

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Transportasi

Transportasi adalah usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Miro,2005). Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Nasution, 2008).

Khisty dan Lall (2003) menyatakan bahwa ada empat elemen utama transportasi, yang terdiri dari:

1. Sarana perhubungan (*link*): jalan raya atau jalur yang menghubungkan dua titik atau lebih. Contohnya: jalur darat, jalur laut, dan jalur udara.
2. Kendaraan: alat yang memindahkan manusia dan barang dari suatu titik ke titik lainnya di sepanjang sarana perhubungan. Contohnya: mobil, bis, kapal, dan pesawat terbang.
3. Terminal: titik-titik dimana perjalanan orang dan barang dimulai atau berakhir. Contohnya: garasi, lahan parkir, gudang bongkar muat, dan bandara udara.
4. Manajemen dan tenaga kerja: orang-orang yang membuat, mengoperasikan, mengatur dan memelihara sarana perhubungan, kendaraan dan terminal.

2.2. Angkutan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan (pasal 1 ayat 1).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (pasal 1 ayat 3).

2.3. Angkutan Umum

Menurut Undang-Undang No. 22 tahun 2009 (pasal 1) angkutan umum merupakan sistem pelayanan jasa angkutan yang berfungsi untuk mengumpulkan dan mendistribusikan penumpang atau barang yang mempunyai kebutuhan pergerakan dengan memungut bayaran/ongkos.

Warpani (1990) mendefinisikan 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. Menurutny lagi, tujuan utama dari keberadaan angkutan umum adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat yaitu aman, cepat, murah dan

nyaman; Membuka lapangan kerja; serta pengurangan volume lalu-lintas kendaraan pribadi.

Menurut Nasution (2003) permintaan atau pemilihan jasa angkutan umum sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

1. Sifat - sifat dari muatan;
2. Biaya transport;
3. Tarif transport;
4. Pendapatan pemakai jasa angkutan;
5. Kecepatan angkutan;
6. Kualitas pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, ada beberapa kriteria yang berhubungan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran secara langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah lintasan kendaraan untuk untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

2.4. Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (pasal 142), jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

- a. angkutan lintas batas;
- b. angkutan antarkota antarprovinsi;
- c. angkutan antarkota dalam provinsi;
- d. angkutan perkotaan; atau
- e. angkutan pedesaan.

2.5. Angkutan Antarkota

Angkutan antarkota dibagi dalam dua jenis yaitu Angkutan Antarkota Antar Provinsi (AKAP), yakni angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten / kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek, dan Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP), yakni angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten / kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek (KM 35 Tahun 2003).

Dalam penelitian ini akan diteliti mengenai angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP). Berdasarkan KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan

Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi 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 atau lambat;
- c. Dilayani dengan mobil bus besar atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekomi maupun pelayanan non ekonomi;
- d. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;
- e. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan.

2.6. Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRDJ/2002 pada bab 2 tentang Penentuan Wilayah Pelayanan Angkutan Penumpang, jaringan trayek adalah kumpulan trayek yang menjadi suatu kesatuan pelayanan angkutan orang. Faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan jaringan trayek adalah sebagai berikut:

1. Pola tata guna tanah.

Pelayanan angkutan umum diusahakan mampu menyediakan aksesibilitas yang baik. Untuk memenuhi hal itu, lintasan trayek angkutan umum diusahakan melewati tata guna tanah dengan potensi permintaan yang tinggi. Demikian juga lokasi-lokasi yang potensial menjadi tujuan bepergian diusahakan menjadi prioritas pelayanan.

2. Pola pergerakan penumpang angkutan umum.

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

3. Kepadatan penduduk.

Salah satu faktor menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau wilayah itu.

4. Daerah pelayanan.

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini

sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

5. Karakteristik jaringan.

Kondisi jaringan jalan akan memerlukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan, dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 (pasal 8), trayek antarkota dalam propinsi diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mempunyai jadwal tetap.
- b. Pelayanan cepat dan atau lambat.
- c. Dilayani oleh mobil bus umum.
- d. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan.
- e. Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan.

2.7. Kinerja

Hasibuan (2001) mendeskripsikan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

2.8. Kualitas Kinerja Operasi

Giannopoulos (1989) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain:

1. Nilai okupansi bis (*load factor*).

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia di dalam bus. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri ada 25% dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran realitabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam-jam sibuk nilai okupansi dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

2. *Reliability*.

Reliability atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini digunakan untuk suatu ketaatan bis-bis pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. *Reliability* ditunjukkan dengan prosentase bis datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebuah bis tepat waktu jika bis tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat dan awal datang antara 0-5 menit.

3. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan.

Aspek yang harus betul-betul dipertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bis, diturunkan di tempat henti bis, kenyamanan mengendarai. Kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan bis.

4. Panjang trayek.

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokkan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2-2,5 jam perjalanan pulang-pergi.

5. Lama perjalanan.

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan untuk setiap hari, rata-rata 1-1,5 jam, dan maksimum 2-3 jam. Waktu perjalanan penumpang rata-rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

2.9. Tingkat Kepuasan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya).

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pengguna akan sangat kecewa. Tetapi sebaliknya pula apabila kinerja sesuai harapan, maka pengguna akan sangat puas.

