

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Nasrah Jusmin (2003), Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja. Pengemudi Angkutan Mikrolet (Studi Kasus di JL. Urip Sumohardjo Makasar). Studi ini melakukan analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet, titik berat studi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut penumpang dengan kinerja yang telah dilakukan oleh pengemudi angkutan mikrolet dan yang kedua adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja pengemudi dengan tingkat kepuasan penumpang. Dari hasil analisis pengelolaan data didapatkan bahwa kualitas pelayanan jasa seorang pengemudi yang dinilai oleh penumpang menurut diagram kartesius terbagi menjadi 4 bagian yaitu 1) Prioritas Utama meliputi kecepatan keberangkatan (naik langsung berangkat), kemampuan seorang pengemudi angkutan mikrolet untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, dan kemampuan seorang pengemudi untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang dikemukakan oleh penumpang, 2) Pertahankan Prestasi meliputi pengetahuan dan kecakapan pengemudi di dalam menjalankan kendaraannya, serta kebersihan dan kerapian dari kendaraan yang dijalankan, 3) Prioritas Rendah meliputi pelayanan seorang pengemudi yang ramah dan selalu siap menolong, 4) Berlebihan meliputi melaksanakan komunikasi dengan penumpang secara efektif serta tanggung jawab seorang pengemudi terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Untuk

masalah kedua mengenai gambaran hubungan antara kepuasan penumpang dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi dimana hasil dari pengolahan data statistik didapatkan bahwa peubah tingkat pendidikan (X1), umur (X2), pengalaman (X4), kepemilikan kendaraan (X5) dan pendapatan (X6) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan suku (X3) tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Keenam peubah ini diuji dengan menggunakan rumus Chi-Square dan Koefisien Kontigensi.

Rudy Setiawan (2005), Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo. Studi ini melakukan analisis tentang Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo, titik berat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengoperasian KA Komuter. Dari hasil analisis kuisioner dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan yaitu meliputi : keamanan di stasiun/shelter, kebersihan (stasiun/shelter, kereta, toilet). Sedangkan beberapa faktor yang menurut responden penting dan memuaskan adalah : Ketepatan jadwal, informasi mengenai jadwal, dan ketersediaan tempat duduk di dalam kereta.

Siswadi (2005), Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) (Studi Kasus di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang). Studi ini melakukan analisis mengenai kinerja peralatan bongkar muat di terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) di Pelabuhan Peti Kemas Tanjung Emas Semarang, titik berat studi ini ditekankan pada analisa sistem pelayanan

bongkar muat dari dermaga sampai lapangan penumpukan Peti Kemas, khususnya peralatan Container Crane (CC), Rubber Tyired Gantry (RTG) dan Head Truck (HT) dengan menggunakan metode antrian yang penyelesaiannya menggunakan dua model yaitu model peramalan dan model simulasi sebagai alat perhitungan.

Dari hasil analisisnya diketahui bahwa permintaan untuk ekspor/muat sampai tahun 2010 sebesar 195.034,5706 box per tahun dan untuk impor/bongkar sebesar 135.163,9523 box per tahun. Dari faktor biaya dihasilkan biaya tunggu barang Rp 48.277,136 per box per hari, biaya pelayanan CC Rp 8.589.041,096 per CC per hari, biaya pelayanan HT Rp 422.945,205 per HT per hari, biaya pelayanan RTG Rp 2.466.575,342 per RTG per hari. Hasil simulasi kinerja pelayanan peralatan CC, HT dan RTG sampai tahun 2010 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan utilitas dimana pada CC dari 35,145% menjadi 46,168% pada HT dari 18,254% menjadi 26,438% dan pada RTG dari 43,532% menjadi 58,828%. Berdasarkan analisis simulasi kinerja peralatan bongkar muat Peti Kemas sampai tahun 2010 diketahui tingkat utilitas peralatan yang tidak seimbang dan masih sangat rendah. Untuk meningkatkan utilitas masing-masing peralatan tersebut maka dari simulasi didapatkan jumlah kombinasi peralatan antara lain 4 CC, 8 HT dan 9 RTG dengan utilitas masing-masing 41,46% ; 40,7% dan 39,96%.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan.

Persamaannya :

1. Pada penelitian Nasrah Jusmin dan Rudy Setiawan, keduanya samasama membahas tentang kepuasan pelanggan/konsumen terhadap pelayanan jasa

yang diterima oleh para pengguna jasa, dengan membandingkan antara nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari tiap-tiap variabel yang menentukan kualitas pelayanan jasa.

2. Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, baik penelitian satu dan kedua menggunakan 5 atribut atau faktor yang meliputi Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dari kelima atribut tersebut dihitung bobot masing-masing, kemudian dicari nilai rata-ratanya.

Perbedaannya :

Tinjauan dititik beratkan pada kepuasan pelanggan Terminal Tirtonadi.

2.2. Terminal Angkutan Umum

Menurut Morlok (1995), terminal adalah titik tempat penumpang dan barang memasuki dan meninggalkan suatu sistem transportasi. Terminal ini bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga sering merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang besar dan titik tempat kongesti (kemacetan) mungkin terjadi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1993 tentang prasarana dan sarana lalu lintas jalan mengklasifikasikan terminal menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu:

1. Terminal penumpang tipe A

Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar propinsi (AKAP), dan/atau angkutan lintas batas antar Negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan.

2. Terminal penumpang tipe B

Berfungsi melayani kendaraan umum untuk antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.

3. Terminal penumpang tipe C

Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang terminal transportasi jalan dan pedoman teknis pembangunan terminal angkutan penumpang, maka fasilitas terminal penumpang terdiri dari:

1. Fasilitas utama : fasilitas utama merupakan suatu fasilitas yang mutlak dimiliki dalam suatu terminal meliputi :
 - a. Areal keberangkatan,
 - b. Area kedatangan,
 - c. Area menunggu,
 - d. Area lintas.
2. Fasilitas penunjang : selain fasilitas utama dalam sistem terminal terdapat pula fasilitas penunjang sebagai fasilitas pelengkap yaitu :
 - a. Ruang kantor
 - b. Tower / menara pengawas
 - c. Pos pemeriksaan KPS/TPR
 - d. Musholla
 - e. Kios
 - f. WC/kamar mandi

- g. Pelataran parkir kendaraan pengatur/penjemput
- h. Peron
- i. Loker
- j. Taman, dan lain-lain

2.3. Kualitas Layanan

Kesadaran akan pentingnya kualitas pada tingkat global dipacu oleh keberhasilan penerapan manajemen kualitas total (*Total Quality Management-TQM*) dari perusahaan-perusahaan Jepang dengan munculnya *The Deeming Price* pada tahun 1951 (lihat Utami, 2006). Meskipun sebenarnya organisasi atau perusahaan jasa membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengimplementasikan konsep TQM, namun kondisi ekonomi dan bisnis turut mendorong percepatan kesadaran tentang pentingnya kualitas dengan adanya kondisi persaingan yang semakin tajam, kemajuan teknologi, maupun berubahnya preferensi konsumen.

Menurut Utami (2006), terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu dengan yang lain, yaitu: (1) persepsi konsumen, (2) produk, dan (3) proses. Pada produk berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, namun tidak demikian halnya dengan produk berwujud jasa. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat berperan pada keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas.

Di sisi lain, Utami (2006), juga menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas merupakan suatu hal yang sulit dipahami, bahkan pemahaman tentang kualitas sering disalahartikan sebagai sesuatu yang baik, kemewahan, keistimewaan, atau sesuatu yang berbobot. Kesulitan penilaian terhadap kualitas dirasakan lebih berat, mengingat persepsi konsumen dalam menilai kualitas bersifat sangat subjektif. Padahal telah dipahami bahwa kualitas produk baik barang maupun jasa akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan pengembalian atas investasi (*return on investment*) perusahaan melalui penurunan biaya dan perbaikan produktivitas. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.

Sementara Jasfar (2008) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang kompleks, dan paling sering dibahas pada disiplin ilmu pemasaran. Kualitas layanan digambarkan secara umum dan dievaluasi secara menyeluruh dalam jasa. Bahkan dikemukakan bahwa kualitas layanan dijelaskan sebagai konsep multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa. Karena hal inilah pemikiran tentang konsep kualitas layanan terus mengalami perkembangan, khususnya kebutuhan terhadap model untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi.