

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Angkutan Umum Penumpang (AUP)

Menurut Warpani (1978), angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman.

1. Pelayanan angkutan umum penumpang

Pelayanan angkutan umum penumpang dapat diklasifikasikan dalam beberapa kelompok berdasarkan tiga karakteristik yaitu :

- 1). Berdasarkan jenis rute dan perjalanan yang dilayani, meliputi:
 - a). Angkutan umum jarak pendek
 - b). Angkutan umum kota
 - c). Angkutan umum regional
- 2). Berdasarkan jadwal pemberhentian, meliputi :
 - a). Pelayanan lokal
 - b). Pelayanan yang dipercepat (accelerated service)
 - c). Pelayanan cepat
- 3). Berdasarkan waktu operasi, meliputi :
 - a). Pelayanan sepanjang hari.
 - b). Pelayanan jam sibuk atau angkutan umum untuk perjalanan commuter.
 - c). Pelayanan tidak tentu, beroperasi pada peristiwa-peristiwa tertentu

2. Komponen fisik angkutan umum penumpang

Menurut Undang-undang lalulintas dan angkutan umum, (2006) secara umum komponen fisik angkutan umum diklasifikasikan sebagai berikut :

- 1). Kendaraan

- 2). Jalan
- 3). Lokasi dan fasilitas perhentian
- 4). Depo
- 5). Sistem kontrol
- 6). Sistem kontrol rute angkutan umum

2.2. Jenis Moda Angkutan Umum Penumpang

1. Klasifikasi Moda

- a. Moda angkutan udara, dilayani dengan kapal terbang.
- b. Moda angkutan laut, dilayani kapal laut.
- c. Moda angkutan darat, dilayani dengan bus, taksi, dan lain lain.
- d. Angkutan sungai, danau dan penyeberangan.

Dalam bahasan ini kami akan mengkhususkan pada moda angkutan darat yaitu bus

2. Angkutan Bus

Angkutan bus termasuk dalam angkutan darat yang dapat melayani pengguna jasa dalam jumlah besar, sehingga bus banyak mendapat perhatian baik dari masyarakat pengguna jasa maupun kalangan pengusaha bus.

1. Klasifikasi Bus

Secara umum bus dapat diklasifikasikan menurut :

- a. Menurut ukurannya
- b. Menurut trayeknya

2. Pelayanan Bus

Dalam Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam trayek Tetap dan Teratur disebutkan bahwa tingkat pelayanan bus ada 2 yaitu :

- a. Pelayanan ekonomi
- b. Pelayanan non ekonomi

3. Karakter angkutan Bus

Angkutan bus mempunyai keunggulan antara lain yaitu :

- a. Pelayanan sangat mudah
- b. Lebih praktis mencapai tujuan tanpa harus berganti-ganti moda

Sedangkan kekurangan dari angkutan bus antara lain :

- a. Angkutan bus rawan kemacetan sehingga ketepatan waktu perjalanan rendah
- b. Pencemaran udara akibat emisi bus relative tinggi

2.3. Permintaan Angkutan Umum

Angkutan memungkinkan orang atau barang bergerak atau berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Angkutan juga melayani kota, dan berbagai cara digunakan sesuai kemampuan bayar pemakai. Bila kebutuhan akan angkutan meningkat, ada “kewajiban” untuk memenuhi kebutuhan tersebut, bila angkutan tidak disediakan, maka berbagai kebutuhan kota yang bersangkutan tak akan dipenuhi sebagaimana mestinya. Jadi, pelayanan pengangkutan dalam banyak hal sama pentingnya seperti listrik, gas, air dan lain-lain. (Warpani, 1978).

2.4. Kinerja Angkutan Umum

Menurut Warpani (1990) kinerja angkutan umum adalah hasil kerja angkutan umum dalam beroperasi selama ini untuk melayani kegiatan masyarakat. Angkutan umum dikatakan memiliki kinerja yang

baik jika angkutan tersebut menghasilkan pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman bagi penumpang.

Parameter kinerja angkutan umum dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Kecepatan perjalanan

Dirjen Bina Marga dalam buku Panduan Survei dan Perhitungan Waktu Perjalanan Lalu Lintas (1990) kecepatan adalah tingkat pergerakan lalu lintas atau kendaraan tertentu yang sering dinyatakan dalam kilometer per jam. Kecepatan perjalanan dirumuskan sebagai berikut :

$$K = \frac{60J}{W} \quad (2.1)$$

Dimana :

K = Kecepatan perjalanan (km/jam)

J = Panjang rute/seksi jalan (km)

W = Waktu tempuh (menit)

2. Faktor muat (load factor)

Ditjen Perhubungan Darat tentang “Pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur” (2002) faktor muat (*load factor*) merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang dinyatakan dalam persen (%). Untuk menentukan faktor muat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Faktor muat} = \frac{\text{Jumlah penumpang}}{\text{Kapasitas}} \times 100 \quad (2.2)$$

Pada Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum Ditjen Perhubungan Darat Tahun 1999, Standar penilaian *load factor* ditetapkan sebesar <80% untuk jam sibuk dan <70% pada jam non sibuk.

