

## **ETNOMETODOLOGI PELAYANAN KONDEKTUR WANITA BUS TRANS SIDOARJO**

**Lailia Hari Winarti**

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
Lailiahari@yahoo.com

**F.X. Sri Sadewo**

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
fsadewo@unesa.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di daerah Sidoarjo karena daerah tersebut memiliki inovasi sarana transportasi baru yaitu bus trans Sidoarjo dengan kondektur yang berjenis kelamin wanita. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi obyektif kondektur wanita, mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kondektur wanita sebagai konsekuensi perubahan perilaku di sektor publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnometodologi H. Garfinkel. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan observasi kepada kondektur wanita bus trans Sidoarjo. Dari hasil wawancara tersebut dapat digambarkan bahwasanya kondektur wanita harus menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) pada saat bekerja. Perilaku yang ditunjukkan oleh informan sebagai konsekuensi perubahan dari pekerjaannya di sektor publik adalah berteriak pada saat mencari penumpang, selain itu setiap hari juga berkumpul dengan supir-supir di warung ketika bus berhenti di terminal.

**Kata Kunci :** Pelayanan, kondektur, dan trans Sidoarjo

### **Abstract**

This research is done area of Sidoarjo because the area have a new transportation innovation is trans Sidoarjo bus with conductor girl. This research aims to described the objective condition conductor girl, to describe and analyze services for the conductor girl as a consequence the behavioral changes in public sector. This research use a qualitative with etnometodologi approach H. Garfinkel. Technique collecting data which researchers use this research in interview technique and observation to conductor girl trans Sidoarjo bus. From the result of interviews can be depicted that the conductor girl has to apply 5S (Smile, Say hello, Greetings, Polite, Manners) when she work. Behavior shown by the informant as a consequence of change from their job in public sector is shouting during the search for passengers, moreover everyday she gathering together with drivers in stall as the bus stop in terminal.

**Keywords:** Service, conductor, trans Sidoarjo

jalan penghubung dan di dalam kota metropolitan. Kemacetan akan menambah waktu, sekaligus biaya yang dikeluarkan.

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan moda transportasi merupakan salah satu hal yang penting dalam masyarakat kosmopolitan. Pertumbuhan kota metropolitan menyebabkan peningkatan jumlah penduduk. Tidak seluruh jumlah penduduk tersebut menetap di kota metropolitan. Untuk mengurangi kepadatan pula, setiap pemerintahan membangun wilayah sekitarnya sebagai daerah penyangga. Hal ini yang terjadi pada kota Surabaya, wilayah Kabupaten Sidoarjo dan sejumlah kabupaten lain menjadi penyangganya. Sarana transportasi menjadi penting karena menghubungkan antara kota metropolitan dan wilayah penyangga. Kegagalan membangun moda transportasi yang baik akan berakibat pada kemacetan di

Di Indonesia, pembangunan moda transportasi yang inovatif telah dilakukan di DKI Jakarta, Yogyakarta dan Surakarta. DKI Jakarta membangun jaringan transportasi KRL (Kereta Listrik). KRL telah berhasil mengangkut penduduk yang bekerja di DKI Jakarta. Namun demikian, KRL belum sepenuhnya memadai bila dibandingkan jumlah penduduk yang berangkat bekerja setiap hari. Akibatnya, mereka tetap menggunakan kendaraan pribadi, sehingga menciptakan kemacetan yang luar biasa.

Skenario lain, pemerintah provinsi DKI membatasi kendaraan dengan membuat aturan 3 in 1 di

jalan-jalan utama. Aturan 3 in 1 merupakan sebuah kebijakan dari gubernur Jakarta Sutiyoso yang membatasi mobil pribadi yang lewat di jalan-jalan tertentu, dimana hanya mobil penumpang 3 orang atau lebih yang diperbolehkan lewat. Diberlakukannya aturan 3 in 1 di sejumlah ruas jalan protokol seperti jalan Sudirman-Thamrin, jalan Medan Merdeka barat, sampai jalan Gatot Subroto (<http://megapolitan.kompas.com> diakses pada 22 Desember 2015). Usaha-usaha tersebut masih belum cukup. Usaha terakhir yang dilakukan adalah membangun jaringan *Bus Rapid Transit* yang lebih dikenal dengan sebutan *Busway/Bus TransJakarta*.

