

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Halte

Menurut LPKM (1997) dalam Prabowo (2017: 7) halte merupakan lokasi dimana penumpang dapat naik dan turun dari angkutan umum dan lokasi dimana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, sesuai dengan pengaturan operasional.

Dirjen Perhubungan Darat (1996:1), halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Tujuan perkerayaan tempat perhentian kendaraan penumpang umum telah dijelaskan pada pedoman teknis perkerayaan tempat perhentian kendaraan penumpang umum yang diterbitkan oleh Dirjen Perhubungan Darat (1996) yaitu:

1. Menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas
2. Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum.
3. Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau menurunkan penumpang.
4. Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus.

2. Fasilitas Halte

Fasilitas halte adalah perlengkapan yang menunjang kenyamanan pengguna halte ketika sedang menunggu angkutan umum tiba. Menurut Dirjen Perhubungan Darat (1996) fasilitas halte terbagi menjadi dua, yaitu fasilitas utama dan tambahan:

a. Fasilitas utama

- 1) Identitas halte berupa nama dan/atau nomor
- 2) Rambu petunjuk
- 3) Papan informasi trayek
- 4) Lampu penerangan
- 5) Tempat duduk

b. Fasilitas tambahan

- 1) Telepon umum
- 2) Tempat sampah
- 3) Pagar
- 4) Papan iklan/pengumuman

3. Landasan Peraturan

Penelitian ini mengacu pada PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM. 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN yang berisi :

Pasal 3

1. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

2. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa.
3. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: jenis pelayanan; dan mutu pelayanan.
4. Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. Keamanan
 - b. keselamatan
 - c. kenyamanan
 - d. keterjangkauan
 - e. kesetaraan; dan
 - f. keteraturan.
5. Mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
 - a. Indikator; dan
 - b. nilai, ukuran atau jumlah

Pasal 4

1. Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf a merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya Pengguna Jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.
2. Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 1. lampu penerangan;
 2. petugas keamanan; dan
 3. informasi gangguan keamanan.
 - b. keamanan di mobil bus, meliputi:
 1. identitas kendaraan;
 2. tanda pengenal pengemudi;
 3. lampu isyarat tanda bahaya;
 4. lampu penerangan;
 5. petugas keamanan; dan

6. penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 6

1. Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf c merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati Pengguna Jasa.
2. Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 1. Iampu penerangan;
 2. fasilitas pengatur suhu ruangan dan atau ventilasi udara; dan
 3. fasilitas kebersihan;
 4. luas lantai per orang;
 5. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.
 - b. kenyamanan di mobil bus, meliputi:
 1. Iampu penerangan;
 2. kapasitas angkut;
 3. fasilitas pengatur suhu ruangan; dan
 4. fasilitas kebersihan;
 5. luas lantai untuk berdiri per orang.

4. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu (Gibson & Donely, 1994 : 53), selain itu persepsi juga dipahami sebagai sebuah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberikan reaksi kepada suatu objek, peristiwa atau permasalahan (Linda, 1998 : 248).

Persepsi konsumen merupakan penilaian subjektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan acuan dan referensi

standar kinerja pelayanan, dan nantinya seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi. Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan prima.

Suatu produk jasa atau pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dibuat sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna dan didistribusikan dengan baik, sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang dirasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima.

5. Metode SERVQUAL

Untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi konsumen atas pelayanan yang dirasakan maka Parasuraman Et Al mengembangkan model pengukuran *Servqual* (*Service Quality*/ Kualitas Jasa). Gap yang terjadi antara ketidaksesuaian kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan, dimana hal tersebut yang menjadi dasar pengukuran kualitas jasa.

Servqual (*Service Quality*) terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu (Parasuraman dkk, 1990):

- a. *Tangibles* (bukti fisik), Menurut Tjiptono (2006: 70), bukti fisik (*Tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai,

dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir,

b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat. Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, bersikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat. Menurut Tjiptono (2006: 70), daya tanggap (*Responsiveness*)

merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan

d. *Assurance* (jaminan), yaitu mengetahui dan menghormati serta memberikan kepercayaan dan kenyamanan. Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Assurance* (jaminan) yaitu

pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

- e. *Empathy* (empati), perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6. *Gap Service Quality*

Gap Service Quality Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan (Tjiptono F, 1996).

Selisih antara kenyataan dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Dalam metode servqual, terdapat lima jenis gap yang menjadi penyebab ketidaksesuaian kualitas jasa, yaitu:

Gap 1 : Perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen. Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.

