

- b. Responsiveness (daya tanggap) digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.
- c. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan sehingga menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada penyedia jasa.
- d. 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 eaktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

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 buktinyata dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009

Menurut Undang-undang nomor 22 tahun 2009 , Bab X tentang Angkutan, pada bagian kedua “Kewajiban Penyediaan Angkutan Umum” pasal 138 ayat (1) : angkutan umum diselenggarakan di selenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau.

Bab VII tentang Persyaratan Teknis dan Laik Jalan Kendaraan Bermotor , pasal 48 , nomor (2),(3) dan (4) :

2. Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknik dan laik jalan.
3. Persyaratan teknik sebagaimana di maksud terdiri dari :
 - a. Susunan
 - b. Perlengkapan
 - c. Ukuran
 - d. Karoseri
 - e. Rancangan teknis kendaraan sesuai dengan peruntukannya;
 - f. Pemuatan
 - g. Penggunaan
 - h. Penggandaan kendaraan bermotor ;dan/atau
 - i. Penampilan kendaraan bermotor.

4. Persyaratan Laik Jalan Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan oleh kinerja minimal Kendaraan Bermotor, yang diukur sekurang-kurangnya terdiri atas:

- a. Emisi gas buang
- b. Kebisingan suara
- c. Efisiensi sistim rem utama
- d. Efisiensi sistem rem parkir
- e. Kincup roda depan
- f. Suara klakson
- g. Daya pancar dan arah sinar lampu utama
- h. Radius putar
- i. Akurasi alat penunjuk kecepatan
- j. Kesesuaian roda dan kondisi ban
- k. Kesesuaian daya mesin penggerak terhadap berat kendaraan.

Bab VII tentang Pengujian Kendaraan, pasal 49 yakni:

1. Kendaraan Bermotor, kereta gandengan dan kereta temple yang yang di impor, dibuat dan/atau yang dirakit dalam negeri yang akan di operasikan di jalan wajib dilakukan pengujian.
2. Pengujian sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Uji tipe ; dan
 - b. Uji berkala

Pada pasal yang ke 50 ayat (2) yaitu :

2. Uji tipe kendaraan terdiri atas:

- a. Pengujian fisik untuk pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan yang dilakukan terhadap landasan kendaraan bermotor dalam keadaan lengkap.
- b. Penelitian rancang bangun dan rekayasa kendaraan bermotor yang dilakukan terhadap rumah-rumah ,bak muatan kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan bermotor yang di modifikasi tipenya

3.2 Kendaraan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 55 tahun 2012 yang di maksudkan dengan kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel. Kendaraan Tidak Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia dan/atau hewan. Sepeda Motor adalah Kendaraan Bermotor beroda 2 (dua) dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping, atau Kendaraan Bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.

Rumah–rumah adalah bagian dari Kendaraan Bermotor jenis Mobil Penumpang, Mobil Bus, Mobil Barang, atau Sepeda Motor yang berada pada landasan berbentuk ruang muatan, baik untuk orang maupun barang. Kendaraan Bermotor berdasarkan jenis dikelompokkan ke dalam,

- a. Sepeda Motor;

- b. Mobil Penumpang;
- c. Mobil Bus;
- d. Mobil Barang; dan
- e. Kendaraan khusus

Kendaraan Tidak Bermotor dikelompokkan ke dalam:

- a. Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga orang; dan
- b. Kendaraan yang ditarik oleh tenaga hewan

3.3 Ambang Batas Layak Jalan

Berdasarkan keputusan menteri perhubungan nomor 63 tahun 1993 layak jalan adalah persyaratan minimum kondisi suatu kendaraan yang harus dipenuhi agar terjaminnya keselamatan dan mencegah terjadinya pencemaran udara dan kebisingan lingkungan pada waktu dioperasikan di jalan. Setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, karoseri dan bak muatan serta komponen-komponennya harus memenuhi persyaratan ambang batas layak jalan.

Kendaraan bermotor yang di maksud adalah:

1. Kendaraan bermotor yang belum dilengkapi rumah-rumah (karoseri) atau bak muatan sehingga belum siap digunakan di jalan atau masih merupakan landasan.
2. Kendaraan bermotor dalam keadaan lengkap

Persyarata ambang batas layak jalan meliputi:

1. Emisi gas buang kendaraan bermotor
2. Kebisingan suara kendaraan bermotor
3. Efisiensi sistem rem utama

4. Efisiensi sistem rem parkir
5. Kincup rem depan
6. Tingkat suara klakson
7. Kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama
8. Radius putaran
9. Arah penunjuk kecepatan
10. Kekuatan, unjuk kerja dan ketahanan ban luar untuk masing-masing jenis, ukuran dan lapisan.
11. Kedalaman alur ban luar

Kincup roda depan kendaraan bermotor ditentukan sebesar -5 milimeter permenit sampai dengan +5 milimeter permenit. Di ukur pada kondisi tanpa beban dengan kecepatan tidak melebihi 5 kilo meter per jam. Tingkat suara klakson kendaraan bermotor ditentukan serendah-rendahnya sebesar 90 db dan setinggi-tingginya sebesar 118 db. Di ukur pada tempat yang tidak memantulkan suara, dengan tingkat suara lingkungan serendah-rendahnya pada jarak 2 meter di depan kendaraan.

Kemampuan pancar utama kendaraan bermotor ditentukan serendah-rendahnya sebesar 12.000 cd untuk lampu utama jauh. Dan di ukur pada kondisi mesin lambat dengan deviasi menyiarkan lampu ke kanan sebesar $0^{\circ} 34'$ dan ke kiri sebesar $1^{\circ} 09'$. Radius putaran minimum kendaraan bermotor ditentukan maksimum sebesar 12 meter di ukur pada kondisi tanpa beban dan kecepatan rendah pada permukaan bidang datar yang keras.

3.4 Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor

Pengujian tipe kendaraan bermotor di atur dalam peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 33 tahun 2018 bahwa Uji Tipe Kendaraan Bermotor adalah pengujian yang dilakukan terhadap fisik Kendaraan Bermotor atau penelitian terhadap rancang bangun dan rekayasa Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan atau Kereta Tempelan sebelum Kendaraan Bermotor dibuat dan/atau dirakit dan/atau diimpor secara massal serta Kendaraan Bermotor yang dimodifikasi. Penelitian Rancang Bangun dan Rekayasa Kendaraan Bermotor adalah pemeriksaan secara teliti atas desain sesuai dengan persyaratan teknis. Maksud dan tujuan Uji Tipe Kendaraan Bermotor untuk:

1. Memberikan kepastian hukum terhadap pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan Kendaraan Bermotor;
2. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan Kendaraan Bermotor di jalan;
3. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan; dan
4. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Persyaratan pengujian tipe Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

1. Unit Pelaksana Uji Tipe Kendaraan Bermotor wajib dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan pengujian;
2. Pemilihan jenis, tipe, kapasitas, jumlah, dan teknologi fasilitas serta peralatan pengujian harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi

dan regulasi Kendaraan Bermotor;

3. Pengujian dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kompetensi di bidang pengujian tipe Kendaraan Bermotor;
4. Pengujian harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan tata cara serta lokasi yang telah ditetapkan dengan menggunakan peralatan pengujian yang tersedia;
5. Hasil Uji Tipe Kendaraan Bermotor harus akurat dan dapat dipertanggung jawabkan;
6. Fasilitas dan peralatan pengujian harus dipelihara/ dirawat dengan baik secara periodik, sehingga semua fasilitas dan peralatan pengujian selalu dalam kondisi layak pakai dan siap dioperasikan;
7. Peralatan pengujian harus dilakukan kalibrasi secara periodik;
8. Kapasitas fasilitas dan peralatan pengujian harus diupayakan sesuai dengan jumlah tipe Kendaraan Bermotor yang diuji; dan
9. Kemudahan dan kejelasan informasi bagi pemohon pengujian tipe.

Setiap Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, dan Kereta Tempelan yang akan dioperasikan di jalan sebelum disetujui untuk dibuat, dirakit, dan/atau diimpor secara massal serta Kendaraan Bermotor yang dimodifikasi, wajib dilakukan Uji Tipe yang terdiri dari :

- a. Pengujian fisik; dan
- b. Penelitian Rancang Bangun dan Rekayasa Kendaraan Bermotor.