Tidak bermaksud meniru, pemerintah kabupaten Sidoarjo juga mengembangkan bus Trans-Sidoarjo. Dinas perhubungan dan pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya melalui pelayanan transportasi. Adanya pembaharuan moda transportasi sudah lama diagendakan oleh dinas perhubungan, namun baru tahun 2015 terealisasi. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Sidoarjo yang telah resmi beroperasi pada hari senin, 21 September 2015 (<http://pojokpitu.com> diakses pada 05 Januari 2016). Setiap hari bus ini beroperasi mulai pukul 06.00 sampai pukul 18.00. Setiap penumpang dikenakan tarif jauh atau dekat sebesar Rp. 5000. Anak sekolah, pegawai pergi ke kantor, masyarakat yang bepergian dipermudah dengan adanya Bus Rapid Transit (BRT) Trans Sidoarjo. Bus Trans Sidoarjo memudahkan para pelajar untuk sampai di sekolah. Hal tersebut mempertimbangkan banyaknya para pelajar yang tidak memiliki kelengkapan surat izin mengemudi (SIM). Tidak berbeda dengan Jakarta dan wilayah lainnya, pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberlakukan Bus Trans Sidoarjo untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan tingkat kecelakaan. Adapun yang menarik dalam implementasi kebijakan bus Trans-Sidoarjo yaitu kondektornya berjenis kelamin wanita. Kondektur adalah orang yang memeriksa karcis atau menarik ongkos di kereta api atau bus. Dalam moda transportasi yang lama, seperti: MPU atau angkot, dan bus DAMRI, kondektur selalu berjenis kelamin laki-laki. Pemilihan jenis kelamin laki-laki tidak terlepas dari aktivitas kendaraan sebagai arena publik dengan dominan laki-laki. Pekerjaan yang identik dengan laki-laki tersebut kini sudah mulai banyak dilakukan oleh wanita.

## KAJIAN PUSTAKA

### Perjuangan Wanita Memasuki Sektor Publik

Rendahnya tingkat pendidikan wanita dibandingkan laki-laki tentu saja ada hubungannya dengan anggapan yaitu wanita pada dasarnya adalah “ratu rumah tangga” (Ollenburger dan Helen A. Moore, 2002 : 49). Oleh sebab itu, “untuk apa wanita sekolah tinggi-tinggi kalau pada akhirnya harus bekerja di dapur

juga”. Pernyataan tersebut merupakan alasan yang kuat bagi para orang tua untuk tidak menyekolahkan putrinya terlalu tinggi. Dalam kondisi keterbatasan biaya, jika harus memilih antara menyekolahkan anak laki-laki atau anak perempuan, orang tua hampir dapat dipastikan akan menyekolahkan anak laki-lakinya. Untuk anak perempuan, lebih baik mencarikannya suami. Suami kelak tidak akan menuntut istri yang berijazah sekolah, tetapi yang pandai memasak dan mengasuh anak. Pendidikan yang rendah dari wanita Indonesia menghalanginya untuk mendapat pekerjaan di luar rumah. Rosseau menegaskan suatu rasionalitas bahwasanya laki-laki mempunyai kapasitas akal budi untuk menguasai seluruh “kehidupan manusia”, akan tetapi wanita berdasarkan sifat-sifatnya, mesti dibatasi pada pendidikan dan tugas-tugas rumah tangga (Ollenburger dan Helen A. Moore, 2002 : 22). Berbeda dengan Marry Wollstonecraft, Aphra Behn, dan penulis lain pada masa itu menekankan bahwa wanita juga memiliki kapasitas akal budi, karena itu mesti mempunyai hak-hak yang sama dengan laki-laki (Ollenburger dan Helen A. Moore, 2002 : 53). Wollstonecraft lebih jauh menegaskan, bahwa rendahnya intelektual wanita terjadi akibat kurangnya kualitas pendidikan yang dihasilkan di dalam kesempatan-kesempatan yang tidak merata.

