

## BAB V

### GAMBARAN UMUM INSTITUSI PENELITIAN

#### 5.1 Gambaran Umum Bus TransJakarta

Dengan mengedepankan konsep efisiensi dan kesetaraan pada penerapan sistem angkutan umum, Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta saat ini sedang melaksanakan penerapan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) berbasis busway yang menerapkan lajur khusus eksklusif, sebagai bagian dari kebijakan Pemda yang tertuang dalam Pola Transportasi Makro 2003 dan ditetapkan dalam SK. Gubernur Nomor 84 Tahun 2004. Secara umum, kebijakan Pemda tersebut meliputi dua sistem yang menjadi tulang punggung pengembangan wilayah perkotaan, yaitu:

1. Sistem Angkutan Umum dengan melakukan promosi terhadap penggunaan angkutan umum, yaitu meliputi:
  - a. Mengembangkan tingkat dan jenis pelayanan yang diberikan angkutan umum.
  - b. Mengintegrasikan sistem transportasi multi-moda untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan.
  - c. Memanfaatkan sistem angkutan umum yang ada.
2. Sistem Jaringan Jalan dengan melakukan pengurangan tingkat kemacetan lalu lintas, yang meliputi:
  - a. Mengembangkan sistem jalan arteri.
  - b. Meningkatkan efisiensi penggunaan kapasitas jalan.
  - c. Menekan *demand* lalu lintas yang berlebihan dengan penerapan manajemen kebutuhan transportasi.

Dalam sistem busway ini, terdapat beberapa persyaratan pelayanan bagi penumpang yang didasarkan pada kondisi-kondisi sebagai berikut:

1. Kemudahan akses untuk angkutan umum
2. Keamanan

3. Ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang dan terlindung dari cuaca
4. Waktu tunggu yang relatif singkat
5. Kualitas pelayanan yang cukup tinggi selama perjalanan
6. Stasiun atau halte pemberangkatan maupun perhentian yang aman
7. Ketersediaan informasi

Untuk menciptakan suatu sistem jaringan yang terpadu, efisien dan efektif dari sisi operasional dan ekonomi, jaringan bus “*priority*” ini selayaknya didukung dengan pelayanan jaringan trayek pengumpan (*feeder lines service*) yang saling terintegrasi satu dengan yang lainnya. Dari kebijakan, arahan dan rencana pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kesetaraan pelayanan terhadap seluruh lapisan masyarakat, khususnya di wilayah DKI Jakarta.

**Visi** yang dicanangkan oleh BP. TransJakarta – Busway adalah sebagai berikut:

1. Mendukung terwujudnya Jakarta sebagai ibukota negara Republik Indonesia yang manusiawi, efisien dan berbudaya saing global dan sejajar dengan kota-kota lain di dunia, dihuni oleh masyarakat yang berpartisipasi, berakhlak, yang sejahtera dan berbudaya dalam lingkungan kehidupan yang aman dan berkelanjutan.
2. Menciptakan sistem transportasi umum yang efisien serta mampu mendukung pertumbuhan ekonomi dan mampu memberikan alternatif terbaik bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan.

Visi di atas juga ditunjang oleh **Misi** yang dirancang oleh BP. TransJakarta – Busway, dan misi tersebut yaitu:

1. Mempromosikan dan meningkatkan penggunaan angkutan umum oleh warga Jakarta

2. Mengembangkan dan memberikan tingkat pelayanan angkutan umum modern yang prima sebagaimana layaknya kota-kota besar di dunia
3. Mengintegrasikan sistem transportasi multi-moda untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan perjalanan penduduk
4. Melalui transportasi yang baik, akan menumbuhkan budaya disiplin

Beberapa nama yang menjadi pilihan BP TransJakarta sebelumnya yaitu TiJe, Jatrex (Jakarta Express), Elbond (Elang Bondol), Trata (TransJakarta), JackTrans, Bus Kumbara (Kuning Merah Membara). Setelah melewati tiga kali penyaringan, warga Jakarta lebih memilih memanggil bus TransJakarta dengan bus TiJe. Kata TiJe sendiri adalah akronim (singkatan) dari TransJakarta.

