

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Definisi Pelanggan**

Definisi Pelanggan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap. Menurut Greenberg (2010:8), pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

##### **2.1.2 Kepuasan Pelanggan**

###### **1. Definisi**

Secara luas definisi tentang kepuasan terkait erat dengan harapan konsumen, dan secara lebih khusus, kepuasan diartikan sebagai semakin sempit perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja aktual dari produk atau layanan yang diberikan (Santouridis, 2009). Oleh karena itu, kepuasan konsumen sebenarnya bergantung pada apakah layanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan tentang nilai yang diterima dalam suatu transaksi atau hubungan, di mana nilai sama dengan kualitas yang dirasakan

Lebih lanjut, Fornell, (1992) dalam Santouridis (2009) menyatakan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menurunkan sensitivitas harga, dan mengurangi biaya pemasaran dan penciptaan pelanggan baru, mengurangi biaya operasi karena peningkatan jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

###### **2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi**

Spreng, Mackenzie dan Olshavsky (1996: hal 23) memperluas model tersebut Oliver (1993: p.77) tentang kepuasan, yaitu pernyataan emosional tentang reaksi Memiliki emosi tentang pengalaman produk atau layanan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut Dampak produk ini terhadap pelanggan.

Shemwell Yavas dan Bill King (1998: p.161) Membedakan dengan jelas antara kualitas layanan dan pelanggan Kepuasan, kualitas layanan adalah bagian dari proses kognitif, Dan kepuasan konsumen adalah bagian dari proses emosional. Selain itu, Shemwell, Yavas dan Birkin (1998- Hal 161) menunjukkan Ada hubungan erat antara kualitas layanan dan kepuasan.

### 3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Westbrook, Robert A dan Richard L. Oliver,1981 dalam Fuad Mas'ud, 2004, menjelaskan dalam penelitiannya tentang indikator-indikator yang membentuk kepuasan pelanggan, yaitu ; tingkat harga yang kompetitif; utilisasi produk, pengalaman yang positif dalam bidang kepuasan konsumen (Olshavsky dan Spreng, 1989, Westbrook dan Reilly,1983).

Secara ringkas, menyatakan bahwa kepuasan keseluruhan yang ditentukan sebagai keadaan yang efektif yaitu reaksi emosional terhadap suatu produk atau jasa (Cadotte, Woodruff dan Jenkins, 1987, Umer 1980) dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dengan produk itu sendiri (*attribute satisfaction*) dan dengan informasi yang dipergunakan dalam pemilihan produk. Ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap efek utama dan peningkatan kepuasan seharusnya mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosi, harga dan biaya (Zeithaml, Parasuraman, Berry 1990). Pelanggan yang loyal belum tentu berarti puas. Sebaliknya pelanggan yang puas cenderung untuk menjadi pelanggan yang loyal (Fandy Tjiptono, 1997).

Menurut Tse and Wilton (1988: p.207) dinyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah memakainya. Bila pelanggan merasa puas maka akan memberikan dorongan yang besar untuk melakukan pembelian ulang begitu pula sebaliknya. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Engel,Blackwell and Miniard, 1993: p.231). Model dikonfirmasi harapan yang dikembangkan oleh Oliver (1993 : p.68) menyatakan

bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan, yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan hal-hal di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

- 1) Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan,
- 2) Kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan,
- 3) Kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan,
- 4) Kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan, dan
- 5) Kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik.

### **2.1.3 Pelayanan Pramujasa**

Menurut (Zulmi dkk 2015) Pelayanan adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Dibandingkan dengan produk yang dapat dilihat dan disentuh secara langsung, pelanggan dapat merasakan pelayanan tetapi tidak dapat melihat pelayanan dalam bentuk fisik. Produksi dapat dikaitkan dengan produk fisik atau tidak dengan produk fisik. Layanan perilaku pelanggan adalah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri. Umumnya, tingkat layanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan pembelian berulang yang lebih sering.

Menurut Januar (2016:266) Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin banyak layanan yang diberikan perusahaan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, jika penyedia layanan seperti BRT Trans Jateng meningkatkan kualitas layanan, keputusan pelanggan untuk menggunakan BRT Trans Jateng akan meningkat. Sehingga sangat menguntungkan bagi BRT Trans Jateng.

Layanan adalah "setiap tindakan atau perilaku yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak mengarah pada kepemilikan atas sesuatu". Dibandingkan dengan produk yang dapat dilihat dan disentuh secara langsung, konsumen dapat merasakan layanan, tetapi tidak dapat

melihat layanan secara fisik. (Zulmi dkk 2015) Pelayanan yang baik dan berkualitas juga akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang memenuhi ekspektasinya, meskipun telah melebihi ekspektasi, pasti akan memuaskannya. Beberapa faktor menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Sehingga kami dapat memahami apa saja yang harus disertakan dalam layanan tersebut. Faktor- faktor yang menjadi tolak ukur kualitas layanan menurut Ichwinskyah Azali (2018:89) antara lain:

a. Frekuensi Tingginya

Frekuensi keberangkatan dan kedatangan suatu moda transportasi memberikan banyak pilihan kepada pengguna jasa transportasi

b. Pelayanan baku

Metode transportasi yang dapat memberikan pelayanan standar dan dilaksanakan secara konsisten sangat populer di kalangan pengguna jasa transportasi. Kualitas layanan yang diberikan menjadi strategi pemasaran utama, seperti ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, fasilitas tunggu dan lain sebagainya.

c. Kenyamanan

Dalam milenium baru standar hidup mayoritas harus tercermin oleh pelanggan jika mereka ingin terus menarik permintaan untuk layanan mereka.

d. Ketepatan

Alasan umum hilangnya pesanan tetap oleh penumpang dan pengangkut barang adalah kegagalan mengirimkan barang tepat waktu atau gagal mengantarkan penumpang ke tujuan atau layanan penghubung pada waktu yang dijadwalkan.

e. Keamanan

Ini selalu menjadi perhatian pelanggan, otoritas pemerintah, dan sebagian besar operator. Kecelakaan pada suatu moda transportasi akan mengurangi permintaan moda transportasi tersebut, terutama dalam jangka pendek.

#### **2.1.4 Tarif Bus**

Penggunaan istilah “harga” biasanya digunakan dalam aktivitas jual beli produk (baik barang maupun jasa). Harga jual ditentukan oleh penjual dan harga yang digunakan. Pada saat yang sama, konsumen memenuhi kebutuhannya dengan membeli produk atau

jasa dengan harga tertentu. Saat menentukan harga produk, produsen harus mempertimbangkan dengan cermat.

Menurut Charlie dan Arief (2015:3) bagi konsumen sampai pada persepsi harga adalah prioritas pemasaran yang penting. Terdapat tiga topik kunci dari harga ialah harga referensi, asumsi harga kualitas, dan akhiran harga. Hal ini akan dijelaskan detail dan contoh dari tiga topic tersebut.