3.5 Lalu Lintas dan Komponen

Lalu lintas di dalam Undang-undang No 22 tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan, sedang yang dimaksud dengan ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang, dan atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien melalui manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas. Tata cara berlalu lintas di jalan diatur dengan peraturan perundangan menyangkut arah lalu lintas, prioritas menggunakan jalan, lajur lalu lintas, jalur lalu lintas dan pengendalian arus di persimpangan.

Ada tiga komponen terjadinya lalu lintas yaitu manusia sebagai pengguna, kendaraan dan jalan yang saling berinteraksi dalam pergerakan kendaraan yang memenuhi persyaratan kelaikan dikemudikan oleh pengemudi mengikuti aturan lalu lintas yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan yang menyangkut lalu lintas dan angkutan jalan melalui jalan yang memenuhi persyaratan geometrik:

1. Manusia sebagai pengguna. Manusia sebagai pengguna dapat berperan sebagai pengemudi atau pejalan kaki yang dalam keadaan normal mempunyai kemampuan dan kesiagaan yang berbeda-beda (waktu reaksi, konsentrasi dll). Perbedaan-perbedaan tersebut masih dipengaruhi oleh keadaan fisik dan psikologi, umur serta jenis kelamin dan pengaruh-pengaruh luar seperti cuaca, penerangan/lampu jalan dan tata

ruang

2. Kendaraan. Kendaraan digunakan oleh pengemudi mempunyai karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, percepatan, perlambatan, dimensi dan muatan yang membutuhkan ruang lalu lintas yang secukupnya untuk bisa bermanuver dalam lalu lintas.
3. Jalan merupakan lintasan yang direncanakan untuk dilalui kendaraan bermotor maupun kendaraan tidak bermotor termasuk pejalan kaki. Jalan tersebut direncanakan untuk mampu mengalirkan aliran lalu lintas dengan lancar dan mampu mendukung beban muatan sumbu kendaraan serta aman, sehingga dapat meredam angka kecelakaan lalu lintas.

3.6 Manajemen Lalu Lintas Pada Transportasi

Manajemen lalu lintas meliputi kegiatan perencanaan, pengatuan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas suatu moda transportasi. Manajemen lalu lintas bertujuan untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan dilakukan antara lain dengan:

- a. Peningkatan kapasitas jalan, persimpangan, dan / jaringan jalan.
- b. Pemberian prioritas bagi jenis kendaraan atau pemakai jalan tertentu.
- c. Penyesuaian antara permintaan perjalanan dengan tingkat pelayanan tertentu dengan mempertimbangkan keterpaduan intra dan antar moda.
- d. Penetapan sirkulasi lalu lintas, larangan atau perintah bagi pemakai jalan. (Zulfiar sani2010:38)

Dalam manajemen lalu lintas pada transportasi di bagi menjadi beberapa kegiatan yaitu perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas.

- 1) Perencanaan yaitu proses perencanaan dalam sistem transportasi
 - a) Menginventarisasi dan mengevaluasi tingkat pelayanan (level of service) lalu lintas. Menginventarisasi di maksudkan mengetahui tingkat pelayanan pada setiap ruas jalan termasuk persimpangan. Maksud tingkat pelayanan dalam ketentuan ini adalah merupakan kemampuan ruas jalan dan persimpangan untuk menampung lalu lintas dengan tetap memperhatikan kecepatan dan keselamatan.
 - b) Menetapkan tingkat pelayanan yang di inginkan. Dalam menentukan tingkat pelayanan yang di inginkan dengan memperhatikan rencana umum jaringan transportasi jalan, kegunaan, kapasitas, dan karakteristik jalan, kelas jalan, karakteristik lalu lintas. Aspek lingkungan, aspek sosial dan ekonomi.
 - c) Menetapkan pemecahan permasalahan lalu lintas.
 - d) Menyusun rencana dan program pelaksanaan implementasinya. Maksud rencana dan implementasi meliputi penentuan tingkatan pelayanan yang di inginkan pada setiap ruas jalan dan persimpangan, usulan aturan lalu lintas yang akan di tetapkan pada setiap ruas jalan dan persimpangan, usulan pengadaan dan pemasangan serta Pemeliharaan rambu- rambu lalu lintas, marka jalan, alat pemberi isyarat lalu lintas, dan alat pengendalian dan pengamanan pemakai

jalan, usulan kegiatan atau tindakan baik untuk keperluan penyusunan maupun penyuluhan kepada masyarakat.