TransJakarta – Busway hanya sebagian kecil dari Pola Transportasi Makro Angkutan Umum terpadu di Jakarta. Rencananya, akan ada 15 koridor bus TransJakarta hingga 2010, dengan total panjang lebih dari 160 Kilometer. Dengan rencana koridor tersebut, antara lain:

- |                                      |                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Kota – Blok M                     | 9. Kampung Melayu – Roxy          |
| 2. Pulo Gadung – Harmoni             | 10. Tomang – Harmoni – Pasar Baru |
| 3. Kalideres – Harmoni               |                                   |
| 4. Warung Jati – Imam Bonjol         | 11. Senayan – Tanah Abang         |
| 5. Kampung Melayu – Ancol            | 12. Pulo Gebang – Kampung Melayu  |
| 6. Kampung Rambutan – Kampung Melayu | 13. Lebak Bulus – Kebayoran Lama  |
| 7. Pulo Gadung – HI                  | 14. Kali Malang – Blok M          |
| 8. Pasar Minggu – Manggarai          | 15. Ciledug – Blok M              |

## **5.2 PT. Jakarta Express Trans Pengelola Bus TransJakarta Koridor 1**

Pada awal Juni 2003 TransJakarta: Blok M – Kota mulai beroperasi tepatnya tanggal 15 Januari 2004 lalu dan secara resmi bus TransJakarta memberikan pelayanan secara komersil kepada masyarakat tanggal 1 Februari

2004. Implementasi busway dilakukan untuk pertama kalinya pada Koridor Blok M – Kota yang dipandang sebagai koridor tersibuk di Jakarta, dimana di sepanjang jalan ini adalah kawasan komersil, perkantoran pemerintah, jasa dan pusat-pusat aktivitas dan perekonomian masyarakat.

**Moto TransJakarta : Timbulkan Kepercayaan Kepada Pengguna Jasa**

**Visi : Merubah Sistem Transportasi Bertaraf Dunia**

**Misi : Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Dengan Tepat Waktu Nyaman dan Aman**

Spesifikasi teknis dan operasional untuk koridor dan armada bus serta pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Koridor

- Panjang rute = 12.9 Km
- Jumlah titik halte = 20 Halte
- Jarak antar halte rata-rata = 650 m

b. Armada Bus

Armada bus berjumlah 82 unit dengan kapasitas penumpang sebesar 85 orang, dengan 30 tempat duduk dan 55 untuk berdiri. Dalam pelaksanaannya, BP TransJakarta dibantu oleh Operator Bus sebagai penyedia bus berikut dengan Pramudinya. Khusus untuk Bus TransJakarta dengan trayek Blok M – Kota disediakan oleh operator PT. Jakarta Ekspres Trans (PT. JET) yang bertempat di Pinang Ranti, Pondok Gede, Jakarta Timur. Armada bus yang disediakan oleh PT JET tersebut memiliki dua model bus yang berbeda yaitu model bus yang dikeluarkan oleh perusahaan Hino dan model bus yang dikeluarkan oleh perusahaan Mercedes Benz. Dimana masing-masing model memiliki ciri khasnya masing-masing pada disain interiornya.

c. Pelayanan Operasi

- Jam kedatangan/jam keberangkatan : Jam sibuk = 2 menit  
Jam Normal = 3 menit
- Jam operasi selama 05.00 – 22.00 WIB

- Waktu tempuh (one-way) rata-rata selama 45 menit
- Ritase per hari sebesar 420 rit
- *Lay over time* (di terminal Blok M) selama 5 menit
- *Lay over time* (di terminal Kota) selama 5 menit
- Kecepatan operasi (maksimum) 50 Km/Jam
- Pengaturan busway menggunakan sistem *headway* (pengaturan interval keberangkatan bus)

d. Pengamanan

- Sebanyak 250 Satuan Tugas (Satgas) bertugas untuk mengamankan pengguna di Jembatan Penyebrangan Orang (JPO), Halte dan di dalam bus

**5.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Divisi Operasi :**

- Bagian Produksi
  1. Membuat Program Kerja
  2. Mengkoordinasikan hasil staf produksi
  3. Menganalisa secara temu kenali permasalahan
  4. Membuat hasil laporan staf produksi
- Bagian Pengawasan Operasi (Was Ops)
  1. Mengendalikan/mengatur perjalanan bus, *time table*, *Headway*, *Round Trip Time*, Rit dan disiplin kerja Pramudi
  2. Membuat laporan-laporan hasil dari operasi & pengendalian produksi
- Administrasi Analisa dan Evaluasi Produksi (Anev)
  1. Melakukan analisa dan evaluasi hasil produksi Pramudi dan armada harian, mingguan, bulanan, triwulan & tahunan, menjadi kinerja Direktorat Operasi.

