

GAMBARAN KEMAMPUAN INTERPERSONAL PETUGAS *ON BOARD* PT. TRANSJAKARTA

Laurensia Natalia, Angela Oktavia Suryani, Dhevy Setya Wibawa
Fakultas Psikologi, Unika Atma Jaya
laurentwidjaja@gmail.com; dhevy.wibawa@atmajaya.ac.id

Abstrak

Mobilitas masyarakat di Jakarta meningkat setiap tahunnya. Sementara itu, ketersediaan transportasi umum belum mampu mengakomodasi kebutuhan penduduk Jakarta. Akibatnya banyak warga Jakarta menggunakan kendaraan pribadi dan berimbas pada kepadatan lalu lintas setiap hari. Oleh karena itu, sejak tahun 2014, Pemerintah Daerah DKI Jakarta menyediakan fasilitas transportasi baru yaitu bus Transjakarta. Sistem transportasi ini memprioritaskan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna jasa. Untuk mencapai tujuan tersebut, pada setiap armada Transjakarta ditempatkan satu orang petugas *on board* yang dituntut berinteraksi melayani kebutuhan pelanggan. Untuk dapat memenuhi tugas penting tersebut, petugas *on board* perlu memiliki kemampuan interpersonal yang baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui gambaran kemampuan interpersonal petugas *on board* PT. Transjakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa alat ukur kemampuan interpersonal yang terdiri dari lima domain yaitu kemampuan memulai hubungan, kemampuan asertif, kemampuan memberikan dukungan emosi, kemampuan mengatur dan mengendalikan konflik, dan kemampuan membuka diri. Penelitian dilakukan terhadap 115 partisipan petugas *on board* PT. Transjakarta. Data diolah dengan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal untuk petugas *on board* PT. Transjakarta baik secara keseluruhan maupun per domain berada pada nilai rata-rata cukup. Implikasinya, baik melalui proses seleksi untuk merekrut petugas *on board* baru ataupun pengembangan petugas *on board* yang ada, aspek kemampuan interpersonal perlu diberikan perhatian. Keterbatasan penelitian ini adalah tidak terkontrolnya pemilihan partisipan dan durasi pengalaman kerja partisipan.

Kata kunci: petugas *on board*, PT. Transjakarta, kemampuan interpersonal

Abstract

The mobility of people in Jakarta is increasing every year. Meanwhile, the availability of public transportation has not been able to accommodate the needs of its population. So many people in Jakarta use of private vehicles which create traffic congestion every day. Therefore, since 2014, Jakarta's local government provide a transportation facility, Transjakarta bus. This transport system prioritizes the comfort, security, and safety of service users. To achieve these objectives, at every Transjakarta fleet placed the officers on board who are asked to facilitate and to fulfill the customer demands and needs. Seeing the importance of the role of the officer on board, it is necessary for them to be equipped with interpersonal skills. Therefore, this research aims to describe the levels of interpersonal skills of officers on board of PT. Transjakarta.

This research is using quantitative approach with data collection techniques implied is the interpersonal skills measurement tool consists of five domains: the ability to start a relationship, assertive abilities, the ability to give emotional support, the ability to manage and control conflicts, and the ability to open up. The research conducted with 115

participants of officers on board PT. Transjakarta. The data analyses using statistic descriptives. The results indicate that the interpersonal skills of the officers on board PT. Transjakarta both overall and per domain is on the average level. The results show that it is important to take into account the interpersonal skills of the on board officers of PT Transjakarta, either by considering the factors on recruiting the new officers or by developing the skills of existing officers. The limitations of this study are the general criterias of participants and the long work tenure of the participants.

