

PERILAKU OPERATOR DAN AWAK ANTAR KOTA DALAM PROVINSI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG (Studi Pada Jurusan Pontianak-Entikong)

Oleh:
APRIATI
NIM. E51110025

Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
Pontianak, 2015.

E-mail: war.apri@yahoo.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberi pemahaman mengenai perilaku pelayanan yang diberikan oleh operator bus pada penumpang khususnya pada bus jurusan Pontianak-Entikong. Beberapa perilaku operator dan awak bus diidentifikasi menyimpang sehingga membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal, mengingat intensitas masyarakat masih tinggi menggunakan angkutan umum khususnya bus sebagai sarana transportasi sehingga penelitian ini sangat menarik untuk ditindak lanjuti. Tujuan penelitian ini ialah ingin memaparkan tentang perilaku operator dan awak bus pada jurusan Pontianak-Entikong yang menyimpang dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori rangsang-balas (*stimulus-respons theory*) dan teori konflik. Teori rangsang-balas digunakan untuk menjelaskan berbagai tingkah laku sosial. Tingkah laku sosial yaitu kecenderungan atau kesediaan seseorang bertingkah laku tertentu kalau ia menghadapi suatu rangsangan. Teori konflik lebih dalam menganalisis tentang hasil tingkah laku sosial tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran secara intensif, rinci dan mendalam mengenai perilaku operator dan awak bus antar kota dalam provinsi dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya khususnya bus jurusan Pontianak-Entikong. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan observasi dan sebagai subyek penelitian ini adalah penumpang, operator dan awak bus jurusan Pontianak-Entikong. Adapun hasil penelitian ini mengungkapkan perilaku operator dan awak bus menyimpang dalam lima (5) aspek pelayanan, yaitu (1) ketidaktepatan waktu keberangkatan dan ketibaan bus di tempat tujuan, (2) keamanan penumpang terancam, (3) ketidaknyamanan, (4) ketidakpastian tarif, dan (5) kurang peduli operator dan awak bus kepada penumpang. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan penanggungjawab lebih sensitif dan peka terhadap masalah-masalah transportasi ini dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapangan dan kepada masyarakat agar bisa memilih menggunakan jasa transportasi yang operator dan awak busnya memberikan perilaku yang baik.

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

Pendahuluan

Perkembangan zaman yang semakin maju mendorong manusia untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya lebih tinggi dari zaman sebelumnya. Masyarakat memerlukan alat untuk mendukung pergerakan tersebut. Pada saat ini jasa transportasi diperlukan oleh masyarakat dan salah satunya angkutan bus.

Kota Pontianak merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Barat, karena merupakan ibu kota provinsi, Pontianak dapat dikatakan menjadi sentral kehidupan sosial, ekonomi dan politik Kalimantan Barat. Bukan hanya hal tersebut, Pontianak juga merupakan akses utama masyarakat Kalimantan Barat untuk melakukan pergerakan, baik lokal, nasional dan internasional.

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

Pelayanan yang diharapkan oleh penumpang terhadap operator dan awak bus tidak seperti yang diharapkan. Beberapa

kejadian yang dialami oleh beberapa informan sementara yang diwawancarai menyatakan bahwa harga tiket yang dijual oleh operator bus lebih tinggi dari tarif sebenarnya sehingga membuat penumpang merasa keberatan dengan perilaku mereka. Selain harga tiket yang melebihi harga sebenarnya ada juga operator bus yang mengenakan biaya untuk barang penumpang yang dibawa oleh penumpang walaupun bawaannya sedikit.

Awak bus yang seharusnya bertanggungjawab terhadap penumpangnya, dalam keadaan sadar sering diam melihat calo tiket yang melakukan pemerasan dengan menaikkan harga tiket bus yang mereka kendarai. Beberapa observasi juga yang dilakukan oleh masyarakat sekitar terminal atau tempat transaksi bus menyatakan bahwa akan terjadi kenaikan tarif tiket pada musim-musim tertentu, lebih-lebih kepada penumpang "asing". Penumpang asing adalah penumpang yang dilihat secara fisik bukan berasal dari dalam daerah yang diidentifikasi akan menjadi TKI/TKW. Bukan hanya kedua hal diatas, terdapat juga pengalaman lain dari penumpang yang menyatakan bahwa ketika bus tiba di Pontianak sudah petang dan malam, awak bus tidak menjamin mengantarkan penumpangnya sampai ke tempat tujuan masing-masing.