Gap 2 : Perbedaan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa yang tersedia.

Gap 3 : Perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan pelayanan yang diterima. Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

Gap 4 : Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan komunikasi eksternal.

Gap 5 : Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan.

Menurut analisis tersebut, kesenjangan pertama sampai keempat di identikkan sebagai cara layanan yang diberikan ke konsumen, yang terjadi di dalam perusahaan (internal), dan berkontribusi dalam membentuk kenyataan konsumen terhadap penyedia jasa. Sementara itu kesenjangan kelima dianggap sebagai pengukur terbaik dari Servqual. Semakin tinggi nilai Gap Servqual, maka kualitas jasa yang diberikan dinilai semakin buruk. Semakin rendah nilai Gap Servqual, maka kualitas jasa yang diberikan dinilai semakin baik.

7. Penyusunan Skala

Skala adalah suatu ukuran yang dibuat untuk mengurutkan responden dalam ukuran yang tepat berdasarkan variabel – variabel tertentu. Skala disusun berdasarkan penunjukkan skor pada pola – pola atribut. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Penggunaan skala likert banyak dalam berbagai penelitian yang dilakukan untuk mencari dan mengukur perilaku, kepuasan, dan perilaku konsumen. Skala ini sudah terbukti mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu atribut.

Dalam banyak aplikasi, skala likert sering kali digunakan sebagai skala interval karena menggunakan rata – rata penilaian (mean). Dalam penghitungan skor SERVQUAL, digunakan skala likert, dan juga banyak penelitian – penelitian lain yang menggunakan skala likert, dan menempatkannya sebagai suatu skala interval.

Dalam skala likert tidak diminta persetujuannya terhadap sesuatu, tetapi diminta untuk memilih jawaban – jawaban yang tersedia, setiap jawaban ini akan diberi nilai. Skor skala likert bisa dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Skore Skala Likert

Angka	Kenyataan	Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Setuju	Tidak Penting
3	Cukup Setuju	Cukup Penting

4	Setuju	Penting
5	Sangat Setuju	Sangat Penting

Terdapat variasi skala yang mungkin digunakan seperti 1-7, 1-9, 0-4. Semua skala ganjil ini mempunyai nilai tengah yang diberi label netral. Tetapi dapat pula digunakan skala genap. Pada situasi ini, responden dipaksa untuk menentukan apakah mereka puas atau tidak puas dalam pelayanan yang diberikan (Azwar,1999).

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis menggunakan skala *likert* 1 hingga 5 untuk mengetahui tingkat persepsi penumpang terhadap pelayanan halte BRT Transjateng Purwokerto.

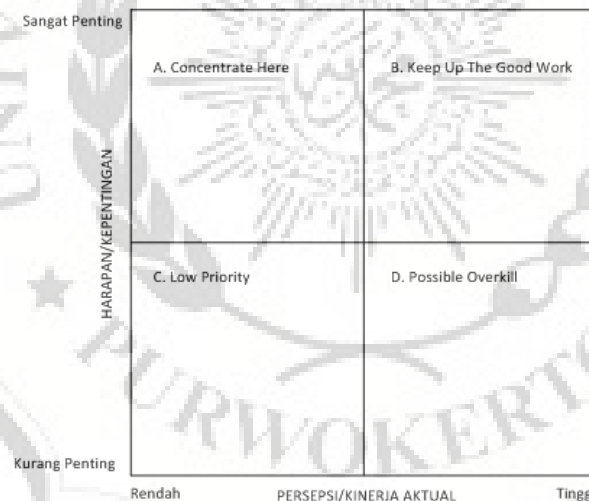
8. Importance Performance Analysis

IPA digunakan sebagai penentuan prioritas perbaikan yakni dengan menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance*.

Selanjutnya, rata-rata dari kenyataan dan rata-rata dari harapan akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Supranto, 2001):

1. Kuadran I menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.

2. Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka ini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran III menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan dimana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
4. Kuadran IV menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.



Gambar 1 Diagram kartesius skor harapan & skor kenyataan

Keterangan:

- Kuadran I : Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi (Prioritas Utama).
- Kuadran II : Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi (Pertahankan Prestasi).

- Kuadran III : Kenyataan Rendah, Harapan Rendah (Prioritas Rendah).
- Kuadran IV : Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah (Berlebihan).