Keywords: on board officers, PT. Transjakarta, interpersonal skills

Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia memiliki jumlah penduduk dan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2014 lalu lintas di Jakarta didominasi oleh sepeda motor sebesar 74,66 persen, mobil penumpang sebesar 18,96 persen, mobil beban sebesar 3,84 persen, dan mobil bus sebesar 2,07 persen (Rudyanto & Rochadiyat, 2015). Selain itu, terdapat perbedaan jumlah kendaraan yang signifikan antara jumlah kendaraan pribadi dan angkutan umum di DKI Jakarta. Jumlah kendaraan pribadi mencapai 9.902.917 buah pada tahun 2014 sementara jumlah angkutan umum yaitu 112.724 buah (Dinas Perhubungan, 2015 melalui data.jakarta.go.id). Perbandingan antara jumlah penduduk dengan jumlah transportasi umum sekitar 87: 1. Dengan jumlah transportasi umum yang kurang memadai masyarakat seringkali berdesak-desakan di dalam kendaraan umum. Akibatnya saat menggunakan kendaraan umum, masyarakat merasa tidak nyaman dan aman sehingga lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Jika jumlah armada transportasi umum ditambahkan, maka akan lebih banyak pengguna transportasi umum khususnya pada jam pergi dan pulang kantor serta sekolah karena pada jam tersebut banyak masyarakat yang menggunakan transportasi.

Tingginya mobilitas penduduk dan barang di Jakarta belum diimbangi dengan ketersediaan transportasi umum yang aman dan nyaman (Rudyanto & Rochadiyat, 2015). Dengan beralihnya masyarakat

menggunakan kendaraan pribadi menimbulkan kepadatan lalu lintas dan kemacetan di DKI Jakarta. Oleh karena itu, sejak tahun 2004, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan sistem transportasi umum yaitu bus Transjakarta.

Bus Transjakarta yang dicetuskan pada tanggal 15 Januari 2004 bertujuan untuk mengembangkan transportasi publik berbasis bus, yang memprioritaskan kenyamanan, keamanan, keselamatan, keberangkatan armada terjadwal, dan terjangkau dalam segi biaya bagi masyarakat, dirancang untuk mengangkut penumpang dalam jumlah cukup besar serta mengurangi penggunaan mobil pribadi yang menimbulkan kemacetan (Darmaningtyas, Saksono, & Waro, 2012). Pada awalnya bus Transjakarta berjalan cukup baik dan cukup membantu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, akan tetapi dengan meningkatnya jumlah pengguna, Bus Transjakarta tidak bisa mengakomodir masyarakat pengguna transportasi umum (Kepala Humas PT. Transjakarta) sehingga masyarakat kembali menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum lain (bus, taksi, bajaj, bemo, ojek, metromini, dan kopaja).

Transjakarta yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seharusnya memberikan rasa nyaman dan aman. Pada kenyataannya, dalam penelitian mengenai kepuasan masyarakat mengenai PT. Transjakarta, masyarakat pengguna Transjakarta merasa tidak nyaman dan aman. Beberapa kritikan antara lain ada petugas *on board* PT.

Transjakarta yang mengacuhkan pertanyaan pengguna jasa, keadaan halte yang sempit dan panas, serta petugas *on board* menolak penumpang yang akan naik ketika bus Transjakarta sedang dalam kondisi kosong (Hardianawati, 2012). Selain itu, terdapat kritikan lain seperti petugas yang tidak tahu arah ketika ditanya harus pergi ke halte mana, petugas tidak ramah dan tidak sopan ketika sedang menyampaikan kepada pengguna Transjakarta untuk memberikan tempat duduk kepada lansia, petugas juga bersikap cuek terhadap pengguna jasa ketika bus Transjakarta sudah penuh, dan petugas tidak mengucapkan nama halte dengan lantang.

Petugas *on board* merupakan salah satu bagian paling penting di PT. Transjakarta karena mereka berinteraksi langsung dengan pengguna jasa. Oleh karena itu, setiap bus Transjakarta menyediakan minimal satu petugas *on board*. Petugas *on board* bertugas untuk mengatur sirkulasi penumpang yang naik dan turun, membantu mencarikan tempat duduk untuk wanita hamil, lansia, yang membawa anak kecil, maupun kelompok penyandang disabilitas, dan melayani pengaduan penumpang secara langsung bila terjadi peristiwa yang menyangkut keamanan penumpang, misalnya kasus pencopetan atau pelecehan seksual (wawancara dengan Kepala Humas PT. Transjakarta). Selain itu, petugas *on board* selalu mengingatkan para penumpang agar berhati-hati melangkah agar tidak terperosok ke lubang antara halte dan bus. Ketika mendekati halte, mereka juga akan menginformasikan nama halte yang akan disinggahi berikutnya termasuk halte untuk transit (Darmaningtyas, Saksono, & Waro, 2012).

