

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan Minimum Angkutan

Untuk memenuhi kualitas jasa angkutan umum sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang, pemerintah menggunakan SPM (Standar Pelayanan Minimum) sebagai alat pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib yang meliputi (dalam Simanullang, 2016):

a. **Keamanan**

Keamanan merupakan harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan yang dimaksud terdiri dari 2 yaitu keamanan di halte dan keamanan dimobil bus meliputi: Petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, lampu penerangan, identitas kendaraan, indentitas pengenalan pengemudi, dan lampu isyarat tanda bahaya.

b. **Keselamatan**

Keselamatan yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari 3 keselamatan pada manusia, keselamatan pada mobil bus, keselamatan pada prasarana meliputi : Standar Operasional Prosedur (SOP)

pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat, kelayakan kendaraan, peralatan keselamatan, dan pemeliharaan kendaraan.

c. Kenyamanan

Kenyamanan yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan yang dimaksud terdiri dari 2 kenyamanan di halte dan di dalam bus yaitu: lampu penerangan, fasilitas pengaturan suhu ruangan, fasilitas kebersihan, dan luas kursi penumpang.

d. Keterjangkauan

Keterjangkauan yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan yang dimaksud: kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, ketersediaan jaringan trayek penumpang, dan tarif.

e. Kesetaraan

Kesetaraan yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil seperti kursi prioritas.

f. Keteraturan

Keteraturan yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa meliputi waktu tunggu, kecepatan perjalanan,

informasi pelayanan, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan mobil bus, informasi gangguan perjalanan bus, dan sistem pembayaran.

3.2 Pelayanan Trayek

Trayek angkutan (dalam Allo, 2015) adalah lintasan kendaraan umum atau rute untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

Angkutan trayek tetap dan teratur melayani lintasan/rute yang tetap dari terminal yang telah ditetapkan ke terminal tujuan yang telah ditetapkan dan dilayani dengan frekuensi tertentu/dilengkapi dengan jadwal perjalanan, seperti :

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek,
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten/Kota yang melalui lebih dari satu daerah Provinsi dengan menggunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek,
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten/Kota dalam satu daerah Provinsi dengan kendaraan umum yang terikat dalam trayek,
4. Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota dengan menggunakan angkutan umum yang terikat dalam trayek,

5. Angkutan Perdesaan adalah angkutan dari satu tempat/desa ke tempat lain dalam satu daerah Kabupaten dengan mempergunakan kendaraan umum yang terikat dalam trayek.

Angkutan tidak dalam trayek merupakan angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah, seperti:

1. Angkutan Taksi adalah angkutan umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani dalam wilayah operasi terbatas,
2. Angkutan Sewa adalah angkutan umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas,
3. Angkutan Pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya
4. Angkutan Lingkungan adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu, di berbagai daerah Indonesia dikenal sebagai Angkot/Angkutan Kota, yang biasanya menggunakan mobil penumpang (kapasitas penumpang kurang dari 9 orang).

3.3 Sampel

Sampel adalah pengumpulan data tidak dilakukan dari seluruh responden yang menjadi penumpang dalam angkutan tetapi hanya sebagian atau mewakili untuk para penumpang lainnya (Umar, 2007:78) dalam (Nani dan Wolok, 2014). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2009) dalam (Simanullang, 2016). Untuk penentuan sampel sebenarnya yang menyatakan bahwa semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Ukuran sampel yang akan diambil sesuai dengan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir sebesar 10% atau 0,1

3.4 Teori Uji Kuisioner

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan

kriteria pengambilan keputusan yaitu, jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner valid, dan jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner tidak valid. (Ghozali, 2001) dalam (Nani dan Wolok, 2014).

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. Adapun rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut, (Sugiyono, 2009) dalam (Simanullang, 2016). :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3-2)$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah responden yang mengisi kuisisioner
- X = skor tiap variabel x
- Y = skor tiap variabel y

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal ketika jawaban konsumen terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001) dalam (Nani dan Wolok, 2014).

Kriteria penilaian uji reliabilitas menurut (Jogiyanto dan Abdillah, 2009) dalam (Kusuma, Setiono, dan Poli, 2016) adalah jika hasil koefisien alpha lebih

besar dari 0,6 maka kuesioner itu reliabel, begitupun sebaliknya jika hasil koefisien alpha tidak lebih dari 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

rumus alfa:

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3-3)$$

Mencari harga-harga varians butir

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \quad (3-4)$$

Mencari varians total

$$\sum \sigma_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \quad (3-5)$$

Dimana:

r^{11} = uji reliabilitas

K = jumlah pertanyaan (item)

