

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Transportasi**

Papacostas (1987) mendefinisikan transportasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.

Transportasi juga dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hubungan ini haruslah terdapat tiga hal berikut: (a) ada muatan yang diangkut, (b) tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya, dan (c) ada jalanan yang dapat dilalui (Nasution, H.M.N., 1996).

Undang – undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam pasal 1 ayat 3 mendefinisikan transportasi atau angkutan sebagai perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

#### **2.2. Angkutan Umum**

Angkutan bermotor umum adalah moda transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasinya yang bergerak di jalan raya (Nasution, H.M.N., 1996).

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

Menurut Tamin (1997) angkutan umum menggunakan prasarana lebih efisien dibanding 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, antara lain:
  - 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, dan lampu lalu lintas tempat pemberhentian taksi dan lainnya.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman. Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja. Ditinjau dengan kaca mata per lalu-lintasan, keberadaan angkutan umum mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini dimungkinkan angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990).

Berdasarkan Keputusan Menteri No. 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 Antar Kota Antar Provinsi**

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum mendefinisikan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi sebagai angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota yang melalui lebih dari satu daerah propinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Berdasarkan keputusan tersebut, dalam pelayanannya angkutan antar kota antar propinsi diselenggarakan dengan ciri – ciri sebagai berikut:

- a. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil bus yang dioperasikan;
- b. Pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat, yaitu pelayanan angkutan dengan pembatasan jumlah terminal yang wajib disinggahi selama perjalanan;

- c. Dilayani dengan mobil bus besar dan/atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun non ekonomi;
- d. Terminal yang merupakan terminal asal pemberangkatan, persinggahan dan tujuan angkutan orang adalah terminal tipe A;
- e. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota antar propinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan.

#### **2.4. Standar Pelayanan Jasa**

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya, bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas.

Menurut Kotler (2002), terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, diantaranya keteraturan (jumlah keberangkatan armada dalam satu hari), ketepatan (jadwal keberangkatan yang tidak berubah), dan kecepatan (waktu tempuh yang dibutuhkan).
2. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
3. Keyakinan / Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kecakapan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Sebagai contoh adanya celah yang memungkinkan

terjadinya tindak kejahatan pencurian, hal ini diatasi oleh PO. Gunung Harta dengan menyediakan Safe Deposit Box pada masing – masing armadanya, sehingga penumpang dapat menitipkan barang – barang berharganya, dan dapat diambil ketika akan turun dari bus.

4. Kepedulian / Empati (Empathy), yaitu rasa peduli untuk memberi perhatian secara individual kepada pelanggan, serta bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Misalnya tersedia petugas yang akan selalu siap mengangkat telepon ketika pelanggan membutuhkan informasi mengenai jadwal keberangkatan, harga tiket, dan lainnya.
5. Penampilan / Bukti Fisik (Tangible), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan petugas (supir ataupun kondektur), dan kondisi dari kendaraan (dalam hal ini armada Bus Gunung Harta trayek Yogyakarta – Denpasar). Kondisi fisik kendaraan yang baik antara lain meliputi cat bus, tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, tempat istirahat kaki, lampu baca, bagasi, serta kondisi mesin yang baik, dan fasilitas lain yang tersedia. Hal ini juga menjadi faktor penentu kepuasan penumpang.

Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan dengan konsisten.

## 2.5. Profil Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar



Gambar 2.1 Bus Antar Kota Dalam Provinsi milik PO. Gunung Harta

Sejarah PO Gunung Harta ini dimulai dengan pendiriannya pada tahun 1993. Diawal pendirian PO Gunung Harta hanya menyediakan layanan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) untuk trayek Denpasar – Pelabuhan Gilimanuk. Baru pada tahun 1995, PO asal Bali ini memberanikan diri untuk merambah ke trayek Antar Kota Antar Propinsi (AKAP). Pengembangan bisnis PO Gunung Harta ini tidak lepas dari bantuan lembaga keuangan dan kepercayaan masyarakat Bali atas layanan transportasinya. Usaha keras Bapak I Wayan Sutika dan jajarannya ini akhirnya membuahkan hasil. Dimana mulai tahun 2004, bus kebanggaan masyarakat Bali ini mampu mengembangkan jumlah armada busnya hingga 40

unit. Selain itu juga membuka trayek, diantaranya: Denpasar - Gilimanuk PP, Denpasar-Jember PP, Denpasar-Surabaya PP, Denpasar-Malang PP, Denpasar – Solo - Yogyakarta PP, Denpasar-Semarang-Jakarta PP, Denpasar-Madiun-Maospati-Ponorogo PP. Tidak hanya pengembangan trayek AKAP, PO Gunung Harta ini juga merambah ke layanan bus pariwisata, juga titipan paket kilat. Selain itu, PO satu ini juga tetap mempertahankan layanan transportasi AKDP di Bali yang telah menjadi cikal bakal kesuksesannya.



Gambar 2.2 Livery Bus – Bus yang Beroperasi pada Trayek Yogyakarta – Denpasar

Dari segi armada yang digunakan, bus dari masing – masing armada yang beroperasi pada trayek Yogyakarta – Denpasar memiliki ciri khasnya masing – masing. PO. Tami Jaya misalnya, perusahaan yang berkantor pusat di Jl. R. E. Martadinata No.84, Wirobrajan, Kota Yogyakarta ini mengoperasikan bus dengan warna putih, sedangkan Perusahaan Otobus asal Kudus PO. Pahala Kencana tetap menggunakan *livery* khasnya yang di dominasi warna kuning, sedangkan PO.



Safari Dharma Raya yang bermarkas di Temanggung, Jawa Tengah setia dengan warna putih di tambah warna biru di bagian bawahnya, lengkap dengan gambar lima ekor gajah di kedua sisi armadanya. Warna ungu menjadi pilihan PO. Wisata Komodo, Perusahaan pesaing asal Bali. Terdapat tambahan gambar sekumpulan kuda yang sedang berlari di body bus bagian kiri dan kanan.



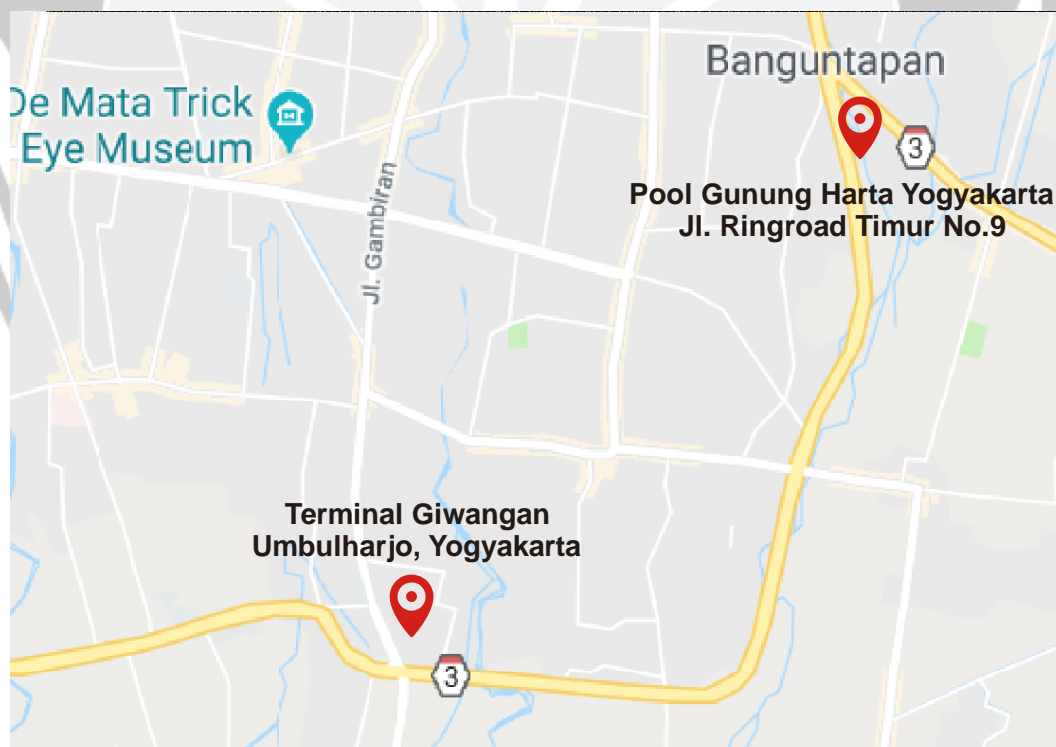
Gambar 2.3 Salah Satu Bus Antar Kota Antar Propinsi milik PO. Gunung Harta

Sedangkan PO. Gunung Harta memilih warna hijau terang yang cukup mencolok dan mudah dikenali baik siang maupun malam hari. Karena terkenal dengan warna hijaunya, PO. Gunung Harta sering disebut Si Hijau dari Pulau Dewata. Selain itu terdapat gambar Mickey Mouse tengah menaiki awan di setiap armada busnya. Hal ini menggambarkan kenyamanan tiap kali kita menaiki bus yang dimiliki PO Gunung Harta.



