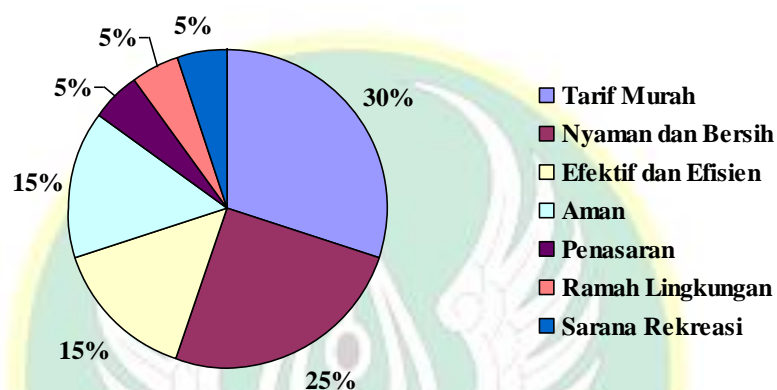
Pengkategorian pelajar/ mahasiswa dan umum sebagai pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga semakin menguatkan apa yang dicetuskan oleh Setiadi (2013) bahwa adanya faktor pribadi berupa pekerjaan, profesi atau afiliasi dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan suatu jasa termasuk jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

4. Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan salah satu dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi preferensi seseorang dalam menggunakan suatu barang atau jasa termasuk jasa transportasi seperti BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dengan merujuk pada pendapat Setiadi (2013) yang mengemukakan bahwa unsur-unsur yang menjadi bagian faktor psikologis yang mampu mempengaruhi preferensi seseorang dalam memilih atau menggunakan barang atau jasa ialah motivasi, persepsi dan proses belajar.

Dari hasil temuan lapangan diperoleh informasi terkait beberapa motivasi yang melatarbelakangi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang disajikan dalam diagram di bawah ini:



Gambar 4.5. Motivasi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Dari temuan-temuan di atas dapat diketahui bahwa motivasi masyarakat memilih moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga di antaranya yaitu tarif yang murah, kondisi armada bus yang nyaman dan bersih, efektif dan efisien untuk sampai pada lokasi tujuan, aman, ramah lingkungan, sebagai sarana rekreasi dan untuk memuaskan rasa penasaran menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dari seluruh informan dalam penelitian ini, motivasi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang tertinggi adalah karena unsur biaya atau tarif yang murah, yakni 30% atau 6 orang informan.

Hal tersebut di atas dikuatkan oleh hasil wawancara dengan salah satu penumpang bernama Riri yang hampir setiap hari pada hari kerja, ia selalu menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang berada di Purwokerto sedangkan lokasi tempat tinggalnya berada di Purbalingga. Terkait dengan tarif BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, Riri menyampaikan:

Saya naik Trans Jateng untuk kerja, terus kalo mau ke Rita sama ke RRI. Tapi yang jelas setiap hari yang rutin ya untuk kerja. Soalnya saya kerja di Bank Mega Purwokerto sedangkan rumah saya di Purbalingga. Pertimbangan saya di antaranya Trans Jateng itu murah, dengan Rp 4.000 sudah bisa nyampe Purwokerto dari Purbalingga, terus juga nyaman, Mba. Bisa tidur. (Wawancara, 21 Februari 2023)

Di urutan kedua, faktor nyaman dan bersih menjadi motivasi masyarakat memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi, yakni sebesar 25% atau 5 informan dari total 20 informan. Pada urutan ketiga, sebesar 15% atau 3 informan memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga karena dirasa efektif dan efisien terutama ketepatan jadwal bus dan kecepatan untuk sampai di lokasi tujuan.

Adapun motivasi masyarakat memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi karena faktor keamanan menduduki peringkat keempat dengan prosentase sebesar 15% atau 3 informan. Motivasi karena penasaran juga menjadi salah satu motivasi masyarakat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, yakni dengan prosentase sebesar 5% atau 1 orang informan.

Pada urutan dua terbawah, motivasi masyarakat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ialah sebagai sarana rekreasi dan karena faktor ramah lingkungan dengan prosentase masing-masing sebesar 5% atau 1 orang informan dengan

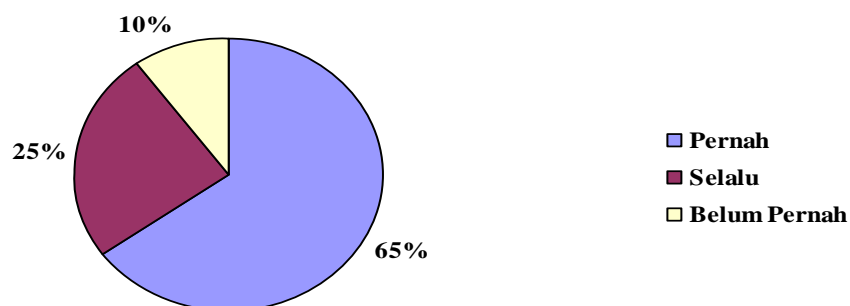
alasan sebagai sarana rekreasi dan 5% atau 1 orang karena motivasi ramah lingkungan.

Dari beberapa temuan tersebut, apabila hal ini dianalisis dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Setiadi (2013) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi termasuk BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, maka hal itu dapat dikategorikan ke dalam unsur motivasi yang masuk pada faktor psikologis seseorang.

Setiadi (2013) mengungkapkan bahwa motivasi merupakan sebuah kebutuhan yang timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti: rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima. Dengan melihat temuan yang ada, kebutuhan masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dapat kategorikan lebih cenderung dan dominan pada kebutuhan yang sifatnya fisiologis, seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan dan sebagainya sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan para informan sesungguhnya kebutuhan yang sifatnya psikogenik juga tampak dari para pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Hal yang menarik di sini bahwa kebutuhan tersebut justru bukan dihasilkan karena permintaan orang yang membutuhkan namun justru tawaran dari orang lain.

