

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Menurut Munawar (2005), angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Warpani (1990) menjelaskan bahwa perangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak berada di sembarang tempat, sehingga terjadi pergerakan yang mengakibatkan perangkutan. Di dalam perangkutan terdapat 5 (lima) unsur pokok yaitu :

1. manusia yang membutuhkan perangkutan,
2. barang yang dibutuhkan,
3. kendaraan sebagai alat angkut,
4. jalan sebagai prasarana angkutan, dan
5. organisasi sebagai pengelola angkutan.

Menurut undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Menurut Skripsi yang ditulis oleh Isye (2010) dengan topik Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum (Studi Kasus Bis Trans Jogja) dilakukan penelitian oleh penulis mengenai seberapa besar ketertarikan penumpang terhadap adanya angkutan umum perkotaan (Trans Jogja), terhadap

fasilitas yang ditawarkan, terhadap tarif, waktu pengoperasian bis, terhadap halte berdasarkan indikator kemudahan dan ketertarikan untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Isye adalah sebagai berikut :

1. penumpang setuju bahwa bus Trans Jogja merupakan bus alternatif yang mudah digunakan sehari-hari,
2. penumpang setuju bahwa banyaknya bus memudahkan penumpang mencapai tujuan, dengan penambahan jalur akan membuat penumpang tertarik menggunakan bus Trans Jogja,
3. dengan kemudahan Trans Jogja, pengguna kendaraan pribadi akan berkurang serta memberikan keamanan dan kenyamanan,
4. bagian yang harus dikembangkan diantaranya adalah penambahan rute bus serta perbaikan sistem pada saat penumpang naik maupun turun.

2.1.1. Angkutan umum

Menurut Ircham (1997) angkutan umum merupakan bagian dari transportasi yang mempunyai peranan cukup besar dalam menunjang aktivitas masyarakat. Permintaan jasa akan angkutan umum dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Harga atau tarif
2. Pendapatan Penumpang
3. Kepemilikan kendaraan
4. Tingkat Pelayanan
5. Jumlah Penduduk

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 (Warpani 1990).

Tujuan umum keberadaan angkutan penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Hal ini dimungkinkan angkutan penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Selain itu, keberadaan angkutan umum juga dapat membuka lapangan pekerjaan. Ditinjau dari segi perlalulintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Dimana banyak orang beralih ke kendaraan umum daripada menggunakan kendaraan pribadinya (Warpani, 1990).

Menurut Tamin, 1997 angkutan umum menggunakan prasarana secara lebih efisien dibandingkan dengan kendaraan pribadi, terutama pada waktu jam sibuk.

Terdapat dua jenis ukuran agar pelayanan angkutan umum lebih baik antara lain :

1. Perbaikan operasi pelayanan, frekuensi, kecepatan dan kenyamanan penumpang.
2. Perbaikan sarana penumpang jalan :

- a. Penentuan lokasi dan desain tempat pemberhentian dan terminal yang baik, terutama dengan adanya moda transportasi yang berbeda seperti jalan raya atau rel.
- b. Pemberian prioritas yang lebih pada angkutan umum. Teknik yang sering digunakan adalah jalur khusus bus, prioritas bus, lampu lalu lintas tempat pemberhentian taksi dan lainnya.

Beberapa hal yang harus diperhatikan pada angkutan umum adalah pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Bagi para penumpang sebagai pengguna jasa, selain faktor tarif yang relatif murah dengan menggunakan angkutan umum juga dapat merasa lebih santai karena tidak terlalu lelah akibat kondisi lalu lintas yang padat. Dan hal itu hanya dapat terwujud jika kondisi pelayanan angkutan umum yang cukup baik, atau setidaknya mendekati apa yang diharapkan oleh penumpang. Kinerja layanan angkutan umum masih sangat rendah terlihat dari waktu tunggu yang cukup lama, *load factor* rerata sangat rendah, jarak untuk mencapai tempat pemberhentian angkutan umum dari rumah cukup jauh (Dewanti, 2006).

