

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan sarana yang bertujuan untuk melakukan kegiatan memindahkan dan mengangkut suatu objek ke tempat tujuan dari tempat asal. Dikutip dari (2005), adanya kendaraan untuk melakukan pemindahan manusia maupun barang lebih efektif dan bermanfaat. Selain itu, transportasi juga menjadi hal penting dalam kehidupan manusia karena segala aktivitas manusia ditunjang dengan kendaraan. Adapun aktivitas tersebut berasal dari berbagai bidang seperti pendidikan, olahraga, ekonomi, sosial, dan budaya. (Susanti dkk, 2018).

2.2 Angkutan Umum

Dalam UU No. 22 Tahun 2009 pasal 142 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Berdasarkan (UU No. 22 Tahun 2009) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat berbagai jenis pelayanan angkutan umum. Hal tersebut antara lain:

1. Angkutan lintas batas negara

Menggunakan kendaraan bermobil seperti bus yang bertujuan untuk mengangkut satu muatan dari satu negara ke negara lain. Bus umum tersebut menggunakan lintasan yang sudah ditetapkan.

2. Angkutan antar kota dan antar provinsi,

Menggunakan kendaraan bermobil seperti bus umum yang bertujuan untuk mengangkut suatu muatan dari satu kota ke kota lain. Biasanya disebut juga sebagai bus antar provinsi karena melintasi kabupaten dan kota yang berbeda.

3. Angkutan antar kota dalam provinsi

Menggunakan kendaraan bus umum yang bertujuan mengangkut muatan dari satu kota ke kota lain. Lintasan yang dilalui adalah yang sudah ditetapkan.

4. Angkutan pedesaan,

Merupakan angkutan umum yang melintasi jalur perkotaan untuk membawa barang dan manusia dari kota asal ke kota tujuan.

2.3 Trayek Kereta Api

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 pasal 120 tentang Perkeretaapian mengatur tentang jalur kereta api yang dapat digunakan. Kereta api dapat beroperasi dengan lalu lintas satu arah pada jalur tunggal dan jalur ganda. Selain itu, setiap jalur atau trayek yang ada hanya bisa dilalui oleh satu kereta api. Kereta api yang ada beroperasi dengan cara bersilang, bersusulan, berangkat, dan berhenti di stasiun yang sudah ditentukan jadwal grafik perjalanan setiap kereta api tersebut.

2.4 Angkutan Kereta Api

Terdapat tiga moda transportasi yaitu darat, laut, dan udara. Salah satu moda transportasi yang paling sering digunakan adalah darat. Contoh jenis

kendaraan adalah kereta api (Warpani, 1990). Menurut Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian definisi dari kereta api adalah:

Perkeretaan adalah moda transportasi darat yang memiliki karakter khusus dan merupakan kendaraan umum atau dapat digunakan secara massal. Keunggulan kereta adalah memiliki jalur trayek khusus, sehingga tidak berada dalam satu jalur dengan moda transportasi darat lainnya. Transporta ini perlu pemeliharaan yang baik agar potensinya meningkat dalam menunjang kebutuhan masyarakat. Pemeliharaan fasilitas seperti stasiun, jalur kereta api, dan pengoperasian kereta diperlukan agar dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang dan pengguna kereta api lainnya (Warpani, 1990).

Kereta menjadi pilihan masyarakat sebagai moda transportasi yang dapat diandalkan karena kereta memiliki kecepatan waktu tempuh. Selain itu, kereta juga dianggap sebagai moda transportasi darat terpercaya karena memiliki resiko kecelakaan yang lebih kecil. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat dinilai lebih nyaman menggunakan kereta api ketika berpergian ke luar kota (Saidah, 2017). Menurut Noorani (2014) angkutan luar kota yang lebih diminati oleh Sebagian besar masyarakat adalah kereta api. Beberapa factor yang menjadikan kereta api sebagai transportasi paling diminati karena kecepatan waktu tempuh, keamanan, kenyamanan, dan memiliki harga terjangkau yang dapat dinikmati oleh kalangan manapun. Kelebihan pada kereta api yaitu jalur khusus menjadikan transportasi ini memiliki kecepatan waktu tempuh yang relatif sedikit dibandingkan transportasi darat lainnya. Kelebihan tersebut diharapkan mampu menjadikan citra dan

pelayanan kereta api yang diberikan pada penumpang dapat direalisasikan dengan baik dan layak.

Berdasarkan Undang-Undang Perkeretaapian No. 23 Tahun 2007 dijelaskan terdapat beberapa jenis kereta api. Adapun jenis tersebut antara lain:

1. Kereta api kecepatan normal.
2. Kereta api kecepatan tinggi.
3. Kereta api monorel.
4. Kereta api motor induksi linear.
5. Kereta api gerak udara.
6. Kereta api levitasi magnetic.
7. Trem.
8. Kereta gantung.