Terdapat sebuah pertanyaan yang penulis ajukan kepada para informan tentang sikap para informan ketika berjumpa dengan penumpang lain saat seperti wanita, ibu hamil, *kasepuhan*, dan orang berkebutuhan di mana mereka tidak mendapatkan tempat duduk sedangkan informan mendapatkan tempat duduk. Hal tersebut tergambarkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 4.6. Prosentase tingkat kepedulian informan yang memberikan kursinya kepada penumpang lain

Diagram di atas menunjukkan bahwa 65% atau 13 dari 20 informan pernah memberikan tempat duduknya kepada orang lain yang lebih membutuhkan saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga. Kemudian, sebanyak 10% atau 2 orang informan belum pernah memberikan tempat duduknya kepada orang lain dan sisanya sebesar 25% atau 5 orang informan selalu memberikan tempat duduknya kepada orang lain yang lebih membutuhkan saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Dari data tersebut di atas, terdapat hal yang menarik bahwa 75% masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini memberikan tempat duduknya kepada orang lain yang lebih membutuhkan pada saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Hal ini menunjukkan bahwa adanya rasa saling menghormati dan peduli antarsesama penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga walaupun juga memiliki kebutuhan dan hak yang sama namun dengan tetap memberikan prioritas kepada orang lain yang lebih membutuhkan bukan semata-mata untuk kepentingan dan kenyamanan pribadi.

Hal tersebut di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh (Noor, 2013) tentang salah satu prinsip di dalam ekonomi Islam, yakni tauhid. Tauhid merupakan sumber utama ajaran Islam yang percaya penuh

terhadap Tuhan dan merupakan dimensi vertikal Islam yang menciptakan hubungan manusia dengan Tuhan dan penyerahan tanpa syarat manusia atas segala perbuatan untuk patuh pada perintah-Nya, sehingga segala yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang telah digariskan. Kepatuhan ini membuat manusia merealisasikan potensi dirinya, dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan diri dalam menciptakan kesejahteraan. Kesejahteraan yang bukan untuk kepentingan pribadi namun kesejahteraan bagi seluruh umat manusia.

Selanjutnya, dalam pandangan penulis tempat duduk merupakan salah satu kebutuhan fisiologis untuk mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan suatu jasa transportasi. Namun demikian, hal tersebut juga dapat dikategorikan sebagai sebuah kebutuhan psikogenik, yakni kebutuhan untuk mendapat sebuah prioritas atau diprioritaskan atau dihargai, seperti wanita hamil, orang tua (*kasepuhan*) dan sebagainya.

Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis pada saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga bahwa di dalam armada bus tempat duduk atau kursi yang tersedia dibagi menjadi dua area, yakni dari area tengah ke belakang dikhususkan untuk penumpang wanita dan kursi tengah ke bagian depan (mendekati supir) dialokasikan untuk penumpang pria (Observasi, 21 Februari 2023). Dari sini terlihat pula bahwa pengelola BRT Trans Jateng juga melihat kebutuhan penumpang secara psikogenik, yakni dengan disediakan kursi khusus untuk penumpang wanita.

Dengan demikian, kebutuhan fisiologis dan kebutuhan psikogenik menjadi bagian dari unsur motivasi dalam faktor psikologis yang dapat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga walaupun memang tidak dipungkiri bahwa kecenderungan motivasi berupa kebutuhan fisiologis lebih mendominasi daripada kebutuhan psikogenik.

Selain motivasi, menurut Setiadi (2013) indikator lain yang menjadi bagian dari faktor psikologis yang dapat mempengaruhi preferensi

masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi ialah persepsi dan proses belajar (pengalaman). Di bawah ini disajikan temuan-temuan lapangan terkait faktor psikologis masyarakat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman sehingga masyarakat memiliki kecenderungan untuk memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi, sebagai berikut:

Pertama, persepsi. Persepsi dipahami sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi, untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Dari hasil wawancara kepada para informan diperoleh informasi bahwa persepsi terhadap jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga mereka peroleh dari beberapa pihak, mulai dari saudara, keluarga, tetangga, teman dan bahkan media sosial. Persepsi tersebut didapatkan dari kisah yang disampaikan oleh orang lain tentang jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga hingga memunculkan persepsi yang membuat seseorang menjadi penasaran dan tertarik untuk mencoba menggunakan moda transportasi tersebut.

Hal tersebut di atas dikuatkan oleh hasil wawancara dengan salah satu informan yang bernama Ning Zulfatus Sholihah yang mengatakan:

Saya tahu pertama kali dari IG kemudian tetangga juga cerita. Trus saya jadi penasaran ingin naik, katanya bagus, enak. Ternyata benar, BRT banyak keunggulannya, seperti kenyamanan, kemudahan, harganya yang murah, tepat waktu, 15 menit sekali ada, bus bisa diketahui keberadaannya lewat aplikasi, pembayaran bisa qris dan tunai atau langsung lewat aplikasi, pramujuasanya ramah-ramah, dan lain-lain. (Wawancara, 27 Februari 2023)

Dari hasil temuan sebagaimana dipaparkan sebelumnya diketahui bahwa masyarakat memperoleh informasi jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang kemudian mampu mempengaruhi persepsi masyarakat atau informan dalam penelitian ini untuk memilih moda transportasi tersebut dengan prosentase sebesar 25%

dari saudara/ keluarga, 25% dari teman/ tetangga dan 35% dari sosial media terutama IG.

Apabila dianalisis lebih mendalam dapat ditemukan fakta bahwa sesungguhnya persepsi yang menjadi salah satu indikator faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga cenderung persepsi tersebut bukan berasal dari dalam diri seseorang, namun persepsi tersebut justru muncul dari luar, yakni berasal dari informasi yang disampaikan oleh orang lain yang telah terlebih dahulu menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Kedua, pengalaman/ proses belajar. Proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pengguna jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang menjadi informan dalam penelitian ini memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi tersebut berasal dari pengalaman pribadi. Tidak kurang dari 15% informan atau dari 3 dari total 20 orang informan memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga berdasarkan dari pengalaman. Pengalaman yang dimaksud di sini ialah pengamatan langsung terhadap mobilisasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang kemudian menimbulkan rasa penasaran untuk menggunakan moda transportasi tersebut.

Dari beberapa paparan di atas dapat dianalisis bahwa faktor psikologis yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi dalam hal ini BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga terdiri dari motivasi, persepsi dan pengalaman. Ketiga hal tersebut apabila dikategorikan lebih lanjut, maka setidaknya

dapat dikelompokkan menjadi dua hal, yakni faktor psikologis internal dan faktor psikologi eksternal.

Pertama, faktor psikologi internal, yaitu faktor-faktor yang mampu mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu barang atau jasa dalam hal ini ialah jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga di mana hal tersebut berasal dari dalam diri sendiri tanpa campur tangan dan pengaruh atau bujukan dari orang lain. Faktor psikologi yang termasuk ke dalam psikologi internal ialah motivasi di mana hal tersebut muncul dari dalam diri seseorang tanpa adanya suatu paksaan.