B. Penelitian Terkait

1. Persepsi Penumpang Terhadap Kenyamanan dan Keamanan Angkutan Umum Di Kota Pekanbaru.

Peneliti : Sri Ayu Wulandari, Dyah Widiyastuti

Dalam penelitiannya, ia menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan umum milik pemerintah (Trans Metro Pekanbaru) memiliki kelebihan dari segi biaya, jam operasional, kapasitas angkut penumpang dan jumlah armada sedangkan angkutan umum milik swasta (bus kota dan angkot) memiliki kelebihan pada jam operasional, kapasitas angkut (bus kota), serta jumlah armada dan trayek (angkot). Karakteristik penumpang didominasi oleh perempuan, usia remaja (<15-24 tahun), pendidikan SMA/SLTA, status sebagai pelajar/mahasiswa dan wiraswasta, dan memiliki penghasilan 1,1-5 juta perbulan. Mayoritas penumpang bergerak menuju ke lokasi kegiatan tambahan. Trans Metro Pekanbaru memiliki nilai tingkat kenyamanan dan keamanan yang baik sedangkan bus kota dan angkot dengan nilai sedang.

Perbedaan dengan penelitian penulis lakukan adalah penelitian diatas menggunakan metode kuantitatif dengan teknis *Proportional Random Sampling*, sementara penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan teknis *Purposive Sampling*.

2. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara.

Peneliti : Budiman Soamole, Parada Afkiki Eko Saputra

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan laut berdasarkan persepsi pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang dinilai adalah pelayanan Pelabuhan Regional Sanana dan pelayanan kapal penumpang KM. Intim Teratai, KM. Theodora, dan KM. Bunda Maria. Penelitian ini mengadopsi instrumen service quality berupa 5 dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa pelabuhan dan penumpang kapal. Responden yang berhasil dijangkau sejumlah 400 orang terdiri dari 100 orang pengguna jasa pelabuhan, 100 orang penumpang kapal KM. Intim Teratai, 100 orang penumpang kapal KM. Theodora, dan 100 orang penumpang kapal KM. Bunda Maria. Analisis dilakukan dengan menghitung Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan

sebesar 54,74 persen masuk kriteria cukup puas. Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 persen masuk kriteria cukup puas, kapal KM. Theodora sebesar 55,10 persen masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 persen masuk kriteria puas. Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu yang kedua adalah subjek & objek penelitian yaitu pada kualitas pelayanan angkutan laut di pelabuhan Sanana, sementara dalam penelitian yang penulis lakukan berlokasi di Purwokerto dan khusus untuk meneliti halte BRT Transjateng.

3. Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Trans Padang Di Kota Padang

Peneliti : Mardalisa

Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan *Purposive Sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data, mengolah, menganalisis, dan membahas tentang persepsi masyarakat terhadap efektivitas trans padang di kota Padang ditinjau dari segi Pelayanan, Prasarana, Kenyamanan.

Penelitian tersebut menghasilkan bahwa persepsi masyarakat terhadap prasarana Trans Padang bahwa masyarakat masih merasa prasarana yang

ada pada saat ini belum efektif karena masih banyak yang harus di tambah dan di perbarui yaitu seperti jumlah armada dan fasilitas halte. Masyarakat mengharapkan adanya jalur khusus untuk Trans Padang.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu yang ketiga yaitu, memiliki perbedaan pada lokasi penelitian yaitu di kota Padang. Sementara dalam penelitian yang penulis lakukan berlokasi di Halte BRT Purwokerto.

4. "People's Perception of Public Transport Services in Oman" (Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Transportasi Umum di Oman).

Peneliti : Rakesh Berwal

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kelayakan sosial ekonomi analisis terhadap pembentukan sistem transportasi umum yang efektif di Oman dan untuk mempelajari persyaratan, kebiasaan berbagi, perilaku bepergian, pengeluaran dan harapan terhadap transportasi umum di Oman.

Lalu untuk perbedaan penelitian terdahulu ke empat, memiliki perbedaan dari variabel penelitian yang terfokus pada dampak transportasi umum terhadap sektor ekonomi di Oman. Sementara dalam penelitian yang penulis lakukan lebih menganalisis tentang kondisi fisik halte dan kenyamanan pengguna halte.

Berdasarkan beberapa *literature review* diatas, perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu tersebut bermacam – macam, mulai dari teknik pengambilan data, analisis data, indikator pengukuran, waktu dan lokasi penelitian. Sedangkan penelitian

ini menggunakan metode pengukuran *SERVQUAL*, skala menggunakan skala *likert*, dan berlokasi di halte Bus Rapid Transit Purwokerto Jawa Tengah.