Petugas *on board* tidak memiliki deskripsi pekerjaan yang bersifat formal, namun mereka memiliki sejumlah Standar Prosedur Operasi (SPO) yang harus dipatuhi dilaksanakan. Standard Prosedur Operasi (SPO) diantaranya adalah SPO naik turun penumpang, SPO

pengaturan penumpang di dalam bus, SPO saat ada penumpang kecopetan, SPO kecelakaan, SPO kejadian luar biasa seperti banjir dan demo besar sehingga jalur tidak bisa dilewati (Darmaningtyas, Saksono, & Waro, 2012). Terkait dengan SPO yang ada di atas, tampaknya tugas utama petugas *on board* umumnya berhadapan langsung dengan pengguna jasa PT. Transjakarta.

Terdapat 15 kemampuan yang dibutuhkan dalam berhadapan dengan pengguna jasa, yaitu kesabaran, perhatian, kemampuan berkomunikasi dengan jelas, pengetahuan akan produk, penggunaan kalimat positif, kemampuan untuk “berakting”, kemampuan pengaturan waktu, kemampuan untuk “membaca” pelanggan, kehadiran yang menenangkan, *goal oriented focus*, kemampuan untuk mengatasi situasi tertentu, persuasif, ulet, kemampuan untuk mendekati diri dan kemauan untuk belajar (Ciotti, 2016). Sebagai petugas *on board*, mereka harus sabar dalam menghadapi pengguna jasa, memberi perhatian kepada pengguna prioritas yang tidak mendapat tempat duduk serta mencarikan tempat duduk. Dengan demikian dibutuhkan kemampuan petugas *on board* untuk membujuk penumpang lain agar memberikan tempat duduknya. Tidak hanya itu, petugas *on board* juga harus menjawab pertanyaan para pengguna jasa dengan jelas sehingga petugas *on board* harus mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan Transjakarta, khususnya rute Transjakarta. Walaupun tugas petugas *on board* terlihat sederhana dan monoton namun diperlukan kemauan belajar yang tinggi karena terdapat perubahan-perubahan yang mungkin saja terjadi sewaktu-waktu misalnya perubahan rute dan perubahan sistem pelayanan.

Petugas *on board* PT. Transjakarta tidak hanya membutuhkan kemampuan untuk melayani pengguna jasa tetapi juga mampu menjaga relasi dengan rekan kerja (sesama petugas *on board* maupun supir bus transjakarta) maupun atasan. Hal

tersebut dibutuhkan karena petugas *on board* akan banyak berinteraksi dengan sesama petugas *on board* atau atasan untuk memperoleh informasi terbaru mengenai Transjakarta seperti rute dan koridor baru. Petugas *on board* yang tidak dapat bertugas juga harus mencari pengganti petugas *on board* dan melapor kepada atasan. Dengan kata lain, dalam melaksanakan tugasnya, petugas *on board* banyak berinteraksi dengan pengguna jasa, rekan kerja maupun atasan. Oleh karena itu, diasumsikan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk dapat menjalankan tugas-tugas tersebut.

Dalam kemampuan interpersonal terdapat lima domain yang mencakup kemampuan interpersonal dengan rekan kerja maupun atasan dan kemampuan interpersonal dengan kinerja petugas *on board* atau terhadap pelanggan. Setiap domain ada yang secara spesifik membahas mengenai kemampuan interpersonal terhadap kinerja petugas *on board*, terhadap pelanggan dan secara spesifik mengenai kemampuan interpersonal terhadap rekan kerja maupun atasan, serta domain yang membahas kemampuan interpersonal terhadap pelanggan, rekan kerja dan atasan. Melihat pentingnya peranan petugas *on board* dalam berelasi dengan pengguna jasa, rekan kerja dan atasan, ditambah belum adanya alat ukur atau evaluasi bagi petugas *on board* PT. Transjakarta maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh petugas *on board* PT. Transjakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen PT Transjakarta untuk meningkatkan kualitas petugas dalam melayani para pengguna, dan menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan kerja maupun atasannya.