Kedua, faktor psikologi eksternal. Faktor psikologi eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memilih atau menggunakan barang atau jasa yang dipengaruhi oleh faktor di luar dirinya. Adapun yang masuk ke dalam kategori faktor psikologi eksternal ialah persepsi yang hadir dari kisah atau cerita yang disampaikan oleh orang lain kemudian menyebabkan rasa penasaran dan rangsangan untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga atau berupa pengamatan langsung yang berasal dari aktivitas obyek yang diteliti. Adapun faktor psikologi eksternal yang dapat mempengaruhi perspektif masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ialah persepsi dan pengalaman seseorang di mana kedua hal tersebut diperoleh dari luar diri seseorang. Persepsi diperoleh dari hasil komunikasi dengan orang lain yang menceritakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dan berupa pengalaman nyata dengan melihat lalu lalang kendaraan/ armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai unsur eksternal yang mempengaruhi preferensi masyarakat untuk menggunakan moda transportasi tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, ada beberapa faktor yang dipertimbangkan, yaitu: faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis. Dari keempat faktor tersebut, faktor psikologis berupa motivasi dengan harga tiket yang murah dan kenyamanan serta kebersihan armada menjadi faktor yang paling menentukan preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga dengan rincian sebagai berikut:

Pertama, faktor kebudayaan, yakni faktor penentu preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga yang dipengaruhi oleh kelas sosial berupa kesamaan tujuan, perilaku, dan minat konsumen dalam hal kepentingan studi, pekerjaan, kunjungan ke suatu wilayah, berwisata dan adanya rasa penasaran. Adapun kesamaan minat tersebut masuk dalam kategori Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi/pengalaman pada suatu jasa dan preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan preferensinya.

Kedua, faktor sosial. Faktor sosial yang menjadi penentu masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga masuk dalam kelompok referensi, yakni adanya sekelompok orang atau individu yang mempunyai pengaruh, baik langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang yang terbagi menjadi kelompok primer yang terdiri dari keluarga, saudara, teman, dan tetangga serta kelompok sekunder berupa media sosial terutama instagram di mana berdasarkan temuan yang ada pengaruh kelompok primer lebih mendominasi dari kelompok sekunder.

Ketiga, faktor pribadi. Faktor pribadi yang menentukan preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga ialah pekerjaan dan gaya hidup. Berdasarkan temuan yang ada, kategori untuk kepentingan pekerjaan sehingga menggunakan BRT Trans Jateng terdiri dari pelajar/ mahasiswa dan umum (selain pelajar/ mahasiswa). Adapun menggunakan BRT Trans Jateng karena dipengaruhi gaya hidup terlihat dari kecenderungan masyarakat yang memilih tarif jasa transportasi yang ekonomis dan merakyat, yakni adanya kemauan untuk berbaur dengan sesama dalam menggunakan fasilitas umum yang telah disediakan pemerintah berupa jasa transportasi umum BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga.

Keempat, faktor psikologis. Faktor psikologis yang menjadi penentu masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, yakni: Motivasi, persepsi dan proses belajar/ pengalaman. Secara khusus, faktor motivasi terbagi menjadi dua, yakni motivasi fisiologis, seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan, tarif yang murah/ ekonomis, rasa penasaran, ramah lingkungan, sarana rekreasi, efektif dan efisien serta motivasi psikogenik, yakni kebutuhan untuk diberi perhatian lebih dan dihargai, seperti wanita hamil, orang tua dan sebagainya.

B. Saran

Dari simpulan penelitian preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, berikut ini disampaikan beberapa saran dengan harapan semoga dapat bermanfaat, sebagai berikut:

1. Bagi pengelola BRT Trans Jateng khususnya Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, saat ini fasilitas armada, ketepatan waktu, kebersihan dan kenyamanan sudah baik dan memuaskan termasuk pada layanan juga sudah baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa petugas/ kondektur bus yang kurang ramah termasuk petugas yang ada di terminal Bukateja sehingga sebaiknya unsur keramahan pelayanan bisa dimasukkan ke dalam

SOP Pelayanan Penumpang atau jika memang sudah ada unsur tersebut bisa sebagai bahan evaluasi untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

2. Bagi pembaca, melalui hasil penelitian ini penulis ingin menyampaikan bahwa bagi para pembaca yang belum pernah menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng khususnya Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga bisa mencoba moda transportasi tersebut untuk menyaksikan gerakan menggunakan moda transportasi umum yang telah dicanangkan oleh pemerintah dengan segala kenyamanan, keamanan dan efisiensi yang ditawarkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya bahwa masih banyak hal-hal yang menjadi peluang untuk dilakukan penelitian terhadap jasa transportasi BRT Trans Jateng termasuk Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, seperti pada aspek manajemen, upaya peningkatan kepuasan pelanggan dan sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Nur Rianto. 2010. *Teori Mikroekonomi*. Jakarta, Kencana.
- Aliyyah, Dwi Apriyani Sunarti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51, No. 2.
- Azali, Ichwinskyah, dkk. 2018. "Preferensi Konsumen terhadap Transportasi Publik (Studi kasus *Bus Rapid Transit* (BRT) kota Semarang)", dalam *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 33, No. 01.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, terj. Achmad Fawaid. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Desga, Wahyu, dkk. 2016. "Pemodelan Bangkitan Perjalanan di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan", *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, Vol. 14, No. 02.
- Dewantoro, Danu. 2015. "Analisis Preferensi Masyarakat terhadap Penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi Bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal)", *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dwiputra, Roby. 2013. "Preferensi Wisatawan terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi", dalam *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol. 24, No. 01.
- Ekamarta, Rimamunanda. 2018. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi pada Mahasiswa Universitas Lampung", *Skripsi*. Lampung: Universitas Lampung.
- Fahmi, Irham. 2016. *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung, ALFABETA.
- Gregory, Mankiw N. 2007. *Teori Makro Ekonomi*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-Pinsip Ekonomi Islam*. Jakarta, Erlangga.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. E-book.
- Haryono, Sigit. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta". *Jurnal Transportasi*, Vol 7 No 1.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor, Ghalia Indonesia.