3. Waktu antara (time headway)

Morlok (1995) waktu antara (*headway*) merupakan interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan memalui satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikut melalui titik yang sama. Waktu antara dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$H = \frac{60}{F} \quad (2.3)$$

Dimana :

H = Waktu antara (*Headway*) (menit)

F = Frekuensi

4. Jumlah armada

Jumlah kendaraan yang beroperasi dalam suatu trayek tetap.

2.6. Penentuan Sampel Data

Menurut Sukandarrumidi (2002), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama yang merupakan sumber data. Adapun tahapan penentuan sampel yang perlu dicermati dengan seksama, karena pengambilan sampel yang keliru mengakibatkan hasil penelitian akan bias dan tidak valid.

Dalam penentuan jumlah sampel minimum rumus yang digunakan digunakan oleh Yamane (1967), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd' + 1} \quad (2.4)$$

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = prebus (batas minimal sampel yaitu 5%)

Sebelum Kuesioner harus diadakan uji kelayakan dengan analisis statistik, Kuesioner ini telah siap atau sudah layakah untuk disebarakan kepada responden.

Untuk mengetahuinya perlu dilakukan dua uji yaitu :

a. Uji validitas

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

b. Uji reliabilitas

Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

2.7. Definisi Kualitas Jasa

Suatu kualitas jasa akan dinilai oleh konsumen. Suatu perusahaan hendaknya menentukan suatu tolak ukur rencana kualitas produk dari tiap dimensi kualitasnya, dalam bukunya Husein Umar menurut Zeithaml et. al. Dimensi kualitas jasa terbagi menjadi lima kualitas jasa yaitu :

1. Reliability (keandalan).
2. Responsivness (kesiagaan).
3. Assurance (jaminan).
4. Emphaty (empati).
5. Tangible (bukti fisik).

2.8. Skala Pengukuran

Dipaparkan dalam Umar.H, 2003, skala merupakan suatu prosedur pemberian angka atau simbol lain kepada sejumlah ciri dari suatu obyek. Sedangkan pengukuran merupakan pemberian angka-angka terhadap benda atau peristiwa dengan kaidah tertentu dan menunjukkan bahwa kaidah yang berbeda menghendaki skala dan pengukuran yang berbeda pula.

2.9. Metode Importance Performance Analisis (IPA)

Menurut Martinez (2003) dalam Rudi Setiawan (2005 : 3), IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance-performance.

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ada 2 perhitungan dalam mencari gap analysis yaitu :

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

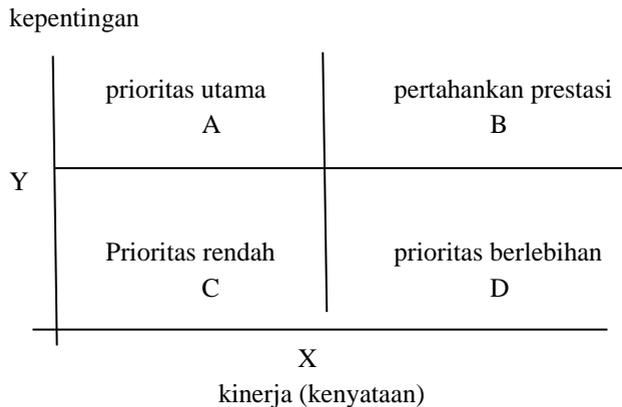
Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

- Apabila kinerja (persepsi) dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas.
- Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y merupakan rata-rata dari skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1 Diagram kartesius
(Sumber : J. supranto, 2006)

Diagram kartesius terdiri atas empat kuadran (J. Supranto, 2006) :

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

III. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

IV. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2.10. *Gap Analysis*

Gap Analysis dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata – rata penilaian kinerja dengan rata – rata nilai indeks harapan dari masing – masing indikator dalam dimensi. Ada tiga penilaian kualitas layanan berdasarkan pada perspektif pelanggan yaitu:

- 1) Layanan yang dirasakan = Layanan yang diharapkan (kualitas layanan positif).
- 2) Layanan yang dirasakan > Layanan yang diharapkan (kualitas layanan ideal).
- 3) Layanan yang dirasakan < layanan yang diharapkan (kualitas layanan negatif).

2.11. Jaringan Trayek

Menurut Peraturan Pemerintah no. 41 tahun 1993 penyusunan jaringan trayek ditetapkan dalam hirarki trayek sebagai berikut :

Trayek Utama

- 1). Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
- 2). Melayani angkutan antar Kawasan utama, antara Kawasan utama dan pendukung dengan ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap.
- 3). Dilayani hanya oleh mobil bus, baik untuk angkutan pelayanan ekonomi dan untuk pelayanan non ekonomi.
- 4). Pelayanan angkutan secara terus menerus, berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan orang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.

