



# Pengaruh Pengawasan dan Budaya Kerja Pengemudi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Trans Metro Deli Medan)

Febry Saputra Saragih<sup>1</sup>, Nur Afifah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara, 20155, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Sumatera Utara, 20155, Indonesia

\*Corresponding Authors: [Nurafifah17@usu.ac.id](mailto:Nurafifah17@usu.ac.id)

## INFO PASAL

### Log Artikel:

Received 31 July 2024

Revised 4 Sep 2024

Accepted 2 Oct 2024

Available online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN: xxx

P-ISSN: xxx

### How to cite:

Saragih, F. S., & Afifah, N. (2024). Pengaruh pengawasan dan budaya kerja pengemudi terhadap kualitas pelayanan (Studi Kasus: Trans Metro Deli Medan). SAJJANA: Public Administration Review, 1(1), 26-30.

## ABSTRAK

Bus Trans Metro Deli merupakan layanan bus Buy The services-BTS yang diinisiasi oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan dan operasionalnya dijalankan oleh PT Medan Bus Transport sejak November 2020. Dalam pelaksanaannya, layanan ini menghadapi beberapa masalah, seperti perilaku ugal-ugalan dan sikap kurang ramah pengemudi, yang sering dikeluhkan oleh penumpang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT Medan Bus Transport perlu menerapkan sistem pengawasan terpusat dan memperbaiki budaya kerja pengemudi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Pengawasan dan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan 112 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner (data primer) dan dokumen dari Trans Metro Deli (data sekunder), kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dan budaya kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan nilai F hitung  $23,106 > F$  tabel 3,08. Ini berarti kedua variabel tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian merekomendasikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Trans Metro Deli Kota Medan, perlu mengutamakan pengawasan dan budaya kerja yang baik.

**Kata kunci:** Pengawasan, Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

Trans Metro Deli Bus is a Buy The services-BTS bus service initiated by the Ministry of Transportation through the Directorate General of Transportation and its operations have been carried out by PT Medan Bus Transport since November 2020. In its implementation, this service faced several problems, such as reckless behavior and less driver-friendly brushing, which passengers often complain about. To improve service quality, PT Medan Bus Transport needs to implement a centralized monitoring system and improve driver work culture.

This research aims to analyze and provide empirical evidence regarding the Influence of Supervision and Work Culture on the Quality of Trans Metro Deli Bus Services in Medan City. The method used was quantitative research with 112 respondents. Data was collected through questionnaires (primary data) and documents from Trans Metro Deli (secondary data), then analyzed using multiple linear regression tests.

The research results show that supervision and work culture together have a positive and significant influence on employee performance, with a significance value of  $0.00 < 0.05$  and a calculated F value of  $23.106 > F$  table 3.08. This means that these two variables jointly influence service quality. Research recommends that to improve service quality in Trans Metro Deli, Medan City, it is necessary to prioritize supervision and a good work culture.

**Keywords:** Supervision, Work Culture, Service Quality



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

## 1. Latar Belakang

Pelayanan jasa yang berkualitas bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan saja, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi setiap pelanggan. Dalam pelayanan jasa erat kaitannya dengan pengawasan kepada petugas dan budaya kerja yang dijalankan oleh organisasi menjadi salah satu aspek penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pengawasan yang efektif dan budaya kerja yang positif adalah fondasi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika pengawasan dilakukan dengan bijaksana, setiap anggota tim termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Sementara itu, budaya kerja yang menghargai kolaborasi, inovasi, dan tanggung jawab menciptakan lingkungan di mana pelayanan prima menjadi prioritas utama.

Pelayanan transportasi termasuk ke dalam golongan pelayanan jasa yang merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2000). Dalam hal ini transportasi digunakan sebagai sarana yang berperan untuk keberlangsungan interaksi antar manusia serta memudahkan manusia dalam berpindah tempat atau memindahkan barang (Fatimah, 2019). Dalam kehidupan masyarakat setiap harinya, transportasi memiliki peran yang sangat penting karena dapat mendorong kegiatan perekonomian di suatu daerah ataupun negara. Maka dari itu, pemerintah telah membuat serangkaian program penting di bidang transportasi, yaitu dengan berupaya mengembangkan transportasi umum untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan moda transportasi umum untuk mengurangi masalah kemacetan dan polusi.