Salah satu jenis kereta api dengan kecepatan normal di Indonesia adalah Kereta Rel Listrik Commutier Line (KRL). KRL pertama kali beroperasi di Indonesia pada tahun 2008 dengan jalur di kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Selanjutnya, pada tahun 2021 pemerintah Kembali membuat KRL yang beroperasi di jalur Yogyakarta-Solo. Kemudian Kereta Rel Listrik kedua yang beroperasi di Indonesia pada tahun 2021 dengan trayek Yogyakarta-Solo. KRL ini bertujuan untuk melayani angkutan barang maupun orang dari Yogyakarta ke Solo dan sebaliknya (Laman web https://id.wikipedia.org/wiki/KRL_Commuter_Line). Pelayanan perkeretaapian perkotaan diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009 Tentang Lalu

Lintas dan Angkutan Kereta Api. Adapun tujuan perkeretaapian perkotaan adalah sebagai berikut:

1. Menjadi penghubung stasiun di daerah perkotaan.
2. Melayani seluruh penumpang.
3. Bersifat perjalanan pulang-pergi atau balik (komuter).
4. Jarak dan waktu tempuh relatif lebih sedikit dibandingkan kereta api antar provinsi.
5. Melayani kebutuhan penumpang yang bepergian didalam kota dan dari daerah menuju pusat kota atau sebaliknya.

Dikutip dalam Noorani (2014), kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja yang dilakukan. Kualitas kinerja dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada pengguna. Kualitas dapat menentukan mutu dari suatu usaha tersebut terutama di bidang sektor jasa. Jika pengguna memiliki kepuasan terhadap kinerja pelayan yang diberikan maka usaha tersebut akan dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun, apabila pengguna tidak memiliki kepuasan terhadap kinerja yang diberikan, maka dikatakan kualitas pelayanan yang kurang baik atau tidak baik. Adanya penilaian dari pengguna dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar penyedia layanan dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang dapat diberikan.

Dikutip dari Nasution (2008) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi permintaan dan pemilihan jasa angkut umum. Beberapa factor tersebut antara lain:

1. Sifat-sifat dari muatan.
2. Biaya transportasi.
3. Kualitas pelayanan.
4. Kecepatan angkutan.
5. Pendapatan pemakai jasa angkut.

2.5 Kualitas Layanan Jasa

Layanan dapat diartikan sebagai hasil dari proses produksi yaitu berupa barang, jasa, atau layanan. Baik atau buruknya kualitas dari pelayanan dapat diukur dengan membandingkan pelayanan yang diterima pengguna dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna. Harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan pemberian pelayanan yang baik dan sesuai yang diinginkan pelanggan (Nasution, 2005).

Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan jasa merupakan salah satu tingkat keunggulan untuk dapat memenuhi keinginan para pelanggannya. Masalah ini bisa diraih dengan sebuah kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan. Kualitas layanan itu sendiri dipengaruhi oleh jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Tinggi dan rendahnya suatu kualitas layanan tergantung pada penerimaan pengguna layanan terkait apa yang mereka harapkan. Penerapan penggunaan berdasarkan ciri-ciri berikut.

1. Teknologi yang merupakan kekuatan atau daya tahan.
2. Waktu yang dapat diartikan dengan kehandalan.
3. Kontraktual atau merupakan jaminan.

4. Etika atau perilaku sopan santun, ramah dan jujur.

Terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi suatu kualitas dari layanan kereta api. Menurut Nasution (2004) hal tersebut antara lain:

1. Keselamatan dalam perjalanan.

Keamanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan. Keamanan berhubungan dengan keselamatan penumpang jika menggunakan transportasi kereta api.

2. Ketepatan waktu.

Kebanyakan orang memperhitungkan waktu yang lebih sedikit dan efisien dalam memilih transportasi. Waktu adalah hal berharga bagi setiap orang. Kereta api dinilai memiliki waktu tempuh yang cukup singkat ke kota tujuan dan memiliki waktu keberangkatan yang tepat waktu.

3. Kemudahan pelayanan

Kemudahan pelayanan merupakan kemudahan yang didapatkan penumpang untuk menggunakan fasilitas dan layanan yang ada.

4. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan hal yang dirasakan oleh penumpang ketika pelayanan telah diberikan. Adapun indikator kenyamanan dalam kereta api adalah fasilitas dan daya dukung kereta itu sendiri.

5. Peningkatan Produktivitas

Produktivitas akan meningkat ketika kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang sangat baik.

2.6 Kepuasan Penumpang

Dikutip dalam Nasution (2005) kepuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas suatu barang, produk, maupun jasa. Kualitas dapat memberikan gambaran bagaimana konsumen menilai suatu produk. Jika konsumen tidak puas terhadap barang atau jasa maka tingkat kualitas yang diberikan akan lebih kecil. Namun, jika produk atau jasa dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen, maka tingkat kualitas yang diberikan akan tinggi. Menurut Kotler (2000) bentuk konsumen mengharapkan atau menghargai dan bertindak sesuai, realitas ini memberikan harapan untuk memenuhi dampak nilai pada konsumen, dan mereka cenderung membeli kembali. Menurut (Giptono, 1996) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian alternatif yang dipilih setidaknya akan memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidakpuasan jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan harapan para pelanggan.