

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Kriteria Angkutan Umum

Menurut PP No.55 Tahun 2012 tentang kendaraan menyebutkan bahwa angkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang. Berdasarkan UU nomor 2 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan menyatakan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari satu kota ke kota lain,
2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota,
3. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan/atau antar wilayah pedesaan,
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang melalui lintas batas negara lain.

Kriteria ideal angkutan Umum menurut *Harries (1976)* dapat dilihat dalam **tabel 3.1**:

TABEL 3.1. Kriteria Angkutan Umum Ideal

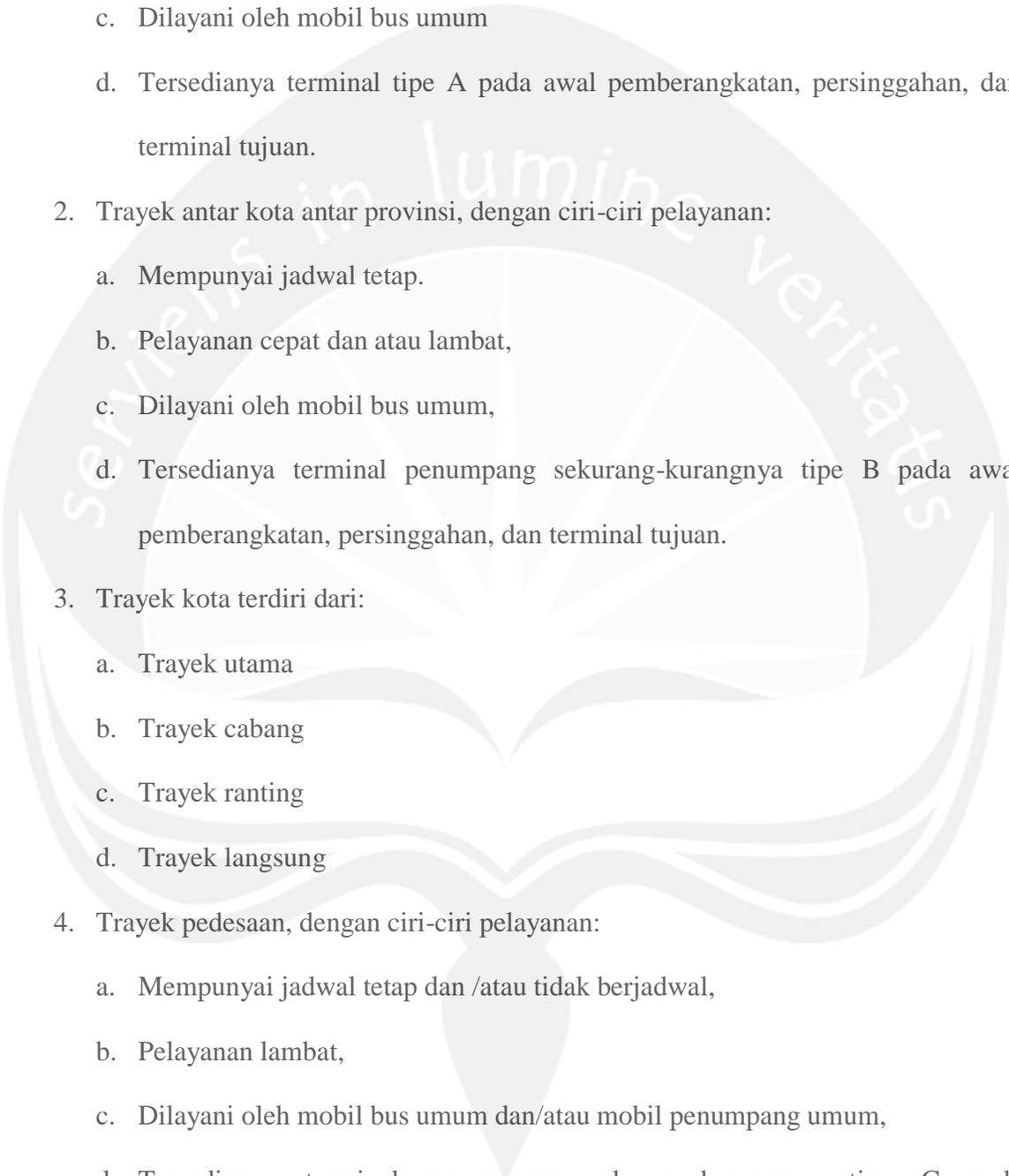
Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Biaya	Waktu perjalanan
<ul style="list-style-type: none"> • Setiap saat tersedia • Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu • Waktu total perjalanan singkat dari rumah, menunggu, dalam kendaraan, berjalan ke tujuan • Waktu tunggu singkat • Sedikit berjalan kaki ke bus stop • Tidak perlu berpindah kendaraan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang sopan • Terlindung dari cuaca buruk di bus • Mudah turun naik kendaraan • Tersedia tempat duduk setiap saat • Tidak berdesakan • Interior yang menarik • Tempat duduk yang enak 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhindar dari kecelakaan • Badan terlindung dari luka benturan • Bebas dari kejahatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ongkos relative murah dan terjangkau 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu dalam bus relative singkat