2. Membuat program RKAP (Program kerja dan anggaran perusahaan), Pramudi, *time table*, *headway*, jadwal perjalanan dan jadwal jam kerja staf produksi
  3. Membuat laporan harian kegiatan operasi termasuk LAKA.
  4. Mengerjakan administrasi Pramudi
- Operasi / Penyalur SPJ
    1. Melaksanakan pengoperasian Bus/Pramudi sesuai jadwal jam kerja
    2. Menindaklanjuti hasil temu kenali permasalahan di lapangan
    3. Memantau perjalanan bus di lapangan sesuai program
    4. Membuat laporan 12 jam untuk LAKA
    5. Membuat laporan awal harian kepada direksi
  - Juru Parkir
    1. Memarkirkan kendaraan bus sesuai ketentuan
    2. Membuat laporan temu kenali permasalahan pada armada yang diparkir kepada piket Ops atau penyalur SPJ untuk ditindak lanjuti kebagian teknik
    3. Melaksanakan tugas apabila dimintakan petugas Ops untuk dinas keluar dan urusan LAKA, Keur Bus
  - Checker BBM
    1. Mengawasi pengisian BBM
    2. Melakukan evaluasi terhadap rasio penggunaan BBM terhadap Km
    3. Melaporkan temu kenali permasalahan yang sifatnya berdampak kepada kerugian perusahaan
    4. Menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan pomp
  - Pengawas Operasi
    1. Mengawasi perjalanan bus mulai dari pool start awal hingga kembali ke pool akhir operasi

2. Mengawasi sistem perjalanan bus saat beroperasi termasuk Pramudinya
  3. Melakukan tindakan-tindakan persuasif terhadap Pramudi yang melanggar ketentuan-ketentuan perusahaan dan pemerintah
  4. Melakukan tindakan awal apabila ditemukan permasalahan termasuk LAKA untuk selanjutnya melaporkan ke perusahaan
  5. Membuat laporan harian setiap hari
- Timer
    1. Mencatat dan mengawasi pencatatan Km Produksi dan Jam Produksi serta Ritasi
    2. Mengatur dan mengawasi perjalanan bus sesuai program *headway*, dan *time table*
    3. Membuat laporan harian tentang temu kenali permasalahan
  - Radio Komunikasi (RC)
    1. Menerima dan menyampaikan informasi kepada pimpinan
    2. Mengendalikan perjalanan bus sesuai program
    3. Melakukan absensi Pramudi melalui RC
    4. Memandu Pramudi apabila dibutuhkan
    5. Menyampaikan informasi kepada Pramudi yang disampaikan perusahaan

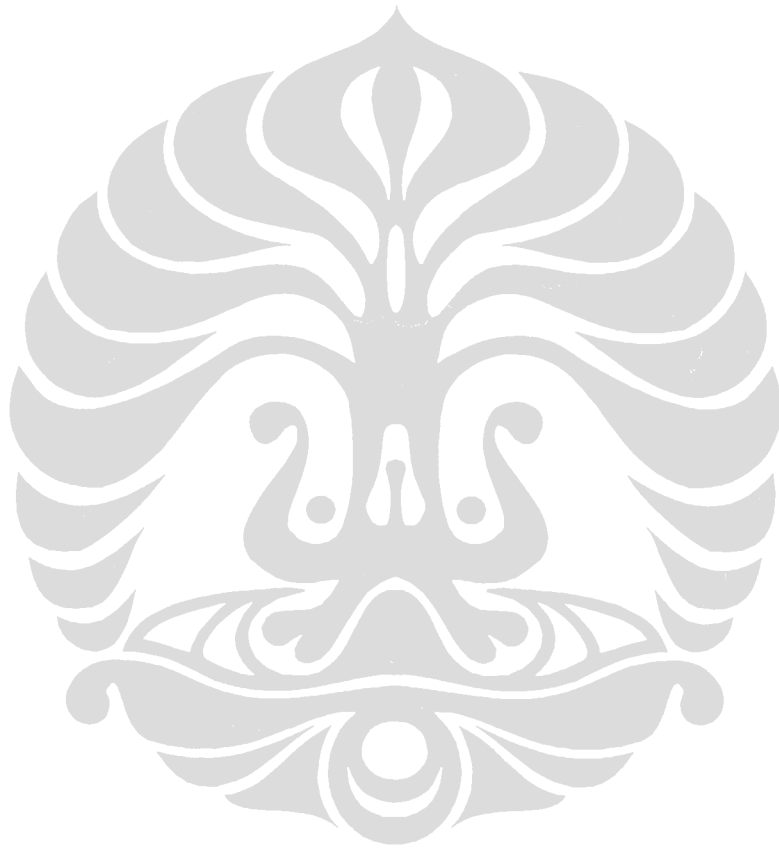
Struktur Organisasi dapat dilihat di bagian Lampiran

