

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Arti Transportasi**

Menurut Warpani (1990), transportasi atau perangkutan adalah kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan).

Menurut Marlok (1981), transportasi berarti memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain.

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Berarti transportasi juga merupakan suatu proses yaitu proses gerak, proses pindah, dan proses mengangkut.

Moda transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara. Moda yang di darat juga masih bisa dikelompokkan atas moda jalan, moda kereta api, dan moda pipa.

Indonesia sebagai negara kepulauan yang tersebar dengan 17 ribuan pulau hanya bisa terhubung dengan baik dengan sistem transportasi multi moda,

tidak ada satu modapun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi. Masing-masing moda mempunyai keunggulan dibidangnya masing-masing. Pemerintah berfungsi untuk mengembangkan keseluruhan moda tersebut dalam rangka menciptakan sistem transportasi yang efisien, efektif, dan dapat digunakan secara aman dapat menempuh perjalanan dengan cepat dan lancar.

## **2.2 Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh (Umar, 2005).

Dalam mengadakan sebuah proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas yaitu apa yang menjadi bahan evaluasi, bagaimana proses evaluasi, kapan evaluasi diadakan, mengapa perlu diadakan evaluasi, dimana proses evaluasi diadakan, dan pihak yang mengadakan evaluasi. Hal yang perlu dilakukan evaluasi tersebut adalah narasumber yang ada dan efektifitas penyebaran pesan.

## **2.3 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2007 hal 177) yang menyatakan bahwa :  
“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”.

Jadi, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Adapun arti penting kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002, hal 7), sebagai berikut :

1. Reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen, penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya untuk dapat memuaskan pengguna jasa angkutan umum. Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya.

#### **2.4 Pelayanan Jasa**

Menurut Kotler (1985) “pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya”. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dapat dikatakan sebagai jasa.

Lima aspek yang merupakan kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Reliability (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, antara lain keteraturan (jumlah keberangkatan dalam 1 hari), ketetapan (jadwal keberangkatan) dan kecepatan (waktu yang ditempuh).

2. Responsiveness digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan cepat atau segera.
3. Assurance (jaminan) adalah tingkat jaminan keamanan yang diberikan oleh pengelola jasa kepada pengguna jasa . Misalnya tingkat kejahatan yang dari tahun ke tahun semakin tinggi membuat sebagian penumpang merasa tidak aman di atas angkutan. Oleh karena itu perlu adanya perasaan aman ketika menggunakan jasa angkutan umum.
4. Empathy adalah rasa peduli seperti memberi perhatian pribadi atau individu bagi penumpang. Misalnya kondektur yang berlaku ramah terhadap penumpang dan membantu penumpang menjaga dan mengangkat barang.
5. Tangible (kasat mata) adalah penampilan fasilitas fisik, karyawan, dan perlengkapan antara lain meliputi kondisi dari kendaraan (dalam hal ini angkutan umum bus metro permai). 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. Hal ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

## **2.5 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi**

Dalam proses pemilihan jasa transportasi, atribut pelayanan jasa transportasi sangat berpengaruh terhadap keputusan pelaku perjalanan. Pada prosesnya pengguna jasa angkutan umum yang berbeda akan memilih moda angkutan yang memiliki atribut yang berbeda sesuai dengan tingkat kepuasan (utilitas) yang diinginkannya dan sesuai dengan kemampuan ekonominya.

Menurut Schumer (1974) mengidentifikasi atribut-atribut tingkat pelayanan sebagai berikut :

1. Kecepatan, periode yang dilalui penumpang atau barang sejak memulai sampai tiba di tempat tujuan, dalam hal ini termasuk waktu bongkar muat, pengisian bahan bakar, dan perbaikan peralatan.
2. Keselamatan, meliputi keselamatan orang atau barang yang diangkut serta keamanan bagi yang lain.
3. Kapasitas, yaitu kesediaan sarana dengan kapasitas yang memadai untuk tiap tingkat permintaan yang dapat diterima.
4. Frekuensi, yaitu keteraturan kedatangan dan keberangkatan.
5. Keteraturan, waktu-waktu tertentu dari alat transportasi tersebut berjalan.
6. Menyeluruh, keterkaitan antar moda.
7. Tanggung jawab, yaitu pertanggungjawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuan membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna jasa atas ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan.
8. Kenyamanan dalam perjalanan, meliputi tempat duduk, sirkulasi, dan pengaturan suhu serta fasilitas perjalanan jarak jauh seperti akomodasi dan pelayanan makan serta minum.
9. Ekonomis, yaitu ongkos yang wajar dan dapat diterima.

