

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Menurut Warpani (2002) transportasi atau perangkutan adalah sarana kegiatan perpindahan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang bertujuan menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan.

Menurut Morlok (1985) transportasi berarti memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat yang lain, dimana ditempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Berarti transportasi juga merupakan suatu proses gerak, proses pindah, proses mengangkut (Miro, 2002).

Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan transportasi atau angkutan adalah perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas.

2.2 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus dan sebagainya) kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani 2002).

Menurut Miro (2002) ukuran pelayanan alat pendukung transportasi yang baik adalah aman, cepat, lancar,nyaman,ekonomis dan terjamin kesediaanya.

Menurut Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk mengangkut barang dan atau orang dengan dipungut biaya

Menurut Tamin (1997) angkutan umum menggunakan prasarana lebih efisien dibandingkan dengan kendaraan pribadi, terutama pada waktu jam sibuk.

Terdapat dua jenis ukuran pelayanan angkutan umum lebih baik yakni :

1. Perbaikan operasi pelayan, frekuensi,kecepatan dan kenyamanan penumpang
2. Perbaikan sarana penumpang
 - a. Penentuan lokasi dan desain tempat pemberhentian dan terminal yang baik,terutama dengan adanya moda transportasi yang berbeda pada jalan raya atau rel.
 - b. Pemberian prioritas yang lebih pada angkutan umum. Teknik yang sering digunakan adalah jalur khusus bus, prioritas bus, lampu lalu lintas tempat pemberhentian taksi dan lainnya.

Keberadaan angkutan umum dimaksudkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat umum. Hal ini memungkinkan angkutan umum bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak pengguna angkutan umum dan ini membuat harga angkutan umum lebih ekonomis.

Berdasarkan Keputusan Menteri 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Angkutan orang di jalan dengan Kendaraan Umum, jenis angkutan orang dengan kendaraan terdiri dari :

1. Angkutan Lintas Batas Negara.
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi.
3. Angkutan Kota.
4. Angkutan Pedesaan.
5. Angkutan Perbatasan.
6. Angkutan Khusus.

2.3 Angkutan Pedesaan

Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan nomor 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan Umum mendefinisikan angkutan pedesaan adalah angkutan yang menghubungkan kawasan pedesaan dengan kawasan pedesaan dan kawasan pedesaan dengan kawasan ibukota kabupaten. Berdasarkan keputusan menteri tersebut pelayanan angkutan pedesaan diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Mempunyai jadwal tetap dan atau tidak berjadwal.
2. Jadwal tetap di berlakukan apabila permintaan angkutan cukup tinggi.

3. Pelayanan angkutan bersifat lambat, berhenti pada setiap terminal dengan waktu menunggu cukup lama.
4. Terminal yang merupakan asal pemberangkatan sekurang-kurangnya terminal tipe C.
5. Dilayani dengan mobil bus kecil atau mobil penumpang umum.

2.4 Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam trayek, maka ditetapkan standar pelayanan minimal angkutan perdesaan yang baru sebagai berikut.

Tabel 2.1 Standar Minimal Pelayanan Angkutan Perdesaan

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1.	KEAMANAN					
	a. Tanda pengenal awak kendaraan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan. 	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	
	b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. 2. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk. 2. Ketersediaan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan. 2. Harus tersedia. 	

Lanjutan Tabel 2.1 Standar Minimal Pelayanan Angkutan Perdesaan

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
2.	KESELAMATAN					
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 1 (satu) tahun sekali.	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: 1. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas; 2. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; 3. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	
	2ja Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) unit.	
	b1. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Ketersedian dan Berfungsi	Dapat berfungsi dengan baik	
b2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir		
b3. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas		
b4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik		
b5. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang		
b6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang – kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi	Mendorong pengemudi lebih bertanggung jawab terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi b. Tidak terpasang	Tidak terpasang		
b7. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil)	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.		

Lanjutan Tabel 2.1 Standar Minimal Pelayanan Angkutan Perdesaan

b8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif	
b9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menyalakan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan Bel Penumpang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	
g10 sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	tersedia	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	
c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pengecekan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	
d. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: a. penumpang; dan b. pengemudi.	

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
3.	KENYAMANAN					
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menjamin kenyamanan penumpang.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	
	b. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup.	Untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	
	c. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantung kertas atau plastik.	Untuk menjaga kebersihan dalam kendaraan.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) buah diletakkan dalam kendaraan.	
	c1. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (air conditioner).	Untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.	
	c2. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	

Sumber : Departemen Perhubungan

2.5 Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kekecewaan atas hasil perbandingan atas harapan dan kinerja yang diterima dan diharapkan (Khotler,2000).

Menurut Gerson (2002) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang/jasa itu berjalan atau berfungsi dengan baik jika tidak pelanggan menjadi kecewa dan pihak penyedia jasa / perusahaan harus menemukan cara membuat pelanggan menjadi puas.

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontiniu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Dalam era globalisasi ini perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan.oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu (Lupiyoadi,2001).