### 5.2.2 Rute Perjalanan TransJakarta Blok M – Kota

Rute perjalanan untuk bus TransJakarta Koridor I jurusan Blok M – Kota melalui adalah sebagai berikut:

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. Terminal Blok M         | 11. Halte Bundaran HI    |
| 2. Halte Al-Azhar          | 12. Halte Sarinah        |
| 3. Halte Bundaran Senayan  | 13. Halte Bank Indonesia |
| 4. Halte Gelora Bung Karno | 14. Halte Monas          |

5. Halte Polda Metro Jaya
6. Halte Bendungan Hilir
7. Halte Karet
8. Halte Setiabudi
9. Halte Dukuh Atas
10. Halte Tosari
15. Halte Central Busway
16. Halte Sawah Besar
17. Halte Mangga Besar
18. Halte Olmo
19. Halte Glodok
20. Stasiun Kota





## BAB VII PEMBAHASAN

### 7.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif yang menggunakan data primer dari hasil wawancara mendalam (*in depth interview*). Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pelaksanaan maupun hasil, diantaranya adalah:

1. Keterbatasan data yang dapat diberikan institusi tempat melakukan penelitian, sehingga sulit untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif.
2. Keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian dan keterbatasan waktu untuk melakukan wawancara mendalam, sehingga beberapa data tidak dapat diperoleh.
3. Informan kurang terbuka saat menjawab hal-hal yang berkaitan dengan manajemen, sehingga penulis sulit menilai objektivitas dari pernyataan Informan.

### 7.2 Gambaran Pengetahuan

Kurangnya pengetahuan (*Lack of Knowledge*) merupakan salah satu faktor personal yang dapat menimbulkan bahaya selain faktor-faktor lain seperti keterbatasan kemampuan baik fisik maupun mental, kurangnya keterampilan, stress dan kurangnya motivasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan terlihat pengetahuan dari Informan terhadap hal-hal yang tidak boleh dilakukan ketika mengemudi sudah cukup baik. Pengetahuan mereka tersebut didapat melalui Standar Prosedur Operasi dan Peraturan-peraturan dari perusahaan yang melarang melakukan hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan saat mengemudikan bus. Selain itu, Informan juga tahu kondisi berbahaya apa saja yang ada di sepanjang Koridor 1 Blok M

– Kota dan tahu apa pengendalian yang dilakukan dari perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan.

Pengetahuan menurut Notoatmodjo (1993:4) adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang.

Menurut Masruri (2008), kurangnya pengetahuan dan keterampilan seperti tidak cukupnya informasi yang diterima, tidak dapat dimengerti, tidak tahu kebutuhannya, tidak dapat mengambil keputusan, serta tidak berpengalaman adalah alasan atau penyebab melakukan perilaku tidak aman. Selain itu penyebab lainnya diantaranya adalah faktor individu yang sulit dikendalikan atau diprediksi seperti kelalainan, sifat ceroboh, meremehkan kemungkinan bahaya, serta ketidaksesuaian lingkungan fisik atau mekanik yang berkaitan dengan peralatan kerja dan prosedur kerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan tentang pengetahuan, tergambar pengetahuan Informan tentang kecelakaan. Kebanyakan Informan menyatakan kecelakaan itu tidak bisa dihindari, karena kecelakaan itu merupakan takdir Tuhan. Menurut Heinrich (1928), 88% kecelakaan disebabkan oleh perilaku tidak aman dari pekerja, 10% kondisi tidak aman dan 2% adalah yang tidak bisa dihindari, atau sering disebut sebagai takdir. Pengetahuan atau keyakinan Informan bila dibandingkan dengan teori yang dikemukakan oleh Heinrich maka menjadi kontradiktif. Karena menurut Heinrich kecelakaan itu didominasi oleh perilaku tidak aman dari pekerjanya sendiri. Bila perilaku pekerja dapat dikendalikan maka kecelakaan itupun dapat dihindari. Dalam hal bus TransJakarta ini, maka perilaku Pramudi sebagai operator kendaraan ini yang harus dikendalikan agar terhindar dari kecelakaan.