Melihat perbedaan yang cukup jauh antara harapan dengan kenyataan perilaku

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

Kajian teori

Menurut Ayers (dalam Mahsun, 2006:11), perilaku (*behavior*) adalah segala sesuatu yang kita lihat pada saat kita mengamati seseorang melakukan aktivitas atau pekerjaannya. Perilaku dilakukan setiap individu dalam masyarakat, baik itu yang dilakukan tidak dalam konteks sosial maupun konteks sosial. Konteks sosial artinya perilaku tersebut menimbulkan reaksi dari orang lain. Sejalan dengan perilaku dalam konteks sosial, Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:1001) mendefinisikan perilaku sebagai tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan lingkungannya.

Sinambela (2006:7) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dalam berbagai aspek, bukan saja pada organisasi.

Kualitas pelayanan diukur seberapa besar kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Lukman Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Kemudian Tjiptono menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Lebih tegas Schnaars menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi bagi pelanggan, terciptanya loyalitas serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan penyedia jasa (Parsolog, 2010:144-145).

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (2002:800), operator adalah orang bertugas menjaga, melayani dan menjalankan sesuatu peralatan, mesin, telepon, radio dan lain sebagainya. Sedangkan awak (KBBI, 2002:78) adalah tubuh atau badan, atau orang yang menjadi anak buah pesawat terbang, kapal, bus, kereta api, dan lain-lain. Sedangkan Bus adalah kendaraan umum beroda empat atau lebih (KBBI, 2002: 109).

Operator bus adalah seperangkat manajemen bus yang berfungsi untuk menjalankan perusahaan bus tersebut. Seperangkat manajemen tersebut bisa termasuk pemilik perusahaan atau bukan

pemilik perusahaan. Hal ini dilihat jika pemilik perusahaan menjalankan perusahaan sendiri tidak mempercayakan kepada orang lain maka pemilik perusahaan juga termasuk dalam operator bus. Tetapi jika pemilik perusahaan mempercayakan orang lain maka pemilik perusahaan bukan termasuk dalam operator bus tersebut. Tugas seorang operator bus yaitu melakukan pelayanan dalam penjualan tiket atau mendapatkan sebuah informasi tentang bus tersebut (<http://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekalka/article/view/184>)

Sedangkan awak bus adalah orang yang menjadi anak buah yang berkerja di bus. Awak bus dalam hal ini yaitu supir dan kondektur. Supir adalah seorang pengemudi sedangkan kondektur adalah orang yang memeriksa karcis atau menarik ongkos. Menurut Damadjati (dalam Rini 2007) penumpang adalah Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Sikap pada hakekatnya adalah tingkah laku-balas yang tersembunyi yang terjadi langsung setelah adanya rangsangan, baik secara disadari atau tidak disadari. Ada beberapa faktor-faktor yang menyebabkan seseorang bertingkah laku. Pertama dari dalam individu, baik oleh saraf, psikis,

konseptual sebelah dalam atau sering disebut sebagai naluri (refleks dan refleks terkondisikan). Kedua oleh faktor luar (eksternal), yaitu faktor luar individu, terutama lingkungan seperti keluarga, teman bermain, sekolah, lingkungan kerja dan lingkungan tempat tinggal aktor.

Dalam perilaku manusia tersebut sering juga menyebabkan konflik. Konflik tidak selamanya negatif. Positif apabila konflik yang terjadi tidak berlawanan dengan pola-pola hubungan sosial didalam suatu struktur sosial masyarakat dan diciptakan oleh kelompok masyarakat untuk memecahkan dan mengurangi ketegangan-ketegangan yang ada sehingga memberi dampak dalam peningkatan stabilitas dan integrasi sebab dengan sikap yang toleran terhadap terjadinya konflik, terbukalah jalan untuk mengetahui sumber-sumber ketidakpuasan, didalam masyarakat tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran secara intensif, rinci dan mendalam mengenai perilaku operator dan awak bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya khususnya bus jurusan Pontianak-Entikong.

Tempat penelitian ini adalah terminal Batu Layang dan pool-pool bus jurusan Pontianak-Entikonh yang berada di

kota Pontianak. Teknik penentuan subyek yang penulis gunakan yaitu teknik *aksidental*. Menurut Arikunto (2002) bahwa teknik ini menentukan subyek berdasarkan faktor spontanitas, artinya bahwa siapa saja yang secara sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai informan. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah sepuluh (10) orang yang mewakili penumpang bus Pontianak-Entikong, dua (2) orang operator bus Pontianak-Entikong yang mewakili 4 operator dan pemilik perusahaan bus, 6 orang awak bus Pontianak-Entikong, dua (2) orang petugas lapangan Dinas Perhubungan Kota Pontianak yang berada di terminal Batu Layang, satu (1) orang pedagang kaki lima Terminal Bus Batu Layang, dan dua (2) orang calo Terminal Bus Batu Layang.

Mengungkapkan masalah yang diteliti maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data, yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa kualitatif dimana data yang telah terkumpul baik yang didapat lewat wawancara maupun observasi kemudian dikelompokkan sesuai dengan

klasifikasinya dan jelas jenisnya, kemudian dilanjutkan dengan menggunakan analisis.

Dalam penelitian ini dilakukan pengecekan keabsahan data melalui :

- a. Kredibilitas (kepercayaan), untuk merupakan ukuran kebenaran data yang dikumpulkan yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber.
- b. Defendabilitas (kebergantungan), adalah menunjukkan bahwa peneliti memiliki sifat ketaatan dengan menunjukkan konsistensi dan stabilitas data atau temuan yang dapat direfleksikan.
- c. Konfirmabilitas (kepastian), dalam penelitian menunjukkan bahwa data yang diperoleh dapat dilacak kebenarannya dan sumber informannya jelas sehingga dapat ditelusuri secara pasti dan dijangkau oleh orang lain.
- d. Transperabilitas (keteralihan), adalah bahwa hasil penelitian dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu, sebagai bahan rujukan, contoh dan dipelajari oleh penelitian lebih lanjut (Sugiyono, 2009).

e.

Perilaku Operator Dan Awak Bus Jurusan Pontianak-Entikong Kepada Penumpang

1. Tidak menyimpang

Tidak menyimpang atau menyenangkan dalam hal ini diukur dari pengalaman penumpang yang menggunakan bus tersebut. Relatif sedikit penumpang yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan operator dan awak bus berperilaku sesuai.

2. Menyimpang

Waktu Berangkat Dan Sampainya Bus Di Tempat Tujuan. Hal ini disebabkan perilaku awak bus yang menunda-nunda waktu keberangkatan, sering menaik-turunkan penumpang dalam jarak yang dekat, menaik-turunkan barang kiriman dan tidak jarang singgahnya bus diwarung-warung makan pada intensitas dibatas normalnya satu atau dua kali singgah diwarung makan tetapi ada beberapa awak bus yang singgah melebihi intensitas tersebut.

3. Keamanan

Keamanan kurang maksimal karena kondisi sarana bus yang kurang layak atau dalam kondisi tidak baik. Selain itu juga perilaku awak bus membawa kendaraan dalam kecepatan tinggi, kurangnya koordinasi supir dan kondektur ketika menaik-turunkan penumpang yang mengancam keamanan penumpang.

4. Kenyamanan.

Aspek kenyamanan di ukur dari fasilitas bus dan perilaku dari operator dan awak bus. Perilaku tersebut seperti kurangnya kesopanan dan keramahtamahan ketika melayani penumpang.

5. Tarif

Kurangnya pengetahuan calon penumpang terhadap tarif yang berlaku sering kali menjadi peluang operator dan awak bus berlaku menyimpang dengan meminta tarif lebih kepada penumpang.

6. Kepedulian

Sepanjang masa pelayanan, operator dan awak bus kurang menunjukkan sikap peduli terhadap penumpang. Ketidakpedulian ketika penumpang di minta tarif lebih oleh calo di terminal dan ketika penumpang mau turun di tempat tujuan.

