

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal (Nugrahani, 2017). Walaupun banyak sarana dan prasarana yang modern tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia kegiatan organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian kunci pokok dalam suatu organisasi sangat tergantung dengan sumber daya manusia dan hasil kerja yang baik dari pegawai organisasi tersebut. Tercapainya tujuan organisasi akan sangat tergantung pada bagaimana pegawai dapat mengembangkan kemampuannya baik bidang manajerial, hubungan antar manusia maupun teknis operasional. Demikian halnya pada layanan transportasi publik yang menekankan bahwa sumber daya manusia yang dalam hal ini pengemudi, berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengemudi dituntut bekerja lebih profesional dan beretika untuk mendukung reformasi birokrasi dan menunjang kelancaran tugas pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki bahkan memilih pengemudi yang berpengetahuan dan handal serta memiliki pengalaman dalam usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin, sehingga kinerja para pengemudi meningkat. Adapun indikator kinerja menurut Lupiyoadi (2019) yaitu kuantitas, kualitas, kehadiran, kerjasama tim dan ketepatan waktu.

**Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Padang  
Pada Bulan Januari-Desember 2023**

No	Bulan	Jumlah Penumpang	Percentase
1	Januari	12.223	-
2	Februari	10.567	-14%
3	Maret	11.444	8%
4	April	8.123	-29%
5	Mei	11.587	43%
6	Juni	11.919	3%
7	Juli	11.555	-3%
8	Agustus	11.489	-1%
9	September	13.326.	16%
10	Oktober	14.633	10%
11	November	13.965	-5%
12	Desember	13.513	-3%

Sumber: Terminal Tipe A Anak Air

Namun fenomena yang tampak pada tabel 1.1 diatas data yang diperoleh bahwa jumlah penumpang bus Trans Padang pada tahun 2023 dibulan Januari sampai Desember mengalami fluktuatif, dan hingga pada dua bulan terakhir terjadi penurunan penumpang dari bulan sebelumnya. Penurunan jumlah penumpang dapat berdampak pada kinerja pengemudi bus Trans Padang. Dengan jumlah penumpang yang berkurang, maka berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti penurunan pendapatan dan penurunan efisiensi operasional.

Pada awal kemunculannya, bus Trans Padang sudah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap kegiatan operasionalnya guna memberi rasa aman dan nyaman bagi para penumpangnya. Akan tetapi SOP mengalami beberapa perubahan kebutuhan dari tahun ketahun yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dinamis. Trans Padang sebagai perusahaan jasa transportasi

tentunya harus mengedepankan keselamatan serta kenyamanan penumpang, yang bisa dicapai apabila SOP yang sudah diterapkan mampu dijalankan dengan baik. Adapun SOP yang digunakan oleh pengemudi bus Trans Padang berjumlah 14. Meskipun sudah menerapkan SOP, tetapi sebagian pengemudi bus Trans Padang belum menjalankan SOP tersebut dengan baik yang berimbas pada pelayanan terhadap penumpang tidak maksimal sehingga mereka beralih ke moda transportasi lain. Hal itu dapat dibuktikan dengan jumlah penumpang bus Trans Padang dari bulan Januari sampai Desember 2023 pada tabel 1.1.

Untuk mengetahui sejauh mana pengemudi menerapkan SOP peneliti telah melakukan pra-survei penumpang tentang pengalaman mereka dengan pengemudi bus Trans Padang terkait penerapan SOP.

**Tabel 1.2 Pra-Survei SOP Yang Masih Belum Diterapkan Pengemudi Bus Trans Padang**

No	Status	Keluhan
1	Mahasiswa	Menaikan penumpang melebihi kapasitas
2	Pegawai	Keterlambatan keberangkatan bus
3	Guru	Pengemudi membawa bus terlalu cepat
4	Siswa	Tidak mau berhenti di halte padahal tidak penuh Penumpangnya
5	Pegawai	Hampir menabrak pengemudi lain
6	Siswa	Menaikan penumpang melebihi kapasitas

Sumber: Wawancara Peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut dari hasil wawancara peneliti dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pengalaman dari masyarakat pengguna bus Trans Padang terkait ketidakpatuhan

pengemudi dengan SOP. Pengalaman tersebut seperti pengemudi membawa bus terlalu cepat sehingga membuat penumpang khawatir. Masyarakat juga memberikan pengalamannya bahwa apabila penumpang menumpuk, terpaksa harus berdiri karena kursinya tidak mencukupi bahkan seringkali terjadi *over capacity*. Pengalaman lain yang diadukan masyarakat adalah lamanya waktu menunggu bus di halte, sebab tidak jarang penumpang menunggu sampai 15-30 menit, padahal kondisi normal seharusnya jarak antar bus mestinya 10 menit.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut menandakan masih kurangnya penerapan SOP yang dilakukan oleh pengemudi bus Trans Padang kepada masyarakat membuat pelayanan menjadi terhambat dan kurang efektif. Padahal pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting dikarenakan masyarakat merupakan unsur utama dalam pelayanan publik tersebut, dan untuk mewujudkannya maka harus diperlukan peningkatan penerapan SOP dan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat teratasi dan terlaksana dengan baik. Untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal, adanya suatu strategi dan hal-hal yang menjadi faktor agar pelayanan publik tersebut berjalan dengan lancar yaitu pertama kesadaran pegawai mengenai tindakan terhadap tugas melayani masyarakat dengan Ikhlas, kedua adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat (Sumigar et al., 2018)

Melihat kondisi di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja, penerapan SOP dan pelayanan publik bus Trans Padang sehingga dapat ditemukan titik permasalahan dan juga solusi atas permasalahan yang ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan SOP berpengaruh terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang?
2. Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang?
3. Apakah penerapan SOP dan pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan penerapan SOP dan pelayanan publik terhadap kinerja pengemudi bus Trans Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1 Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai refensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan melakukan penelitian pada bidang yang sama pada masa yang akan datang.

## 2 Manfaat praktis

Diharapkan pada penelitian ini bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menilai penerapan SOP, pelayanan publik dan kinerja pada pengemudi bus Trans Padang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menjaga agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan maka peneliti membatasi penelitian dan difokuskan pada:

- 1 Menggunakan penelitian kuantitatif, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP, pelayanan publik Terhadap kepuasan masyarakat pengguna bus Trans Padang.
- 2 Objek penelitian adalah bus Trans Padang.
- 3 Subyek penelitian, pengemudi bus Trans Padang.
- 4 Waktu Penelitian, Tahun 2024.
- 5 Tempat Penelitian, bus Trans Padang.