3.2. Pembagian Pelayanan Trayek

Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal (PP No. 41 Th. 1993).

Berdasarkan PP No.41 Th.1993 tentang angkutan jalan, trayek pelayanan jasa angkutan umum dibagi dalam 4 (empat) kelompok, yakni:

1. Trayek antar kota antar provinsi, dengan ciri-ciri pelayanan :
 - a. Mempunyai jadwal tetap,

- 
- b. Pelayanan cepat,
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum
 - d. Tersedianya terminal tipe A pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan.
2. Trayek antar kota antar provinsi, dengan ciri-ciri pelayanan:
 - a. Mempunyai jadwal tetap.
 - b. Pelayanan cepat dan atau lambat,
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum,
 - d. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan.
 3. Trayek kota terdiri dari:
 - a. Trayek utama
 - b. Trayek cabang
 - c. Trayek ranting
 - d. Trayek langsung
 4. Trayek pedesaan, dengan ciri-ciri pelayanan:
 - a. Mempunyai jadwal tetap dan /atau tidak berjadwal,
 - b. Pelayanan lambat,
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum dan/atau mobil penumpang umum,
 - d. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe C pada pemberangkatan, dan terminal tujuan,
 - e. Prasarana jalan yang di lalui memenuhi ketentuan kelas jalan.

3.3. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi

Dalam proses pemilihan jasa transportasi, atribut pelayanan jasa transportasi sangat berpengaruh terhadap keputusan pelaku perjalanan. Pada prosesnya pengguna jasa angkutan umum yang berbeda akan memilih moda angkutan yang memiliki atribut yang berbeda sesuai dengan tingkat kepuasan (utilitas) yang diinginkannya dan sesuai dengan kemampuan ekonominya.

Menurut Schumer (1974) mengidentifikasi atribut-atribut tingkat pelayanan sebagai berikut :

1. Kecepatan, periode yang dilalui penumpang atau barang sejak memulai sampai tiba di tempat tujuan, dalam hal ini termasuk waktu bongkar muat, pengisian bahan bakar, dan perbaikan peralatan,
2. Keselamatan, meliputi keselamatan orang atau barang yang diangkut serta keamanan bagi yang lain,
3. Kapasitas, yaitu kesediaan sarana dengan kapasitas yang memadai untuk tiap tingkat permintaan yang dapat diterima,
4. Frekuensi, yaitu keteraturan kedatangan dan keberangkatan,
5. Keteraturan, waktu-waktu tertentu dari alat transportasi tersebut berjalan,
6. Menyeluruh, keterkaitan antar moda,
7. Tanggung jawab, yaitu pertanggungjawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuan membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna jasa atas ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan,

8. Kenyamanan dalam perjalanan, meliputi tempat duduk, sirkulasi, dan pengaturan suhu serta fasilitas perjalanan jarak jauh seperti akomodasi dan pelayanan makan serta minum,
9. Ekonomis, yaitu ongkos yang wajar dan dapat diterima.

3.4. Konsep Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan penumpang. Kepuasan merupakan respon dari penumpang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya. Tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pelanggan akan mengalami kekecewaan jika kinerja dari bus tersebut tidak sesuai dengan harapan. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan.

Kinerja yang melebihi harapan maka penumpang akan sangat puas. Harapan dapat terbentuk dari pengalaman masa lampau, komentar orang lain, janji, dan informasi pasar yang ada. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan penumpang. Penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya untuk dapat memuaskan pengguna jasa angkutan umum.

Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya. Konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa, dan nilai pelanggan mempunyai keterkaitan yang erat.

Manfaat yang akan tercipta jika penumpang angkutan umum merasa puas diantaranya memberikan dasar untuk melakukan pembelian ulang, akan tercipta hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan suatu rekomendasi kepada orang lain, dan terciptanya loyalitas konsumen, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Metode dengan mengukur kepuasan pelanggan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah survei kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance analysis (IPA)*.