METODE

Responden dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden petugas *on board* PT. Transjakarta. Jumlah petugas *on board* PT. Transjakarta adalah 2.745 orang. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel tabel Barlett, Kotlik, dan Higgins untuk menentukan jumlah responden. Jumlah responden terdiri dari 115 petugas *on board* yang diperoleh dengan menggunakan teknik *convenience sampling*.

Alat Ukur

Penelitian ini menggunakan alat ukur yang dibuat peneliti dengan konstruk kemampuan interpersonal yang terdiri dari lima domain. Jumlah item dari alat ukur yang disusun sebanyak 26 item yang terdiri dari 8 item berbentuk skala likert dan 18 item berbentuk *situational judgment test*(SJT). Skala likert berbentuk pernyataan dengan menggunakan empat (4) skala penilaian yaitu, dimulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan SJT berbentuk pertanyaan yang memiliki empat (4) pilihan jawaban. Item-item yang disusun menggambarkan perilaku individu secara umum sebagai petugas *on board* PT. Transjakarta. Metode skoring dilakukan dengan cara memberikan angka kuantitatif pada setiap respon yang diberikan oleh responden. Semakin tinggi skor yang didapatkan maka semakin tinggi pula kemampuan interpersonal yang dimiliki petugas *on board*, begitu pula sebaliknya.

Prosedur Penelitian

Penelitian dimulai dengan melakukan wawancara kepada Kepala Humas PT. Transjakarta dan beberapa petugas *on board* untuk memperoleh sampel perilaku yang digunakan untuk penyusunan alat ukur. Setelah alat ukur selesai dibuat, peneliti melakukan uji coba alat ukur kepada petugas *on board* dan melakukan analisis item. Setelah didapatkan hasil analisis item untuk menentukan item yang akan digunakan, peneliti melakukan pengambilan data di

lapangan yang kemudian diolah sebagai hasil penelitian. Pada saat pengambilan data di lapangan, peneliti memberikan *informed consent* kepada responden dengan menjelaskan tujuan pengisian alat ukur serta meminta persetujuan dari para responden, petugas *on board* yang dipilih oleh PT. Transjakarta.

Metode Analisis Data

Data yang sudah diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji statistik deskriptif, yaitu data dalam bentuk persentase dan nilai rata-rata. Kemudian dilakukan juga perhitungan uji *t-test*. Pertama-tama dibuat gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tugas koridor, dan pengalaman bekerja. Setelah itu, dilakukan perhitungan kategorisasi baik, cukup dan kurang dalam kemampuan interpersonal secara keseluruhan, maupun per domain dengan menggunakan norma kelompok. Lalu peneliti melakukan perhitungan rata-rata kemampuan interpersonal antar domain petugas *on board* PT. Transjakarta, rata-rata kemampuan interpersonal berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja, dan usia petugas *on board*. Peneliti juga melakukan uji beda rata-rata skor kemampuan interpersonal antara petugas *on board* yang lama dan baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian

Gambaran Responden

Jumlah keseluruhan responden pada penelitian ini adalah 115 orang petugas *on board* PT. Transjakarta yang terdiri dari 97 (84%) laki-laki dan 18 (16%) perempuan. Petugas *on board* laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan karena menurut informasi petugas SPM, pekerjaan sebagai petugas *on board* lebih tepat untuk laki-laki karena petugas *on board* selain bertugas berjaga di pintu bus, juga berfungsi sebagai petugas keamanan di dalam bus. Namun demikian pekerjaan ini tidak menutup kesempatan bagi perempuan yang ingin bekerja sebagai petugas *on board*.

Usia responden yang bergabung dalam penelitian ini berkisar antara 18 sampai 45 tahun yang terbagi menjadi tiga kategori yaitu remaja akhir (18 – 22 tahun), dewasa awal (22 – 34 tahun) dan dewasa madya (35 – 45 tahun). Remaja akhir (18 – 22 tahun) berjumlah 36 (31%) orang, dewasa awal (22 – 34 tahun) berjumlah 77 (67%) orang dan dewasa madya (35 – 45 tahun) berjumlah 2 (2%) orang. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah petugas *on board* yang bekerja di PT. Transjakarta lebih banyak berada pada perkembangan dewasa awal yang menurut Santrock yaitu masa dewasa awal individu yang biasanya mulai tertarik pada kehidupan karirnya.