Kota Medan merupakan wilayah yang sering mengalami masalah kemacetan lalu lintas yang diakibatkan oleh tingginya minat masyarakat dalam menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum, itulah sebabnya jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki oleh masyarakat lebih banyak daripada kendaraan umum yang tersedia. Alasan masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi karena lebih mudah dan murah dibandingkan dengan angkutan umum, sehingga penggunaan kendaraan pribadi semakin bertambah yang dapat mengakibatkan kemacetan. Selain itu, masalah lain yang membuat masyarakat susah beralih menggunakan transportasi umum karena kurangnya sosialisasi tentang keamanan dan kenyamanan menggunakan transportasi publik.

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Medan Tahun 2020**

| Jenis Kendaraan | Jumlah Kendaraan | Persentase (%) |
|-----------------|------------------|----------------|
| Mobil Penumpang | 42.397           | 14,70          |
| Bus             | 978              | 0,34           |
| Truk            | 12.474           | 4,33           |
| Sepeda Motor    | 232.529          | 80,63          |
| Total           | 288.378          | 100            |

*Sumber: Badan Pusat Statistik 2020*

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan paling banyak digunakan yaitu sepeda motor sebesar 80,63% dan kendaraan umum seperti bus hanya sebesar 0,34%. Perbandingan antara kendaraan pribadi dengan kendaraan umum di Kota Medan memiliki persentase yang berbanding terbalik. Penggunaan kendaraan pribadi seperti sepeda motor sangat besar jumlahnya dibandingkan dengan kendaraan umum seperti bus.

Berdasarkan permasalahan tersebut Pemerintah Kota Medan melakukan serangkaian program dan upaya untuk kembali mendorong eksistensi moda transportasi umum yaitu dengan dioperasikannya Bus Metro Deli sebagai penunjang akses layanan transportasi darat. Bus Trans Metro Deli merupakan layanan bus Buy The Services-BTS yang diinisiasi Kementerian Perhubungan lewat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang dimana operasionalnya dijalankan oleh PT Medan Bus Transport. Sebelum di Medan, Program BTS ini telah hadir di empat kota besar lainnya di Indonesia. yakni Palembang, Solo, Denpasar dan Yogyakarta. Saat ini Bus Trans Metro Deli memiliki lima trayek yakni trayek Lapangan Merdeka – Tuntungan, Lapangan Merdeka – Tembung dan Lapangan Merdeka – Amplas, Lapangan Merdeka – Belawan dan Lapangan Merdeka – Pinang Baris.

**Tabel 2. Jumlah Pengemudi beserta Unit Bus Trans Metro Deli pada Setiap Koridor**

| Koridor | Trayek                          | Jumlah Bus | Jumlah Pengemudi |
|---------|---------------------------------|------------|------------------|
| KM 1    | Pinang Baris – Lapangan Merdeka | 11 Unit    | 24 Orang         |
| KM 2    | Amplas – Lapangan Merdeka       | 11 Unit    | 24 Orang         |
| KM 3    | Belawan – Lapangan Merdeka      | 23 Unit    | 50 Orang         |
| KM 4    | Tuntungan – Lapangan Merdeka    | 18 Unit    | 38 Orang         |
| KM 5    | Tembung – Lapangan Merdeka      | 9 Unit     | 20 Orang         |
| Total   |                                 | 72 Unit    | 156 Orang        |

*Sumber: Data Primer Peneliti 2024*

Dari Tabel 2 di atas Bus Trans Metro Deli tersedia 72 unit dengan total 156 orang driver, dari keseluruhan unit terdapat unit cadangan di setiap koridornya, sehingga Trans Metro Deli dapat beroperasi setiap harinya. Bus Trans Metro Deli hingga kini berusaha memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada penumpang. Selain kesiapan unit bus, pengemudi sebagai pihak pemberi pelayanan di dalam bus harus melewati serangkaian tahapan yang harus dilakukan oleh calon pengemudi yaitu, harus menunggu adanya rekrutmen dari PT Medan Bus Transport, kemudian setelah lulus dengan persyaratan yang ada calon pengemudi harus mengikuti pelatihan, diklat dan harus memiliki sertifikasi dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Hal itu dilakukan untuk menjamin calon pengemudi layak menjadi pengemudi yang dapat memberikan akses keamanan dan kenyamanan selama di perjalanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan layanan yang diharapkan konsumen oleh pihak penyelenggara layanan sehingga dapat dikatakan pelayanan itu akan buruk ketika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Kualitas memberi nilai tersendiri bagi penumpang guna membangun hubungan yang kuat di antara perusahaan dan pengguna jasanya. Untuk memastikan pelayanan dapat dilaksanakan sebaik mungkin maka perlu dilakukan pengawasan terhadap pemberi layanan sehingga sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Seperti halnya yang dilakukan terhadap pengemudi Trans Metro Deli dalam memberikan pelayanan kepada penumpang untuk mencegah pelanggaran-pelanggaran sehingga pengawasan ditetapkan oleh Surveyor Indonesia.

Pengawasan adalah pengamatan yang dilakukan terhadap pengemudi untuk memastikan pelayanan sesuai dengan yang direncanakan (Siagian, 1990:107). Pada bus Trans Metro Deli, pengawasan dilakukan melalui standar pengawasan minimal yang terhubung dengan sistem kontrol. Pengemudi dipantau langsung melalui kamera pengawas (CCTV) di setiap unit bus yang terhubung ke monitor di kantor Trans Metro Deli, memungkinkan pemantauan aktivitas pengemudi di jalan. Pengawasan ini mampu meminimalisir perilaku buruk pengemudi seperti ugal-ugalan, karena sanksi akan diberikan. PT Medan Bus Transport, sebagai penyedia layanan, memberikan sanksi seperti surat peringatan hingga pemberhentian kerja dan melakukan evaluasi terhadap pengemudi yang melanggar aturan.

Budaya kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang prima. Menurut Asyrori (2014:1722), budaya kerja adalah sikap dan perilaku individu atau kelompok berdasarkan nilai-nilai yang diyakini dan menjadi kebiasaan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Dalam pelayanan sektor transportasi, budaya kerja baik atau buruk dapat ditemukan, seperti kebiasaan pengemudi yang ugal-ugalan yang membahayakan pengemudi lain. Di kota-kota besar, termasuk Medan, pengemudi sering berkendara dengan kecepatan tinggi, tidak mematuhi rambu lalu lintas, dan menggunakan klakson secara berlebihan, yang meresahkan masyarakat. Masalah ini juga terjadi pada pengemudi bus Trans Metro Deli yang dinilai sering ugal-ugalan dan membahayakan pengemudi lain.

Pelayanan berkualitas sangat penting bagi Trans Metro Deli, karena pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan bagi penumpang. Penyedia layanan harus kompeten, ramah, responsif, dan mampu menjamin keselamatan pelayanan (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2011). Pengawasan terhadap pengemudi adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mencegah pelanggaran, dan meningkatkan tanggung jawab (Situmorang dan Juhir, 1994). Pengawasan ini membantu meminimalisir pelanggaran dan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, Budaya kerja yang baik di kalangan pengemudi juga berkontribusi pada kepuasan penumpang (Asyrori, 2014).

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang hanya menitikberatkan pada kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi umum, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada Pengaruh pengawasan dan budaya kerja pengemudi terhadap kualitas pelayanan Trans Metro Deli. Penelitian ini menganalisis dengan metode empiris untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara pengawasan dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Deli kepada para pengguna layanan. Hipotesis penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara pengawasan dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Trans Metro Deli Medan.

## 2. Metode

Penelitian dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan antara variabel dalam penelitian ini yaitu hubungan Kausal adalah hubungan sebab akibat, bila X maka Y (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, variabel bebas atau variabel independen adalah Pengawasan (X1) dan Budaya Kerja (X2) sedangkan variabel terikat atau variabel dependen adalah Kualitas Layanan (Y).

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT Medan Bus Transport yang terletak di Jl. Menteng VII No 15, Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwama Al Muchtar, 2015: 243).

### 2.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Driver dari Lima Koridor yang berjumlah 156 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016:116), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan probability sampling yang mana menurut Sugiyono (2016:82) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dari teknik penentuan sampel yang digunakan diperoleh sebanyak 112 orang sebagai responden.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner dan observasi. Menurut Sugiyono (2016:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Lalu observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti (Sugiyono, 2016: 76). Sedangkan, teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi literatur yang berasal dari dokumen, buku, internet, jurnal, dan lain sebagainya (Sugiyono, 2016: 77).

### 2.4 Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2016) uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, S, 2013:46). Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Sekaran & Bougie, 2016).