Trayek Cabang

- 1). Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
- 2). Melayani angkutan antar Kawasan utama, antara Kawasan pendukung dan pemukiman.
- 3). Dilayani hanya oleh mobil bus, baik untuk angkutan pelayanan ekonomi dan untuk pelayanan non ekonomi.
- 4). Pelayanan angkutan secara terus menerus, berhenti pada tempat untuk menaikkan dan menurunkan orang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.

Trayek Ranting

- 1). Tidak mempunyai jadwal tetap
- 2). Pelayanan angkutan secara terus menerus, berhenti pada tempat untuk menaikkan dan menurunkan orang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
- 3). Melayani angkutan dalam Kawasan pemukiman.
- 4). Dilayani oleh mobil bus dan atau mobil penumpang.

Trayek langsung

Trayek langsung ditujukan untuk mengurangi jumlah transfer yang telah dilakukan dalam melakukan perjalanan, dapat dibentuk trayek trayek Panjang (*cross linking*) yang dapat menghindari penumpang untuk transfer sehingga dapat menghemat waktu perjalanan, biaya dan akan mengurangi beban terminal antara.

- 1). Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam jadwal perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan.
- 2). Pelayanan angkutan secara terus menerus, berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan orang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
- 3). Melayani angkutan antar Kawasan utama dengan Kawasan pendukung dan Kawasan pemukiman.
- 4). Dilayani oleh mobil bus, baik mobil bus ekonomi maupun non ekonomi

Tabel 1.1 Klasifikasi Trayek

Klasifikasi trayek	Jasa pelayanan	Jenis angkutan	Kapasitas penumpang perHari/Kendaraan
Utama	<ul style="list-style-type: none"> • Non Ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus besar (Lantai ganda) 	1.500-1.800
		<ul style="list-style-type: none"> • Bus besar (Lantai tunggal) • Bus sedang 	1.000-1.200 500-600
	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomi 		
Cabang	<ul style="list-style-type: none"> • Non Ekonomi • Ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus Besar 	1.000-1.800
		<ul style="list-style-type: none"> • Bus Sedang 	500-600
		<ul style="list-style-type: none"> • Bus Kecil 	300-400
Rating	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus Besar • Bus Sedang • Bus MPU (hanya roda empat) 	500-600 300-400 250-300
Langsung	<ul style="list-style-type: none"> • Non Ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus Besar 	1.000-1.200
		<ul style="list-style-type: none"> • Bus Sedang 	500-600
		<ul style="list-style-type: none"> • Bus Kecil 	300-400

Sumber : Dirjen perhubungan darat (2002)

2.12. Kuesioner

Menurut Sukanadarrumidi (2002), kuesioner disebut pula sebagai angket atau self administrated questioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.

Pertanyaan kuesioner yang akan disajikan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Kuesioner

No.	Pertanyaan	Variabel
1	Kondisi Fisik (Tangibles)	
	Kelayakan armada bus	X1
	Kenyamanan kursi yang disediakan	X2
	Keleluasaan tempat duduk yang disediakan	X3
	Kebersihan tempat duduk yang disediakan	X4
	Kebersihan lantai dan jendela angkutan	X5
2	Kehandalan (Reliability)	
	Kecepatan bus saat perjalanan	X6
	Waktu perjalanan menggunakan bus	X7
	Waktu antara kedatangan dan keberangkatan bus	X8
	Kapasitas bus	X9
	Ketersediaan bus	X10
	Lama menunggu bus	X11
3	Daya tanggap (Responsiveness)	
	Kecepatan pelayanan	X12
	Ketersediaan bus saat dibutuhkan	X13
	Kejelasan informasi dan jadwal rute	X14
4	Jaminan (Assurance)	
	Keamanan saat berada dalam bus	X15
	Kenyamanan saat berada dalam bus	X16
	Sopan santun pengemudi dalam kerapian pakaian	X17

No.	Pertanyaan	Variabel
	Kedisiplinan pengemudi dalam mengendarai bus	X18
5	Empati (Emphaty)	
	Pelayanan terhadap penumpang	X19
	Pelayanan terhadap penumpang khusus (difabel, lansia, Ibu dengan Balita)	X20

Sumber : Persepsi penulis (2019)

Tabel 1.3 Penilaian kriteria persepsi dan harapan

Kriteria (persepsi)	Kriteria (harapan)	Nilai Bobot
Tidak Puas	Tidak Setuju	1
Cukup Puas	Kurang Setuju	2
Puas	Setuju	3
Sangat Puas	Sangat Setuju	4

Sumber : Persepsi penulis (2019)

Halaman ini sengaja dikosongkan