2.1.2 Angkutan perkotaan

Berdasarkan KM 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. mempunyai jadwal tetap dan atau tidak terjadwal,
2. jadwal tetap diberlakukan apabila permintaan cukup tinggi,
3. dilayani dengan bus atau mobil penumpang umum.

2.1.3 Sejarah Trans Jogja di Yogyakarta

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber –AC di seputaran kota Yogyakarta, Indonesia. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit (BRT)* yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah Lingkungan. Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti yang juga diterapkan pada bus Trans Jakarta. Pengelola Trans Jogja adalah PT. Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. Perencanaan Trans Jogja cukup mendesak karena sistem transportasi Yogyakarta dan sekitarnya sebelumnya dinilai tidak efisien. Pada tahap perencanaan banyak tantangan muncul dari pengelola bus yang telah ada serta para pengemudi becak. Penerapan sistem ini semula direncanakan pada tahun 2007, namun bencana gempa bumi Yogyakarta pada bulan Juni 2006 menyebabkan pergeseran waktu pelaksanaan. Pada saat awal peluncuran, terdapat enam trayek bus yang dilayani secara melingkar dari dan kembali ke terminal awal, namun pada tanggal 15 Oktober 2010 diluncurkan trayek baru yaitu trayek 4A dan 4B mulai dari pukul 06.00 hingga 22.00 WIB (<http://id.wikipedia.org/wiki/TransJogja>)



Gambar 2.1 Suasana Bus Trans Jogja



Gambar 2.2 Armada Bus Trans Jogja

2.2. Peran Angkutan Trans Jogja

Bus Rapid Transit atau disingkat BRT dimana di D.I. Yogyakarta dinamakan trans Jogja adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan

tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Bus ini digunakan untuk melayani servis yang kualitasnya lebih baik dibandingkan dengan servis bus lain. Setiap sistem BRT pasti menggunakan sistem yang berbeda. Busway juga merupakan bagian dari BRT.

(<http://sosbud.kompasiana.com/2011/02/18/indonesia-memerlukan-transportasi-berkelanjutan>)

2.3 Pola Pelayanan Bus Trans Jogja

Bus Trans Jogja atau biasa disebut kebanyakan masyarakat dengan *Busway* adalah sebuah solusi alternatif angkutan umum massal yang ditawarkan oleh pemerintah D.I. Yogyakarta seperti layaknya di Jakarta dengan nama Trans Jakarta, Bandung dengan Trans Metro Bandung, Bogor dengan Trans Pakuan, Pekanbaru dengan Trans Metro Pekanbaru dan Palembang dengan nama Trans Musi. Pengoperasian *busway* juga menjadi strategi pemerintah daerah untuk mengurangi kemacetan di jalan-jalan utama kota besar. Oleh karena itu *busway* dilengkapi dengan sarana dan prasarana khusus, diantaranya *shelter* (halte khusus *busway*). Busway di Indonesia dan khususnya di Yogyakarta telah menggunakan sistem tiket elektronik yang mempermudah penumpang sehingga tidak perlu mengantri untuk membeli tiket. Demikian pula pengaturan buka tutup pintu dilakukan secara manual dengan menggunakan tombol. Trans Jogja di D.I. Yogyakarta juga merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah propinsi

DIY. Sistem yang menggunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan terlebih dahulu. Selain itu juga diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda, sekali jalan, tiket pelajar, dan tiket umum berlangganan. Ada dua macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*) dan tiket umum berlangganan (<http://id.wikipedia.org/wiki/TransJogja>)

2.4 Kinerja

Kata kinerja (*performance*) dalam konteks ini, sama dengan presentasi kerja. Para pakar banyak memberikan definisi tentang kinerja secara umum, dan dibawah ini disajikan beberapa diantaranya.

Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu (Bernardin dan Russel, 1193 dalam As'ad, 2003).

Kinerja adalah pekerjaan yang merupakan gabungan dalam karakteristik pribadi dan pengorganisasian seseorang (Kurb, 1996 dalam As'ad, 2003).

Sementara As'ad, (2003) mendefinisikan kinerja sebagai keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Bila disimak lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah *input* menjadi *output* (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan atau tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen

kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya.