Pramudi Bus TransJakarta sebagai orang yang mengemudikan kendaraan, memang sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya untuk

menjaga keselamatan baik dirinya, kendaraan maupun penumpang sebagai pengguna jasanya. Namun, berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan diketahui bahwa, penyebab terjadinya kecelakaan Bus TransJakarta Koridor 1 banyak disebabkan oleh pejalan kaki (penyebrang jalan) dan kendaraan roda dua. Selain itu, menurut seluruh Informan menyatakan bahwa daerah Harmoni hingga Kota merupakan daerah yang rawan terjadinya kecelakaan. Pernyataan dari Informan tersebut diperkuat dengan observasi yang dilakukan peneliti pada jalur tersebut. Jalur Harmoni sampai Kota dan sebaliknya menjadi daerah yang rawan dikarenakan daerah tersebut ramai dengan penyebrang jalan yang menyebrang tidak pada tempatnya dan putaran-putaran kendaraan yang tidak ada lampu lalu lintasnya. Dari kedua hal tersebut dapat mendatangkan bahaya bagi bus yang sedang melaju.

Pengendalian yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan yang sama, adalah dengan memberikan pengarahan kepada seluruh Pramudi. Selain pengendalian terhadap Pramudinya, pengendalian kecelakaan juga dilakukan dengan cara melakukan perawatan terhadap kendaraan serta infrastruktur jalan atau jalur busway Koridor 1. Perawatan tersebut selain untuk mencegah terjadinya kecelakaan juga untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa bus TransJakarta.

Perusahaan di bawah pengawasan Badan Layanan Umum Pemda DKI telah berkomitmen untuk menjaga keselamatan bus dan penumpang yang ada di dalamnya. Komitmen tersebut tertuang di dalam Perjanjian Pelaksanaan Konsensi Pengelolaan Aset Daerah No. 001/BPTJ/PPKPAD/I/06 yang memuat Standar Prosedur Operasi Pelayanan dan Pengoperasian antara Badan Pengelola TransJakarta-Busway dengan Operator Utama. Dalam peraturan tersebut diatur juga tentang keselamatan bagi Operator Utama dan Pramudi.

### 7.3 Gambaran Sikap

Emory Bogardus (1931) menyatakan sikap adalah suatu kecenderungan bertindak ke arah atau menolak suatu faktor lingkungan. Menurut Notoatmodjo (2003), sikap merupakan perilaku yang masih tertutup (*covert*

*behavior*). Maka dapat disimpulkan, dari sikap yang positif terhadap keselamatan ketika mengemudi maka akan ada kecenderungan Pramudi Bus TransJakarta akan bertindak aman ketika mengemudikan kendaraannya. Dengan bertindak aman dan menjaga keselamatan ketika mengemudi maka diharapkan kecelakaan dapat dihindari.

Menurut Mann (1969) dikutip dari Saifuddin Azwar (1988) menjelaskan bahwa komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Seringkali komponen kognitif ini dapat disamakan dengan pandangan (opini), terutama apabila menyangkut masalah isu atau problem yang kontroversial. Komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan perasaan menyangkut masalah emosional. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin merubah sikap seseorang. Komponen perilaku berisi tendensi atau kecenderungan bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan, maka diperoleh gambaran sikap mereka terhadap keselamatan mengemudi. Seluruh Informan menyatakan keselamatan mengemudi merupakan hal penting yang harus dilakukan ketika mengendarai Bus TransJakarta. Pernyataan tersebut mencerminkan sikap positif mereka dalam menjaga keselamatan ketika mengemudikan Bus TransJakarta. Sehingga perilaku berkendara yang aman dapat muncul dari sikap positif tersebut.

Dari hasil wawancara diperoleh pernyataan dari kebanyakan Informan yang menyatakan bahwa, Pramudi merupakan pihak yang paling bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan ketika mengemudikan Bus TransJakarta. Selain Pramudi yang bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan, dari pihak perusahaanpun turut membantu untuk mengatasi masalah yang terjadi. Bagi perusahaan, penyelesaian secara kekeluargaan menjadi prioritas utama untuk menyelesaikan masalah yang muncul dari terjadinya sebuah kecelakaan.

Menurut Notoatmodjo (1993) sikap terdiri dari berbagai tingkatan, antara lain:

- Menerima (*receiving*)  
Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).
- Merespon (*responding*)  
Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap.
- Menghargai (*valuing*)  
Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga.
- Bertanggung-jawab (*responsible*)  
Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah merupakan sikap yang paling tinggi.

Bila mengacu pada tingkatan sikap tersebut maka dapat disimpulkan sikap Informan terhadap keselamatan ketika mengemudi merupakan sikap yang paling tinggi yaitu bertanggung jawab. Karena Informan merasa dirinyalah yang paling bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan.