Mobilisasi ekonomi pada perang dunia II secara dramatis mengubah hubungan wanita untuk pasar tenaga kerja. Mereka menuangkan jutaan pekerjaan yang sebelumnya dilakukan hanya oleh laki-laki. Perang sering dipandang pekerjaan laki-laki, akan tetapi pada perang dunia II ini juga menggunakan tenaga wanita dengan tidak menghilangkan sisi gambar kewanitaan. Seperti dianalogikan pekerjaan rumah tangga, wanita mampu mendamaikan posisi apa yang sebelumnya. Hochschild berpendapat bahwa beberapa orang lebih memilih kehidupan kerja mereka dibandingkan dengan kehidupan rumah tangga. Mereka merasa bahwa ada prestasi dari pekerjaan dan bergegas dari rumah (Wharton, 2005 : 111). Banyaknya wanita yang memasuki ranah publik ini merupakan penerapan dari kaum feminis liberal. Sebagaimana kesetaraan yang menjadi tujuan kaum feminis agar wanita dan laki-laki memiliki hak yang sama yakni dapat bekerja disektor publik. Asumsi dasar dari kaum feminis liberal yakni bahwa semua orang diciptakan dengan hak-hak yang sama, dan setiap orang harus punya kesempatan yang sama untuk memajukan dirinya (Wharton. 2005 : 36). Kesadaran atas hak-hak yang sama ini membentuk masyarakat baru dimana laki-laki dan wanita bekerja sama atas dasar persamarataan.

### Kondektur dan Gender “Laki-laki”

Wanita dan laki-laki memiliki perbedaan yang tidak hanya dapat dilihat dari seks (jenis kelamin). Konsep jenis kelamin digunakan untuk membedakan laki-laki dan wanita berdasarkan unsur biologis dan anatomi tubuh. Misalnya, laki-laki memiliki penis, testis, jakun, memproduksi sperma, dan ciri-ciri biologis lainnya yang berbeda dengan biologis wanita. Sementara wanita mempunyai alat reproduksi seperti rahim, dan saluran-saluran untuk melahirkan, vagina, dan alat biologis wanita lainnya sehingga bisa haid, hamil, dan menyusui. Alat-alat biologis yang dimiliki laki-laki dan wanita tersebut merupakan atribut yang melekat pada setiap manusia selamanya dan fungsinya tidak dapat dipertukarkan. Alat-alat tersebut bersifat permanen, tidak berubah, dan merupakan ketentuan Tuhan (kodrat). Oleh karena itu, jenis kelamin merupakan sifat bawaan dari kelahirannya sebagai manusia.

Berbeda dengan gender, gender merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan perbedaan antara laki-laki dan wanita secara sosial. Gender adalah perilaku yang dibentuk secara kultural yang ada pada laki-laki dan wanita. Oakley berpendapat bahwa gender adalah pembagian laki-laki dan wanita yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural (Narwoko, Dwi & Bagong Suyanto, 2011 : 334). Gender digunakan untuk membedakan fungsi dan peran antara laki-laki dan wanita. Selain itu, gender dapat berubah karena perubahan ekonomi, politik, sosial budaya, dan kemajuan pembangunan. Dengan demikian, gender bersifat situasional. Sama halnya dengan keberadaan kondektur wanita pada saat ini.