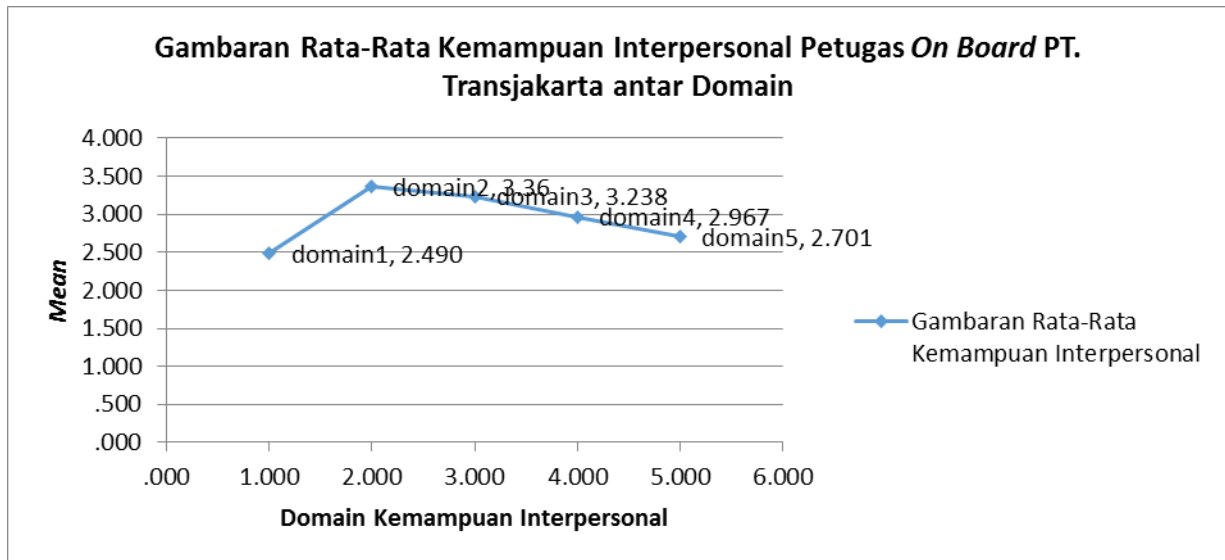
Berikut ini akan dijabarkan hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini.

Tabel 1: Kategorisasi Kemampuan Interpersonal Petugas On Board PT Transjakarta

Kategori	Kemampuan Interpersonal	Kemampuan Memulai Hubungan	Kemampuan Asertif	Kemampuan Memberikan Dukungan Emosi	Kemampuan Mengatur dan Mengendalikan Konflik	Kemampuan Membuka Diri
Sangat Rendah	2	1	1	1	2	1
Kurang	14	15	17	3	32	12
Cukup	79	73	52	79	67	73
Baik	15	20	41	19	14	23
Sangat Tinggi	5	6	4	13	-	6

Pada tabel di atas, tergambaran kategorisasi petugas *on board* yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan kemampuan interpersonal (keseluruhan alat ukur) dan domain-domain di dalam kemampuan

interpersonal. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kemampuan interpersonal secara menyeluruh maupun per domain, sebagian besar berada di kategori cukup.



Gambar 1. Grafik Rata-Rata (mean) antar Domain Kemampuan Interpersonal Petugas On Board PT. Transjakarta

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa rata-rata petugas *on board* PT. Transjakarta memiliki nilai tertinggi

pada domain kemampuan asertif dan yang paling rendah adalah domain kemampuan memulai hubungan.

Tabel 2: Rata-Rata (Mean) Berdasarkan Lama Kerja Petugas On Board PT. Transjakarta

Tabel Mean Berdasarkan Lama Bekerja		
	Petugas on board lama	Petugas on board baru
Domain1 (kemampuan memulai hubungan)	2.41	2.52
Domain2 (kemampuan asertif)	3.43	3.34
Domain3 (kemampuan memberikan dukungan emosi)	3.23	3.24
Domain4 (kemampuan mengatur & mengendalikan konflik)	3.18	2.90
Domain5 (kemampuan membuka diri)	2.75	2.68