- Hayat, Etika Syarifatul. 2020. "Analisis Preferensi Konsumen terhadap Penggunaan Jasa Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga)", *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta, Salemba Humanika.
- Hidayat, Asep Taufik. 2012. Hubungan antara Atribut Produk dengan Minat Beli Konsumen, *Jurnal Mahasiswa Padjajaran*, Vol. 1, No. 1.
- Irkhamiyati. 2017. "Evaluasi Persiapan Perpustakaan Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta dalam Membangun Perpustakaan Digital'", dalam *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1.
- Jayanthy, IAGK. dan Parsa, IBM. 2021. "Preferensi Masyarakat dalam Pemanfaatan Bus Trans Sarbagita sebagai Moda Angkutan Umum di Kawasan Sarbagita", dalam *Jurnal Riset Planologi*, Vol. 02, No, 01.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi X. Jakarta, Prehalindo.
- Poerwadaminta, W.J.S. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta, Balai Pustaka.
- Kusumaningrum, Dwi Meita. 2012. "Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Penumpang Batik Solo Trans di Kota Surakarta)", *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Machmudah, Rifa'atul. 2001. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah*.
- Madnasir dan Khoirudin. 2012. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Lampung, Seksi Penerbitan Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung.
- Mappiare, Andi. 1994. *Psikologi Orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*. Surabaya, Usana Offsetprinting.
- Morlok, E.K. 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta, Erlangga.
- Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta, Ghalia Talia.

- Noor, Ruslan Abdul Ghofur. 2013. *Konsep Distribusi dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Nurkukuh, Dwi Kunto, dan Kurniawati, AI. 2021. "Preferensi Masyarakat dalam Pemilihan Moda Transportasi Publik di Kota Yogyakarta", dalam *Jurnal Kurvatek*, Vol. 6, No. 2.
- Pindyck, R.S. and Rubinfeld, D.L. 1998. *Econometric Models and Economic Forecasts*. 4th Edition. Boston, Irwin-McGraw- Hill.
- Prasetijo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, CV. ANDI.
- Pratikno, Budi. 2006. "Pengaruh Person-Organization Fit terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karoseri Laksana Ungaran): Telaah Manajemen", *Jurnal Magister Manajemen Universitas Stikubank Semarang*, Vol. 3, No. 2.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Putra, I Made Agus, dan Ni Kadek Sri Maharani. 2014. "Efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK Dalam Mengurangi Kemacetan di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung". *Soshum: Jurnal Sosial dan Humaniora*.
- Rahman, Fazlur. 1995. *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta, Dana Bhakti Wakaf.
- Romadlon, Fauzan. dan Sainika, Yudha. 2020. "Preferensi Pengguna terhadap Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Purwokerto-Purbalingga", *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, Vol. 7, No. 02.
- Sangadji, Etta Mamang dan Shopiah, 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan*. Yogyakarta, CV. ANDI.
- Sari, Meita Sekar, dan M. Zefri. 2019. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura", dalam *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No. 3.
- Septiani, Yuni, dkk. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)", dalam *Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol. 3, No. 1.

- Setiadi, J. Nugroho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi V. Jakarta, Kencana Prenada Meida Group.
- Sugianto, dkk. 2020. “Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi”, dalam *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, Vol. 01, No. 02.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sukanto. 1995. *Nafsiologi*. Jakarta, Integritas Press.
- Sabri, Alisuf. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta, Pedoman Ilmu Jaya.
- Suryani, Tatik. 2003. *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Susanto, Hery dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung, Pustaka Setia.
- Syawalia, Mar'atus. 2015. Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal. *Jurnal Ilmiah*.



Lampiran 1. Transkrip Wawancara

INSTRUMEN WAWANCARA

Pengelola BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

1. Bagaimana profil BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
2. Bagaimana pengelola memberikan jaminan keselamatan, kenyamanan dan keamanan kepada penumpang?
3. Berapa tarif penumpang kategori umum dan pelajar?
4. Bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan kepuasan penumpang/konsumen?
5. Bagaimana data statistik penumpang dari tahun ke tahun, meliputi jumlah, kategori penumpang (umum/ pelajar), dan tingkat antusias penumpang?
6. Pertanyaan lain yang mendukung kelengkapan kebutuhan data penelitian.

Konsumen/ Penumpang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen:

A. Faktor Kebudayaan

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
2. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
3. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?

B. Faktor Sosial

1. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
2. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
3. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

C. Faktor Pribadi

1. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

2. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
3. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
4. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?

D. Faktor Psikologis

1. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
2. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?
3. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?



Wawancara dengan Pengelola

Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : Kantor BRT Trans Jateng
Informan : Bapak Taufik (Koordinator Layanan)

1. Bagaimana profil BRT Trans Jateng?

Jawab : peluncuran BRT Trans Jateng Koridor I Purwokerto-Purbalingga itu tanggal 13 Agustus 2018 di Terminal Bulupitu Purwokerto, Mba. Pada saat itu juga ada pak Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo. Untuk saat ini ada 14 armada yang beroperasi, pada saat awal peluncuran BRT ini juga menggratiskan masyarakat yang mau *nyoba* naik, selama 3 hari ya sambil memperkenalkan juga ke masyarakat.

2. Jam berapa armada BRT Trans Jateng mulai beroperasi?

Jawab: layanan BRT Trans Jateng dimulai pukul 05.00 pagi sampai 19.00 malam, dengan pemberangkatan terakhir dari terminal Bulupitu itu jam 18.00 terus *kalo* dari terminal Bukateja 17.30. Terus untuk arak berangkat setiap busnya 15-25 menit

3. Berapa tarif penumpang?

Jawab : kalo di BRT sendiri untuk tarif nya itu ada kategori nya, Mba. Untuk kategori pelajar atau mahasiswa itu bayarnya Rp 2.000 saja, masyarakat umum Rp 4.000.

4. Bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan kepuasan penumpang?

Jawab : pengelola juga ya pastinya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Mba. Salah satunya itu dari pelayanannya, kami berusaha untuk selalu ramah kepada para penumpang

5. Bagaimana pengelola memberikan jaminan keselamatan, kenyamanan, keamanan kepada penumpang?

Jawab : kalo keselamatan itu setiap armada tidak boleh ugal-ugalan, *soalnya* untuk laju BRT nya sendiri itu ada batas kecepatannya, Mba. Jadi supaya masyarakatnya juga aman. Di dalam bus juga sudah tersedia *safety belt* atau sabuk pengaman yang bisa dipakai oleh penumpang, juga ada musiknya mba jadi ya penumpang bisa sambil mendengarkan musik atau bisa tidur kalo jarak nya jauh. Di dalam armada juga kebersihan selalu dijaga mba, disediakan tempat sampah dan juga plastik sama P3K yang terletak di dekat supir

Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Rafik (Pramujasa)

1. Berapa tarif penumpang?

Jawab : ya Mba. Dari awal dulu ada Trans Jateng sampai sekarang sama tarifnya. Ada dua jenis tarif Mba, tarif untuk pelajar sama umum. Umum itu ya selain pelajar pokoknya. *Kalo* pelajar, ya siswa ya mahasiswa dikenakan tarif Rp 2.000. *Kalo* umum Rp 4.000. Itu jauh dekat sama Mba tarifnya. Hari libur atau hari biasa juga sama tarifnya

2. Bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan kepuasan penumpang?

Jawab : ya kalo saya kan *anu* pramujasa ya Mba, kalo untuk kepuasan penumpang itu ya yang paling penting sikap kita nya si Mba ke penumpang, harus baik dan ramah, kalau ada penumpang yang membutuhkan bantuan ya dibantu

3. Bagaimana pengelola memberikan jaminan keselamatan, kenyamanan, keamanan kepada penumpang?

Jawab : saya kalo lagi di dalam bis itu ya Mba, kalo misal bis nya berhenti di halte ya yang saya dahulukan penumpang yang akan keluar, terutama yang orang tua, nanti baru penumpang yang akan naik boleh masuk, biar tertib juga Mba dan penumpang pada *ngga rebutan* untuk keluar dan masuknya. Terus juga *ngga* ketinggalan untuk mengucapkan terima kasih ke penumpang, terus kalo di dalam bis saya ya berdiri di dekat pintu, saya duduk di dekat supir itu kalo bus nya tidak ada penumpang itu kan *sante* ya Mba, jadi bisa duduk sebentar, kalo ada orang yang sudah *sepuh* ya saya bantu untuk duduknya atau jalannya. Penumpang juga bisa request musik *loh* Mba, jadi mereka bisa sambil mendengarkan lagu.

Wawancara dengan Penumpang/ Pengguna Jasa

Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Riri (25 tahun)
Kategori Penumpang : Umum
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : di kasih tau orang karena baru satu tahun kerja di Purwokerto
2. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : lebih nyaman terus juga harga nya murah 8rb sudah bisa bolak balik purbalingga-purwokerto
3. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya
4. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : untuk kerja, terus kalo mau ke Rita sama ke RRI. Tapi yang jelas setiap hari yang rutin ya untuk kerja. Soalnya saya kerja di Bank Mega Purwokerto sedangkan saya di Purbalingga. Selain itu murah, Rp 4.000 sudah bisa nyampe Purwokerto. Nyaman juga, Mba. Bisa tidur
5. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : memudahkan saya kalo berangkat dan pulang kerja
6. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : grab si, itu pun kalo kepepet misal lagi ujan atau udah kesorean tapi ya itu mahal bisa sampe 50rb
7. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : setiap hari
8. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : lebih sering naik BRT, tapi kalo lagi pengen naik motor ya naik motor tapi ya jarang banget naik motor si

9. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : kenyamanan, terus juga halte nya dekat dari rumah sama tempat kerja

10. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ke Purwokerto, soalnya saya kerja di Bank Mega pwt

11. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : sering

12. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : ngga ada paksaan

13. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : biasanya si baca-baca tulisan yang ada di papan halte kalo engga ya main hp

14. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

15. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

16. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga sebagai moda transportasi?

Jawab : harganya murah, bisa tidur juga

Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Yuli (39 tahun)
Kategori Penumpang : Umum
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : lebih nyaman, terus murah lagi
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : dari saudara
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : karena kalo mau bepergian lebih enak naik BRT sampai ketempat tujuan si
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : engga si soalnya naik kalo ada keperluan aja, sebulan bisa dua kali
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : main ketempat saudara yang ada di Purwokerto sama ke Rita
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : lebih mudah dan lebih aman si soalnya kalo BRT kan ngga buru-buru terus juga ada tempat untuk nunggu nya sendiri di halte, asik aja buat duduk tenang supirnya juga ngga ugal-ugalan
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : engga si soalnya jarang pergi-pergi, pergi pun kalo ketempat saudara
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : kalau ada keperluan aja
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : kalo pergi naiknya BRT
10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : kenyamanan dan ngerasa aman, untuk naik dan turunnya juga di halte

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ketempat saudara kalo engga ke Rita

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya itu harus kitanya mengalah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : dari diri sendiri

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

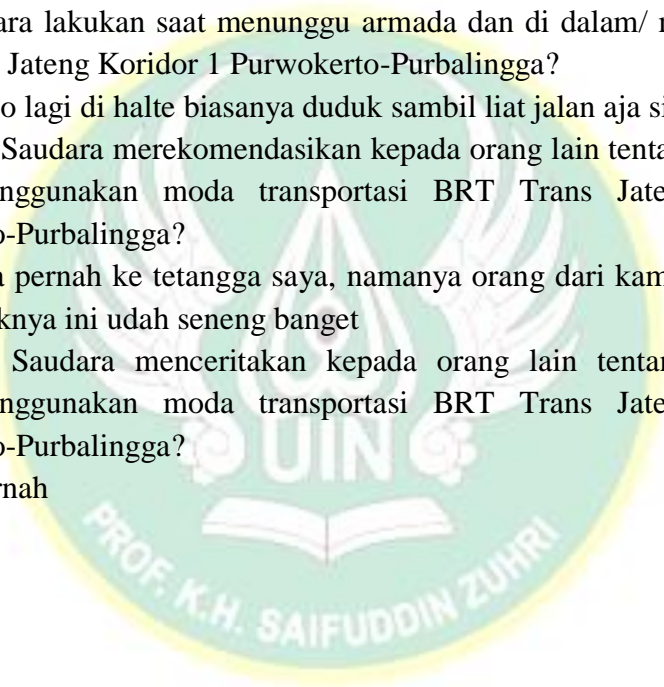
Jawab : kalo lagi di halte biasanya duduk sambil liat jalan aja si mba

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah ke tetangga saya, namanya orang dari kampong kalo mau ke Rita naiknya ini udah seneng banget

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah



Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Susi Marili (47 tahun)
Kategori Penumpang : Umum
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : iya kalo naik ini kan lebih irit, enak gitu udah nyaman
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : saya tahu ada Trans Jateng karena sering lihat Trans Jateng lewat. Terus juga rumah saya dekat dengan jalan yang dilewati Trans Jateng. Jadi saya bisa tahu ada Trans Jateng ya dari sendiri *aja* karena lihat langsung.
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : selain harga murah juga halte yang di terminal dekat dengan rumah jadi bisa jalan kaki
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya setiap hari naik BRT
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : jemput sekolah
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : semenjak ada BRT kalo saya mau ke Rita udah ngga bingung mau naik apa, jadi lebih enak aja kalo mau pergi-pergi
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : engga
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : setiap hari
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : naik BRT
10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : lebih mudah kalo mau njemput anak ke sekolah