Dari kelima pelayanan yang menyimpang tersebut, membuat penumpang melakukan berbagai **tanggapan**. Tanggapan-tanggapan ini muncul karena ada rangsangan dari perilaku pelayan operator dan awak bus yang kurang maksimal yang dirasakan oleh penumpang. Tanggapan-tanggapan tersebut mengakibatkan beberapa hal. Setidaknya ada 3 akibat yang ditimbulkan. Akibat-akibat tersebut seperti:

7. Berkurangnya Kepercayaan Penumpang

Kepercayaan penikmat jasa sangat diperlukan dalam sebuah pelayanan. Akibat ketidakpercayaan penumpang menimbulkan reaksi. Reaksi tersebut seperti beralih dari menggunakan bus lebih memilih menggunakan taksi, kendaraan pribadi baik beroda empat maupun dua atau menggunakan bus jurusan lain yang melewati daerah tersebut.

8. Konflik

Interaksi yang kurang seimbang antara operator dan awak bus dengan penumpang bus Pontianak-Entikong tidak jarang menimbulkan konflik.

Kesimpulan

Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ada untuk operator maupun awak bus dan bersifat baku. Namun pada pelaksanaannya terdapat kekurangan bahkan penyimpangan. Perilaku penyimpangan relatif banyak dilakukan oleh awak bus dibandingkan yang dilakukan oleh operator bus. SOP yang tertulis terdapat banyak kesenjangan yang dilakukan oleh awak bus dilapangan.

Perilaku-perilaku tersebut didorong oleh kepentingan-kepentingan pribadi juga kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban kepada perusahaan. Kepentingan operator bus

melakukan perilaku tersebut selain kepentingan sepihak juga kewajibannya kepada perusahaan yaitu untuk pemenuhan biaya operasional transportasi, suku cadang dan pembiayaan kerusakan bus. Sama halnya dengan operator, awak bus juga melakukan perilaku tersebut selain didorong oleh kepentingan pribadi juga kepentingan biaya operasional seperti pengisian bahan bakar bus, beberapa awak bus juga menanggung biaya perbaikan kerusakan transportasi seperti perbaikan ban. Selain itu juga beberapa awak bus melakukan penyimpangan karena tuntutan setoran kepada pemilik bus.

Penyimpangan yang terjadi tidak semua operator dan awak bus melakukannya. Masih ada beberapa operator dan awak bus yang memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang.

Penyimpangan tersebut telah membawa dampak bagi kemajuan transportasi bus. Dampak-dampaknya yaitu terjadinya penurunan minat masyarakat menggunakan bus sebagai alat transportasi. Sebagian masyarakat beralih pada alat transportasi lain seperti menggunakan taksi. Karena besarnya peluang untuk mendapatkan keuntungan, beberapa perusahaan saat ini melirik dan terjun dibidang penyediaan jasa transportasi taksi. Beralihnya masyarakat menggunakan taksi yang dianggap sebagai alat transportasi yang lebih efisien, efektif dan

pelayanannya menyenangkan, membuat penumpang yang menggunakan bus menurun dan berdampak kepada penghasilan perusahaan bus.

Bentuk-bentuk penyimpangan yang sering terjadi adalah:

1. Waktu keberangkatan dan ketibaan bus ditempat tujuan sering terlambat. Hal ini disebabkan perilaku awak bus yang menunda-nunda waktu keberangkatan, sering menaik-turunkan penumpang dalam jarak yang dekat, menaik-turunkan barang kiriman dan tidak jarang singgahnya bus diwarung-warung makan pada intensitas dibatas normalnya satu atau dua kali singgah diwarung makan tetapi ada beberapa awak bus yang singgah melebihi intensitas tersebut.
2. Keamanan kurang maksimal karena kondisi sarana bus yang kurang layak atau dalam kondisi tidak baik. Selain itu juga perilaku awak bus membawa kendaraan dalam kecepatan tinggi, kurangnya koordinasi supir dan kondektur ketika menaik-turunkan penumpang yang mengancam keamanan penumpang.
3. Penumpang tidak nyaman. Kenyamanan penumpang di ukur dari fasilitas bus dan perilaku dari operator dan awak bus. Perilaku tersebut seperti kurangnya kesopanan dan keramahtamahan ketika melayani penumpang.

4. Kurangnya pengetahuan calon penumpang terhadap tarif yang berlaku sering kali menjadi peluang operator dan awak bus berlaku menyimpang dengan meminta tarif lebih kepada penumpang.
5. Sepanjang masa pelayanan, operator dan awak bus kurang menunjukkan sikap peduli terhadap penumpang. Ketidakpedulian ketika penumpang di minta tarif lebih oleh calo di terminal dan ketika penumpang mau turun di tempat tujuan.

6.1. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis simpulkan diatas maka ada beberapa saran yang penulis ajukan untuk beberapa pihak, yaitu:

1. Pihak Penanggungjawab Transportasi Angkutan Darat

Pihak penanggungjawab seharusnya lebih sensitif atau peka terhadap problema-problema transportasi yang dijelaskan dengan cara meakukan pengamatan langsung dilapangan terutama berkaitan dengan keluhan para penumpang.

2. Masyarakat.
Masyarakat harus peka memilih menggunakan jasa transportasi khususnya bus, karena masih ada beberapa operator dan awak bus yang

berperilaku baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya.

Daftar Pustaka

- Amin Ibrahim. (2007). *Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinya*. Bandung: Reflika Aditama
- Arkunto. S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Darmawansyah. (2010). *Buku Ajar : Lembaga Sosial*. Pontianak: Universitas Tanjung Pura.
- Dean G Pruitt & Jeffrey Z Rubin. (2004). *Teori konflik sosial*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Khalib. I & Achyar. S. (2011). *Sosiologi*. Pontianak : Stain Pontianak Press
- Mahsun. M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Maleong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Remaja Rosda Karya.
- Narwoko dan Suyanto. (2006). *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Purwanto & Kumorotomo. (2005). *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ritzer. G & Goodman. (2004). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta : Kencana
- Ridwan. (2010). *Belajar Sosiologi Suatu Pengantar Mudah Untuk Guru, Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta

Sarwono, Wirawan. S. (2003). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada

Sinambela. L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Soekamto, Soejono. (2012). Jakarta : PT Rajagrafindo Persada

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&B*. Bandung : Alfabeta

Taylor. E.S. (2012) *Psikologis Sosial*. Jakarta: Kencana.

Artikel

Suparlan, Parsudin. (1994). *Ceramah Diskusi: Metode Penelitian Kasus*. Bandung: Staf Peneliti Yayasan AKATIGA

Peraturan-Peraturan

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Tarif Penumpang Umum Antar Kota Dalam Provinsi Kelas Ekonomi Di Jalan, Sungai Dan Penyebrangan

Rujukan Internet

Wikipedia. (2010). *Pengertian perilaku*, diambil dari file http://pengertian_perilaku.htm pada 09 juni 2014 pukul 20.00 wib.

Rini, Indri. N.P. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat*

Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I). Semarang: Universitas diponegoro. Diambil dari file http://eprints.undip.ac.id/15650/1/Indri_Nurvia_Puspita_R.pdf. Pada 08 juni 2014 pukul 10.00 wib.

Herdiana. S, dkk. (2012). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*. Bandung: Institut Teknologi Nasional. Diambil dari file <http://ejournal.itenas.ac.id/index.php/kaloka/article/view/184> pada 09 oktober 2014 pukul 20.00 wib





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A. Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai Civitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Apriati
NIM/Priode Lulus : E51110025/2015
Fakultas/Jurusan : ISIP/SOSIOLOGI
Email address/Hp : apriati@fisip.untan.ac.id / 082352211929

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada pengelola jurnal mahasiswa sosiologi pada program studi sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, hak bebas royalti non-eksklusif (non-exclusive royalty free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERILAKU OPERATOR DAN AWAK BUS ANTAR KOTA DALAM PROVINSI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG
(Studi Pada Bus Jurusan Pontianak-Entikong)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk rangkaian data (database) mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain.

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis sangat perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta, dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Mengetahui Sebagai
Pengelola Jurnal Sosiologi**

Mira Juliansyah, S.Sos, MA, MIR
NIP. 1980-071420 0501 1004

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal: 22 Juni 2015


Apriati
NIM. E51110025