

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Menurut Papacostas (1987), transportasi didefinisikan 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 lainnya secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia. Menurut Miro (2005), transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

2.2 Angkutan Umum

Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuan. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang).

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, 1990).

Peranan angkutan umum menurut Warpani (1990), adalah memenuhi kebutuhan manusia yang semakin yang meningkat, untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain yang berjarak dekat, menengah ataupun jauh serta berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, dan juga perencanaan dan pengembangan wilayah. Kegiatan nyata dari angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya. Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman.

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 penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan umum massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990).

Adapun kriteria angkutan umum menurut Harries (1976) dapat dilihat dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1 Kriteria Angkutan Umum

Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Biaya	Waktu Perjalanan
a) Setiap saat selalu ada b) Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu c) Waktu total perjalanan singkat d) Waktu tunggu singkat e) Sedikit berjalan kaki ke bus stop f) Tidak perlu berpindah kendaraan	a) Pelayanan yang menghargai b) Terlindung dari cuaca buruk di dalam bus c) Mudah turun naik kendaraan d) Tersedia tempat duduk setiap saat yang nyaman dan enak. e) Tidak berdesakan f) Interior yang menarik	a) Terhindar dari kecelakaan b) Badan terlindung dari luka benturan c) Bebas dari kejahatan	a) Ongkos relatif murah dan terjangkau	a) Waktu dalam bus relatif singkat

Sumber: Harries (1976) (dalam Allo, 2015)

2.3 Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Wyckof (2006), kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian, maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Menurut Tjiptono (2007), dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut.

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan segera, terpercaya, akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen baik dari segi ketepatan waktu, pelayanan yang seimbang untuk semua penumpang, serta rasa simpatik yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan sehingga menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada penyedia jasa.

4. *Emphaty* adalah rasa peduli seperti mudah melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus, dan memahami kepentingan pelanggan. Perusahaan harus memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.
5. *Tangible* (kasat mata) adalah penampilan fasilitas fisik, dan perlengkapan antara lain meliputi kondisi dari kendaraan bus. Kondisi fisik angkutan umum yang baik antara lain meliputi cat bus, tempat duduk yang nyaman, bagasi serta kondisi mesin yang baik, dan fasilitas yang ada. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana dapat diandalkan sebagai bukti nyata dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

2.4 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Setyawan dan Susila (dalam Usahawan, 2004) merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan. Apabila kinerja penyedia jasa rendah, maka otomatis pelanggan tidak puas. Sebaliknya, bila kinerjanya meningkat melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan senang karena sudah sesuai dengan harapannya.

Menurut Khotler (dalam Tjiptono, 2005), ada 4 (empat) metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih kepada para pesaingnya agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi, supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan sekaligus memberikan respon positif tentang kepeduliannya terhadap para kosumen.

2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi

Model pemilihan moda transportasi bertujuan untuk mengetahui proporsi orang yang akan menggunakan setiap moda. Menurut Bruton (1985), mendefinisikan pemilihan moda transportasi sebagai pembagian secara proposional dari semua orang yang melakukan perjalanan terhadap sarana transportasi yang ada.

Menurut Tamin (1997), terdapat faktor-faktor yang dianggap kuat pengaruhnya terhadap pemilihan moda transportasi yang dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) bagian.

1. Ciri pengguna jalan

Beberapa faktor berikut ini yang diyakini sangat mempengaruhi pemilihan moda.

- a) Kepemilikan kendaraan pribadi untuk sarana perjalanan,
- b) Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM),
- c) Struktur dan ukuran rumah tangga atau keluarga misalnya usia, jenis kelamin, pasangan muda-mudi, pensiun, bujangan, jenis pekerjaan, dan lain-lain,
- d) Pendapatan, hasil usaha pelaku dalam membiayai perjalanannya,
- e) Faktor lainnya seperti kebutuhan untuk menggunakan kendaraan pribadi ke tempat kerja dan keperluan mengantarkan anak ke sekolah.

2. Ciri pergerakan

Pemilihan moda juga sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

- a) Tujuan pergerakan/perjalanan misalnya, bekerja, sekolah, sosial, dan lain-lain.

Pada negara yang sudah maju, perjalanan menuju tempat kerja dengan angkutan umum karena waktu dan pelayanan yang baik serta biaya yang

sedikit. Tetapi untuk negara berkembang, pada umumnya masih menggunakan kendaraan pribadi dengan alasan bahwa kenyamanan dan ketepatan waktu masih belum terpenuhi pada angkutan umum,

- b) Waktu pergerakan/perjalanan seperti pada pagi hari, siang hari, tengah malam, hari libur dan seterusnya. Untuk pergerakan pada malam hari, tentu yang dibutuhkan adalah kendaraan pribadi, karena angkutan umum yang mempunyai jadwal atau batas beroperasinya yang sudah ditentukan dan jarang beroperasi pada malam hari,
- c) Jarak/panjang perjalanan, merupakan jarak antara asal dan tujuan, dan juga panjang rute yang akan ditempuh. Semakin jauh perjalanan yang akan ditempuh, konsumen akan semakin memilih angkutan umum dibandingkan kendaraan pribadi.

3. Ciri fasilitas moda transportasi

Hal ini dikelompokkan menjadi dua kategori. Kategori pertama adalah faktor kuantitatif seperti berikut.

- a) Waktu perjalanan, dimulai dari waktu menunggu kendaraan atau angkutan di pemberhentian (terminal), waktu selama bergerak, dan waktu diatas kendaraan,
- b) Biaya/tarif transportasi, merupakan biaya keseluruhan yang dikeluarkan untuk perjalanan dari asal keberangkatan ke tujuan, contohnya biaya bahan bakar,

- c) Ketersediaan tempat duduk atau ruang dan tarif parkir.

Faktor kedua bersifat kualitatif yang cukup sulit untuk di nilai, yaitu meliputi kenyamanan dan keamanan, keandalan dan keteraturan, serta lain-lain.

- 4. Ciri kota dan zona
 - a) Jarak kediaman dan tempat tujuan,
 - b) Kepadatan penduduk.

2.6 Referensi Tugas Akhir

Untuk mendukung dalam penelitian ini, maka dibutuhkan referensi-referensi dari penelitian terdahulu dan mengetahui persamaan serta perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang akan dijadikan referensi adalah sebagai berikut.

1. Usia Rante Allo (2015), dengan judul Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja-Makassar. Dimana data yang diperoleh meliputi.
 - a) Dari hasil survei pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui validitas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang sebesar 0,312,
 - b) Dari hasil pengujian reliabilititas ini mendapatkan nilai lebih dari 0,6 instrumen kuisisioner yang dinyatakan reliabel,
 - c) Kondisi ini perlu distabilkan dengan hasil penumpang menilai kepuasan lebih tinggi daripada kepentingan yang terjadi pada pertanyaan tentang jumlah armada sebesar 105%, pertanyaan tentang waktu keberangkatan sebesar

104%, dan pertanyaan tentang tarif angkutan sebesar 102%. Sedangkan kondisi yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki yaitu terjadi pada pertanyaan tentang kendaraan layak pakai sebesar 98,12% dan pertanyaan tentang pembelian tiket sebesar 98,11%,

d) Nilai kesenjangan yang terjadi menjelaskan bahwa perusahaan terkait perlu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan saat ini, sehingga kedepannya kualitas pelayanan yang didapatkan oleh penumpang lebih besar dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh penumpang.

2. Citrawanodya (2017), dengan judul Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan. Dimana data yang diperoleh meliputi.

a) Dari hasil survei pendahuluan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05,

b) Berdasarkan jumlah sampel, maka dari tabel koefisien *product moment* nilai koefisien korelasi 5% kelas eksekutif diperoleh 0,329 dan nilai koefisien korelasi 5% kelas ekonomi diperoleh 0,316, sehingga untuk uji validitas data tingkat kepuasan penumpang dapat disimpulkan bahwa semua soal pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid, dimana hasil r hitung $>$ r tabel.

Dengan referensi yang saya dapatkan, maka saya mengambil judul tugas akhir yaitu Evaluasi Layanan Bus Angkutan Antar Kota Antar Provinsi Trayek Yogyakarta-Solo. Dimana yang membedakan dengan referensi diatas adalah lokasi penelitian yang diambil. Sedangkan data yang saya ambil dan saya olah meliputi.

- a) Tingkat kepentingan penumpang terhadap kinerja bus angkutan umum trayek Yogyakarta-Solo.
- b) Tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja bus angkutan umum trayek Yogyakarta-Solo.
- c) Uji validitas dan uji reliabilitas meliputi uji validitas tingkat kepuasan penumpang, uji validitas tingkat kepentingan penumpang, uji reliabilitas tingkat kepuasan penumpang, uji reliabilitas tingkat kepentingan penumpang.