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : jemput anak sekolah

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : pernah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : ngga terpaksa, dari diri sendiri

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

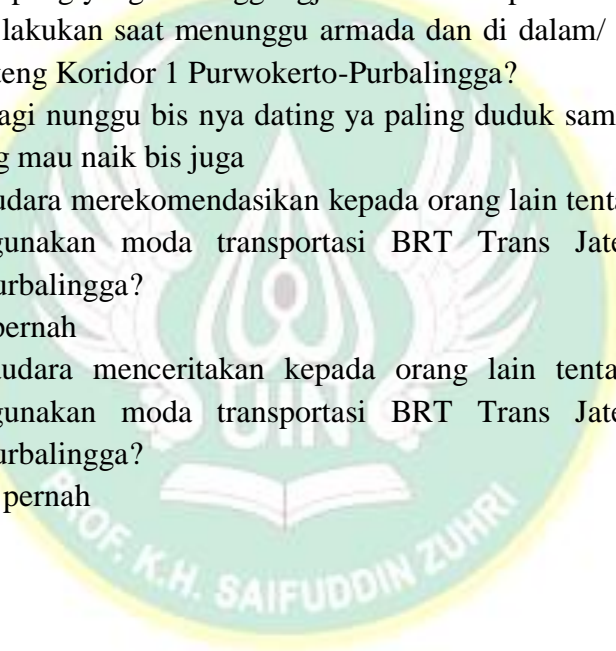
Jawab : kalo lagi nunggu bis nya datang ya paling duduk sambil ngobrol kalo ada orang yang mau naik bis juga

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ngga pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : engga pernah



Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Ifah (24 tahun)
Kategori Penumpang : Umum
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : ya karena lebih nyaman, terus emang waktu datangnya bis kan tepat waktu, harga nya juga terjangkau murah
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : pertama tau ada BRT disini di dari instagram ya, terus saudara juga ngasih tau pas awal-awal buka
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : iya kadang karena pas motornya lagi di pake ya naik BRT
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : kalo ke Rita atau ketempat temen yang di Purwokerto
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : sangat membantu si untuk masyarakat yang mau bepergian apalagi kalo orang yang ngga bisa naik motor sendiri gitu
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : pernah paling ya grab kalo hujan terus posisi jauh dari halte gitu
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : sering yaa hampir setiap hari
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : naik BRT
10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : nyaman si, terus juga ngga kebut-kebutan supirnya

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ngga mesti si tapi lebih sering ketempat kerja

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya itu harus kewajiban

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : engga, dari diri sendiri

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

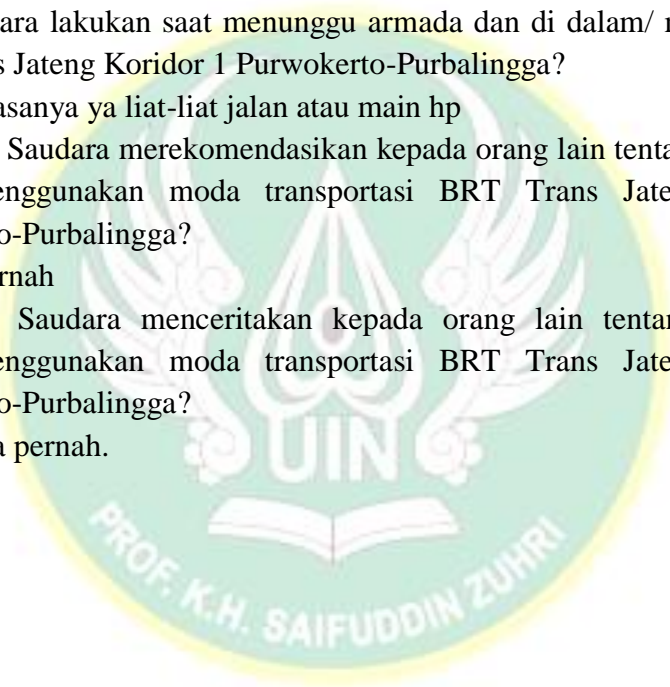
Jawab : biasanya ya liat-liat jalan atau main hp

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah.



Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2023
Tempat : BRT Trans Jateng
Informan : Niken (22 tahun)
Kategori Penumpang : Pelajar/Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena harganya murah, Cuma Rp 2.000 sudah nyampe Purwokerto dari Purbalingga. Coba kalo pake bis, pasti di atas Rp 10.000. Makanya saya selalu pake Trans Jateng kalo berangkat kuliah ke Purwokerto. Selain itu halte ya juga dekat dari rumah jadi saya gak usah susah-susah cari kendaraan ke Purwokerto.
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : tau sendiri sejak SMK
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : karena lebih aman dan nyaman daripada naik kendaraan umum lain yang biasanya ugal-ugalan, murah juga terus turunnya juga ada tempatnya sendiri di halte
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : kebutuhan sehari-hari untuk kuliah
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : lebih mudah kalo ke Purwokerto dengan harga yang terjangkau
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : naik gojek itupun ngga setiap hari
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : hampir setiap hari soalnya kan setiap berangkat kuliah naik BRT
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : BRT

10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : keselamatan dan juga akses nya mudah

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ke Rita sama ke kampus

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya pernah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak paksaan

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : sambil nunggu biasanya ngobrol sama temen atau main hp

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah, karena emang nyaman dan supirnya ngga ugat-ugalan

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

Hari, tanggal : **Senin, 27 Februari 2023**
Tempat : **Halte Bukateja**
Informan : **Ning Zulfatus (21 tahun)**
Kategori Penumpang : **Pelajar/Mahasiswa**
Jenis Kelamin : **Perempuan**