Berdasarkan lama bekerja petugas *on board* PT. Transjakarta terbagi menjadi dua yaitu petugas baru yaitu petugas yang baru bekerja selama 3 hari dan petugas lama yang sudah bekerja lebih dari 3 hari. Kemudian peneliti melihat uji beda antara petugas *on board* baru dan lama secara keseluruhan dalam kemampuan

interpersonal, maupun per domain, dengan menggunakan metode *independent t-test*. Dengan melakukan uji *t-test* terhadap petugas *on board* lama dan baru, peneliti ingin melihat apakah terdapat perbedaan kemampuan interpersonal antara petugas *on board* lama dan baru. Cara menentukan adalah dengan menguji perbedaan *mean*

antara petugas *on board* lama dan baru, dan membandingkan hasil uji *t-test* yang

Hasil yang didapat adalah urutan dari tingkat kemampuan interpersonal antara petugas *on board* lama dan baru ternyata sama yaitu, kemampuan yang paling tinggi ada pada domain kemampuan asertif dan kemampuan yang paling rendah ada pada domain kemampuan memulai hubungan. Pada domain keempat yaitu kemampuan dalam mengatur dan mengendalikan konflik terlihat dengan jelas perbedaan antara skor rata-rata yang

didapat dengan nilai *t* pada tabel (1,988).

diperoleh petugas *on board* lama dan baru dibandingkan dengan domain yang lain. Hal tersebut dapat terjadi karena pada domain tersebut pengalaman pada petugas *on board* lama lebih banyak dan beragam dibandingkan dengan petugas *on board* yang baru sehingga petugas *on board* lama memiliki nilai yang lebih tinggi.

Pada penelitian ini, terdapat partisipan dari petugas *on board* baru maupun lama.

Tabel 3: Uji T-test Petugas On Board Lama dan Petugas On Board Baru

Uji t-test petugas <i>on board</i> lama dengan petugas <i>on board</i> baru		
	Nilai t-test	Keterangan
Keseluruhan alat tes	0.539	Tidak Signifikan
Domain 1 (Kemampuan untuk memulai hubungan)	-1.140	Tidak Signifikan
Domain 2 (Kemampuan asertif)	0.197	Tidak Signifikan
Domain 3 (Kemampuan memberikan dukungan emosi)	-1.17	Tidak Signifikan
Domain 4 (Kemampuan mengatur dan mengendalikan konflik)	3.716	Signifikan
Domain 5 (Kemampuan membuka diri)	0.173	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, jika alat ukur diberikan kepada petugas *on board* lama dan baru, pada domain 1 (kemampuan untuk memulai hubungan), domain 2 (kemampuan asertif), domain 3 (kemampuan memberikan dukungan sosial), dan domain 5 (kemampuan

membuka diri) tidak terdapat perbedaan skor rata-rata antara petugas *on board* yang lama maupun yang baru. Sedangkan untuk domain 4 (kemampuan mengatur dan mengendalikan konflik), terdapat perbedaan skor rata-rata antara petugas *on board* lama dan baru.

Tabel 4: Rata-Rata (Mean) Berdasarkan Interaksi Kemampuan Interpersonal Petugas On Board PT. Transjakarta

	Rekan kerja atau atasan	Pelanggan atau <i>jobdesc</i>
Keseluruhan Alat Ukur	2.816	3.029
Kemampuan Memulai Hubungan	2.456	2.661
Kemampuan Aertif	3.548	3.235

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kemampuan interaksi petugas *on board* PT. Transjakarta dengan pelanggan memiliki rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata kemampuan

interaksi mereka dengan rekan kerja atau atasannya. Sedangkan berdasarkan domain kemampuan asertif, rata-rata kemampuan interaksi petugas *on board* dengan rekan

kerja atau atasan lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan.

Pembahasan

Petugas *on board* PT. Transjakarta berinteraksi dengan pelanggan (tugas sebagai petugas *on board*), rekan kerja maupun atasan. Dari kelima domain kemampuan interpersonal menurut Buhrmester, Wittenberg, Reis, dan Furman (1988), ada domain yang khusus dapat mengukur kemampuan interaksi antar petugas *on board* dengan rekan kerja, dengan pelanggan (tugas sebagai petugas *on board*), dan ada juga yang mengukur keduanya. Domain kemampuan membuka diri dan kemampuan memberikan dukungan emosi merupakan domain yang mengukur kemampuan interaksi petugas *on board* PT. Transjakarta dengan rekan kerja maupun atasan. Domain mengatur dan mengendalikan konflik merupakan domain yang khusus mengukur kemampuan petugas *on board* ketika sedang bertugas di hadapan pengguna jasa. Sedangkan domain memulai hubungan dan kemampuan asertif merupakan domain yang dapat melihat kemampuan interaksi antara petugas *on board* dengan pelanggan, sesama rekan kerja, serta atasannya.