#### 7.4 Gambaran Pelatihan

Menurut Goetsch (1996) dalam Fathul (2008) pelatihan memberikan manfaat ganda dalam promosi keselamatan. Pertama, pelatihan memastikan pekerja tahu bagaimana cara bekerja dengan aman dan mengapa hal itu penting. Kedua, pelatihan menunjukkan bahwa manajemen memiliki komitmen terhadap keselamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan, didapatkan kebanyakan dari Informan tersebut belum pernah mengikuti pelatihan keselamatan mengemudi. Salah seorang Informan menyatakan ketidakikutsertaan Pramudi dalam pelatihan yang diadakan perusahaan, dikarenakan Pramudi sudah

memiliki pengalaman yang cukup sehingga tidak perlu lagi mengikuti pelatihan tersebut. Namun, menurut pernyataan pihak manajemen ketidakikutsertaan mereka dikarenakan terbatasnya kuota peserta pelatihan yang diberikan oleh dinas pelatihan.

Dari kebanyakan Informan yang belum pernah ikut dalam pelatihan keselamatan mengemudi yang diadakan oleh perusahaan di daerah Serpong, telah bekerja lebih dari tiga tahun. Bila mengacu pada prosedur perekrutan Pramudi, dikatakan bahwa “Sebelum Pramudi mengemudikan Bus di Jalur TransJakarta-Busway Operator Utama wajib untuk memberikan pelatihan/pembinaan Pramudi”. Namun disebabkan oleh banyak pertimbangan dan kondisi yang ada, maka tidak semua Pramudi dapat mengikuti pelatihan yang diwajibkan tersebut.

Pelatihan/pembinaan Pramudi dilaksanakan secara terprogram oleh perusahaan penyedia bus TransJakarta dengan Badan Pengelola. Bagi Pramudi yang tidak dapat menyelesaikan pelatihan sebagaimana disebutkan dalam prosedur, maka penempatannya pada Bus TransJakarta akan ditunda atau dinyatakan tidak lulus. Menurut keterangan Informan yang pernah mengikuti pelatihan di Serpong, kesempatan setiap Pramudi untuk mengikuti pelatihan itu hanya sekali untuk setiap peserta, sehingga tidak dimungkinkan untuk Pramudi mengikuti pelatihan tersebut untuk kedua kalinya.

Pelatihan untuk Pramudi penting untuk dilakukan untuk menghindari kesalahan yang dibuat Pramudi ketika mengemudi. Dengan pelatihan, maka pengetahuan dan kemampuan (*skill*) dari Pramudi akan meningkat. Sehingga kesalahan manusia (*human error*) akibat kurangnya pengetahuan dan kemampuan dapat diminimalisasi. Selain itu, dikarenakan manusia cenderung melakukan kesalahan dan lupa, maka diperlukan pelatihan penyegaran untuk mengulang kembali ataupun tingkat lanjutan dari pelatihan yang pernah diikuti. Menurut Geller (2001) pengetahuan yang ada pada seseorang tidak akan meningkat dan bertahan lama tanpa diikuti dengan pelatihan.

## 7.5 Gambaran Pengawasan

Menurut Roughton (2002) dalam Masruri (2008), kelemahan dari peraturan keselamatan adalah hanya berupa tulisan yang menyebutkan bagaimana seseorang bisa selamat, tetapi tidak mengawasi tindakan aktivitasnya. Pekerja akan cenderung melupakan kewajibannya dalam beberapa hari atau minggu.

Pengawasan terhadap operasional Bus TransJakarta berupa pengecekan kendaraan baik sebelum bus beroperasi sampai bus selesai beroperasi, pengaturan jarak kendaraan, kecepatan bus, kondisi jalur bus dan penampilan Pramudi sebelum dan selama bekerja. Pengawasan tersebut dilakukan oleh pihak operasional perusahaan dan Badan Layanan Umum. Pengawasan dilakukan oleh pihak-pihak terkait sepanjang bus beroperasi dan Pramudi bekerja. Frekuensi dari pengawasan tersebut dapat terjadi setiap menit melalui radio komunikasi yang ada di dekat Pramudi. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan Informan dan hasil observasi yang peneliti lakukan.