Kondektur didefinisikan sebagai seseorang yang memeriksa karcis dan menarik ongkos pada bus. Selain menarik dan memeriksa karcis penumpang, kondektur bertugas memastikan keselamatan dan ketenangan penumpang di bus dan kendaraan umum lainnya di Indonesia. Profesi sebagai seorang kondektur pada umumnya dijalankan oleh para laki-laki, namun seiring perkembangan zaman profesi sebagai seorang kondektur juga mampu dijalankan oleh seorang wanita. Wanita atau juga disebut dengan perempuan terkadang masyarakat menggunakan kata “perempuan” untuk mewakili seseorang yang masih muda dan terkesan belum dewasa, sedangkan “wanita” untuk menyebut seseorang yang sudah dewasa dan berumur. Hal tersebut serupa dengan definisi yang ada pada kamus besar bahasa Indonesia bahwa arti dari “wanita” adalah “perempuan dewasa”. Menjadi seorang kondektur tidaklah mudah karena pekerjaan tersebut termasuk pekerjaan yang berat dan tergolong melelahkan. Para kondektur wanita ini tidak segan bahkan malu menjalani profesi yang umumnya dilakukan para laki-laki. Para kondektur wanita antusias menja.lankan profesinya, hal tersebut terlihat dari

semangat bekerja mereka, cara berpenampilan, dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada penumpang. Menjadi seorang kondektur wanita tidak lantas membuat mereka harus berpenampilan seperti kondektur laki-laki pada umumnya.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu (Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, 2006 : 81). Fokus penelitian ini yakni melihat interaksi atau pelayanan kondektur wanita bus trans-Sidoarjo kepada penumpang selama rute perjalanan. Seperti yang diketahui, kondektur bus semestinya dilakukan oleh seorang laki-laki, akan tetapi pada saat ini juga dilakukan oleh wanita. Fenomena yang telah diperlihatkan berdasarkan pengamatan peneliti, kondektur wanita lebih ramah dan santai dalam menjalankan tugasnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan etnometodologi. Pendekatan etnometodologi dapat didefinisikan sebagai seperangkat pengetahuan umum dan berbagai prosedur serta pertimbangan yang digunakan oleh anggota masyarakat biasa untuk memahami, menyelami, dan bertindak dalam situasi yang mereka hadapi (Ritzer, 2015 : 3).

## **Analisis Percakapan H. Garfinkel**

Harold Garfinkel (1967) ialah pencetus pertama konsep Etnometodologi yang dikenal melalui karyanya yaitu “*Studies in Ethnomethodology*”. Konsep etnometodologi yang diungkap Garfinkel dalam buku Teori Sosiologi Modern karya Ritzer dan Goodman (2014) menjelaskan fokus etnometodologi (Goodman dan George Ritzer. 2004 : 418) sendiri yaitu :

*Bagi etnometodologi, realitas objektif fakta sosial di dalamnya, serta bagaimana capaian praktis yang terus menerus dihasilkan pada tingkat lokal dan endogen, diorganisasi secara alamiah, dapat dilaporkan secara reflektif, berkesinambungan, capaian praktis, ada di mana-mana, selalu, hanya, benar-benar, dan sepenuhnya, menjadi kerja anggotanya tanpa jeda dan tidak mungkin bersembunyi darinya, disembunyikan, dilewatkan, ditunda, atau diambil alih dalam kaitan dengan itu menjadi fenomena fundamental sosiologi.*

Analisis percakapan bertujuan untuk mempelajari cara-cara yang diterima begitu saja yang membentuk suatu percakapan (Ritzer, 2015 : 33). Pada analisis percakapan lebih membahas hubungan antara bahasa dalam percakapan daripada hubungan antara pembicara dengan pendengar. Percakapan adalah bentuk interaksi yang paling utuh, dan “terdiri dari matriks praktik dan prosedur komunikasi yang diatur secara sosial”(Atkinson,1984:13 dalam Ritzer, 2015 : 16). Percakapan dipandang sebagai sesuatu yang ditata secara internal dan berurutan. Fokus dari analisis percakapan yakni pada hambatan dari hal-hal yang dikatakan, yang terdapat di dalam percakapan itu sendiri, dan bukan merupakan kekuatan eksternal yang menghambat pembicaraan.

Ada dua bahasa yang akan digolongkan dalam analisis etnometodologi ini yaitu : ungkapan indeksikal dan ungkapan ilmiah. Ungkapan indeksikal adalah ungkapan seperti “itu”, “saya”. “anda”, dan lain sebagainya yang bermakna sesuai dengan konteksnya (Coulon, 2008 : 32). Berbeda dengan ungkapan atau bahasa ilmiah, dimana ungkapan ini dalam pengungkapannya benar-benar diperjelas, sehingga dalam ungkapan ilmiah ini juga memiliki makna yang sama dan telah dipahami oleh pendengar.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sidoarjo, tepatnya pada sepanjang rute perjalanan bus Trans-Sidoarjo. Rute bus Trans-Sidoarjo mulai dari terminal pasar Porong sampai dengan terminal Purabaya. Pemilihan lokasi penelitian di Sidoarjo, karena Sidoarjo sebagai daerah penyangga ibukota Provinsi Jawa Timur yang memiliki inovasi baru pada transportasi massanya dan kondektornya wanita. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2016. Sasaran pada penelitian ini adalah para kondektur wanita bus Trans-Sidoarjo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara dan observasi. Pada teknik observasi peneliti telah melakukan pengamatan ketika kondektur wanita sedang berinteraksi dengan para penumpang. Teknik wawancara dilakukan secara mendalam, langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan *getting in*, berupa adaptasi peneliti supaya diterima dengan baik oleh subyek penelitian. Dalam proses ini peneliti menciptakan suasana non formal atau secara kekeluargaan. Dengan demikian penelitian dapat mendapatkan *trust* (kepercayaan) agar tidak ada lagi jarak antara peneliti dengan subyek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman. Teknik analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat diinterpretasikan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh

data yang telah tersedia dari beberapa sumber yang dikumpulkan. Kemudian dibaca, dipelajari, ditelaah, maka langkah berikutnya ialah melakukan reduksi data. Mereduksi data yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian (Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, 2006 : 87).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten terkecil dan terpadat penduduknya di Jawa Timur dengan luas wilayah 63.438,534 ha atau 634,39 km<sup>2</sup> (<http://pariwisata.sidoarjokab.go.id> diakses pada tanggal 29 Februari 2016). Kabupaten yang memiliki luas 634,39 km<sup>2</sup> ini, secara geografisnya terletak antara 112 5' dan 112 9' Bujur Timur dan antara 7 3' dan 7 5' Lintang Selatan (<http://www.sidoarjokab.go.id>). Ada dua sungai yang mengapit Kabupaten Sidoarjo yaitu, sungai Surabaya dan sungai Brantas (Porong). Peneliti memilih lokasi penelitian di Kabupaten Sidoarjo karena Kabupaten Sidoarjo memiliki moda transportasi baru dengan kondektur berjenis kelamin wanita.

### Bus Trans Sidoarjo Sebagai Solusi Kemacetan

Kemacetan lalu lintas tidak hanya membawa dampak negatif terhadap perekonomian, tetapi juga bagi kesehatan masyarakatnya. Berbagai masalah tak terkendali seperti polusi udara, pengendara yang tidak memiliki kelengkapan surat-surat ijin mengemudi (SIM), konsumsi Bahan Bakar Minyak (BBM) yang kian tak terkendali, boros, serta menurunnya produktivitas masyarakat karena terhambatnya mobilitas. Tumbuhnya jumlah kendaraan yang tidak diimbangi dengan pertumbuhan ruas jalan menjadikan kemacetan menjadi terasa mustahil dihilangkan. Masyarakat didorong untuk memiliki budaya “naik kendaraan” umum, serta peduli dan tidak berkontribusi terhadap kemacetan dengan menghindari kendaraan pribadi, terutama di jalur-jalur yang padat. Pemerintah telah berupaya menyediakan fasilitas transportasi umum yang layak dan semakin memadai sehingga dapat menarik pengguna kendaraan pribadi untuk beralih menggunakan layanan transportasi umum.

Kehadiran Bus Rapid Transit Trans Sidoarjo ini akan lebih efektif dalam mengatasi kemacetan jika dibarengi dengan kemampuan pemerintah daerah mengelola layanan transportasi misal perkotaan yang efektif, mengubah pemikiran masyarakat menjadi lebih peduli untuk menggunakan kendaraan umum, dan mengajak masyarakat mau beralih dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum. **“Ayo naik bus biar gak bikin macet!”** slogan tersebut dituliskan pada bus supaya masyarakat dapat membaca kemudian menyadari bahwa naik bus dapat mengurangi kemacetan.

**Interaksi Kondektur Wanita dengan Penumpang**

Pada analisis percakapan, selain memusatkan perhatian pada berbicara juga memusatkan perhatiannya pada aktivitas-aktivitas nonvokal. Interaksi antara kondektur wanita dengan penumpang tidak hanya tampak dalam caranya berbicara, namun juga *gesture*/gerak-gerik tubuh dan aktivitasnya selama berbicara. Gerak tubuh kondektur yang terlihat pada saat memberikan pelayanan kepada penumpang meliputi : senyuman, lirikan, tertawa, raut muka.

Tabel 1 *Gesture*/Gerak Tubuh Kondektur

<i>Gesture</i> /Gerak Tubuh Penumpang	<i>Gesture</i> /Gerak Tubuh Kondektur	Makna
Memegang rokok, mengerutkan alis, membuang rokok	Menunjuk rokok yang dibawa oleh penumpang (Yohani : 20 tahun)	Meminta penumpang untuk membuang rokok
Tengok kanan kiri	Melirik (Ayung : 18 tahun)	Halte tujuan penumpang terlewat
Duduk, berdiri, pindah tempat	Melihat (Ahesti : 23 tahun)	Tempat duduk BRT basah

*Gesture* tubuh dan tatapan mata hanyalah dua dari sekian banyak aktivitas nonvokal yang terkait erat dengan aktivitas vokal. Selain aktivitas nonvokal, ada aktivitas vokal yang terjadi antara kondektur wanita dengan penumpang. Aktivitas vokal atau percakapan terjadi pada saat kondektur bertemu dengan penumpang, baik saat berada di halte maupun di dalam BRT.

Tabel 2 Percakapan Kondektur Wanita dengan Penumpang

Tempat	Percakapan		Makna
	Indeksikal	Ilmiah	
BRT	Nanda: ayo aku melok narsis hehe.. Pelajar : sini mbak selfie bareng kita	Kondektur ikut foto bersama dengan penumpang anak sekolahan selama perjalanan	Bentuk keakraban kondektur dengan penumpang
Halte	Vira : anaknya nanti bayar	Kondektur memastikan bahwa anak	Kontrol kondektur terhadap

sendiri ya bu? Penumpang : iya	penumpang akan dikenakan ongkos sendiri	penumpang
-----------------------------------	---	-----------

Melihat percakapan yang dilakukan oleh kondektur wanita dengan penumpang selama berada di halte banyak menggunakan bahasa indeksikal. Ungkapan atau bahasa indeksikal tidak bersifat formal dan tidak ada aturan yang mengikat. Penggunaan ungkapan atau bahasa indeksikal ini dikarenakan waktu pemberhentian BRT di setiap halte sangatlah singkat yaitu tidak lebih dari 5 menit. Dari penelitian ada beberapa percakapan yang mengandung makna penunjuk seperti “ini”, “itu”, “sini”, dan “situ”. Menurut Garfinkel, kata penunjuk seperti, “ini”, “itu”, merupakan ungkapan indeksikal, karena ungkapan tersebut maknanya tidak dapat ditentukan oleh pendengar. Oleh sebab itu, pendengar perlu mengetahui atau memperkirakan percakapan sebelumnya. Berbeda halnya dengan ungkapan yang telah digolongkan dalam ungkapan ilmiah. Ungkapan yang tergolong dalam ungkapan ilmiah karena pengucapannya telah diperjelas, sehingga dalam ungkapan ilmiah juga memiliki makna yang sama dan telah dipahami oleh pendengar.