#### 1) Harga Referensi

Harga referensi biasanya digunakan untuk perbandingan. Misalnya dalam layanan transportasi, penumpang akan membandingkan harga mobil pribadi yang menggunakan angkutan umum. Jika angkutan umum seperti BRT Trans Jateng dirasa lebih irit, pelanggan akan lebih memilih menggunakan angkutan ini.

#### 2) Asumsi

Harga kualitas biasanya berkaitan dengan fasilitas yang diperoleh saat menggunakan jasa transportasi. Misalnya, saat menggunakan BRT Trans Jateng, pelanggan yakin fasilitas BRT harus dilengkapi AC (*air conditioning*). Karena ini salah satu fasilitas yang wajib ada.

#### 3) Akhiran Harga

Akhiran harga terkait dengan jarak yang ditempuh berdasarkan jumlah nominal yang dihabiskan menggunakan jasa transportasi. Contoh nyata dalam kehidupan sehari-hari adalah penumpang akan menghitung harga terlepas dari jarak dan waktu tempuh. Harga merupakan bagian penting dari perusahaan, melalui harga maka perusahaan akan memperoleh pendapatan untuk menjaga kelangsungan pembangunan perusahaan. Selain itu harga juga menjadi alat yang akan digunakan pelanggan sebagai proses penukaran barang atau jasa.

Menurut Dita (2012:56) penjual mempunyai beberapa tujuan dalam penetapan harga produknya. Pada dasarnya ada empat jenis tujuan penetapan harga, yaitu:

##### a. Tujuan berorientasi pada laba

Asumsi teori ekonomi klasik menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba paling tinggi, tujuan ini dikenal dengan istilah maksimasi laba.

b. Tujuan berorientasi pada volume

Selain tujuan berorientasi pada laba, ada pula perusahaan yang menetapkan harganya berdasarkan tujuan yang berorientasi pada volume tertentu atau yang biasa dikenal dengan istilah volume pricing objectives (Harga berorientasi pada volume).

c. Tujuan berorientasi pada citra

Citra (image) suatu perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra prestisius.

d. Tujuan stabilisasi harga

Pada pasar yang konsumennya sangat sensitif terhadap harga, bila suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan harga mereka.

e. Tujuan-tujuan lainnya

Harga dapat pula ditetapkan dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas pelanggan, mendukung penjualan ulang, atau menghindari campur tangan pemerintah.

Riyono dan Gigih (2016:100) berpendapat bahwa Penerapan harga bertujuan untuk mencapai memperoleh keuntungan. Penetapan harga sangat berpengaruh dalam menentukan lokasi produk berdasarkan kualitas. Dalam dunia jasa angkutan umum seperti BRT Trans Jateng, penerapan harga sangat difokuskan untuk menarik penumpang untuk menggunakan jasanya. Harga tersebut juga menjadi salah satu daya tarik masyarakat untuk beralih ke angkutan umum. Jika harga yang diberikan sesuai dengan jarak tempuh 12 kilometer, pelanggan akan lebih memilih menggunakan BRT Trans Jateng.

Menurut Tina (2016:121) Harga adalah jumlah uang ditambah beberapa produk. Sesuatu yang dibutuhkan untuk kombinasi produk dan layanan apa pun. Dari perspektif pemasaran, harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya. Ini termasuk barang dan jasa yang dipertukarkan untuk

mendapatkan kepemilikan barang atau jasa. Dalam jasa transportasi, harga merupakan satuan yang mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi transportasi. BRT Trans Jateng menerapkan perbedaan harga berdasarkan kategori. Misalnya jika pelanggannya adalah pelajar, maka akan lebih murah dari pada pelanggan biasa. Atau berikan karyawan perusahaan harga khusus yang setara dengan harga pelajar. Dengan begitu, semua pelanggan yang menggunakan BRT Trans Jateng bisa mendapatkan harga yang terjangkau.

Kenyamanan dalam kehidupan modern saat ini, transportasi merupakan sarana strategis yang penting untuk mendorong pembangunan ekonomi. Faktor kenyamanan ini penting untuk menumbuhkan minat menggunakan transportasi umum seperti BRT Trans Jateng. Faktor kenyamanan dalam menggunakan jasa transportasi antara lain:

1) Aman

Keselamatan adalah salah satu pertimbangan pertama saat menggunakan transportasi umum. Misalnya, saat menggunakan BRT Trans Jateng, pelanggan terlebih dahulu akan mempertimbangkan kenyamanan BRT Trans Jateng dari segi keamanan. Berkendara dengan aman juga merupakan peran penting dalam menggunakan kendaraan ini. Karena ini menjadi masalah bagi sebagian besar pelanggan.

2) Fasilitas

Fasilitas harus bernilai tinggi. Pasalnya, penyediaan fasilitas pelayanan transportasi akan menghadirkan kenyamanan bagi pelanggan. Sehingga pelanggan akan selalu menggunakan jasa transportasi tersebut. Fasilitas yang biasanya diinginkan pelanggan adalah penyejuk udara (AC), musik santai, dan fasilitas lain yang membantu kenyamanan pelanggan.

### 3) Lingkungan

Lingkungan juga menjadi faktor kenyamanan dalam menggunakan jasa transportasi. Lingkungan yang membuat pelanggan nyaman adalah lingkungan yang bersih dan rapi. Saat menggunakan jasa transportasi, lingkungan biasanya menjadi pusat perhatian pelanggan. Jika suasana di dalam bus sejuk dan bersih seperti yang diharapkan, pelanggan akan merasa nyaman.

Kenyamanan menurut Setyaningsih (2009:36) yaitu perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan oleh pengemudi. Ini bisa menjadi bentuk kesenangan pelanggan atas layanan yang diterima. Pelayanan tersebut antara lain adalah ketersediaan AC, mobil bersih, sejuk dan nyaman. Perlu diketahui bahwa kenyamanan menggunakan jasa transportasi menjadi prioritas utama pelanggan.

Menurut Wisnu (2017:1116) kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Kenyamanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman. Ini dievaluasi berdasarkan pendapat semua orang tentang sesuatu. Tingkat kenyamanan beberapa orang mungkin berbeda dengan orang lain. Kenyamanan dinilai menjadi faktor pendorong keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan. Karenanya, kenyamanan menjadi salah satu hal terpenting di bidang transportasi.

Kenyamanan dalam penelitian ini mengacu pada kenyamanan pelanggan yang menggunakan BRT Trans Jateng. Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kondisi nyaman, bersih, asri, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Selain itu, memberikan kemudahan tidak hanya pada fasilitas di dalam bus. Namun kenyamanan juga harus mencakup fasilitas di luar bus. Dalam hal ini, sangat nyaman di stasiun bus. Pasalnya pelanggan juga butuh fasilitas saat menunggu bus. Berikut ini fasilitas yang seharusnya diberikan kepada pelanggan yang menunggu di halte yaitu:

- 1) Lampu penerangan dibutuhkan saat menunggu dimalam hari
- 2) Fasilitas pengatur suhu ruangan apabila halte memiliki bangunan tertutup
- 3) Fasilitas kebersihan
- 4) Kursi didalam halte yang biasanya digunakan pelanggan dalam menunggu kedatangan bus.