σ_b^2 = varians butir

$\sum \sigma_t^2$ = varians total

$\sum Y$ = jumlah skor total dari setiap responden

$\sum X$ = jumlah jawaban responden pada setiap varians

N = jumlah responden uji coba

3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Dari *importance performance analysis* dapat diketahui rangking atau penilaian dari para responden mengenai tingkat kepentingan atribut pelayanan per variabel kualitas pelayanan dari sudut kinerja dan harapan menurut hasil skors penilaian para responden atau konsumen. Dari hasil tingkat kepuasan dan tingkat

kinerja akan menghasilkan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Penelitian yang digunakan pada penyebaran kuesioner ini menggunakan skala *Likert* yang sudah dimodifikasi dimana responden memilih lima jawaban yang tersedia. Skala *likert* merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena yang spesifik) seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

Tabel 3.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan/Kepentingan

Tingkat Pelayanan	Bobot Skor
Sangat Setuju	5,0 – 4,1
Setuju	4,0 – 3,1
Cukup Setuju	3,0 – 2,1
Tidak Setuju	2,0 – 1,1
Sangat Tidak Setuju	1,0 – 0,0

(Sumber: Dindimara, 2017)

Tabel 3.2 Persentase Tingkat Kesesuaian

Tki(%)	Keterangan
0% - 20%	Tidak Memuaskan
21% 40%	Kurang Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 84%	Memuaskan
>81%	Sangat Memuaskan

(Sumber: Dindimara, 2017)

Dengan adanya hasil perhitungan pada penelitian ini dapat mengukur tingkat kepuasan/harapan dari para konsumen serta mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih beberapa moda transportasi yang ada sebagai penunjang perjalanan.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3-6)$$

Dimana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kepuasan bus

Yi = Skor penilaian harapan/kepentingan pelaku transportasi

Untuk sumbu horizontal (X) akan diisi oleh tingkat kepuasan penumpang terhadap bus dan sumbu vertikal (Y) akan diisi skor kepentingan/harapan. Rumus penyederhanaan untuk faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebagai berikut:

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

Dimana:

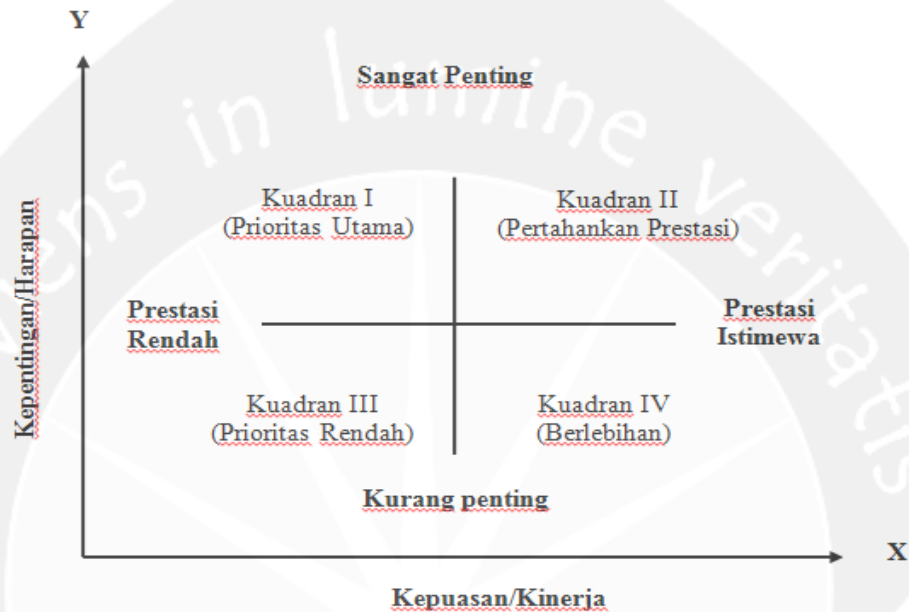
Xi = rata-rata tingkat penilaian kepuasan

Yi = rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan

n = jumlah responden

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kepuasan atribut (X) sedangkan nilai (Y) memotong tegak lurus

pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata, nilai-nilai tersebut kemudian di plot dalam diagram kartesius.



(Sumber: Supranto, 1997) dalam (Allo, 2015)

Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran yang memuat atribut yang dianggap penting bagi penumpang tetapi belum sesuai dengan harapan penumpang, tingkat kepuasan dan atributnya lebih rendah daripada tingkat kepentingan penumpang. Perlu lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), pada kuadran ini terdapat atribut pelayanan yang memiliki keunggulan dimata responden, sehingga apa yang sudah ada dapat ditingkatkan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting serta kinerjanya yang kurang istimewa. Bila terjadi peningkatan pada kuadran ini, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan penumpang sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan), memuat atribut pelayanan yang berlebihan dan dianggap kurang penting bagi penumpang.