Tabel 3 Pelayanan Kondektur Wanita Bus Trans Sidoarjo

Kategori Penumpang	Perilaku Kondektur
Anak-anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kondektur mendahulukan anak-anak untuk masuk BRT sebelum penumpang yang lain.</li> <li>▪ Kondektur memastikan kepada orang tuanya bahwa anaknya nanti berada dipangkuan orang tuanya.</li> <li>▪ Kondektur memutar musik anak-anak.</li> <li>▪ Kondektur membantu menggendong penumpang anak-anak dari halte sampai berada dalam BRT.</li> </ul>
Anak Sekolahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kondektur telah menganggap penumpang anak-anak sekolahan seperti temannya sendiri, sehingga tidak jarang jika berada dalam BRT sering bergurau bersama, bahkan tanpa ada rasa</li> </ul>

	canggung mereka foto bersama di dalam BRT.
Ibu-ibu / bapak-bapak yang tidak berseragam	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika berhadapan dengan ibu-ibu atau bapak-bapak yang tidak berseragam kondektur bersikap biasa saja.</li> </ul>
Ibu-ibu / bapak-bapak yang berseragam (pegawai DAMRI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kondektur bersikap lebih ramah, lebih lembut dalam berkata, dan sesekali menawarkan makanan yang dimiliki.</li> </ul>
Lanjut Usia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menuntun, memegang tangan, membantu penumpang yang sudah lanjut usia naik atau turun BRT.</li> <li>▪ Memberitahukan kepada supir untuk memarkir BRT dengan benar supaya penumpang lanjut usia tidak kesulitan pada saat melangkah turun dari BRT ke halte.</li> </ul>

Sesuai dengan hasil yang diperoleh selama penelitian, kondektur wanita bus trans Sidoarjo akan bersikap berbeda-beda terhadap penumpang. Perbedaan ini didasarkan atas usia, perlakuan terhadap wanita, laki-laki, lanjut usia, dan pegawai DAMRI. Kondektur wanita jika mendapat penumpang anak-anak, tindakan pertamanya adalah menghampiri, kemudian mendahulukan anak-anak untuk masuk ke BRT. Kalau penumpang dari anak sekolahan, kondektur hanya menyapa seperti halnya menyapa temannya sendiri. Berbeda lagi ketika penumpang lanjut usia, kondektur lebih berhati-hati dalam membantu dengan menuntun mereka dan membawakan barang bawaannya. Terkadang ada juga pegawai DAMRI yang naik bus trans Sidoarjo. Selain dibebaskan dari ongkos karcis, kondektur wanita akan lebih ramah dengan mereka terutama jika pegawai DAMRI tersebut adalah atasannya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kemacetan lalu lintas tidak hanya membawa dampak negatif terhadap perekonomian, tetapi juga bagi kesehatan masyarakatnya. Berbagai masalah tak terkendali seperti polusi udara, pengendara yang tidak memiliki kelengkapan surat-surat ijin mengemudi (SIM), konsumsi Bahan Bakar Minyak (BBM) yang kian tak terkendali, boros, serta menurunnya produktivitas

masyarakat karena terhambatnya mobilitas. Tumbuhnya jumlah kendaraan yang tidak diimbangi dengan pertumbuhan ruas jalan menjadikan kemacetan terasa mustahil dihilangkan.

Tekad pemerintah daerah dan dibantu oleh dinas perhubungan meluncurkan jenis angkutan baru untuk transportasi dalam kota yaitu Bus Rapid Transit Trans Sidoarjo. Dengan pengadaan bus ini diharapkan masyarakat dapat menikmati sarana dan prasarana transportasi darat yang memadai, serta menjadi solusi dan stimulus bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan keberadaan sistem transportasi perkotaan yang aman dan nyaman. Bus trans Sidoarjo beroperasi dengan inovasi baru yaitu adanya kondektur wanita.

Tidak ada ketrampilan khusus atau jenjang pendidikan tinggi yang dijadikan tolak ukur untuk jadi kondektur bus trans Sidoarjo. Kondektur wanita berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Bagi mereka yang tidak melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi karena ketiadaan biaya. Selain itu mereka juga beranggapan yang terpenting sudah menempuh pendidikan 12 tahun. Kondektur wanita ini memberikan perbedaan pelayanan dengan kondektur laki-laki pada umumnya. Kondektur wanita bus trans Sidoarjo sangat menonjolkan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Tidak lupa memberikan salam kepada setiap penumpang yang akan masuk BRT. Kesopanan dan keramahan kondektur wanita kepada penumpang diwujudkan dalam bentuk interaksi verbal serta non verbal. Sesuai dengan peraturan dari pihak DAMRI, kondektur wajib memberikan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Kondektur wanita telah mampu membuat penumpang merasa lebih nyaman, terutama para penumpang wanita dan anak-anak. Perilaku yang ditunjukkan oleh informan sebagai konsekuensi perubahan di sektor publik seperti meneriakan tujuan bus, bergelayut di tiang bus merupakan hal yang belum pernah dilakukan sebelum menjadi kondektur. Selain itu, informan setiap hari juga berbaur dengan supir-supir di warung ketika berhenti di terminal.

### Saran

1. Peneliti menyarankan kepada kondektur trans Sidoarjo agar lebih memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih menyesuaikan penampilan, tidak tidur di dalam BRT pada saat jam kerja, dan berhati-hati dalam bekerja.
2. Peneliti menyarankan kepada penumpang bus trans Sidoarjo supaya lebih sopan terhadap kondektur wanita, lebih sabar dalam menunggu kedatangan BRT.

3. Peneliti menyarankan kepada pihak DAMRI supaya dapat mengatur jadwal pemberangkatan BRT sebaik mungkin agar tidak mengecewakan penumpang.
4. Peneliti sarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menyempurnakan penelitian terkait etnometodologi kondektur wanita bus trans Sidoarjo, peneliti telah menyadari masih banyak kekurangan pada penelitian ini.

**Online :**

<http://pariwisata.sidoarjokab.go.id> diakses pada tanggal 29 Februari 2016

<http://www.sidoarjokab.go.id> diakses pada tanggal 29 Februari 2016.

<http://www.pu.go.id> diakses pada 22 Desember 2015

<http://megapolitan.kompas.com> diakses pada 22 Desember 2015

<https://www.yogyes.com> diakses pada 22 Desember 2015

Ismail, M <http://beritajatim.com> diakses pada 05 Januari 2016

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, Rahardjo. 2012. *Analisis Tata Ruang Pembangunan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Budiman, Arif. 1985. *Pembagian Kerja Secara Seksual (Sebuah Pembahasan Sosiologis tentang Peran Wanita di dalam Masyarakat)*. Jakarta: PT Gramedia
- Coulon, Alain. 2008. *L'ethnometodologie*. Terjemahan Jimmy Ph. PAAT cetakan 3. Jakarta: KKSK (Kelompok Kajian Studi Kultural)
- Djamaludin, A. 2004. *Pemimpin Wanita Madura*. Surabaya: Papyrus
- Goodman, Douglas J. dan George Ritzer. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Kreasi Wacana
- Mirsa, Rinaldi. 2012. *Elemen Tata Ruang Kota*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Narwoko, J. Dwi dan Bagong Suyanto. 2011. *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. Jakarta: Kencana Prenada Group
- Nain, Sjaafir Abu, dkk. 1988. *Kedudukan dan Peranan Wanita dalam Kebudayaan Suku Bangsa Minangkabau*. Surabaya: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Ollenburger, Jane C dan Helen A. Moore. 2002. *Sosiologi Wanita*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Panitia Penggali Sejarah Kabupaten Sidoarjo. 2002. *Sejarah Sidoarjo*. TIM Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kbpupaten Sidoarjo
- Ritzer, George. 2015. *Etnometodologi Dalam Ilmu Sosial*. Bantul: Kreasi Wacana
- Thalib, M. 1987. *Analisa Wanita Dalam Bimbingan Islam*. Surabaya: Al Ikhlas
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara