

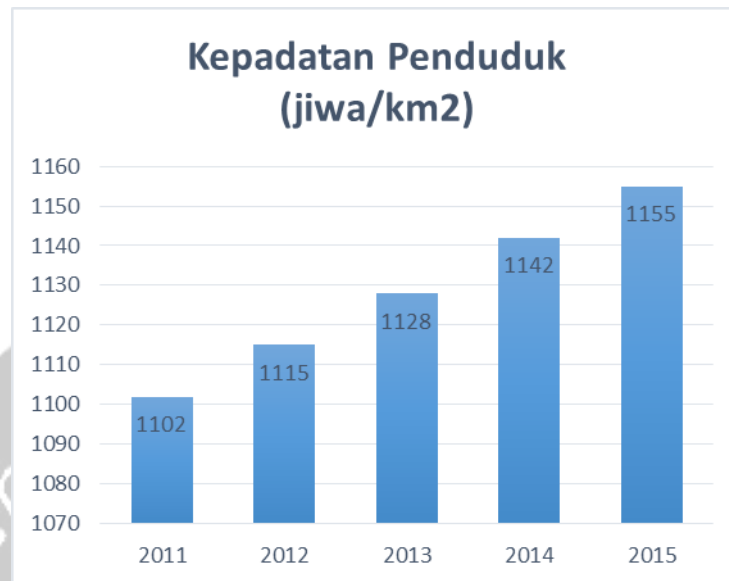
## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1 Perkembangan Transportasi di Kota Yogyakarta**

Menurut pendapat Warpani (1990), angkutan (*transport*) merupakan proses perpindahan orang atau barang dari beberapa tempat guna memudahkan orang atau suatu kelompok tertentu secara efektif dan efisien. Proses yang terjadi dan berlaku dapat terlaksana dengan beberapa media angkut berupa kendaraan atau tanpa kendaraan. Sedangkan sistem transportasi di Kota Yogyakarta pada awalnya dimulai dengan adanya transportasi tradisional yang sekarang ini sudah semakin maju dengan sistem transportasi yang semakin canggih (Sri Retna Astuti, 2014). Hal tersebut menjadikan sistem transportasi terus berkembang dengan teknologi yang semakin memudahkan masyarakat.

Pertumbuhan penduduk merupakan salah satu penyebab meningkatnya jumlah kebutuhan transportasi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut data Badan Pusat Statistik DIY pada tahun 2015 tercatat jumlah kepadatan penduduk di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai angka 1.155 jiwa/km<sup>2</sup> (gambar 2.1). Jumlah besar tersebut tentu mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan alat transportasi dalam mendukung kegiatan sehari-hari mereka.



Gambar 2.1 Jumlah Penduduk DIY 2011 - 2015

Sumber : Badan Pusat Statistik DIY

## **2.2 Transportasi Darat**

Menurut Warpani (1990), seluruh bentuk alat transportasi yang berada di darat merupakan bagian dari transportasi darat yang terdiri dari kendaraan roda dua, roda tiga dan roda empat. Transportasi darat merupakan salah satu pendukung aktifitas sehari hari masyarakat di era sekarang ini. Banyak dari masyarakat menggunakan transportasi darat sebagai sarana utama pendukung kegiatan sehari hari.

Transportasi darat juga digunakan pemerintah sekarang ini sebagai salah satu pendukung moda transportasi umum seperti taksi, bus kota dan kereta api. Berbagai bentuk kemajuan teknologi juga semakin mendukung kinerja alat transportasi darat yang semakin memudahkan masyarakat dalam penggunaannya sehari hari secara efisien dan tepat waktu.

Berbagai sistem transportasi juga mulai bermunculan dengan maksud semakin memudahkan masyarakat dan lebih efisien dalam segi biaya dan waktu. Dalam perkembangannya sistem transportasi mulai tumbuh dari yang dulunya menggunakan sistem offline menjadi sistem *online* yang sering menimbulkan pro dan kontra di tengah kalangan masyarakat baik bagi para pengemudi maupun penumpang.

### **2.3 Angkutan Taksi Konvensional**

Taksi konvensional adalah salah satu transportasi umum yang biasa digunakan masyarakat, yang telah tersedia di jalan konvensional. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan penyedia jasa angkutan taksi konvensional.

Menurut Lucas Christiani (2016), sejauh ini taksi konvensional di Indonesia tidak semuanya diminati dan nyaman bagi penumpang atau pengguna jasa transportasi taksi konvensional. Salah satu yang sering dirasakan pengguna adalah adanya ketidakpastian tarif ketika penumpang tidak tau seberapa jauh rute yang mereka tempuh. Hal tersebut membuat tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna semakin berkurang.

### **2.4 Moda Transportasi Angkutan Online**

Menurut Sony Sulaksana Wibowo (2017), transportasi *online* muncul akibat kebutuhan masyarakat yang ingin selalu dimudahkan dalam urusan kebutuhan sehari-hari. Hal ini membuka peluang bagi para pengembang aplikasi *online* untuk

terus memunculkan inovasi guna mendapatkan keuntungan sekaligus menjawab keluhan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin dimudahkan.

Transportasi *online* tumbuh dan berkembang di Indonesia dalam bentuk taksi dan ojek. Kemunculan moda transportasi *online* sering menimbulkan pro dan kontra bagi sebagian besar masyarakat yang berpendapat bahwa transportasi *online* tidak memiliki landasan hukum yang jelas. Dalam Pasal 7 ayat 1 UU No 22/2009, dijelaskan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, badan hukum, dan/atau masyarakat. yang artinya, masyarakat, termasuk individu, dapat juga berpartisipasi langsung dalam penyelenggaraan angkutan jalan tanpa harus memiliki badan hukum.

## **2.5 Tingkat Kepuasan**

Obyek utama dalam penilaian mengenai kepuasan dan kualitas jasa transportasi pada penelitian kali ini adalah pelanggan yang merupakan aset yang sangat berharga guna mendukung perputaran ekonomi suatu penyedia jasa layanan transportasi baik yang berbasis *online* maupun offline. Hal tersebut terjadi ketika tingkat kepuasan meningkat serta rasa percaya akan penyedia jasa tersebut timbul seiring dengan penggunaan sehari-hari. Jadi dengan kata lain, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap kinerja yang dirasakan langsung dilapangan yang muncul akibat angka harapan serta kenyataan yang dirasakan langsung dilapangan.

Menurut Gazpers (2008), kepuasan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi dengan produk yang dikonsumsi. Dalam era kemajuan sistem transportasi dan ekonomi yang semakin maju dan berkembang di Indonesia, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna menilai baik tidaknya kinerja yang selama ini dijalankan oleh suatu perusahaan terkait (Kotler,2006).

Pada umumnya kepuasan muncul ketika perkiraan atau harapan pelanggan tentang suatu produk yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan ketika mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk jasa. Jika realitas kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka akan timbul nilai kepuasan pelanggan. Namun apabila nilai realita yang ada dipalapanan lebih rendah dari yang diharapkan maka tingkat kepuasan pelanggan tentu akan menurun (Gazpers,2006).