

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Definisi Transportasi

Kata transportasi berasal dari kata lain *transportare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (Kamaludin, 1987 dalam Susanto, 2015).

Berdasarkan definisi Asosiasi Internasional Angkutan Umum, Transportasi umum / angkutan umum / angkutan massal terdiri dari semua sistem transportasi di Indonesia dimana para penumpang tidak bepergian dengan kendaraan mereka sendiri. Angkutan umum dibuat dan diatur oleh aturan untuk penduduk umum dan memiliki rute tetap dan terjadwal layanan. (Yudiatna,2010)

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Kegiatan transportasi tidak dapat dielakan atau tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia, selalu melekat dengan kegiatan perekonomian dan pembangunan. Kegiatan transportasi barang dan manusia diangkut dengan menggunakan sarana (moda) transportasi (kendaraan) yang dilakukan di atas prasarana transportasi (jalan) yang bermula dari suatu terminal menuju terminal lainnya.(Adisasmita,2011)

Menurut Morlok (1984) transportasi merupakan bagian integral dari suatu fungsi masyarakat, yang menunjukkan hubungan sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari kegiatan yang produktif, dan selingan serta barang-barang dan pelayanan yang tersedia untuk dikonsumsi.

## **B. Klasifikasi Transportasi**

Transportasi dapat diklasifikasikan menurut macam atau jenisnya yang lebih lanjut dapat ditinjau dari (Kamaludin,1987) dalam (Susanto,2015). Dari segi barang yang diangkut, transportasi diklasifikasikan atas :

1. Angkutan penumpang (*Passanger*), yaitu angkutan yang akan mengangkut setiap penumpang diantara lokasi – lokasi pada rutenya dengan ongkos yang sama tanpa diskriminasi (Groosman, 1959 & Morlok , 1984) dalam (Junaidi, 2013) dalam (Susanto,2015)
2. Angkutan Barang (*Goods*), yaitu suatu angkutan yang mengangkut muatan tunggal atau jamak dari asal ke tujuan , baik untuk penugasan menerus ataupun untuk penuntasan bertahap.
3. Angkutan pos (*Mail*), angkutan muatan tidak langsung yang bertanggung jawab atas transport muatan, menarik ongkosnya, dan sebagainya, tetapi pada kenyataannya tidak mengangkut sendiri muatan tadi dari asal tujuannya. Dimana yang mengangkut muatan tadi adalah angkutan – angkutan yang lain (misalnya kereta api atau perusahaan penerbangan).

### C. Angkutan Umum

Angkutan merupakan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut biaya atau tarif. (Munawar,2011)

Angkutan umum harus dianggap menarik alternatif untuk mobil. Karena itu, bagus transportasi umum yang memberikan kenyamanan, kenyamanan dan keandalan, adalah kunci untuk lebih masa depan yang berkelanjutan. (Verma,2013)

Dalam bukunya Adisasmita (2011) tarif angkutan adalah harga jasa yang harus dibayarkan dari pengguna jasa kepada penyedia jasa tersebut, dan bentuk-bentuk tarif antara lain meliputi sebagai berikut :

- a) *Class rates* yaitu ditetapkan dalam sejumlah kelas terbatas, karena bersifat umum dan dianggap masih kurang memenuhi syarat untuk keadaan khusus.
- b) *Commodity rate* diperuntukan barang-barang yang nilainya rendah seperti batu bara, tanah tambang, kayu, butiran, yang dikirim dalam jumlah besar dan jarak jauh.
- c) *Local cate* adalah tarif yang ditetapkan oleh sebuah pengakuan.
- d) *Joint rate* adalah tarif antara stasiun-stasiun pada jalur perjalanan yang ditetapkan oleh beberapa perusahaan pengangkutan, istilah *joint rate* disamakan dengan istilah *through rate* atau *combination rate* yaitu tarif

angkutan dari titik asal samapi titik tujuan akhir pada trayek yang dilayani oleh perusahaan pengangkutan.

#### **D. Pelayanan Angkutan Umum**

Tujuan dasar dan penyediaan angkutan umum , Wells (1975) mengatakan, adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik-andal , nyaman, aman, cepat, murah, untuk umum. Secara umum dapat dikatakan angkutan umum selalu kalah bersaing dengan kendaraan pribadi. Dari beberapa studi mengenai angkutan umum Harries (1976) menyatakan pelayanan angkutan umum dapat diusahakan mendekati angkutan pribadi untuk membuat angkutan umum menjadi lebih menarik dan pemakai angkutan pribadi tertarik berpindah ke angkutan umum. Hal ini dapat diukur secara relatif dari kepuasan pelayanan. Beberapa kriteria angkutan umum ideal antara lain adalah :

- a. Keandalan: setiap saat tersedia, kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu, waktu total perjalanan singkat dari rumah, sedikit waktu berjalan kaki ke angkot, tidak perlu berpindah kendaraan.
- b. Kenyamanan: pelayanan yang sopan, terlindung dari cuaca buruk di angkot, mudah turun naik kendaraan, tersedia tempat duduk setiap saat, tidak berdesak-desakan.
- c. Keamanan: terhindar dari kecelakaan, badan terlindung dari luka benturan, bebas dari kejahatan.
- d. Murah: mongkos relative murah terjangkau.

