

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Defenisi Transportasi

Menurut Morlok (1991), pengertian transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Menurut Tamin (1997), transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses kesemua wilayah. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

2.1.1. Angkutan jalan

Angkutan jalan adalah kendaraan yang diperbolehkan menggunakan jalan untuk memindahkan orang dan/ atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, menurut "Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi" disebutkan:

1. Sepeda motor

Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda 2 (dua), atau 3 (tiga) tanpa rumah - rumah baik dengan atau tanpa kereta samping.

2. Mobil penumpang

Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

3. Mobil bus

Mobil bus adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

4. Mobil barang

Mobil barang adalah setiap kendaraan bermotor selain dari yang termasuk sepeda motor, mobil penumpang dan mobil bus.

2.1.2. Kereta api

Menurut Undang Undang nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian defenisi dari kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana kendaraan lainnya, yang akan ataupun yang sedang bergerak di atas rel yang berhubungan dengan perjalanan kereta api. Kereta api merupakan alat transportasi

massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas. Beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Oleh sebab itu, sifatnya sebagai angkutan massal sangat efektif. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang mampu memberikan sumbangan yang besar bagi perkembangan ekonomi dan masyarakat. Kereta apilah yang memulai angkutan barang dalam jumlah yang besar dan biaya yang rendah sehingga merangsang pertumbuhan industri, pertambangan, perdagangan dan kegiatan lainnya dalam masyarakat. Banyak kota-kota tumbuh dan berkembang setelah adanya jaringan kereta api, jenis moda ini juga merangsang pertumbuhan angkutan jalan raya.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto (2011) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kenyataan merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*Service quality*) berkontribusi signifikan bagi pencipta *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi

pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. (Chandra & Tjipto, 2011)

Nasution (1996) mengemukakan bahwa semakin meningkatnya pendapatan masyarakat dan tersedianya berbagai jenis moda transportasi, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi keselamatan perjalanan, keandalan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan, kecepatan.

1. Keselamatan perjalanan.

Keselamatan perjalanan yaitu semakin diperkecilnya gangguan bagi penumpang dan barang dimulai sejak awal perjalanan sampai dengan tibanya di tempat tujuan.

Pada dasarnya sejak jenis angkutan ini diperkenalkan, perkeretaapian telah membuktikan bahwa angkutan melalui kereta api adalah jenis angkutan yang aman dan tidak polutif.

2. Keandalan.

Keandalan banyak didasari atas sistem pemeliharaan dan tingkat teknologi dan kemampuan personil kereta api dalam menanganinya.

3. Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu adalah persyaratan masyarakat pengguna jasa yang memungkinkan mereka mampu merencanakan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang berada pada lokasi tujuan.

4. Kemudahan pelayanan.

Kemudahan pelayanan dimaksudkan sebagai suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan untuk dapat melayani baik dari penumpang maupun barang.

5. Kenyamanan.

Perubahan tingkat kualitas hidup masyarakat Indonesia, menuntut pula suatu pelayanan yang lebih baik dari pada sekarang ini. Tingkat kebersihan, kebisingan, goyangan (vertikal maupun horizontal) adalah beberapa persyaratan umum yang harus diperhatikan.

6. Kecepatan.

Seiring dengan perubahan tata nilai dan mobilitas masyarakat, tingkat kecepatan perkeretaapian untuk kurun 15 tahun mendatang harus dapat dicapai 150 km/ jam. Hal ini sesuai dengan tingkat pendapatan masyarakat pada saat itu dan disesuaikan dengan kekuatan ekonominya.

Sementara Ortuzar (1994) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi di dalam alat transportasi adalah :

1. Karakteristik dari pelaku perjalanan

Secara umum yang utama adalah :

- a. Ketersediaan kepemilikan kendaraan.
- b. Kepemilikan lisensi pengemudi (SIM).
- c. Kondisi rumah tangga (sendirian, atau sudah berkeluarga).
- d. Pendapatan.
- e. Kepadatan penduduk.

2. Karakteristik dari perjalanan

Pemilihan moda sangat dipengaruhi oleh :

- a. Maksud dari perjalanan.
- b. Kapan perjalanan dilakukan.

3. Karakteristik dari fasilitas transportasi

- a. Ketersediaan dan biaya parkir.
- b. Kenyamanan dan kecocokan.
- c. Dapat dipercaya dan teratur.
- d. Keamanan.

Model pemilihan moda yang baik akan memasukkan faktor-faktor penting tersebut. Manusia dapat memilih moda yang paling menguntungkan baik dari segi ekonomi, efisien, maupun tingkat pelayanan yang diinginkan.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kenyataan suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2011).

Irawan (2003), mendefinisikan kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya karena itu pelanggan tidak akan pernah puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Irawan (2003) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan serta tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan tingkat keuntungan karena kepuasan adalah strategi kepuasan yang bersifat defensif, maka kemampuan

untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi keuntungan dalam jangka pendek.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2000) adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi suatu produk dan jasa. Sedangkan pengertian kepuasan menurut Day dalam Tjiptono (2000) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Rangkti (2003), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan serta keseluruhan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini telah dilakukan penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Arsyad (2008) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan “XYZ”. Penelitian ini menggunakan alat analisis IPA, CSI, dan *Chi Square*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, karakteristik

lembaga pendidikan “XYZ” adalah sebagian besar berjenis kelamin pria dengan rentang usia <25 tahun. Berdasarkan alat analisis *Chi Square* semua karakteristik pelanggan memiliki hubungan dengan kinerja atribut kualitas jasa lembaga pendidikan “XYZ”. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas lembaga pendidikan “XYZ” berada pada kategori cukup puas.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu Arsyad (2008) terletak pada kegiatan analisis yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Uji *Chi Square*. Adapun identifikasi karakteristik responden sama dengan penelitian sebelumnya yaitu dilihat dari segi usia responden, jenis kelamin, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan perbulan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam hal penentuan atribut, karena disesuaikan dengan objek yang diteliti yaitu Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya), kelas yang diteliti ada dua yaitu kelas eksekutif dan kelas bisnis.

Farida (2011) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabotabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu Farida (2011) terletak pada kegiatan analisis yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Uji *Chi Square*. Adapun identifikasi karakteristik responden sama dengan penelitian sebelumnya yaitu dilihat dari segi usia responden, jenis kelamin, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan perbulan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah

dalam hal penentuan atribut, karena disesuaikan dengan objek yang diteliti yaitu Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya), kelas yang diteliti ada dua yaitu kelas eksekutif dan kelas bisnis.