## **2.6 Angkutan Umum**

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990)

Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di Terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, Pemerintah perlu turut campur tangan dalam hal ini. (Warpani, 1990)

Beberapa kriteria angkutan Umum menurut *Harries (1976) dalam (Salim, 1995)* dapat dilihat dalam tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Kriteria Angkutan Umum

Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Biaya	Waktu Perjalanan
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Setiap saat tersedia.</li> <li>▪ Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu.</li> <li>▪ Waktu total perjalanan singkat-dari rumah, menunggu,dalam kendaraan, berjalan ke tujuan.</li> <li>▪ Waktu tunggu singkat.</li> <li>▪ Sedikit berjalan kaki ke bus stop.</li> <li>▪ Tidak perlu berpindah kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan yang sopan.</li> <li>▪ Terlindung dari cuaca buruk di bus.</li> <li>▪ Mudah turun naik kendaraan.</li> <li>▪ Tersedia tempat duduk setiap saat.</li> <li>▪ Tidak berdesakan.</li> <li>▪ Interior yang menarik.</li> <li>▪ Tempat duduk yang enak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terhindar dari kecelakaan.</li> <li>▪ Badan terlindung dari luka benturan.</li> <li>▪ Bebas dari kejahatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ongkos relatif murah dan terjangkau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Waktu dalam Bus relatif singkat</li> </ul>

### **2.7 Trayek angkutan**

Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 37 ayat (1) berbunyi “Pengertian trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak berjadwal. Pengertian tidak dalam trayek adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dengan tidak terikat dalam jaringan trayek tertentu dengan jadwal pengangkutan yang tidak teratur”.

Ayat (2) Ketentuan ini dimaksudkan untuk mengendalikan pelayanan angkutan dengan kendaraan umum agar dapat dicapai keseimbangan antara kebutuhan jasa angkutan dengan penyediaan jasa angkutan, antara kapasitas

jaringan transportasi jalan dengan kendaraan umum yang beroperasi, serta untuk menjamin kualitas pelayanan angkutan penumpang. Di dalam jaringan trayek ditetapkan jenis, spesifikasi serta jumlah kendaraan yang diizinkan melayani setiap trayek.

Trayek angkutan adalah lintasan kendaraan umum atau rute untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

Ijin trayek angkutan umum jalan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dikelompokkan atas angkutan trayek tetap dan teratur serta angkutan tidak dalam trayek yang dikenal sebagai izin operasi. Angkutan trayek tetap dan teratur melayani lintasan/rute yang tetap dari terminal yang telah ditetapkan ke terminal tujuan yang telah ditetapkan dan dilayani dengan frekuensi tertentu/dilengkapi dengan jadwal perjalanan, seperti :

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek,
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah 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,

3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah 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,
4. Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek,
5. Angkutan Perdesaan adalah angkutan dari satu tempat/desa ke tempat lain dalam satu daerah Kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada pada wilayah ibukota Kabupaten dengan mempergunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum/angkot yang terikat dalam trayek.

Angkutan tidak dalam trayek merupakan angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah, seperti :

1. Angkutan Taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas,
2. Angkutan Sewa adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas,
3. Angkutan Pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan

pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya

4. Angkutan Lingkungan adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu, di berbagai daerah Indonesia dikenal sebagai Angkot/Angkutan Kota, yang biasanya menggunakan mobil penumpang (kapasitas penumpang kurang dari 9 orang).