### **2.1.5 Lokasi Halte**

Trans Jateng merupakan bagian dari rencana angkutan cepat yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah. Trans Jateng akan mulai beroperasi pada September 2020. Tujuan dari rencana tersebut bukan untuk menambah kuota 2 armada bus kota yang ada, melainkan untuk menghidupkan kembali / mengganti bus kota dalam bentuk lain. Trans Jateng menerapkan sistem tertutup. Sistem tertutup artinya penumpang baru bisa menggunakan Trans Jateng setelah melewati stasiun khusus Trans Jateng. Trans Jateng menggunakan sistem tertutup, sehingga distribusi terminal bus sangat penting. Lokasi shelter / shelter harus akurat agar orang dapat dengan mudah masuk.

Aksesibilitas halte tidak hanya pada jarak. Miro (2009:20) menyatakan bahwa faktor waktu tempuh, biaya, intensitas, pendapatan seseorang mempengaruhi aksesibilitas selain jarak. Aksesibilitas halte Trans Jateng sangat erat kaitannya dengan pilihan tempat untuk menempatkan halte tersebut. Pemilihan lokasi terminal bus sangat penting karena merupakan sarana distribusi pelayanan Trans Jateng. Sejak Trans Jateng beroperasi pada 2020, pemerintah terus menambah terminal bus. Tahun 2012 jumlah terminal bus Trans Jogja sudah 112. Namun, hanya 103 yang beroperasi, 9 di antaranya merupakan stasiun POS (point of sale). Stasiun POS (Point of Sale) memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin membeli tiket / smart card untuk pemesanan Trans Jogja. Selain itu, Trans Jogja juga bekerja sama dengan bank dan pasar kecil untuk memproduksi dan menjual smart card Trans Jogja. Jumlah halte Trans Jogja yang mencapai 112 halte masih belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat, khususnya nanti bagi pengguna di wilayah administratif Surakarta – Sragen

### 2.1.6 Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut Wijanto (2008:9) SEM salah satu teknik statistik untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal menggunakan kombinasi data statistik dan asumsi kausal kualitatif. Model (SEM) memungkinkan pemodelan kedua konfirmatori dan eksplorasi, yang menandakan kecocokan untuk kedua pengujian teori dan pengembangan teori. Pemodelan konfirmasi biasanya dimulai dengan suatu hipotesis yang akan direpresentasikan dalam model kausal. Konsep yang digunakan dalam model kemudian harus dioperasionalkan dan memungkinkan pengujian hubungan antara konsep – konsep dalam model. Kemudian model ini diuji terhadap data pengukuran yang diperoleh untuk menentukan seberapa baik model tersebut sesuai data.

Ada beberapa alasan yang mendasari penggunaan SEM diantaranya adalah (Dillala, 2000: 442): *Pertama*, model yang dianalisis relatif rumit sehingga akan sulit untuk diselesaikan dengan metode analisis jalur pada regresi linear. *Kedua*, SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat *multiple relationship*. *Ketiga*, kesalahan pada masing-masing observasi tidak diabaikan tetapi tetap dianalisis, sehingga SEM cukup akurat untuk menganalisis data kuesioner yang melibatkan persepsi. *Keempat*, Peneliti dapat dengan mudah memodifikasi model untuk memperbaiki model yang telah disusun agar lebih layak secara statistik. *Kelima*, SEM mampu menganalisis hubungan timbal balik secara serempak. SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor yang pertama kali diperkenalkan oleh Galton (1869) dan pearson (Pearson dan lee, 1904), dan model persamaan simultan yang dikembangkan pada ilmu ekonometri (Ghozali, 2005: 3).

Pada SEM terdapat 2 model yang digunakan yaitu :

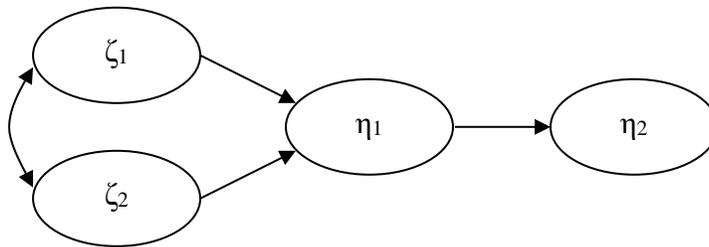
#### 1. Model Struktural

Menggambarkan hubungan – hubungan yang ada diantara variabel – variabel laten. Hubungan – hubungan ini biasanya linier meskipun perluasan SEM memungkinkan untuk mengikutsertakan hubungan tidak linier. Sebuah hubungan diantara variabel – variabel laten serupa dengan sebuah persamaan regresi linier di antara variabel – variabel tersebut. Beberapa persamaan regresi linier tersebut membentuk sebuah persamaan simultan variabel – variabel laten.

## 2. Model Pengukuran

Dalam SEM, setiap variabel laten biasanya mempunyai beberapa ukuran atau variabel teramati atau indikator. Pengguna SEM paling sering menghubungkan variabel laten dengan variabel – variabel teramati melalui model pengukuran yang berbentuk analisis faktor dan banyak digunakan di psikometri dan sosiometri. Dalam model ini, setiap variabel laten dimodelkan sebagai sebuah faktor yang mendasari variabel – variabel teramati yang terkait.

SEM adalah salah satu metode penelitian *multivariate* yang paling sering digunakan untuk penelitian di bidang ilmu sosial, psikologi, manajemen, ekonomi, sosiologi, ilmu politik, ilmu pemasaran, dan pendidikan. Berikut mengenai penulisan dan penggambaran variabel-variabel yang terdapat pada SEM (Nawangarsi, 2011: 34-36):



**Gambar 2. 1 Penggambaran Variabel Laten Eksogen dan Laten Endogen**

**Sumber: Nawangsari (2011: 34)**

Terdapat 2 variabel laten eksogen yaitu  $\zeta_1$  dan  $\zeta_2$ . Terdapat 2 variabel laten endogen yaitu  $\eta_1$  dan  $\eta_2$ . variabel laten eksogen dihubungkan dengan 2 anak panah ( $\leftrightarrow$ ) dan variabel endogen dihubungkan dengan 1 anak panah ( $\rightarrow$ ).

### 2.2 Penelitian yang Relevan

Sebelum melakukan penelitian ini maka penulis sudah mempelajari penelitian yang terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis yaitu:

Menurut penelitian Zulkifli, Muhammad R. (2016), tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bentuk layanan informasi yang telah diberikan oleh Perum Damri

cabang Kota Makassar sebagai pengelola BRT Mamminasata kepada pelanggan kalangan pelajar dan mahasiswa, dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kalangan pelajar dan mahasiswa terhadap layanan Informasi BRT Mamminasata di Kota Makassar. Penelitian mengambil 120 responden Pelanggan BRT Mamminasata di kalangan Pelajar dan Mahasiswa. Responden studi ditentukan secara sampling berstrata berdasarkan pekerjaan yaitu Pelajar dan Mahasiswa. Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael. Tipe studi ini menggunakan paradigma Mix Methode dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa bentuk layanan informasi mengenai BRT Mamminasata yang diberikan Perum Damri cabang Kota Makassar adalah layanan informasi secara lisan dan tulisan/gambar. Selanjutnya, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan informasi BRT Mamminasata di Kalangan Pelajar dan Mahasiswa di Kota Makassar dinilai belum puas.

Menurut penelitian Widodo, dkk. (2018), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna mempertahankan agar tetap bersaing dan menguasai pangsa pasar. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil survei dan kuisioner, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan, literatur dan internet. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Probability Sampling dengan cara Sistematis Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Structural Equation Modelling (SEM) dengan bantuan software statistik Smart PLS. dengan menggunakan 7 variabel independen dan 1 variabel dependen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRT. Ke-5 variabel tersebut adalah keamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan dan ramah lingkungan. Pengaruh ke-5 variabel terhadap kepuasan pelanggan memberi nilai R-Square sebesar 0.409, Q-square sebesar 0.409 dan nilai GoF sebesar 0.489.

Menurut penelitian Aminah, Siti dan Achmad Zaenuri. (2019), tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tarif dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan TRANS BRT Semarang. Dalam penelitian ini sampel diambil dari penumpang umum dengan menggunakan pengambilan sampel kenyamanan dan respondennya adalah diambil dari penumpang yang saat ini menggunakan BRT TRANS Semarang. Teknik analisis

data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa tarif mereka dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna TRANS BRT Semarang.

State of the art dari penelitian ini dapat dijabarkan pada tabel 2.1

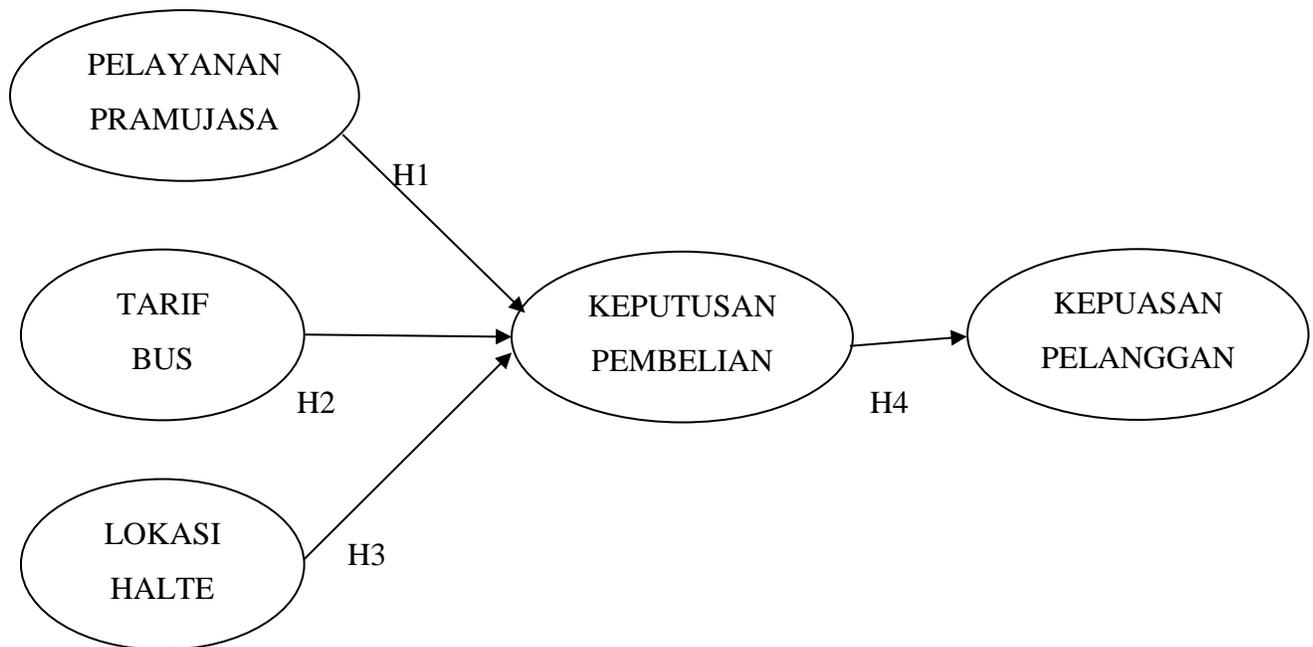
**Tabel 2. 1 State Of The Art**

Penelitian, Tahun	Judul	Metode	Hasil Analisa
Zulkifli, Muhammad R. (2016)	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Informasi Brt Mamminasata Di Kalangan Pelajar Dan Mahasiswa Di Kota Makassar	Paradigma Mix Methode Dengan Pendekatan Deskriptif.	Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan informasi BRT Mamminasata Di kalangan pelajar dan mahasiswa di Kota Makassar
Widodo, dkk. (2018)	Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling	SEM	Mengkaji kepuasan pengguna BRT Bandar Lampung terhadap kualitas layanan
Aminah, Siti dan Achmad Zaenuri. (2019),	Studi Tentang Kepuasan Pengguna “BRT TRANS” Di Semarang	Teknik Analisis Regresi Berganda	Menganalisa kepuasan pengguna BRT TRANS di Semarang

Peneliti (Reva Sebriana)	Analisis Pengaruh Pelayanan Pramujasa, Tarif Bus, dan Lokasi Halte Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng Koridor 5 Rute Surakarta-Sragen Dengan Menggunakan Metode SEM	SEM	Menganalisa pengaruh pelayanan pramujasa, tarif bus, dan lokasi halte terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng Koridor 5 rute Solo-Sragen.
--------------------------	---	-----	--

### 2.3 Konsep Pemikiran

Konsep pemikiran dalam penelitian ini adalah penulis akan menguji hipotesis beberapa variabel penelitian apakah variable  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  berpengaruh terhadap  $X_4$  dan apakah  $X_4$  berpengaruh terhadap  $X_5$  Seperti gambar yang dijabarkan dibawah ini :



**Gambar 2. 2 Konsep Pemikiran**

### H1. Pelayanan pramujasa berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian

Faktor pelayanan pramujasa dapat diartikan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

(Budi dkk : 2014) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, artinya PO. Sumber Alam semakin ditingkatkan maka keputusan pembelian juga meningkat, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hal tersebut akan dapat dilakukan pendugaan bahwa: *Semakin tinggi pelayanan pramujasa maka akan semakin tinggi hubungan dengan keputusan pembelian*

### H2. Tarif bus berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian

Faktor tarif bus dapat diartikan dengan istilah “harga” yang umumnya dipakai dalam kegiatan jual-beli suatu produk, baik itu barang maupun jasa.

(Budi dkk : 2014) Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, artinya apabila tarif di naikkan maka keputusan pembelian menurun, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hal tersebut akan dapat dilakukan pendugaan bahwa : *Semakin tinggi tarif bus maka akan semakin tinggi hubungan dengan keputusan pembelian.*

### H3. Lokasi halte berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian

Faktor lokasi halte dapat diartikan sebagai alat distribusi pelayanan Trans Jateng.

(Cahyo Nugroho : 2013) Terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pembelian.

Berdasarkan hal tersebut akan dapat dilakukan pendugaan bahwa : *Semakin tinggi lokasi halte maka akan semakin tinggi hubungan dengan keputusan pembelian.*

### H4. Keputusan pembelian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Faktor kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai semakin sempit perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja aktual dari produk atau layanan yang diberikan.

(Yuyun:2015) Keputusan pelanggan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan, yang berarti bahwa dengan meningkatnya jumlah pelanggan maka kepuasan dengan bersamaan juga meningkat.

Berdasarkan hal tersebut akan dapat dilakukan pendugaan bahwa : *Semakin tinggi keputusan pelanggan maka akan semakin tinggi hubungan dengan kepuasan pelanggan.*

## **2.4 Sejarah Perusahaan**

Rencana pengoperasian rute pertama Trans Jateng telah lama direncanakan oleh Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah. Rencana ini diwujudkan dengan pembangunan prasarana halte di ruas jalan Pudakpayung – Bawen sekitar tahun 2013 hingga 2014 .Pada 7 Juli 2017, diluncurkanlah koridor 1 Trans Jateng anglomerasi Kedungsepur dengan rute Stasiun Semarang Tawang – Terminal Bawen. Koridor ini menjadi koridor pertama yang diluncurkan Trans Jateng. Koridor ini menggunakan setidaknya 28 armada bus medium dan diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Terminal Bawen.

Koridor 1 Trans Jateng anglomerasi Barlingmascakeb diresmikan pada 13 Agustus 2018. Koridor ini merupakan koridor kedua yang diluncurkan oleh Trans Jateng dengan rute Terminal Bulupitu–Terminal Bukateja. Koridor ini diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Terminal Bulupitu.

Koridor ketiga Trans Jateng diluncurkan pada 28 Oktober 2019. Koridor ini merupakan koridor 2 anglomerasi Kedungsepur yang melayani rute Terminal Mangkang – Terminal Bahurekso. Koridor ini diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Alun-Alun Kabupaten Kendal. Koridor ini mengoperasikan setidaknya 14 armada dan terhubung dengan Koridor 1 Trans Semarang di Terminal Mangkang.

Koridor keempat dan kelima Trans Jateng dijalankan pada waktu yang berdekatan. Koridor keempat yaitu koridor 1 anglomerasi Purwomanggung diresmikan pada 1 September 2020 oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Kantor Bupati Purworejo. Koridor ini melayani rute Terminal Kutoarjo – Terminal Borobudur. Koridor ini mengoperasikan setidaknya 14 armada bertipe low entry, berbeda dengan koridor yang diluncurkan sebelumnya. Selain itu, pada saat yang bersamaan dijalankan juga koridor kelima yaitu koridor 1 anglomerasi Subosukowonosraten dalam rangka sosialisasi dan

familiarisasi layanan. Koridor ini memiliki 14 armada yang bertipe low entry seperti koridor 1 aglomerasi Purwomanggung. Pada 3 September 2020, koridor ini diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Balaikota Surakarta. Koridor 1 aglomerasi Subosukowonosraten melayani rute Terminal Tirtonadi – Terminal Sangiran – Terminal Sumberlawang.

## **2.4.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah**

### **2.4.1.1 Visi**

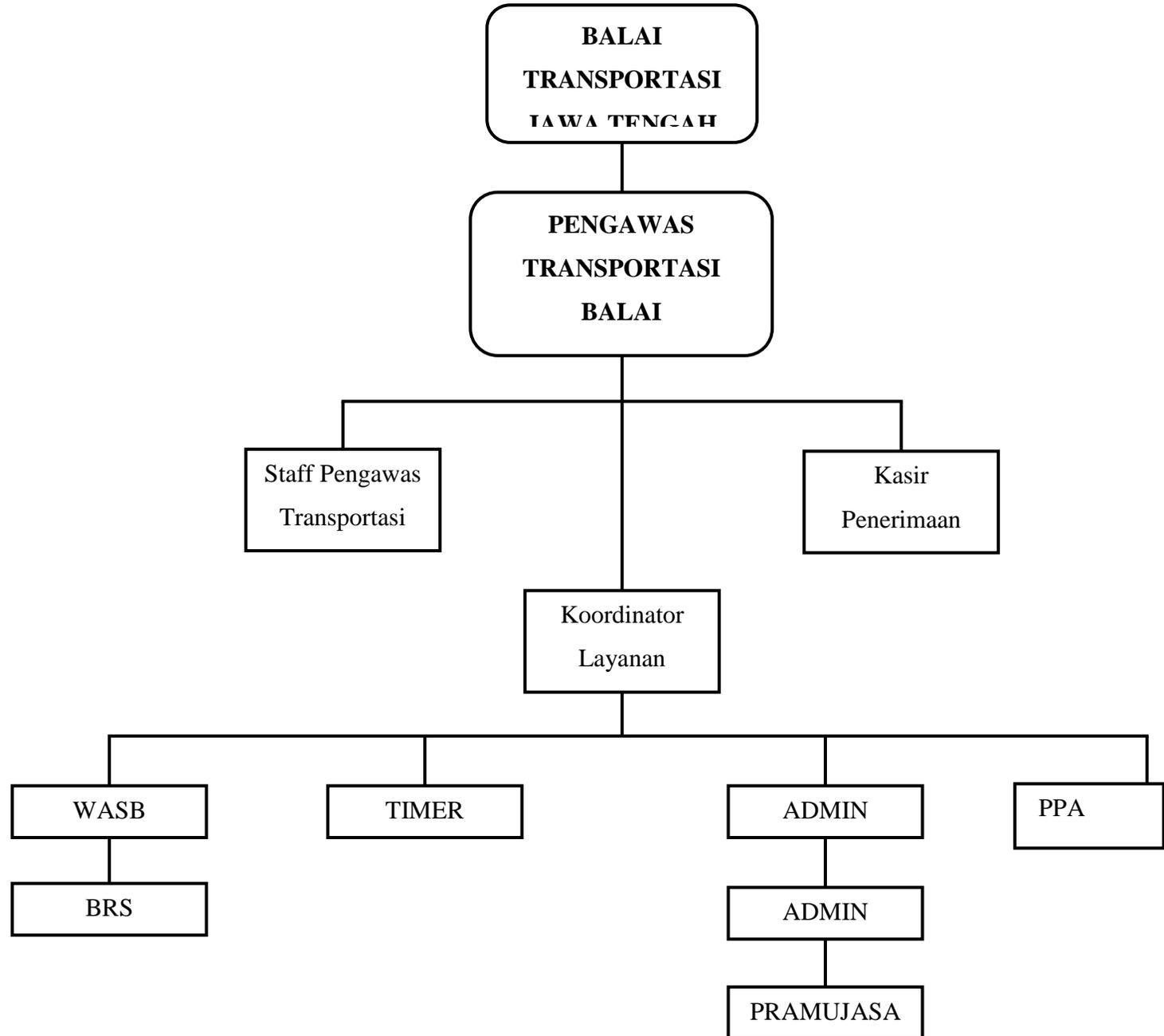
Menuju Jawa Tengah Sejahtera dan Berdikari "Tetep Mboten Korupsi Mboten Ngapusi"

### **2.4.1.2 Misi**

1. Membangun masyarakat Jawa Tengah yang religius, toleran dan guyub untuk menjaga NKRI.
2. Mempercepat birokrasi yang dinamis, serta memperluas sasaran ke pemerintah Kabupaten atau Kota.
3. Memperkuat kapasitas ekonomi rakyat dan membuka lapangan kerja untuk mengurangi kemiskinan dan pengangguran.
4. Menjadikan rakyat Jawa Tengah lebih sehat, lebih pintar, lebih berbudaya dan mencintai lingkungan.

2.4.2 Struktur organisasi pada BRT Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen adalah sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI BRT TRANSJATENG  
KORIDOR V SUBOSUKAWONOSRATEN  
RUTE SURAKARTA – SRAGEN**



**Gambar 2. 3 Struktur Keorganisasian**

### **2.4.3 Tugas dan Wewenang**

#### **1. Balai Transportasi Propinsi Jawa Tengah**

Tugas pokok :

1. Sebagai pelaksana urusan pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah.
2. Membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah

Fungsi :

1. Perumusan kebijakan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran
2. Pelaksanaan kebijakan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran
4. Pelaksanaan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai tugas dan fungsinya

#### **1. Koordinator Layanan**

**Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Koordinator Layanan :**

- 1) Melakukan presensi kehadiran masuk menggunakan aplikasi absensi lokasi.
- 2) Menandatangani dan mengecek form operasional harian
  - Form Daftar Hadir.
  - Form Berita Acara.
  - Form Tukar Lambung / Tukar Off / Tukar Shift.
  - Form Datang Terlambat / Pulang Cepat.
  - Form Daftar Serah Terima E-Ticketing.
  - Form Daftar Serah Terima Kertas Roll Thermal.

- Form KTT1 (Serah Terima Tiket Manual).
- Form Lembar Hasil Penjualan Tiket Manual.
- Form Lembar Muatan Penumpang Halte.
- Form LMB (Lembar Muatan Bus).
- Form KM (Kilometer) Bus.
- Form LHPP (Laporan Hasil Pemeriksaan Pengawasan Angkutan).
- Form LHKT (Laporan Hasil Kerja Timer).
- Form BAPLJ (Berita Acara Pemeriksaan Laik Jalan).
- Form Jumlah Penumpang Turun.
- Form Rekapitulasi pendapatan dan Jumlah Penumpang.
- Form KL1 (Rincian Hasil Penjualan Tiket Bus).
- Form KL2 (Hasil Penjualan Tiket Bus).
- Form Berita Acara Serah Terima Barang Tertinggal.
- Kuitansi Tanda Terima Uang Hasil Penjualan Tiket.
- Form Rekap Tukar Lambung / Tukar OFF / Tukar Shift.
- Lembar Checklist Formulir Operasional; setiap bulan sekali saat distribusi form operasional.

3) Monitoring pelaksanaan operasional BRT Trans Jateng.

- Mengawasi dan mengevaluasi efektivitas setiap titik halte
- Melakukan pemindahan dan / atau penambahan halte jika diperlukan.
- Melaksanakan perhitungan dan evaluasi time table keberangkatan armada.
- Mengatur dan mengevaluasi permohonan cuti dan presensi kehadiran crew.
- Monitoring kondisi fisik dan fungsional alat e-Ticketing dan menindaklanjuti apabila terdapat ketidaksesuaian atau kerusakan ke vendor (PT.NGI).

4) Membuat laporan administrasi berkala

- Membuat laporan grafik pendapatan dan penumpang tiap minggu
- Membuat jadwal kerja bulanan untuk semua crew

- Membuat laporan kilometer armada (KM) setiap minggu dan rekap laporan KM tiap bulan.
  - Mengirim laporan KM bulanan ke Kepala Seksi Operasional Balai Trans Jateng.
  - Membuat laporan operasional harian BRT Trans Jateng.
- 5) Meningkatkan potensi Sumber Daya Manusia.
- Melakukan pembinaan terhadap crew yang bermasalah.
  - Melaksanakan koordinasi dan mengawasi pelayanan BRT Trans Jateng.
  - Melakukan pengawasan dan pencapaian kinerja crew.
  - Mengevaluasi peningkatan dan penurunan kinerja crew melalui promosi, demosi atau mutasi.
- 6) Berkoordinasi dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan Kesehatan.
- Melakukan pendaftaran untuk crew pada program BPJS.
  - Melaksanakan perhitungan iuran BPJS untuk pemotongan gaji crew.
  - Melakukan pembayaran iuran BPJS ke bank terkait.
  - Menindaklanjuti jika terdapat klaim untuk program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) ke BPJS Ketenagakerjaan.
  - Menindaklanjuti jika terdapat keluhan terkait program BPJS.
  - Melakukan penonaktifan kepesertaan BPJS untuk crew yang resign atau sudah tidak bekerja lagi di BRT Trans Jateng.
  - Melakukan presensi pulang menggunakan aplikasi sesuai lokasi.

## **2. Admin Kantor**

### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Admin Kantor :**

1. Melakukan presensi kehadiran masuk menggunakan aplikasi absensi lokasi.
2. Menerima Tas Setoran dari Admin Kasir.
  - 1) Uang hasil penjualan tiket.

2) Form Operasional :

- Form Daftar Hadir.
- Form Berita Acara.
- Form Tukar Lambung / Tukar Off / Tukar Shift.
- Form Datang Terlambat / Pulang Cepat.
- Form Daftar Serah Terima E-Ticketing.
- Form Daftar Serah Terima Kertas Roll Thermal.
- Form KTT1 (Serah Terima Tiket Manual).
- Form Lembar Hasil Penjualan Tiket Manual.
- Form Lembar Muatan Penumpang Halte.
- Form LMB (Lembar Muatan Bus).
- Form KM (Kilometer) Bus.
- Form LHPP (Laporan Hasil Pemeriksaan Pengawasan Angkutan).
- Form LHKT (Laporan Hasil Kerja Timer).
- Form BAPLJ (Berita Acara Pemeriksaan Laik Jalan).
- Form Jumlah Penumpang Turun.
- Form Rekapitulasi pendapatan dan Jumlah Penumpang.
- Form KL1 (Rincian Hasil Penjualan Tiket Bus).
- Form KL2 (Hasil Penjualan Tiket Bus).
- Form Berita Acara Serah Terima Barang Tertinggal.
- Kuitansi Tanda Terima Uang Hasil Penjualan Tiket.
- Form Rekap Tukar Lambung / Tukar OFF / Tukar Shift.
- Lembar Checklist Formulir Operasional; setiap bulan sekali saat distribusi form operasional.

3. Menghitung dan menyusun uang hasil penjualan tiket (sesuai nominal uang) sesuai rekap form KL2 oleh admin kasir masing masing pool.

4. Menginput data tiket manual ke system online BRT Trans Jateg; jika terdapat penjualan tiket manual.

5. Memeriksa ulang rekap Form KL2 dari admin kasir dengan form LMB dan print out rekap alat e-ticketing dari pramujasa.
6. Menandatangani form tanda terima uang hasil penjualan dari form KL2 yang telah di cek ulang.
7. Membuat laporan keuangan.
  - a. Menginput uang pendapatan ke KL3 dan KL4.
  - b. Melakukan crosscheck antara laporan keuangan dengan system online BRT Trans Jateng.
  - c. Membuat Surat Tanda Setoran (STS) dari aplikasi Government Resources Management System (GRMS) secara online melalui portal [epenatausahaan.jatengprov.go.id](http://epenatausahaan.jatengprov.go.id).
8. Melakukan setoran uang pendapatan ke BANK BPD JATENG.
9. Menyerahkan semua laporan keuangan dan slip setoran Bank ke Bendahara Balai Transportasi Jawa Tengah.
10. Melakukan input data operasional.
  - a. Menginput data ritase dan kilometer bus dari form KM.
  - b. Menginput data penumpang naik dan turun dari form LMB.
  - c. Menginput data penumpang turun di terminal dari form jumlah penumpang turun.
  - d. Menginput data penumpang naik di terminal dari form LHKT.
  - e. Menginput data kehadiran crew dari form Data Hadir.
  - f. Menginput data kehadiran crew dari aplikasi absen lokasi.
  - g. Menginput data kehadiran crew dari form tukar lambung / tukar OFF / Tukar Shift.
  - h. Menginput data ketidakhadiran crew dari form cuti.
  - i. Menginput data kasus crew dari Form Berita Acara.
  - j. Menginput target penumpang tiap pramujasa dan pramudi dari form KL2.
  - k. Menginput data kecelakaan dan bus yang bermasalah saat operasional.

11. Menyusun semua berkas yang diperoleh Admin Kasir untuk ditandatangani. Koordinator Layanan dan untuk kemudian di Arsipkan ke Odner.
12. Melakukan kegiatan bulanan dan membuat laporan berkala bulanan.
  - a. Menginput data Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).
  - b. Menginput data naik dan turun penumpang dari rekapan harian.
  - c. Melakukan crosscheck antara laporan penumpang naik dan turun bulanan dengan laporan keuangan bulanan.
  - d. Membuat laporan pengajuan pembayaran BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan.
  - e. Mencetak dan menggandakan form-form yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional harian selama satu bulan.
13. Memakai seragam sesuai ketentuan setia hari dari Balai Transportasi Jawa Tengah
14. Melakukan presensi pulang menggunakan aplikasi absensi lokasi.

### **3. Admin Kasir**

#### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Admin Kasir :**

1. Melakukan presensi kehadiran sesuai lokasi tugas.
2. Mempersiapkan alat e-ticketing dan tiket manual.
3. Menyediakan form operasional untuk semua crew.
  - a. Daftar Serah Terima Alat E-Ticketing.
  - b. Daftar Serah Terima Alat Thermoghun.
  - c. Daftar Serah Terima Kertas Roll Thermal.
  - d. LMB
  - e. KM
  - f. KL1
  - g. KL2
  - h. LHKT

- i. BAPLJ
  - j. LHPP
  - k. Lembar Hasil Penjualan Tiket Manual.
  - l. Form Berita Acara Serah Terima Barang Penumpang Yang tertinggal.
  - m. Lembar Muatan Penumpang Halte.
  - n. Form Datang Terlambat/pulang cepat.
  - o. Form Rekapitulasi Pendapatan dan Jumlah Penumpang Per RIT.
  - p. Form Berita Acara Kejadian.
  - q. Jumlah Penumpang Turun (Timer).
4. Mempersiapkan kelengkapan Protokol Kesehatan (Prokes) untuk semua crew (PPA, Timer, PRA, WASB, BRS) seperti : alat thermoghun, face shield dan memastikan semua crew menggunakan masker.
  5. Mengecek kesehatan semua crew yang bertugas (cek suhu dan isi form kesehatan).
  6. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
  7. Melakukan Absensi pulang sesuai lokasi setelah selesai tugas.

#### **4. Timer**

##### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Timer :**

1. Melakukan presensi kehadiran sesuai lokasi tugas.
2. Mengisi Form LHKT.
  - a. Sesuai nama pramudi yang bertugas dalam armada.
  - b. Sesuai nama pramujasa yang bertugas di Shift 1 dan Shift 2 .
  - c. Mencatat jam keberangkatan armada.
  - d. Mencatat jumlah penumpang dalam armada.
3. Mengisi Form BAPLJ .
  - a. Penulisan kilometer awal dan kilometer akhir.
  - b. Pengecekan surat-surat kendaraan.
  - c. KL2

- d. Tekanan angin.
  - e. Kondisi ban tidak boleh halus.
4. Pengecekan sabuk pengaman pramudi (wajib dipakai oleh pramudi sebelum bus berangkat)
  5. Papan Trayek (wajib dibalik sesuai arah tujuan)
  6. Pengecekan Lampu
    - a. Lampu Sein
    - b. Lampu Depan ( Jauh dekat, Kabut, Senja )
    - c. Lampu Hazard
    - d. Lampu Rem Lampu Kabin
    - e. Lampu Dashboard
  7. Pengecekan Kehandalan Armada
    - a. klakson
    - b. Wiper
    - c. Spion
    - d. Pintu Otomatis
    - e. Handle Penumpang
    - f. AC (Air Conditioner)
    - g. Audio
    - h. Running text
  8. Pengecekan Rem
  9. Pengecekan Mesin dan Oli mesin
  10. Pengecekan fasilitas di dalam armada
    - a. Kantong Plastik
    - b. Pengharum Ruangan
    - c. Tempat Sampah
    - d. APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )
    - e. Safety hammer
    - f. Kotak P3K
  11. Pengecekan Kondisi Fisik Crew.
  12. Memberangkatkan armada sesuai time table.

13. Melakukan validasi Operasional.
14. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
15. Melakukan Absensi pulang sesuai lokasi setelah selesai tugas.

#### **5. PPA (Pengawas Perjalanan Angkutan)**

##### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Pengawas Perjalanan Angkutan :**

1. Melakukan presensi kehadiran sesuai lokasi tugas.
2. Mengecek dan menghitung jumlah penumpang dalam armada bus Trans Jateng
3. Mengecek dan menandatangani LMB Pramujasa dan foto LMB.
4. Mengisi LHPP.
  - a. Sesuai nama Pramudi yang bertugas dalam armada bus Trans Jateng
  - b. Sesuai nama pramujasa yang bertugas di shift 1 dan shift 2.
  - c. Mencatat Jam kedatangan armada bus Trans Jateng
  - d. Mencatat jumlah penumpang dalam armada bus Trans Jaten
5. Mengisi Form Jumlah Penumpang Turun.
  - a. Sesuai nomor armada.
  - b. Sesuai jumlah penumpang armada.
6. Melakukan pengecekan visual armada bus Trans Jateng
  - a. Klakson
  - b. Wiper
  - c. Spion
  - d. Pintu Otomatis
  - e. Handle Penumpang
  - f. AC (Air Conditioner)
  - g. Audio
  - h. Sabuk Pengaman
7. Melakukan validasi operasional.
8. Mengecek tiket penumpang sudah terima tiket dan sesuai klasifikasi tidak.
9. Selalu koordinasi dengan Koorlay apabila ditemukan suatu permasalahan.

10. Mengecek posisi duduk penumpang sesuai peraturan (laki-laki didepan dan perempuan dibelakang).
11. Mengecek Prokes penumpang dan crew (masker dan jaga jarak).
12. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
13. Melakukan Absensi pulang sesuai lokasi setelah selesai tugas.

## **6. PRAMUJASA**

### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Pramujasa :**

1. Melakukan presensi kehadiran sesuai lokasi tugas.
2. Menerima Alat E-Ticketing dan tiket manual dari admin kasir.
3. Melakukan log in pada alat e-ticketing yang sesuai (Username, nomor lb, shift).
4. Menerima kertas roll thermal dan mengisi form Serah Terima.
5. Mengisi Form KM dengan benar (awal dan akhir).
6. Mengisi LMB yang sesuai :  
Jumlah pnp naik dan turun, letak halte, klasifikasi penumpang (U/B/P/V), menjumlah total pnp, tanda tangan pada form LMB.
7. Menginformasikan halte pemberhentian selanjutnya kepada penumpang.
8. Menurunkan dan menaikkan penumpang dengan baik (dititik halte yang sudah ditentukan).
9. Memberikan tiket sesuai klasifikasi penumpang (U/B/P/V)
10. Menerima uang penjualan tiket sesuai klasifikasi penumpang dan memberi uang kembalian jika penumpang tidak membayar dengan uang pas.
11. Melakukan log-out pada alat e-ticketing.
12. Mengisi form rekapitulasi pendapatan dan jumlah penumpang.
13. Menginformasikan barang tertinggal ke admin kasir (jika ada).
14. Mengingatkan pramudi untuk berhenti sejenak (3-5 detik) dan menyalakan hazard disetiap titik halte.
15. Melakukan Prokes kepada pramudi dan penumpang (Pemakaian masker, cek suhu, cuci tangan dan jaga jarak).

16. Mengatur posisi tempat duduk penumpang sesuai peraturan (laki-laki didepan dan perempuan dibelakang).
17. Memberikan pelayanan yang ramah kepada penumpang terapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).
18. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
19. Melakukan presensi pulang jika sudah selesai bertugas.

## **7. PENGAWAS KEBERSIHAN**

### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Pengawas Kebersihan :**

1. Melakukan presensi masuk menggunakan aplikasi sesuai lokasi.
2. Melakukan Protokol kesehatan pada saat bertugas
3. Memeriksa keadaan kantor admin kasir.
4. Memantau proses *Daily Activity Cleanning* (DAC) di semua area.
5. Memeriksa hasil DAC di semua area.
6. Membantu proses pembersihan halte.
7. Menyediakan form laporan Kegiatan Petugas Kebersihan Halte
8. Mengisi form Laporan Harian Pengawas Kebersihan Halte
  - a. Sesuai jam pemeriksaan.
  - b. Sesuai uraian kegiatan pengawas.
  - c. Mengisi keterangan apabila terjadi kendala proses DAC.
9. Mengisi form Laporan kondisi Halte
  - a. Sesuai nama halte yang diperiksa
  - b. Sesuai lokasi halte
  - c. Sesuai kondisi kerusakan halte
  - d. Mencatat kwh listrik (jika tersedia)
10. Melaporkan segala kendala DAC ke Koordinator layanan atau sarpras.
11. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
12. Melakukan presensi pulang menggunakan aplikasi seseuai lokasi tugas.

## **8. PETUGAS KEBERSIHAN**

### **Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Petugas Kebersihan :**

1. Melakukan presensi masuk menggunakan aplikasi sesuai lokasi.
2. Melakukan Protokol kesehatan pada saat bertugas

3. Mempersiapkan peralatan kebersihan
  - a. Sapu (sapu lidi dan sapu ijuk)
  - b. Alat Pel
  - c. Sikat lantai
  - d. *Wiper* lantai
  - e. *Sprayer* (obat pembersih kaca dan refill)
  - f. Obat pembersih lantai
  - g. Kanebo, lap kain halus dan lap pel gading
  - h. Tempat penampungan air (botol atau ember)
  - i. *Rack ball*, hanya dibawa saat general cleaning
  - j. Tangga teleskopik, hanya dibawa saat general cleaning
4. Membersihkan kaca keseluruhan dan kusen (halte permanen)
5. Membersihkan mika papan informasi dan kusen (halte potable)
6. Membersihkan *railing* tangga
7. Membersihkan tempat duduk
8. Membersihkan lantai dengan sapu, kemudian pel
9. Membersihkan atau mengambil sampah dari tempat sampah
10. Menyalakan dan mematikan lampu di halte permanen
11. Membuka dan menutup *rolling door* di halte permanen
12. Mengisi form Laporan Kegiatan petugas kebersihan halte
13. Sesuai nama halte yang dibersihkan
14. Mencatat durasi waktu pembersihan
15. Mengisi *checklist* pembersihan
16. Mengisi keterangan apabila terjadi kerusakan di halte
17. Melakukan validasi pembersihan
18. Memakai seragam sesuai ketentuan setiap hari
19. Melakukan absensi pulang menggunakan aplikasi sesuai lokasi tugas.