- e. Waktu perjalanan; waktu di dalam kendaraan singkat.

Kinerja angkutan umum dalam kota (angkot) banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

1. *Safety*

Meliputi kesalahan dalam kendaraan (baik pengguna maupun bukan pengguna) dan pada hentian termasuk aman dari pencopetan dan kejahatan fisik juga keamanan kendaraan dari kekerasan (vandalism).

2. *Comfort*

Meliputi kenyamanan fisik penumpang dalam kendaraan dan pada hentian. Kenyamanan ini antara lain: kualitas pengendaraan, lingkungan angkot dan di luar angkot, penataan kursi/berdiri, pegangan tangan, kemudahan keluar masuk dan pembayaran ongkos, tempat untuk barang bawaan sepeperlunya. Estetika meliputi: kebersihan dan keindahan rancangan kendaraan, tempat-tempat hentian, shelter, trotoar yang menarik, perlindungan lingkungan (polusi udara/suara), fasilitas bagi manula dan kaum penyandang cacat atau *disable*, awak yang ramah dan menyenangkan.

3. *Accessibility*

Menyangkut distribusi rute yang memadai pada selurung area, kapasitas kendaraan, frekuensi dan jam operasi, identifikasi dari hentian kendaraan dan disrtibusi informasi akan ongkos, jadwal, serta kemudahan membayar ongkos serta penempatan hentian dan shelter yang tepat.

#### 4. *Reliability*

Mencerminkan tingkat kerusakan atau gangguan yang rendah, armada cadangan yang selalu siap, ketepatan terhadap jadwal serta informasi yang memadai jika ada perubahan layanan serta jaminan perjalanan sambungan (transit) pada titik transfer.

#### 5. *Cost*

Salah satu faktor dari informasi yang penting dalam pengelolaan angkutan umum adalah harga tarif. Penetapan tarif akan sangat menentukan nilai ekonomis dari keberadaan angkutan umum. Penetapan tariff yang kurang tepat dapat menyebabkan menurunnya fungsi angkutan umum.

#### 6. *Efficiency*

Meliputi kecepatan rata-rata yang tinggi dengan waktu berhenti minimum serta terbatas dari tundaan lalu lintas, jumlah hentian yang memadai untuk jarak berjalan minimum, jadwal dan titik transfer yang terkoordinasi agar tidak repot serta rute yang langsung, jika perlu layanan yang cepat (pantas) atau khusus jika memang layak. Juga termasuk disini adalah system yang mudah pemeliharaannya dengan fasilitas yang memadai, manajemen yang efisien serta jumlah awak yang terbatas (Munawar, 2000 dalam Dian, 2005 dalam Susanto, 2015)

Dalam Munawar tahun 2011 pada dasarnya pengguna kendaraan angkutan umum menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan

kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Waktu henti merupakan waktu dimana para sorir angkot memberhentikan angkotnya dengan tujuan menunggu penumpang. Waktu henti kendaraan ditetapkan berdasarkan rumus sebagai berikut salam Munawar tahun 2011 :

$$H = \frac{60.C.Lf.}{P} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan :

H = waktu antara (menit)

P = jumlah penumpang per jam pada sesi terpadat

C = kapasitas kendaraan (penumpang)

Lf = faktor muat, diambil 70% (pada kondisi dinamis)

Dengan catatan :

$H_{ideal} = 5 - 10$  menit

$H_{puncak} = 2 - 5$  menit

### E. Pelayanan Jasa

Dalam Philip Kotler (2008) jasa merupakan kinerja yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan pemberian bentuk layanan itu merupakan pelayanan, jadi pelayanan jasa adalah pemberian bentuk layanan yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

## **F. Kualitas Jasa**

Menurut Kotler (1997) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat, ini merupakan definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Maka kualitas jasa merupakan sifat dari pelayanan yang berupa jasa yang diberikan kepada pihak konsumen untuk memuaskan kebutuhannya, namun kualitas yang dinilai adalah proses pada saat pelayanan yang berupa jasa yang diberikan kepada konsumen.