(<http://www.scribd.com/doc/17344311/8/Definisi-Kinerja>)

Dalam penelitian ini ada enam aspek kinerja yang diteliti yaitu :

1. Rute perjalanan

Rute adalah jalur pelayanan angkutan umum, tentunya dibagi sesuai dengan data survey keinginan perjalanan penumpang yaitu berdasarkan survey asal tujuan perjalanan penumpang. Rute memiliki jangkauan pelayanan, jadwal, frekuensi kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, tarif, fasilitas berhenti (bus stop) dan terminal. Rute bukanlah barang atau hak milik pribadi yang tidak dapat diubah ubah (<http://www.erikabuchari.com/2009/03/08/bus-trans-musi-menggantikan-bus-yang-ada/>).

2. Kecepatan perjalanan

Kecepatan perjalanan adalah kecepatan efektif kendaraan yang sedang dalam perjalanan antara dua tempat, dan merupakan jarak antara dua tempat dibagi dengan lama waktu bagi kendaraan untuk menyelesaikan perjalanan antara dua tempat tersebut (<http://www.erikabuchari.com/2009/03/08/bus-trans-musi-menggantikan-bus-yang-ada/>).

3. Jumlah penumpang

Jumlah penumpang adalah sejumlah orang yang diangkut menggunakan moda transportasi tertentu. Pengertian penumpang tentu saja tidak mencakup orang yang bekerja dalam institusi tersebut dalam hal ini bus trans Jogja maka yang

dimaksud adalah supir dan kernetnya (<http://nobyta-hukumudaraindonesia.blogspot.com>).

4. *Headway* dan Frekuensi

Menurut Hendarto, (2001), *headway* dapat dinyatakan dalam waktu atau dalam jarak, bila dinyatakan dalam waktu disebut *time headway*, sedangkan yang dinyatakan dalam jarak disebut *distance headway*. *Time headway* adalah waktu antara kedatangan dua kendaraan yang berurutan di satu titik pada ruas jalan. *Distance headway (spacing)* adalah waktu antara bumper depan suatu kendaraan dengan bumper depan suatu kendaraan berikutnya pada suatu waktu. Waktu antara (*headway*) dari dua kendaraan didefinisikan sebagai interval waktu antara bagian depan kendaraan melewati suatu titik dengan saat dimana bagian depan kendaraan berikutnya melewati titik yang sama. Waktu antar untuk sepasang kendaraan beriringan, secara umum akan berbeda. Ini akan menimbulkan suatu konsep waktu rerata, antara adalah rerata interval waktu antara sepasang kendaraan yang berurutan dan diukur pada suatu periode waktu lokasi tertentu (Morlock, 1985).

Frekuensi adalah jumlah armada yang beroperasi dalam kurun waktu tertentu. Semakin tinggi frekuensinya maka akan semakin baik juga pelayanannya namun tentu saja harus disesuaikan dengan kebutuhan serta daerah pengoperasiannya (<http://dishubkominfo.melawikab.go.id>).

5. *Load Factor*

Sedangkan Giannopoulos (1989) dalam Chrisdianto (2004) menjelaskan bahwa nilai okupansi (*load factor*) 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 realibilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam-jam sibuk nilai okupansi dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

6. Jumlah armada

Jumlah armada adalah banyaknya armada atau bus yang dapat melayani penumpang bus. Jumlah armada tentu saja akan berpengaruh terhadap frekuensi karena semakin banyak jumlah armada yang beroperasi maka frekuensinya akan semakin sering sehingga perjalanan akan menjadi lebih efektif dan waktu tunggu pun tidak terlalu lama

(<http://www.tribunnews.com/2011/10/28/pemprov-dki-benahi-pelayanan-armada-busway-tahun-depan>).

2.5 Kualitas Kinerja Operasi

Asikin (1998) dalam Chrisdianto (2004) menjelaskan bahwa pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan bus yang teratur, cepat, dan tepat dan memberikan manfaat kepada semua pihak. Giannopoulos (1989) dalam Chrisdianto (2004) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain seperti dibawah ini.

1. *Reliability*

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

2. Keamanan, kenyamanan dan keselamatan.

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

3. Panjang trayek.

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan 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 2-2,25 jam perjalanan pulang-pergi.