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena harganya murah, Mba. Kebetulan kan saya kuliah di Purwokerto jadi kalo dari Purbalingga ke Purwokerto cuma bayar Rp 2.000 sudah nyampe Purwokerto. Saya juga ada satu teman yang kadang janjian kalo ke kampus. Jadi kami naik Trans Jateng bareng dari Purbalingga.
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : pertama tau dari IG mba, terus juga ada tetangga yang ngasih tau
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : ya karena murah si mba, cepat juga
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya, Mba. Sudah jadi kebutuhan saya kalo pergi-pergi
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : untuk ke kampus
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : sangat memudahkan saya kalo mau ke Purwokerto dengan harga yang terjangkau
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : tidak, Mba. Saya kalo kemana-mana naiknya BRT
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : hampir setiap hari soalnya kan kalo ke kampus naik BRT
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : BRT, Mba. Karena lebih nyaman dan murah
10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : saya tahu pertama kali dari IG kemudian tetangga juga cerita. Ternyata benar, BRT banyak keunggulannya, seperti kenyamanan, kemudahan, harganya yg murah, tepat waktu, 15 menit sekali ada, bus bisa diketahui keberadaanya lewat aplikasi, pembayaran bisa qris dan tunai atau langsung lewat aplikasi, pramujuasanya juga ramah-ramah

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ke kampus

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya pernah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak paksaan, Mba

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : saat menunggu diam duduk dihalte dan scroll-scroll hp, saat didalam tenang, kalau ngantuk enak tidur, tapi harus memakai masker

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

Hari, tanggal : **Senin, 27 Februari 2023**
Tempat : **BRT Trans Jateng**
Informan : **Aulia Darojatun (22 tahun)**
Kategori Penumpang : **Pelajar/Mahasiswa**
Jenis Kelamin : **Perempuan**

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena penasaran, dan sepertinya mengasyikkan, Mba
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : tau dari teman sama tetangga
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : karena penasaran aja si Mba, soalnya belum pernah naik
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : belum sepenuhnya karena masih sering pakai kendaraan pribadi
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena iseng aja si Mba, menghabiskan waktu
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : ternyata harga nya murah dan sangat terjangkau, terus juga bis nya bersih
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : pernah, ya kalo naik motor biasa nya saya kalo pergi nya lewat jalur yang tidak dilewati BRT
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : kalo ada keperluan, Mba
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : lebih sering pake kendaraan pribadi
10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : bisa menghemat *budget*, Mba, dengan Rp 2.000 udah bisa sampe Purbalingga

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ngga pasti si, kadang ya cuma pengen naik aja terus nanti balik lagi

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya selalu

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak paksaan

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ya saya antri dengan disiplin, Mba

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

Hari, tanggal : **Senin, 27 Februari 2023**
Tempat : **BRT Trans Jateng**
Informan : **Herni Yulianti (26 tahun)**
Kategori Penumpang : **Pelajar/Mahasiswa**
Jenis Kelamin : **Perempuan**

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena bus nya bersih, nyaman, terdapat banyak halte dan juga murah
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : awalnya saya tidak terlalu memperhatikan. Namun kemudian dengan melihat banyak BRT yang lalu lalang lalu penasaran untuk mencobanya. Dari sinilah saya tahu adanya BRT dengan melihatnya langsung karena sering lewat
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : motivasi nya ya awalnya ingin tau naik BRT seperti apa rasanya, ternyata nyaman dan juga bersih
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : iya
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : kalo ada keperluan aja
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : bus nya nyaman, aman terus juga bisa ke Purwokerto dengan biaya yang murah
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : iya pernah
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : jika diperlukan aja si, Mba, jadi ngga sering naik BRT nya

9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?

Jawab : BRT

10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ya jadi bisa tetap berpergian meskipun tidak ada kendaraan pribadi

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : ke Rita biasanya si

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : pernah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak ada paksaan

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : menunggu di halte, setelah naik tetep tertib demi menjaga keamanan dan kenyamanan bersama

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah, Mba

Hari, tanggal : **Senin, 27 Februari 2023**
Tempat : **Halte Bulupitu**
Informan : **Shihab (22 tahun)**
Kategori Penumpang : **Pelajar/Mahasiswa**
Jenis Kelamin : **Laki-laki**

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : sebenarnya hanya sekedar mencoba untuk mengurangi rasa penasaran saja
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : dari media sosial, instagram
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : awalnya penasaran aja Mba
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : tidak juga, cuma seperlunya saja ketika ingin menggunakan nya
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : menghabiskan waktu saja si Mba, kalo lagi *gabut*
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : ya lebih memudahkan masyarakat yang mau berpergian pakai kendaraan umum si Mba, terutama naik BRT
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : pernah naik transportasi selain BRT itu ya paling motor Mba
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : jarang naik si paling kalo ada keperluan aja
9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?
Jawab : naik kendaraan pribadi, yak arena setiap hari nya kalo mau pergi seringnya naik motor

10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : mungkin dari satu sisi lebih nyaman dengan fasilitas yang diberikan dibandingkan dengan transportasi umum yang terkadang berdesak-desakan ketika duduk

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : *iseng* aja si naik itu juga karena awalnya penasaran

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya pernah

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak paksaan

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : menunggu di halte dan duduk sesuai tempat

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah

Hari, tanggal : **Senin, 27 Februari 2023**
Tempat : **BRT Trans Jateng**
Informan : **Verlina (24 tahun)**
Kategori Penumpang : **Umum**
Jenis Kelamin : **Perempuan**

1. Mengapa Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : karena cepat dan harga sangat terjangkau untuk pelajar dan juga umum
2. Dari manakah/ dari siapakah Saudara mengetahui BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : dari adik saya, *soalnya* adik saya kan kuliah di UMP terus lagi magang di Purbalingga, jadi setiap hari naik BRT kalo berangkat magang
3. Apa motivasi Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : karena lebih nyaman, bersih terus juga murah, Mba
4. Apakah BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sudah menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari Saudara dalam melakukan aktivitas/ pekerjaan?
Jawab : bisa dibilang tidak, *paling* ya saya naik BRT kalo ke rumah saudara yang di dekat Terminal Jompo itu *loh*, Mba. Itu pun jarang, awalnya saya kalo kesana selalu naik motor, tapi karena adik saya merekomendasikan ini ke saya ya jadi saya pengen *nyoba* juga
5. Apa tujuan Saudara menggunakan/ memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi?
Jawab : kalo ke rumah saudara
6. Bagaimana persepsi Saudara tentang BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : sangat membantu kalo mau berpergian, Mba. Soalnya selain murah juga bis nya enak
7. Pernahkah Saudara mengenakan moda transportasi umum yang lain selain BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga? Apa yang Saudara rasakan perbedaannya dengan BRT?
Jawab : iya pernah
8. Seberapa sering Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?
Jawab : jarang si, ya satu bulan sekali lah

9. Manakah yang lebih banyak Saudara gunakan, BRT atau moda transportasi lain dalam keseharian? Apa alasannya?

Jawab : lebih sering naik motor si, Mba. Karena kan saya kerja di Purwokerto dan jarang pergi jauh juga

10. Manfaat apa yang Saudara dapatkan dengan menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : kenyamanan dan sangat ramah petugasnya

11. Kemana biasanya tujuan Saudara menggunakan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : kerumah saudara

12. Pernahkan Saudara memberikan tempat duduk Saudara kepada orang lain yang lebih tua atau sedang hamil atau orang yang memang seharusnya lebih layak untuk duduk dibanding Saudara? Apa alasannya?