PO Gunung Harta sangatlah mementingkan kenyamanan penumpangnya, seperti pengaturan jumlah kursi 14 buah di kiri dan 16 buah di kanan sehingga penumpang dapat merasa nyaman selama dalam perjalanan. Demi meningkatkan layanannya kepada penumpang, PO satu ini selalu memperbarui armada bus yang dimilikinya.

Armada bus milik PO Gunung Harta sangat baik dan nyaman dimana perusahaan tersebut selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menggunakan chassis bus premium dari Mercedes Benz, SCANIA dan selain itu juga unit-unit terbaru dengan bodi terbaru dari karoseri ternama, misalnya Jetbus HD dan Jetbus 2 SHD dari Karoseri Adi Putro.



Gambar 2.4 Tempat Pemberangkatan Bus Gunung Harta Trayek  
Yogyakarta – Denpasar

Kantor perwakilan PO. Gunung Harta di Yogyakarta beralamat di Jl. Ringroad Timur No.9, Pelem Mulong, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198. Bagi penumpang yang akan menaiki bus PO. Gunung Harta trayek Yogyakarta – Denpasar, dapat memilih untuk naik dari Pool Bus pada pukul 12.30 WIB ataupun dari Terminal Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta pada pukul 13.00 untuk kemudian melanjutkan perjalanan menuju Terminal Mengwi, Kabupaten Badung, Bali.



Gambar 2.5 Tempat Pemberangkatan Bus Gunung Harta Trayek  
Denpasar - Yogyakarta

Bagi penumpang yang akan menaiki bus trayek Denpasar – Yogyakarta, juga memiliki 2 opsi tempat keberangkatan, yaitu dari kantor perwakilan Denpasar yang beralamat di Jl. Cokroaminoto 399, Denpasar, Bali pada pukul 13.00 WITA

atau dari Terminal Penumpang Mengwi, Jl. Mengwitani, Kabupaten Badung pada pukul 14.30 WITA, dari sini bus akan melanjutkan perjalanan untuk menuju ke Kota Yogyakarta.

Salah satu penghargaan yang pernah diraih PO. Gunung Harta, diberikan oleh Mercedes Benz dalam acara Club of Millionaires pada 25 Maret 2015 di Jakarta, dimana penghargaan ini diberikan kepada Perusahaan Otobus yang memenuhi persyaratan dari Mercy sebagai berikut.:

1. Pengguna bus Mercedes-Benz dengan Vehicle Identification Number (VIN) mulai tahun 2005.
2. Menggunakan mesin seri 900
3. Serta telah mencapai jarak satu juta kilometer.

PO Gunung Harta menjadi salah satu Perusahaan Otobus terbaik bersama 11 PO lainnya yaitu PO. Lithabrent, PO. Putra Pelangi, PO. Medan Jaya, DAMRI, PO. Metropolitan, PO. SAN, PO. Harapan Jaya, Safari Dharma Raya, PO. New Shantika, PO. Lorena dan PO. Budiman.

## **2.6. Tingkat Kepuasan Penumpang atau Pelanggan**

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang – orang atau individu – individu yang membeli produk (barang, jasa, atau ide) untuk dikonsumsi sendiri, bersama anggota keluarga, atau bersama teman – teman.

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 penyedia jasa / perusahaan harus menemukan cara untuk membuat pelanggan merasa puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007).

Konsumen yang puas berpotensi akan loyal terhadap produk, toko, dan/atau penyedia jasa yang sama.

Sebagai titik sentral perhatian pemasaran, mempelajari apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan hal yang sangat penting. Pemahaman atas konsumen akan menuntun pemasar pada kebijakan pemasaran yang tepat dan efisien (Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013).

Dengan perkembangan zaman dan teknologi yang menyebabkan persaingan dalam memenuhi kepuasan penumpang atau pelanggan, penyedia jasa dalam hal ini Perusahaan Otobus, dituntut untuk mempertahankan pelayanan serta meningkatkannya dalam rangka memenuhi kepuasan pengguna jasa angkutan umum. Puas atau tidaknya penumpang dari moda transportasi Antar Kota dan Antar Propinsi (AKAP) akan sangat bergantung terhadap terpenuhi atau terlampauinya harapan dari penumpang itu sendiri setelah menggunakan jasa dari sebuah Perusahaan Otobus.