4. Lama perjalanan.

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rerata 1-1,5 jam dan maksimum 2-3 jam. Waktu perjalanan penumpang rerata pada saat

melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

5. Kecepatan perjalanan

Budiarto, dkk (2007) menjelaskan kecepatan adalah laju dari suatu pergerakan kendaraan dalam jarak per satuan waktu (m/detik, km/jam, mil/jam). Kecepatan dibedakan menjadi beberapa jenis yakni kecepatan sesaat, kecepatan perjalanan, dan kecepatan bergerak. Kecepatan perjalanan merupakan kecepatan rerata kendaraan yang bergerak dari suatu tempat tanpa memperhitungkan waktu berhenti dan lain-lainnya.

Menurut Hobbs, (1995) kecepatan adalah laju perjalanan yang biasanya dinyatakan dalam km per jam (km/jam). Pada umumnya kecepatan itu sendiri dibagi menjadi tiga jenis, yaitu kecepatan sesaat, kecepatan perjalanan, dan kecepatan bergerak. Kecepatan perjalanan adalah kecepatan efektif kendaraan yang sedang dalam perjalanan antara dua tempat, dan merupakan jarak antara dua tempat dibagi lama waktu bagi kendaraan untuk menyelesaikan perjalanan antara dua tempat.

2.6. Permasalahan Angkutan Perkotaan

Banyak sekali permasalahan yang terjadi di wilayah perkotaan khususnya yang disebabkan oleh transportasi diantaranya yaitu : kemacetan lalu lintas, parkir, angkutan umum, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas. Kemacetan lalu lintas juga dianggap menimbulkan kerugian. Kerugian yang terjadi dapat timbul dari segi pengemudi, ekonomi, dan juga dari segi lingkungan. Permasalahan yang

timbul dari segi angkutan umum itu sendiri adalah kurangnya rasa nyaman, aman dan kurang efisiennya fasilitas angkutan umum. Semua permasalahan tersebut dapat diatasi dengan kebijakan transportasi perkotaan dan manajemen lalu lintas. Kebijakan transportasi perkotaan dikembangkan dan diarahkan dalam kerangka tertentu, yaitu dengan mempertahankan kualitas lingkungan serta dengan mengembangkan manajemen lalu lintas dengan cara mengoptimalkan fasilitas yang ada dengan perbaikan-perbaikan pengaturan lalu lintas serta menghindari pembangunan fisik seperti pembangunan jalan baru atau pelebaran jalan. Selain itu permasalahan juga kadang-kadang ditimbulkan oleh angkutan umum yang dimodifikasi sehingga tidak sesuai standar. Modifikasi operasi angkutan umum meliputi hal berikut :

1. Perbaikan operasi, yang dilakukan dengan cara modifikasi jalur bus, modifikasi jadwal bus, efisiensi jumlah penumpang, dan efisiensi pembayaran karcis.
2. Perpindahan moda dilakukan dengan cara letak halte, integrasi antar moda, perbaikan kenyamanan di halte.
3. Efisiensi Manajemen dilakukan dengan cara perbaikan pemeliharaan kendaraan dan perbaikan keamanan.
4. Modifikasi jenis angkutan umum, dilakukan dengan cara membuat kualitas angkutan umum yang dimodifikasi menjadi beberapa tingkatan untuk menarik orang-orang dari golongan bawah sampai golongan atas, sedangkan kapasitas angkutan umum yang digunakan disesuaikan dengan tingkat pembebanan

(<http://jahus-engineer.blogspot.com/2010/07/transportasi-perkotaan.html>)

2.7. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah tingkat harapan seseorang bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik. Selain itu kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil tidaknya suatu pelaksanaan sehingga diharapkan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat atas suatu layanan berarti semakin baik penanganan yang dilakukan pemerintah atas layanan tersebut (Imam, 2007).

Definisi kepuasan menurut Kottler dan Amstrong (1994) dalam buku *Principle Of Marketing* dalam Renta (2003) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan tingkat kepentingan harapan (Menurut Oliver dalam Supranto, 2001).