Penelitian ini memberikan gambaran kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh petugas *on board* PT. Transjakarta berdasarkan keseluruhan domain, antar domain, dan antar masa kerja petugas *on board* PT. Transjakarta. Akan tetapi, lebih bagus jika lingkup penelitian diperluas hingga berdasarkan koridor. Keterbatasan penelitian ini yaitu masih belum bisa membahas kemampuan interpersonal petugas antar koridor karena partisipan yang bergabung dalam penelitian ini lebih banyak petugas *on board* yang terbilang baru. Hal tersebut terjadi karena pada saat pengambilan data sedang terjadi penambahan petugas *on board* sehingga responden yang disediakan oleh pihak PT. Transjakarta meliputi pula petugas *on board* baru yang sedang mengikuti kelas

SPM (Standar Pelayanan Minimum) dan belum tahu akan bertugas di koridor berapa. Hal tersebut menyebabkan tidak terdapat variasi dalam pengalaman kerja petugas *on board*.

Pengambilan data (alat ukur kemampuan interpersonal) pada penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti di kantor PT. Transjakarta. Peneliti mengambil data petugas *on board* ketika petugas *on board* sedang dikumpulkan untuk mengikuti kelas SPM. Sebaiknya pengisian alat ukur dilakukan sebelum pemberian materi SPM, namun karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh PT. Transjakarta membuat para responden mengerjakan kuesioner tersebut ketika materi SPM sedang berlangsung dan juga ketika kelas SPM sudah selesai. Hal itu berpotensi menyebabkan terjadi proses belajar pada partisipan, dan juga memungkinkan partisipan menjawab secara *faking good*.

Pada penelitian ini, peneliti juga menemukan bahwa pada domain keempat yaitu kemampuan dalam mengatur dan mengendalikan konflik terlihat dengan jelas perbedaan antara petugas *on board* lama dan baru dibandingkan dengan domain yang lain. Hal tersebut dapat terjadi karena pada domain tersebut pengalaman pada petugas *on board* lama lebih banyak dan beragam dibandingkan dengan petugas *on board* yang baru sehingga petugas *on board* lama memiliki tingkat kemampuan yang lebih tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas *on board* memiliki kemampuan interpersonal pada kategori cukup. Pada setiap domain kemampuan interpersonal yang dimiliki petugas *on board* juga berada pada kategori cukup. Domain kemampuan asertif adalah kemampuan yang paling tinggi dimiliki oleh petugas *on board*, sedangkan domain kemampuan memulai hubungan adalah

kemampuan yang paling rendah yang dimiliki oleh petugas *on board* PT. Transjakarta.

Berdasarkan lama bekerja yang terbagi menjadi dua kategori yaitu petugas *on board* lama dan baru, petugas *on board* yang lama memiliki kemampuan mengatur dan mengendalikan konflik yang lebih tinggi dibandingkan dengan petugas *on board* baru. Domain kemampuan mengatur dan mengendalikan konflik merupakan domain yang terlihat dengan jelas perbedaannya antara petugas *on board* lama dan baru.