### 2.5 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear.

### 2.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik inferensial. Sugiyono (2013) dalam Sinambela (2014:189) mengemukakan bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistika inferensial ini digunakan oleh penulis karena metode tersebut merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menarik kesimpulan ke populasi dan data yang digunakan untuk membuat kesimpulan tersebut menggunakan sampel dari populasi. Penelitian ini akan diuji dengan beberapa uji statistik yang terdiri dari

uji regresi linear berganda, uji signifikansi parsial (uji t), dan uji signifikansi simultan (uji F), dan, uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi linear berganda pada penelitian ini ditujukan untuk melihat apakah variabel Pengawasan (X1) dan Budaya Kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif atau negatif terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 20,902     | 4,697                     |      | 4,450 | ,000 |
|       | Pengawasan (X1)             | ,152       | ,110                      | ,125 | 4,286 | ,000 |
|       | Budaya Kerja (X2)           | ,702       | ,133                      | ,477 | 5,287 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 3 di atas, adapun persamaan regresi yang didapat dari 112 responden yaitu sebagai berikut:

$$Y = 20,902 + 0,152 X1 + 0,702 X2$$

Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum sebesar 20,902 dapat diartikan jika variabel independen dalam model diasumsikan sama dengan nol, secara rata-rata variabel di luar model tetap akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 20,902 satuan.

Nilai besaran koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0,152 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel pengawasan (X1) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Trans Metro Deli. Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel pengawasan mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) satuan, kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,152 satuan.

Nilai besaran koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar 0,702 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel budaya kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel budaya kerja mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) satuan, kualitas juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,702 satuan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa variabel pengawasan dan budaya kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, yang dimana setiap terjadi peningkatan pada pengawasan dan budaya kerja maka kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat.

#### 3.2 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian signifikansi parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi dalam penelitian ini menggunakan alpha 5% atau 0,05. Adapun metode dalam penentuan t tabel menggunakan ketentuan tingkat signifikansi 5%, dengan t tabel = n-k-1 (pada penelitian ini t-tabel = 112-3-1 = 108), sehingga di dapat nilai t tabel sebesar 1,659 disajikan dalam tabel di bawah.

**Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 20,902     | 4,697                     |      | 4,450 | ,000 |
|       | Pengawasan (X1)             | ,152       | ,110                      | ,125 | 4,286 | ,000 |
|       | Budaya Kerja (X2)           | ,702       | ,133                      | ,477 | 5,287 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa variabel pengawasan memiliki pengaruh signifikan dan parsial terhadap variabel kualitas pelayanan karena nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $4,286 > 1,659$ . Artinya terdapat hubungan secara parsial dan signifikan antara pengawasan dengan kualitas pelayanan, atau dapat dikatakan baik buruk dari pengawasan akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Trans Metro Deli.

Berdasarkan hasil uji  $t$  untuk variabel independen kedua yaitu variabel budaya kerja. Variabel budaya kerja memiliki pengaruh signifikan dan parsial terhadap variabel kualitas pelayanan karena nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai hasil  $t$ -hitung sebesar  $5,287 > 1,659$ . Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dan parsial antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan, maka dapat diartikan baik dan buruk dari budaya kerja yang ada di Trans Metro Deli akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Trans Metro Deli.

Dari hasil pengujian parsial (uji  $t$ ) variabel pengawasan dan variabel budaya kerja diperoleh bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan parsial terhadap variabel kualitas pelayanan, sehingga baik atau buruknya pengawasan yang dilakukan dan budaya kerja yang dijalankan, maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

### 3.3 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian signifikansi simultan (uji F) menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, jika  $p$ -value (pada kolom *sig*) lebih kecil dari level of *Significant* yang ditentukan (sebesar 5%), atau  $F$  hitung (pada kolom  $F$ ) lebih besar dari  $F$  tabel,  $F$  tabel dihitung dengan cara  $df_n = n - k$ , yaitu  $df_n = 112 - 2 = 110$ , sehingga didapat  $F$  tabel sebesar 3.08. sedangkan hasil uji  $F$  dengan bantuan program SPSS 26 dapat dilihat dari hasil sajian tabel dibawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
|                    | Model      | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 515,514        | 2   | 257,757     | 23,106 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 1215,915       | 109 | 11,155      |        |                   |
|                    | Total      | 1731,429       | 111 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)  
b. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X2), Pengawasan (X1)

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2024

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji signifikansi terdapat nilai  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung lebih besar dibandingkan  $F$  tabel sebesar  $23,106 > 3,08$  yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengawasan dan budaya kerja secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengawasan dan budaya kerja yang dijalankan pada Bus Trans Metro Deli terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini dibuktikan dari adanya hasil perhitungan uji  $F$  yang menyatakan kedua variabel tersebut secara bersamaan mempengaruhi kualitas pelayanan di Bus Trans Metro Deli.