3.5. Teori Uji Kuesioner

3.5.1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas akan dilakukan dengan metode person atau metode korelasi product moment yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan pada kuisisioner dengan skor total.

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya jika nilai koefisien

korelasi item tersebut berada diatas nilai tabel kritik maka item tersebut valid (Sugiyono, 2009). Adapun rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3-1)$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi Product Moment

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = batas toleransi kesalahan

$\sum X$ = Jumlah Skor Variabel X (Skore Item)

$\sum Y$ = Jumlah Skor Variabel Y (total skor seluruh item)

$\sum X^2$ = Jumlah Skor Kuadrat Variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah Skor Kuadrat Variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah Perkalian Variabel X dengan Variabel Y

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini teknik yang dipakai adalah teknik perhitungan reliabilitas koefisien Alfa Cronbach, dengan alasan komputasi dengan teknik ini akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya.

Jadi dengan menggunakan teknik ini akan memberikan hasil yang lebih cermat karena dapat mendeteksi hasil yang sebenarnya.

Adapun rumus alfa Cronbach :

$$r_i = \frac{K}{(K-1)} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (3-3)$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas

K = Jumlah Pertanyaan (item)

$\sum s_i^2$ = Mean Kuadrat Kesalahan

s_t^2 = Varians Skor Total

3.6. Importance Performance Analysis (IPA)

Para peneliti menentukan 5 faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu tersedianya fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan sopan santun karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan tanggung jawab dan percaya diri.
5. Empati (*Empathy*) yaitu kesediaan untuk menunjukkan simpati dan perhatian kepada konsumen.

Menurut Kotler, (2000), salah satu instrument untuk menilai ke lima elemen kualitas pelayanan diatas dan menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai antara Kinerja (*Performance*) perusahaan dengan Harapan (*Importance*) konsumen serta menentukan langkah yang diperlukan untuk memperbaikinya adalah dengan *Importance Performance Analysis*.

Dari *importance performance analysis* tersebut dapat diketahui rangking masing-masing atribut pelayanan per variable kualitas pelayanan dari sudut Kinerja (*Performance*) dan Harapan (*Importance*) menurut hasil skors penilaian konsumen atau responden.

Important performance analysis terdiri dari dua komponen yaitu

3.6.1. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan pelaku transportasi terhadap atribut tersebut. Perhitungan tingkat kesenjangan dapat diketahui dengan skor rata-rata tingkat kepuasan (x') dan kepentingan (y') dari masing-masing pertanyaan, dimana dengan mengetahui nilai x' dan y' maka nilai gap/kesenjangan antara masing-masing variabel pertanyaan yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden dengan mencari nilai selisih antara kepuasan (x') dan kepentingan (y').

Rumus-rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Gap (G)} = X' - Y' \quad (3-4)$$

Keterangan :

Gap = analisis kesenjangan

X' = skor rata-rata tingkat kepuasan

Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan

Analisa kesenjangan dapat dilakukan dengan syarat-syarat berikut ini :

1. Jika $G < 0$: kualitas yang diharapkan penumpang lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, maka perusahaan terkait perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.
2. Jika $G > 0$: kualitas yang diharapkan penumpang lebih rendah daripada kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, maka perusahaan terkait telah dianggap memberikan kinerja dan kualitas pelayanan yang baik.
3. Jika $G = 0$: kualitas yang diharapkan penumpang sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, maka perusahaan terkait telah memberikan pelayanan yang baik namun perlu peningkatan.

3.6.2. Analisis Kuadran

Analisis kuadran berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan pelaku transportasi terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelaku transportasi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kinerja adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pelaku transportasi. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang digunakan yaitu dimana X merupakan tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan umum dan Y adalah tingkat harapan/kepentingan terhadap angkutan umum.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3-5)$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja angkutan umum

Y_i = Skor penilaian harapan/kepentingan pelaku transportasi

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan/harapan. Factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat ditulis dengan rumus sederhana sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{n} \quad (3-6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{n} \quad (3-7)$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan atribut ke-i

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dengan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{K} \quad (3-8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K} \quad (3-9)$$

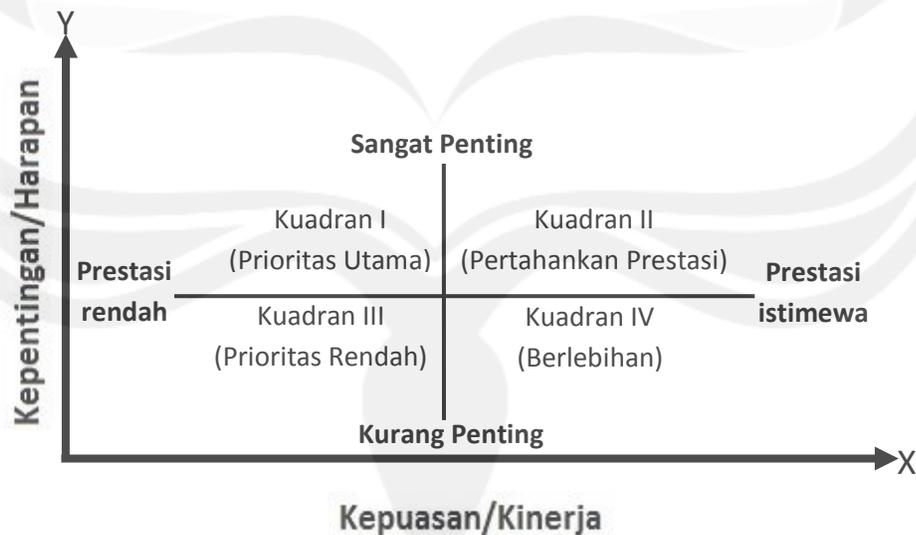
Keterangan :

\bar{X} = rata-rata dari skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan

K = jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisiner

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) sedangkan nilai (Y) memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut. kemudian nilai-nilai tersebut di plot dalam diagram kartesius.



Gambar 3. 1 Gambar Diagram Kartesius

(Sumber : Supranto,1997)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan angkutan Kota yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang, tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang, atribut- atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut-atribut pelayanan di daerah ini menunjukkan nilai untuk agar dapat ditingkatkan. Tingkat kepentingan yang tinggi dapat direspon baik oleh responden. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata responden.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pelayanan yang terdapat dipelayanan ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi menunjukkan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan tetapi sehingga tidak menunjukkan prioritas perbaikan (berlebihan).

3.6. Profil Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Litha & Co

Bus Litha & Co didirikan pada tahun 1967 oleh Litha Bren yang masih berbentuk badan usaha perseorangan yang berkedudukan di Makale, Tana Toraja. Kegiatan usahanya pada waktu itu adalah berdagang dengan menjual barang-barang konsumsi di Tana Toraja. Perusahaan ini memiliki 4 unit truk yang digunakan untuk mengangkut barang-barang dagangannya.

Berawal dari kendaraan truk yang dibeli, akhirnya kendaraan tersebut dikomersilkan karena pada waktu itu kendaraan umum masih langkah sementara banyak konsumen yang membutuhkan kendaraan umum. Konsumen yang memakai jasa layanannya diwajibkan membayar sewa angkutan sesuai persetujuan kedua belah pihak. Penumpang yang memakai jasa pelayanan perusahaan ini semakin bertambah dari hari ke hari.

Jasa pelayanan pada waktu itu hanya trayek Toraja-Makassar. Kendaraan truk diubah bentuk badannya sedemikian rupa sehingga para penumpang merasa nyaman dan terlindung dari hujan dan panas matahari. Pemilik perusahaan merasa mendapat keuntungan lebih banyak bila mana kendaranya mengangkut penumpang dari pada barang-barang dagangannya.

Tahun 1968 pemilik perusahaan pindah ke Makassar dan kemudian perusahaannya pindah ke Makassar. Perusahaan ini terus berkembang dan kemudian perusahaan ini berubah menjadi badan usaha yang berbentuk firma. Perubahan ini

dilakukan pada tahun 1970 dimana pemilik perusahaan adalah pemilik perusahaan semula ditambah beberapa anggota keluarganya.

Unit usaha angkutan penumpang ini terus berkembang karena pada waktu itu belum banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan umum. Tahun 1973 pemilik perusahaan menambah jumlah armadanya sebanyak 6 unit kendaraan bus yang baru. Perusahaan ini terus berkembang dan sudah memiliki puluhan unit bus yang masih beroperasi hingga saat ini.

Bus terbaru yang mereka miliki adalah *Marcedez Benz* sebanyak 16 unit yang baru didatangkan pada tahun ini. Perusahaan ini memiliki visi “menjadikan Litha & Co semakin berkembang pesat dan meningkatkan pelayanan menuju kesempurnaan”, misi dari perusahaan ini adalah “memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan mempertahankan kualitas dan kenyamanan sehingga dapat mewujudkan tujuan utama kami yaitu keselamatan dan kenyamanan penumpang”.