Tujuan dari pengawasan mendapat komentar yang beragam dari para Informan. Menurut para Informan tujuan dari pengawasan adalah untuk menghindari kecelakaan, keamanan seluruh pengguna jasa dan jalan raya, ketertiban dan kedisiplinan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap pengawasan, maka akan dikenakan sanksi yang tegas dari perusahaan kepada pihak yang melakukan pelanggaran tersebut. Sanksi yang diberikan berupa sanksi administratif, indiscipliner maupun pemecatan terhadap aparat yang bertanggung jawab. Menurut Informan diperoleh pernyataan bahwa sanksi tersebut diklasifikasikan menjadi SP 1, SP 2 dan SP 3. Klasifikasi tersebut berdasarkan kadar ringan dan beratnya pelanggaran yang dilakukan. Selain itu setiap Pramudi mendapat penilaian atas kinerjanya setiap bulan, sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan. Penilaian itu hasilnya berupa huruf dimana yang tertinggi mempunyai nilai A dan yang terendah E. Nilai tersebut menjadi pertimbangan bagi manajemen apakah Pramudi yang bersangkutan tetap dipertahankan atau harus diganti.

Pengawasan yang ada di perusahaan, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, terbukti efektif untuk menjaga kualitas keselamatan dan pelayanan kepada pengguna jasa Bus TransJakarta Koridor 1. Karena pengawasan dilaksanakan oleh berbagai pihak mulai dari Badan Layanan Umum, Badan Pengelola Bus TransJakarta Busway, Perusahaan sebagai Operator Utama, pihak Kepolisian dan DLLAJR.

## 7.6 Gambaran *Safety Promotion*

Menurut Lawrence Green, perilaku dapat terbentuk dari 3 faktor, salah satunya faktor pemungkin (*enabling*), yaitu ketersediaan fasilitas atau sarana untuk munculnya perilaku atau tindakan. Ketersediaan fasilitas dan sarana dalam hal ini merupakan salah satu bentuk dari faktor pendukung perilaku, dimana suatu perilaku otomatis belum terwujud dalam suatu tindakan jika tidak terdapat fasilitas yang mendukung terbentuknya sikap tersebut (Notoatmodjo, 2005).

Komunikasi adalah proses pengoperasian rangsang (stimulus) dalam bentuk lambang atau simbol bahasa atau gerak (non-verbal), untuk mempengaruhi perilaku seseorang. (Notoatmodjo, 2003, p. 73)

*Safety Promotion* merupakan sarana bagi perusahaan untuk mensosialisasikan segala hal yang terkait dengan keselamatan ketika mengemudi. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Informan, diketahui bahwa promosi keselamatan yang dilakukan oleh perusahaan berupa pesan melalui radio komunikasi, pemasangan sticker di dalam bus dan juga pengarahannya yang dilakukan pihak manajemen operasional kepada seluruh Pramudi. Selain informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Informan, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di kantor operasional atau Pool Bus TransJakarta, di sana juga terdapat papan pengumuman untuk mensosialisasikan sistem operasi Bus TransJakarta, jadwal Pramudi dan juga hal-hal yang terkait dengan *safety promotion* dari perusahaan. *Safety promotion* yang ada pada papan pengumuman tersebut berisikan pesan pengingat keselamatan, peraturan pelarangan penggunaan



ponsel ketika mengemudi, pengaturan jarak aman kendaraan dan prosedur yang harus dilakukan ketika terjadi kecelakaan.

*Safety Promotion* selain sebagai pengingat juga sebagai sarana pendidikan keselamatan bagi subjek yang dituju. Dalam hal keselamatan mengemudi, maka subjek yang menjadi sasarannya adalah Pramudi. *Safety Promotion* yang baik adalah yang dapat merubah perilaku individu yang sebelumnya bertindak tidak aman menjadi aman. Menurut kebanyakan Informan berdasarkan hasil wawancara, *safety promotion* yang ada dan diberikan perusahaan dapat mendatangkan banyak manfaat bagi diri mereka ketika mereka mengemudikan Bus TransJakarta.

### **7.7 Gambaran *Standard Operating Procedure***

Menurut Notoatmodjo (1993) salah satu strategi perubahan perilaku adalah dengan menggunakan kekuatan atau kekuasaan misalnya peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang harus dipatuhi oleh anggota masyarakat. Oleh sebab itu diperlukan suatu peraturan di perusahaan agar terciptanya pola perilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai keselamatan, terutama perilaku keselamatan ketika mengemudi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan tentang *Standard Operating Procedure*, atau di perusahaan yang mereka kenal dengan Standar Prosedur Operasi, diperoleh kesimpulan bahwa prosedur yang ada saat ini sudah cukup baik. Namun, sebagian dari Informan khususnya dari Informan pria, menyatakan prosedur yang ada saat ini perlu diperbaiki untuk kedepannya, karena mereka merasa masih ada kekurangan dari prosedur yang ada saat ini.