Bagi perusahaan jasa untuk memiliki kualitas jasa yang tinggi maka kualitas jasa yang dihasilkan harus minimal sebanding dengan kualitas yang diharapkan pelanggan. Menurut Kotler (2008) ada 5 determinan kualitas jasa, antara lain yaitu :

### 1) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

### 2) Responsivitas

Yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Jadi perusahaan harus memberikan layanan sesuai waktu yang sudah ditentukan atau sesuai jadwal.

### 3) Jaminan

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan keperjayaan dan keyakinan. Jadi sikap yang ditunjukkan

dalam pemberian pelayanan harus sopan dan memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang sedang diberikan kepada pelanggan.

#### 4) Empati

Yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Jadi dalam pemberian pelayanan harus mempunyai rasa peduli untuk memberikan rasa senang kepada pelanggan dan tidak memperhatikan status sosial.

#### 5) Wujud

Yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Jadi fasilitas yang ada harus nyaman dan menarik pelanggan.

### **G. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 1997). Dari definisi tersebut maka jika pelanggan mendapatkan kinerja yang sesuai harapan maka dapat dikatakan puas, namun sebaliknya jika pelanggan mendapatkan kinerja dibawah harapan maka dapat dikatakan pelanggan tidak puas maka pelanggan merasa kecewa. Kepuasan dalam perusahaan sangat penting karena perusahaan memberikan kinerja yang maksimal dan pelanggan memperoleh sesuai dengan harapannya maka perusahaan akan memperoleh hasil kesetiaan pelanggan tersebut.

## H. Metode Servqual

Dalam Susanto (2015) Metode servqual adalah suatu kuesioner untuk mengukur kualitas jasa.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiono, 2015)

Dalam Yudhistira (2015) skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, memuaskan, dan berkualitas.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para sopir untuk membantu penumpang dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan , kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki sopir, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dan kebersihan kendaraan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para penumpang.
5. Bukti langsung (*tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan dalam angkot.

## **I. Analisa *Severity Index***

Analisis yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kondisi dan tingkat pelayanan angkutan umum yaitu perhitungan nilai probabilitas persepsi pelayanan yang diperoleh dengan menggunakan *Severity Index*.(Anastasia,2015)

Maka *Severity Index* ini menghitung tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkot dengan perbandingan antara jumlah pembobotan tiap variabel dikalikan frekuensi banding konstanta dikalikan jumlah sampel. Hasil yang diperoleh dari *Severity Index* dalam persentase maka dikalikan 100%. Dari hasil prosentase yang dihasilkan maka selanjutnya dikategorikan dalam tingkatan kepuasan penumpang kedalam skala penilaian persepsi. Semakin tinggi hasil prosentase tingkat penilaian persepsi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkot.

## **J. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan transportasi yaitu sebagai berikut :

1. Analisis pelayanan angkutan umum dalam kota Purwokerto berdasarkan metoda importance analysis dan customer satisfaction index ditulis oleh Juanita dan Tito Pinandita (2015). Dalam penelitian ini dilakukan untuk meninjau sejauhmana pelayanan dan upaya yang harus dilakukan untuk

perbaikan pelayanan. Data dari penelitian ini diperoleh melalui survey yang dilakukan terhadap penumpang angkot melalui penyebaran kuisioner dengan sistem random sampling. Dalam menganalisis pelayanan angkutan umum digunakan metode servqual dengan meninjau pelayanan kedalam 5 dimensi, tangible, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance. Skala dalam kuisioner digunakan skala likert. Kemudian dilanjutkan analisis kinerja pelayanan angkutan umum dengan metode CSI (*customer satisfaction index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil analisis diperoleh nilai CSI 57 % artinya kinerja pelayanan yang dirasakan penumpang masih kurang baik. Berdasarkan grafik IPA diperoleh 6 variabel di kuadran III (prioritas rendah), 2 variabel di kuadran I (prioritas utama), 5 variabel di kuadran II (pertahankan prestasi) dan 4 variabel di kuadran IV (berlebihan).