Jawab : iya pernah, Mba

13. Apakah keputusan Saudara memilih BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga sebagai moda transportasi merupakan paksaan, dari dalam diri atau mengikuti teman?

Jawab : tidak paksaan Mba

14. Sebagai penumpang yang bertanggungjawab dan taat pada aturan, hal apa saja yang Saudara lakukan saat menunggu armada dan di dalam/ menaiki armada BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya duduk dengan tenang sambil main hp biasanya si

15. Pernahkah Saudara merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : pernah, soalnya nyaman

16. Pernahkah Saudara menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman dalam menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga?

Jawab : iya pernah

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Gambar Moda Transportasi Trans Jateng



Rute Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga



Halte Terminal Bulupitu



Halte Terminal Bukateja



Halte Simpang Karangbawang





Pengambilan data dan wawancara dengan pengelola



Wawancara dengan Narasumber



Wawancara dengan Narasumber



Wawancara dengan Narasumber

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Observasi



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Siliwangi Nomor 355 - 357 Semarang 50146 Telepon 024-7604640, 7605660, 7605700
Faksimile 024-7607897 Laman : <http://www.perhubungan.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik : perhubungan@jatengprov.go.id

Semarang, 17 Februari 2023

Nomor : 071/03910
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Riset Individual

Kepada

Yth. Koord. Prodi Ekonomi Syariah
UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri
Purwokerto

di -
TEMPAT

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: 199/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/1/2023, tanggal 26 Januari 2023, hal Permohonan Izin Riset Individual, dengan ini diberitahukan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah tidak keberatan menerima permohonan izin riset individual mahasiswa UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto tersebut dibawah ini :

Nama : Kris Sutami
NIM : 1717201103
Program Studi : S-1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor I Purwokerto-Purbalingga)

Sehubungan dengan hal tersebut dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan riset individual harus terlebih dahulu lapor kepada Koordinator Lapangan Trans Jateng Kawasan Barlingmascakeb;
2. Setelah selesai melaksanakan magang agar melaporkan hasilnya kepada Sekretaris u.p. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah;
4. Mahasiswa yang melaksanakan riset individual wajib berjaket almamater selama pelaksanaan riset individual.

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Pih. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI JAWA TENGAH
Sekretaris

SYURYA DETA SYAFRIE, ST, MT
Pembina
NIP. 19810606 200501 1 007

TEMBUSAN :

1. Kepala Balai Transportasi Jawa Tengah;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 4. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 602/In.17/FEBLJ.ES/PP.009/III/2021
Lampiran : 1 lembar
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Purwokerto, 02 Maret 2021

Kepada:
Yth. Ibu Dewi Laela Hilyatin,
S.E., M.S.I.
Dosen Tetap IAIN Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto pada tanggal 28 Februari 2021 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 28 Februari 2021 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Kris Sutami
NIM : 1717201103
Semester : VII
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan *Customer Satisfaction* bagi Pengguna Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga)

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ketua Jurusan Dewi Laela Hilyatin

Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI**

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto No. 602/In.17/FEBLJ.ES/PP.009/III/2021 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : Kris Sutami NIM 1717201103

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan *Customer Satisfaction* bagi Pengguna Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto – Purbalingga)

Saya menyatakan bersedia / ~~tidak bersedia~~ *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.


Purwokerto, 02 Maret 2021



Dr. Hela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

Catatan: *Coret yang tidak perlu

Lampiran 5. Kartu Bimbingan




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.uinsu.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama: Kris Sutami
 NIM: 1717201103
 Prodi/semester: ES / XII
 Dosen Pembimbing: Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
 Judul Skripsi: Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng


No	Bulan	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
				Pembimbing	Mahasiswa
1.	Maret	Jum'at, 25	- Teori ditambahkan - Judul diefektifkan - Sistematika pembahasan		
2.	April	Kamis, 07	- Judul lebih spesifik - Kajian pustaka dijelaskan		
3.	April	Rabu, 13	- Data yang mendukung dilampirkan		
4.	Juni	Jum'at, 10	- Perbaiki tata tulis		
5.	Juni	Kamis, 16	- Acc seminar proposal		
6.	Januari	Selasa, 17	- Revisi pasca semprop		
7.	Februari	Rabu, 15	- Perbaiki bab 4		



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.uinsu.ac.id

8.	Maret	Senin, 27	Revisi kesimpulan		
9.	Maret	Selasa, 28	Acc Munagasyah		

*) diisi pokok-pokok bimbingan.
 **) diisi setiap selesai bimbingan

Purwokerto, 27 Maret 2023
 Pembimbing,

 Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
 NIP. 19851112 200912 2 007

Lampiran 6. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



**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

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 2590/Un.19/FEBI.JES/PP.009/06/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Kris Sutami
NIM : 1717201103
Program Studi : Ekonomi Syariah
Pembimbing : Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
Judul : Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Studi Kasus BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga)

Pada tanggal 25/07/2022 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan LULUS, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 1 Agustus 2022
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Kris Sutami
2. NIM : 1717201103
3. Tempat/Tgl Lahir : Purwokerto, 03 Maret 1999
4. Alamat Rumah : Jalan Damar VI No. 115, Perumnas Teluk,
Kec. Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas.
5. Nama Oang Tua
Nama Ayah : Tri Retno Wahyudi
Nama Ibu : Paryatun

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/PAUD, Tahun Lulus : -
 - b. SD/MI, Tahun Lulus : SD N 2 Teluk, 2011
 - c. SMP/MTs, Tahun Lulus : SMP N 7 Purwokerto, 2014
 - d. SMA/MA, Tahun Lulus : MAN 2 Purwokerto, 2017
 - e. S.1, Tahun Masuk : IAIN Purwokerto, 2017
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren Darul Falah, Kedungwuluh Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Racana Sunan Kalijaga-Cut Nyak Dien UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (2019-2021)

Purwokerto, 26 Maret 2023



Kris Sutami
NIM. 1717201103