

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan

Titik berat operasi angkutan penumpang baik jarak dekat, sedang, maupun jauh adalah kualitas jasa pelayanannya. Menurut Schumer (Morlok, E.K, 1985), mutu pelayanan jasa angkutan mencakup :

1. Kecepatan

Faktor ini yang banyak dituntut terutama pada masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi.

2. Keamanan

Faktor ini meliputi keselamatan terhadap kecelakaan lalu-lintas dan keselamatan terhadap hak milik dari suatu tindak kejahatan.

3. Kapasitas

Faktor ini difokuskan pada kapasitas yang memadai terutama pada jam-jam sibuk.

4. Pengaturan

Faktor ini meliputi ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.

5. Keterpaduan

Faktor ini menekankan pada kemudahan pergantian antar moda atau keterpaduan dengan moda angkutan lain.

6. Pertanggungjawaban

Faktor ini menekankan adanya pertanggungjawaban yang jelas dari penjual jasa angkutan terhadap kemungkinan kerugian yang diderita konsumen.

7. Kenyamanan

Faktor ini banyak dituntut oleh masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke atas.

8. Biaya angkutan

Faktor ini menunjuk pada biaya yang disepakati oleh pihak penjual jasa dan konsumennya.

Menurut Subarkah (1981), bagi angkutan penumpang yang terpenting ialah kenyamanan atau *comfort*. Penumpang menghendaki transport yang terasa aman, nyaman, dan tidak terlalu melelahkan. Kendaraan bermotor tidak memuaskan jika lalu lintas di jalan raya padat atau untuk bepergian jarak jauh. Dalam keadaan demikian, kereta api lebih memberikan kepuasan, karena pada kepadatan lalu lintas yang tinggi biaya operasinya rendah, sehingga tarif-tarifnya pun bias rendah. Lagipula tidak terganggu oleh kongesti lalu lintas. Selain itu, dibandingkan dengan kendaraan bermotor, gangguan cuaca tidak banyak pengaruhnya pada kereta api.

Nasution (1997) mengemukakan bahwa kenyamanan di kereta api didukung oleh beberapa elemen, yaitu :

1. Kapasitas penumpang di tiap kereta,
2. Akomodasi dan ergonomi tempat duduk,
3. Temperatur dan eliminasi,

4. Kenyamanan perjalanan (*riding comfort*, vibrasi kereta),
5. Penampilan (*appearance*), dan
6. Kebersihan (terhadap kotoran, debu, sampah, dan lain sebagainya).

2.2. Faktor yang Berpengaruh dalam Pemilihan Moda

Menurut Tamin (1997), ada 3 faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam pemilihan moda transportasi, antara lain :

1. Ciri pengguna jalan
 - a. ketersediaan atau kepemilikan kendaraan pribadi,
 - b. pemilikan SIM (Surat Ijin Mengemudi),
 - c. struktur rumah tangga,
 - d. pendapatan,
 - e. faktor lain misalnya keharusan menggunakan mobil ke tempat bekerja dan keperluan mengantar anak sekolah.
2. Ciri pergerakan
 - a. tujuan pergerakan,
 - b. waktu terjadinya pergerakan,
 - c. jarak perjalanan.
3. Ciri fasilitas moda transportasi
 - a. waktu perjalanan,
 - b. biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar, dan lain-lain),
 - c. ketersediaan ruang dan tarif parkir.

Menurut Ortuzar (1994), faktor-faktor yang mempengaruhi didalam pemilihan alat transportasi adalah :

1. Karakteristik pelaku perjalanan

Secara umum adalah :

- a. ketersediaan/kepemilikan kendaraan,
- b. kepemilikan lisensi,
- c. kondisi rumah tangga (sendiri, berkeluarga, memiliki anak),
- d. pendapatan, dan
- e. kepadatan penduduk.

2. Karakteristik dari perjalanan

Pemilihan moda sangat dipengaruhi oleh :

- a. maksud dari perjalanan,
- b. kapan perjalanan dilakukan.

3. Karakteristik dari fasilitas transportasi

- a. ketersediaan dan biaya parkir,
- b. kenyamanan dan kecocokan,
- c. dapat dipercaya dan teratur,
- d. keamanan.

Berbagai teori tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemilihan moda transportasi seperti di atas apabila dikaitkan dengan kebutuhan moda transportasi pada saat ini, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya moda transportasi yang dibutuhkan pada saat ini adalah moda transportasi yang

mempunyai karakteristik bersifat massal, murah, tepat waktu dan efisien. Moda transportasi yang mampu memenuhi karakteristik tersebut adalah moda kereta api.

2.3. Kereta Api

2.3.1. Umum

Kereta api merupakan salah satu moda angkutan yang mempunyai peranan yang tidak terlepas dari sektor perhubungan secara menyeluruh, baik dengan moda angkutan darat, laut, maupun udara. Kesemuanya tergabung dalam suatu keterpaduan sistem transportasi (Elifah dan Munandar, 2000). Kereta api menurut Warpani (1990), pada dasarnya adalah suatu moda angkutan darat yang terdiri atas dua bagian pokok yaitu tenaga penggerak yang disebut lokomotif dan unit pengangkut atau gerbong. Unit pengangkut dibedakan menjadi :

1. Kereta, dirancang khusus untuk penumpang.
2. Gerbong, dirancang khusus untuk barang.
3. Kereta makan, dirancang khusus untuk melayani kebutuhan makan dan minum para penumpang.

Menurut Papacostas (1987), berdasarkan apa yang diangkutnya, angkutan dibagi menjadi angkutan barang dan penumpang. Penyediaan jasa transportasi juga dapat diklasifikasikan sebagai angkutan dengan sistem angkutan umum dan angkutan pribadi. Pengertian angkutan umum dan angkutan pribadi ini berdasarkan pada jenis pelayanan yang disediakan. Angkutan umum adalah angkutan yang melayani masyarakat umum dengan cara membayar atas jasa yang telah

disediakan, sedangkan angkutan pribadi disediakan oleh perorangan dan untuk memenuhi kebutuhannya sendiri.

2.3.2. Keunggulan moda kereta api

Pada Prosiding Simposium dan Diskusi Panel Pendidikan dan Teknologi Perkeretaapian tahun 1995 di Bandung, diuraikan berbagai keunggulan moda kereta api dibanding dengan moda transportasi lainnya, antara lain :

1. Mampu mengangkut secara massal

Satu rangkaian kereta api kelas ekonomi mampu mengangkut 1250 orang, sedangkan satu bus hanya biasa mengangkut 50 orang tiap perjalanan.

2. Sangat hemat energi

Konsumsi bahan bakar kereta api dengan 1500 penumpang hanya mengkonsumsi 2-3 liter per km atau 0,0013-0,002 liter per km penumpang, sedangkan bus dengan 40 penumpang mengkonsumsi 0,5 liter per km atau 0,0125 liter per km penumpang.

3. Tingkat keselamatan tinggi

Tingkat resiko kecelakaan berbagai moda transportasi dapat ditunjukkan pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Tingkat Resiko Kecelakaan Berbagai Moda Transportasi

Moda transportasi	Kematian per jutaan jam
Kereta api	0,02
Bus	0,05
Mobil pribadi	0,06
Pesawat udara	1,00
Sepeda Motor	9,00
Kapal	10,00

Sumber : Prosiding Simposium dan Diskusi Panel Pendidikan dan Teknologi Perkeretaapian tahun 1995 di Bandung

4. Bersahabat dengan lingkungan

Kadar polusi (CO_2 dan NO_x) yang ditimbulkan oleh kereta api sangat rendah.

5. Hemat jalan

Lebar jalur relatif sempit, yaitu jarak antar rel (*spoor*) 1067 mm ditambah ruang bebas 3 m kiri dan kanan rel. Lebar jalur ini relatif sempit jika dibandingkan dengan kebutuhan moda jalan raya.

Menurut Black (1995) moda kereta api memiliki berbagai keuntungan operasional, yaitu :

1. Dapat memberikan kenyamanan selama perjalanan dibandingkan bus,
2. Rel baja lebih lentur daripada *pavement*,
3. Jarang berhenti dan terhindar dari arus lalu lintas yang padat,
4. Dapat menampung banyak penumpang.