Variabel yang digunakan yaitu :

T1 Ketersediaan kursi setiap saat ada

T2 Kondisi fisik mobil angkot baik

T3 Kebersihan di dalam angkot

T4 Jumlah angkot beroperasi banyak

R5 Waktu perjalanan cepat

R6 Kecepatan sesuai keinginan

R7 Kemudahan dalam perpindahan angkot

R8 Rute angkot sesuai trayek

RS Keramahan dan kesopanan sopir angkot

A1 Tarif yang diberlakukan sesuai aturan

A2 Tarif terjangkau

A3 Jam operasi angkot sesuai kebutuhan

A4 Waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain

A5 Waktu antar keberangkatan angkot

A6 Ketepatan waktu angkot sampai tujuan

A7 Tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot)

E1 Sopir/kenet bersedia membantu menaikkan dan menurunkan barang bawaan ketika banyak

2. Evaluasi kinerja pelayanan angkutan kota di kota Palu ( studi kasus trayek mamboro line b2 ) ditulis oleh Anastasia (2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota (*line B2*) dari sisi *supply* di Kota Palu, menggunakan dua parameter penilaian standar penilaian minimum (SPM) yaitu PM Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan Petunjuk Teknis penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan Dirjen Perhubungan Darat RI , 2002. Untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kondisi dan tingkat pelayanan angkutan kota menggunakan *Severity Index*.

Variabel penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut :

Table 2.1 varians penelitian Ananstasia (2015)

Tujuan	Variabel	Sub variabel
Mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota (line B2) dari sisi supply di kota Palu	Kinerja pelayanan moda angkutan	Keamanan
		Keselamatan
		Kenyamanan
		Kesetaraan
		Keteraturan
	kinerja pelayanan trayek angkutan	kecepatan rata-rata
		waktu sirkulasi
		load factor
		Headway
		waktu henti kendaraan
mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap angkutan kota (line B2)	tingkat kepuasan	jumlah armada
		tangibles ( bukti fisik )
		reliability (keandalan)
		responsiveness (daya tanggap)
		assurance (jaminan)
	empathy (empati)	

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui survey primer dan survey sekunder. Survey primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner dan survey sekunder yaitu dengan mengumpulkan data-data terkait tema penelitian .

Hasil analisis pelayanan moda angkutan kota angkutan kota (*line B2*) termasuk kategori kurang sementara tingkat pelayanan trayek angkot *line B2* termasuk kriteria "baik. Secara umum penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan kota line B2 trayek

Mamboro-Manonda di Kota Palu, dari lima dimensi *SERVQUAL*, tiga dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung) dan , *Reliability* (kehandalan), nilai severity indeksnya berada di antara 12,5% sampai 37,5% termasuk skala penilaian persepsi "Rendah", sedangkan pada kategori *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/adanya kepastian), serta dimensi *Empathy* (empati), nilai severity indeksnya berada di antara 37,5 % sampai 62,5 % yaitu dalam kategori sedang . Indeks kepuasan terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat yang memiliki nilai terendah adalah lama menunggu angkot yaitu sebesar 33,5 % sementara indeks nilai tertinggi terkait perilaku pengemudi yaitu penggunaan bahasa dalam memberikan informasi yaitu sebesar 55,5%.

3. Analisa kepuasan penumpang angkutan kota terhadap sistem pelayanan angkutan kota yang tidak mengikuti trayek yang ditulis oleh Lustriana (2013). Tujuan penelitian ini untuk memperbaiki kinerja angkot serta kemungkinan perubahan menuju system jaringan trayek di kota Palu, dan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada penumpang angkot kota Palu.

Variabel yang digunakan yaitu X dan Y. Variabel X merupakan skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan , dan variabel Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis kuadran . analisis kuadran digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan penumpang angkot terhadap kinerja pelayanan angkot yang tidak mengikuti trayek.

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa dari 400 pengguna jasa angkot, sebagian besar (321 responden) pengguna jasa angkot di kota Palu dilaksanakan dengan system pelayanan yang mengikuti jaringan trayek.

4. Analisis pelayanan angkutan umum dalam kota ( angkot ) berdasarkan persepsi penumpang di Purwokerto, yang ditulis oleh Yudistira Irwan Susanto (2015). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara angkutan kota di Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis GAP antara kinerja dengan harapan dimensi pelayanan atau menggunakan metode SERVQUAL (service quality) yang terdiri dari atribut *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (keadaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Variabel yang digunakan yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)

- Ketersediaan kursi setiap saat ada
- Kondisi fisik mobil angkot baik
- Kebersihan dalam angkot
- Jumlah angkot beroperasi banyak

2. *Reability* (keadaan)

- Waktu perjalanan cepat
- Kecepatan sesuai keinginan
- Kemudahan dalam perpindahan angkot
- Rute angkot sesuai trayek

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

- Keramahan dan kesopanan sopir angkot

4. *Assurance* (jaminan)

- Tarif yang diberlakukan sesuai aturan
- Tariff terjangkau
- Jam operasi angkot sesuai kebutuhan
- Waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain
- Waktu antar keberangkatan angkot
- Ketepatan waktu angkot sampai tujuan
- Tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot)

5. *Empathy* (empati)

- Sopir/kenet bersedia membantu menaikan dan menurunkan barang bawaan ketika banya