Ada beberapa hal yang disarankan untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya, antara lain pemberian kriteria responden yang lebih spesifik supaya data yang didapat lebih beragam dan spesifik. Selain itu, perlu juga mempertimbangkan waktu pengambilan data. Pengambilan data perlu diperhatikan karena alat ukur yang digunakan pada penelitian ini merupakan alat ukur yang berisi item-item mengenai tugas-tugas yang dijalankan oleh petugas *on board* PT. Transjakarta. Ada baiknya melakukan pengambilan data terlebih dahulu sebelum pemberian materi SPM dilakukan agar ketika mengerjakan alat ukur tidak terjadi proses belajar atau pengulangan materi mengenai pekerjaan responden. Pengembangan penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat perbedaan kemampuan interpersonal petugas *on board* di beberapa koridor yang berbeda. Dapat pula dilakukan perbandingan antara petugas *on board* yang bertugas di koridor dan yang di luar koridor (pengumpan dalam kota dan pengumpan perbatasan). Dengan demikian dapat tergambarkan secara komprehensif kemampuan interpersonal dari petugas *on board* Transjakarta yang bekerja dalam kondisi yang berbeda-beda.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Transjakarta untuk meningkatkan kemampuan interpersonal pada domain yang masih kurang pada petugas *on board* PT. Transjakarta. Dengan demikian diharapkan

agar meningkat pula kualitas dari petugas *on board* tersebut, terlebih pada kemampuan interpersonal yang berhubungan dengan pelanggan. Pengembangan tersebut dapat dilakukan antara lain dengan melakukan pelatihan khusus terkait kemampuan interpersonal. Kemampuan interpersonal tersebut perlu juga menjadi pertimbangan kriteria yang penting dalam proses rekrutmen dan seleksi petugas onboard Transjakarta baru.

DAFTAR PUSTAKA

- 17 Rute baru Transjakarta mempercepat perjalanan anda. Diunduh pada 5 September 2016. <http://www.Transjakarta.co.id>
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing*. Singapura: Prentice-Hall, Inc.
- Barlett, J. E., Kotrlík, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Informational, Technology, Learning and Performance Journal*, Vol. 19 no.1. Diunduh dari <http://google.com>.
- Bergkamp, D. (2015). Kemacetan lalu lintas DKI Jakarta. *Kompasiana*. Jakarta. Diunduh pada 14 Maret 2016 dari <http://kompasiana.com>.
- Ciotti, G. (2016). 15 *Customer service skills that every employee needs*. Diunduh pada tanggal 7 Oktober 2016. <http://www.helpscout.net>.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative Research*. Boston: Pearson.
- Crocker, L., & Algina, J. (2008). *Introduction to classical and modern test theory*. Florida: Harcourt Brace Jovanovich Publisher.

- Darmaningtyas, S. B. & Waro, A.I. (2012). *Manajemen Transjakarta busway*. Indonesia: Koperasi Transjakarta bekerja sama dengan Penerbit Suara Bebas
- Hardianawati. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat pengguna transjakarta busway koridor 2 pada pemda DKI Jakarta. *Jurnal Magister Manajemen Vol. 1 No. 1*, April 2012 49-78. Diunduh dari www.ejurnal.asmi.ac.id
- Lestari, G.I. (2005). Perbedaan kemampuan interpersonal antara anak tunggal dengan anak yang memiliki saudara kandung pada remaja akhir. Jakarta: Universitas Katolik Atma Jaya Jakarta.
- Lestari, P. I. & Suryani, A.O. (2012). Validitas dan reliabilitas tes kemampuan diferensial analogi verbal. *Jurnal penelitian psikologi*, 3, 1, 367-380. Diunduh dari <http://library.binus.ac.id>
- Nainggolan, P. (2011). Habis lebaran, muncul masalah baru bagi Jakarta, yaitu penambahan penduduk. *Kompasiana*. Jakarta. Diunduh pada 16 Agustus 2015 dari <http://kompasiana.com>.
- Perbandingan jumlah kendaraan pribadi dan angkutan umum DKI Jakarta. Diunduh pada 5 September 2016 dari <http://www.data.jakarta.go.id>.
- Rudyanto, D. & Rochadiyati. Y. (2015). *Statistik transportasi DKI Jakarta 2015*. Jakarta: BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Santrock, J. W. (2013). *Life-span development*. New York: MCGraw-Hill Companies.
- Sejarah Transjakarta. Diunduh pada 9 Oktober 2015 dari <http://www.Transjakarta.co.id>.
- Setyawan, H. (2012). *Kualitas layanan transportasi (Studi Kasus Tranjakarta Busway di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Statistik jumlah penduduk. Diunduh pada 15 Agustus 2015 dari <http://bappedajakarta.go.id>.
- Statistik transportasi DKI Jakarta 2015. Diunduh pada 14 Maret 2016 dari <http://jakarta.bps.go>.