- 2) Pengaturan pada jalan merupakan suatu kegiatan untuk berlalu lintas pada jaringan atau ruas- ruas jalan tertentu, termasuk dalam hal ini penetaan sirkulasi lalu lintas, penentuan kecepatan maksimum dan atau minimum, larangan penggunaan jalan, larangan dan perintah bagi pemakai jalan yang tertuang dalam rambu- rambu markah. (zulfiar Sani,2010:40)
- 3) Pengawasan ini di lakukan oleh petugas yang di tunjuk untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksana peraturan yang ada apakah dilaksanakan dengan baik oleh pengendara. (zulfiar Sani,2010:40)
 - a) Pemantauan dan penilaian terhdap pelaksana kebijaksanaan lalu lintas. Kegiatan pemantauan dan penilaian di maksudkan untuk mengetahui efektivitas dari kebijaksanaan tersebut untuk di tentukan. Termasuk dalam kegiatan pemantauan antara lain meliputi inventarisasi mengenai kebijaksanaan lalu lintas yang berlaku pada ruas jalan, jumlah pelanggaran dan koreksi yang telah di lakukan oleh pelanggar tersebut.
 - b) Tindakan korektif terhadap pelaksanaan kebijaksanaan lalu lintas. Tindakan korektif dimaksudkan untuk menjamin tercapainya sasaran tingkat pelayanan yang telah di tentukan.
- 4) Pengendalian pada transportasi, pemberian arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan kebijaksanaan lalu lintas kepada pengemudi.
 - a) Pemberiaan arahan atau petunjuk dalam ketentuan ini berupa penetapan atau pemberian pedoman dan tata cara untuk keperluan atau pemberian

pedoman dan tata cara untuk keperluan pelaksanaan manajemen lalu lintas dengan maksud agar diperoleh keseragaman dalam pelaksanaannya serta dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya untuk menjamin tercapainya tingkat pelayanan yang ditetapkan.

- b) Pemberian bimbingan dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan lalu lintas. Pada angkutan lain pengawasan dan pengendalian dilakukan pada tempat yang sama. (Zulfiar sani, 2010: 41)

3.7 Sistem Tata Guna Lahan dan Transportasi

Sistem transportasi terutama pada perkotaan terdiri dari berbagai aktifitas masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan manusia melakukan perjalanan melintasi tata guna lahan tersebut dengan menggunakan sarana angkutan dalam konteks sistem jaringan. Cara perencanaan transportasi untuk mencapai sasaran umum itu antara lain dengan menetapkan kebijakan tentang beberapa hal berikut ini:

- a) Sistem kegiatan (tata guna lahan). Rencana tata guna lahan yang baik dapat mengurangi kebutuhan akan perjalanan yang menjadi lebih dekat dan mudah.
- b) Sistem jaringan (transportasi). Hal yang dapat dilakukan missal meningkatkan kapasitas pelayanan prasarana yang ada, melebarkan jalan, menambah jaringan baru dan lainnya.

- c) Sistem pergerakan (lalu lintas). Hal yang dapat dilakukan antara lain mengatur teknik manajemen lalu lintas, fasilitas angkutan umum yang lebih baik, atau pemangunan jalan. (Raharjo Adisasmita dan Sakti Adji Sasmita, 2011;49)

Hubungan dasar antara sistem kegiatan, sistem jaringan dan sistem pergerakan dapat disatukan dalam beberapa urutan tahapan tataguna lahan dan transportasi, yang biasanya dilakukan secara berurutan menurut Rahardjo Adisasmita dan Sakti Adji Sasmita sebagai berikut.

- a) Aksesibilitas dan mobilitas. Ukuran potensial adalah kesempatan untuk melakukan perjalanan.
- b) Pembangkit lalu lintas. Bagaimana perjalanan dapat bangkit dari suatu tataguna lahan atau dapat ditarik ke suatu tata guna lahan lain.
- c) Sebaran penduduk. Bagaimana perjalanan tersebut disebarkan secara geografis di dalam daerah perkotaan.
- d) Pemilihan moda transportasi. menentukan faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi untuk tujuan perjalanan tertentu.
- e) Pemilihan rute. Menentukan fator yang mempengaruhi pemilihan rute dari setiap zona asal ke setiap zona tujuan. (Raharjo Adisasmita dan Sakti Adji Sasmita, 2011;50)