### 3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan dengan bantuan program SPSS 26, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,546 <sup>a</sup> | ,298     | ,285              | 3,340                      |

a. Predictors: (Constant), Budaya Kerja (X2), Pengawasan (X1)  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai dari Adjusted R Square sebesar 0,285 atau 28,5% yang berarti bahwa variasi sumbangan efektif variabel pengawasan dan budaya kerja sebesar 28,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 71,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara bersamaan dari hasil perhitungan nilai  $R^2$  diperoleh nilai sebesar 28,5% dari kedua variabel pengawasan dan budaya kerja memberikan pengaruh kepada variabel kualitas pelayanan, dan jumlah sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar dari bahasan pada penelitian ini.

### 3.5 Pengaruh Pengawasan dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Metro Deli Medan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan program SPSS 26, variabel pengawasan dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengemudi Trans Metro Deli Kota Medan. Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai  $0,00 < 0,05$  dan nilai F hitung lebih besar daripada F tabel  $23,106 > 3,08$ , menandakan bahwa pengawasan dan budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial, pengawasan memiliki koefisien positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar  $4,286 > 1,659$  dan taraf signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Artinya, peningkatan pengawasan terhadap pengemudi Trans Metro Deli dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,152.

Variabel pengawasan dalam penelitian ini merupakan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional untuk memastikan kegiatan sesuai dengan rencana. Pengawasan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, sementara kurangnya pengawasan dapat menurunkan kualitas pelayanan. Maka jika pengawasan yang dilakukan kepada pengemudi dilakukan secara baik dengan mempengaruhi para pengemudi atau mengarahkan pengemudi dengan berbagai aspek pengawasan maka akan mampu mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di Trans Metro Deli dalam melayani penumpang atau masyarakat, begitu juga sebaliknya jika pengawasan yang dilakukan kepada pengemudi tidak baik maka akan mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan di Transportasi umum Bus Trans Metro Deli dalam melayani penumpang.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Trans Metro Deli dalam penelitian ini adalah variabel budaya kerja. Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji regresi menunjukkan nilai t hitung sebesar  $5,287 > 1,659$  dan taraf signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Peningkatan satu satuan budaya kerja meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,702 satuan. Budaya kerja yang baik menciptakan lingkungan kerja harmonis dan sehat, meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek budaya kerja yang penting meliputi disiplin, keterbukaan, saling menghargai, dan kerja sama. Peningkatan aspek-aspek ini oleh Dinas Perhubungan dalam membina pengemudi Trans Metro Deli akan meningkatkan kualitas pelayanan. Sebaliknya, budaya kerja yang buruk akan menurunkan kualitas pelayanan.

Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai dari Adjusted R Square sebesar 0,285 atau 28,5% menunjukkan bahwa variabel pengawasan dan budaya kerja mempengaruhi sebesar 28,5% terhadap variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya 71,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Kesimpulan

Bus Trans Metro Deli merupakan salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Medan dalam mengatasi masalah kemacetan dan polusi, dengan adanya moda transportasi umum ini diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan beralih ke kendaraan umum. Namun, dalam pengoperasian bus ini masih dijumpai beberapa permasalahan seperti sikap kurang ramah dan perilaku ugal-ugalan pengemudi yang kerap dikeluhkan oleh masyarakat. Dalam menciptakan pelayanan Trans Metro Deli yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengawasan dan budaya kerja yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan variabel pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas pelayanan di Trans Metro Deli. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $4,286 > 1,659$ . Kemudian variabel Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Trans Metro Deli. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $5,287 > 1,659$ . Ini berarti bahwa peningkatan indikator-indikator budaya kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa 73,22% responden menyatakan budaya kerja yang diterapkan oleh organisasi dan pengemudi bus Trans Metro Deli dalam kategori baik.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pengawasan dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Trans Metro Deli. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar  $23,106 > 3,08$ . Ini berarti bahwa pengawasan dan budaya kerja yang baik secara bersama-sama mampu meningkatkan kualitas pelayanan Trans Metro Deli, sedangkan pengawasan dan budaya kerja yang buruk akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis awal pada penelitian ini dapat diterima.

## Referensi

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2), 191-200.
- Fatimah, Siti. (2019). *Pengantar Transportasi Cet. I*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Ghozali, I., & Nasehudin, T. S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasandra, D., Frinaldi, A., & Lanin, D. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 38-49.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Marzuki, A., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022). Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Semarang Terhadap Kelaikan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *Semarang Law Review (SLR)*, 1(2), 134-147.
- Nuruddin, N. H. (2018). Evaluasi Pengawasan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (BLU Uptd) Trans Semarang Terhadap Pramudi Dan Armada BRT Trans Semarang. *Journal Of Politic and Government Studies*, 8(01), 151-160.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, Abbas. (2000). *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian. S.P. (1990). *Teknik Menumbuhkan dan Memelihara Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.