Pembuatan prosedur merupakan tugas dari pihak manajemen baik dari operator utama sebagai penanggung jawab operasional bus maupun Badan Layanan Umum sebagai pengelola TransJakarta-Busway, maka menjadi tugas manajemen pula untuk mengubah prosedur tersebut apabila dirasa masih kurang efektif. Prosedur yang baik adalah prosedur yang dimengerti dan mampu dijalankan dengan baik pula oleh yang menjalankannya. Untuk

melihat efektifitas dari pelaksanaan prosedur maka diperlukanlah sebuah pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan diperoleh hasil bahwa kebanyakan dari mereka telah menjalankan prosedur. Namun, beberapa Informan secara tersirat juga menyatakan terkadang mereka tidak menjalankan prosedur, hal tersebut tergantung dari kondisi yang ada di lapangan dan juga sikap Pramudi terhadap prosedur tersebut ada yang positif dan ada juga negatif.

### **7.8 Gambaran Hasil Observasi**

Observasi dilakukan pada Koridor 1 Blok M – Kota dan Kota – Blok M, pada tanggal 8 Juni 2009 pada pukul 11.00 sampai dengan pukul 15.15. Observasi yang peneliti lakukan untuk melihat kondisi jalur bus, kondisi lalu lintas, dan juga kondisi penumpang yang menggunakan jasa Bus TransJakarta. Dari hasil observasi yang dilakukan ada beberapa temuan kondisi berbahaya yang terdapat di Koridor 1. Kondisi berbahaya tersebut antara lain:

- Persimpangan keluarnya bus dari halte bus Stasiun Kota, dimana kondisi lalu lintas di sana yang ramai dengan kendaraan lainnya terutama angkutan umum.
- Setelah halte bus Sawah Besar menuju Harmoni kondisi jalannya yang bergelombang cukup panjang.
- Adanya perbaikan jalur busway di depan kantor Departemen Perhubungan, yang membuat bus keluar dari jalurnya.
- Adanya perbaikan jalur busway di bawah kolong fly over Semanggi di kedua sisi jalur yang membuat bus keluar dari jalurnya.
- Persimpangan keluarnya Bus TransJakarta dari Terminal Blok M yang kadang suka bersamaan dengan bus angkutan lainnya ditambah pula dengan ramainya lalu lintas di sana.
- Persimpangan menuju arah PLN Bulungan yang ramai dengan kendaraan lain dan jalannya yang sempit.

- Kondisi jalur busway yang berlubang khususnya di depan Masjid Agung Al-Azhar.
- Pejalan kaki yang melintas jalur bus.
- Putaran kendaraan yang tidak ada pengaturannya baik dari lampu lalu lintas maupun dari petugas.
- Kendaraan yang berbelok namun memaksakan untuk memotong laju bus.
- Sparator yang hilang, sehingga sering dimanfaatkan oleh motor untuk masuk ke jalur busway.
- Keberadaan SPBU di sebelah kanan jalur busway setelah halte Harmoni menuju Glodok.

Berdasarkan hasil observasi ini juga, terlihat kesigapan dari pengawasan yang dilakukan melalui radio komunikasi, baik oleh pihak perusahaan, BLU, kepolisian maupun DLLAJR untuk mengurai kemacetan yang terjadi di sepanjang jalur protokol akibat banjir. Sehingga bus tidak terjebak terlalu lama di dalam kemacetan. Selain itu juga keterampilan dan ketepatan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Pramudi membuat perjalanan tidak terlalu lama, karena Pramudi tidak berhenti di beberapa halte untuk mengangkut penumpang. Karena memang berdasarkan prosedur yang ada, waktu tempuh untuk pergi-pulang (satu *round trip*/rit) Koridor 1 Blok M – Kota, tidak boleh melebihi 90 menit.

Untuk menjamin keselamatan pengguna jasa Bus TransJakarta, maka di dalam bus dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan palu pemecah kaca yang berada di sisi kanan dan kiri bus. Setiap bus yang tidak lengkap dengan alat tersebut maka tidak diizinkan untuk beroperasi. Hal tersebut tertuang di dalam Perjanjian Pelaksanaan Konsensi Pengelolaan Aset Daerah No. 001/BPTJ/PPKPAD/I/06 yang memuat Standar Prosedur Operasi Pelayanan dan Pengoperasian antara Badan Pengelola TransJakarta-Busway dengan Operator Utama.