

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengenai beberapa kajian teoritis yang diharapkan dapat menjadi dasar dari penyusunan serta pelaksanaan penulisan laporan ini.

1.1 Transportasi

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi seperti itu merupakan suatu jasa yang diberikan guna menolong barang atau orang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Menurut Setijowarno dan Frazila (2001) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan atau barang) dari satu tempat ke tempat yang lain, baik dengan atau tanpa sarana (kendaraan, pipa, dan lain-lain).

Sedangkan menurut Salim (2006), Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Jadi bisa dikatakan kalau transportasi merupakan usaha mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Adapun unsur yang membentuk makna transportasi ialah :

- a) Manusia yang membutuhkan
- b) Barang yang dibutuhkan
- c) Kendaraan sebagai alat/ sarana
- d) Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- e) Organisasi (pengelola transportasi) Kelima unsur ini mempunyai ciri-ciri tersendiri yang harus dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Dalam hubungan ini perbaikan atau peningkatan transportasi terjadi bila terjadi perlakuan dan perbaikan pada salah satu atau lebih unsur-unsur tersebut.

Menurut Miro 1997, dilihat dari segi kapasitas angkutnya, angkutan kota dapat dibedakan atas :

- 1) Angkutan kota yang memiliki kapasitas angkut rendah (para transit), misalnya taksi, mini bus dan van.
- 2) Angkutan kota yang berkapasitas angkut sedang (street transit). Misalnya bus;
- 3) Angkutan kota yang berdaya tampung tinggi (high permonce – semi rapid transit and rapid transit), misalnya kereta api

1.2 Karakteristik Perjalanan dan Informasi perjalanan

Meyer dan Miller (1984) dalam Morlok (1995) mengemukakan bahwa perjalanan yang dilakukan oleh orang-orang dapat dilihat dari sejumlah atribut atau ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Maksud perjalanan
2. Waktu Perjalanan
3. Tempat asal perjalanan
4. Tempat tujuan perjalanan
5. Kendaraan yang digunakan dalam perjalanan
6. Rute dari tempat asal ketempat tujuan yang dipilih dalam melakukan perjalanan
7. Frekuensi dalam perjalanan

Menurut Morlok (1995) karakteristik perjalanan mempengaruhi pelaku perjalanan dalam menentukan pilihan moda yang akan digunakan

1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir, (2008:6-7), tidak terlepas dari lingkup kepentingan umum dimana pelayanan publik diselenggarakan dalam rangka memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum berasal dari himpunan kepentingan-kepentingan pribadi yang sama, di mana kepentingan pribadi berasal dari hak asasi manusia. Akan tetapi, tidak semua kepentingan pribadi yang sama akan menjadi kepentingan umum.

Sedangkan Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2009 adalah segala rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, seperti contohnya Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

1.4 Kualitas Layanan

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1. Kinerja, 2. Keandalan, 3. Mudah dalam penggunaan, 4. Estetika. Adapun dalam definisi strategis kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah suatu tujuan yang susah dimengerti sebab

harapan konsumen selalu berubah. Setiap suatu standar yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh standar yang lebih baru dan lebih baik, sehingga selalu dituntut peningkatan standar.

Gappmayer dalam Rahman Kadir (2013) menyatakan bahwa “kualitas didefinisikan dengan cara menemukan keseluruhan harapan konsumen, meningkatkan nilai produksi, atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut”, oleh karena itu kualitas diartikan sebagai sebuah proses, bukan merupakan suatu hasil akhir. Peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan pelanggan.

Layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis, bahkan hankam. Menurut Mulyono (2009:153), Berdasarkan pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi, sedangkan pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta.

Penyelenggaraan layanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a) Aman; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat. Kalau untuk manusia, prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
- b) Nyaman; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.
- c) Mudah; tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.

- d) Ekonomis; murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.
- e) Lancar; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. Ramah Lingkungan; tidak berdampak negative (misalnya getaran, kebisingan dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

1.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan ialah bagian dari salah satu unsur utama dalam upaya untuk mempertahankan konsumen yang telah ada ataupun untuk menarik konsumen yang baru. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) menuliskan bahwa banyak peneliti melakukan studi untuk memeperlihatkan manfaat dari mempertahankan pelanggan ini, salah satunya (Rosenberg dan Czepiel, 1984) yang menyimpulkan bahwa biaya untuk memperoleh pelanggan baru sekitar lima kali lipat dari biaya mempertahankan pelanggan yang ada melalui strategi pemasaran relasional.

Banyak pakar yang mengemukakan definisi kepuasan konsumen diantaranya Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antar hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Swan, et al. mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau kurang atau apakah kinerja produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan dan pemakaiannya, sedangkan Mowen, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan dengan suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. (Siti Subekti, 2016).

1.6 Pool Bus Keputusan Menteri Perhubungan KM 35 Tahun 2003 Pasal 92

- (1) Pengusaha angkutan wajib menguasai fasilitas penyimpanan/ pool kendaraan bermotor.
- (2) Pool sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), berfungsi sebagai:
 - a. Tempat istirahat kendaraan;

b. Tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan;

(3) Setiap pool harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Memiliki kapasitas parkir yang memadai sekurang-kurangnya 5 (lima) bus;

b. Jarak pool ke terminal terdekat cukup jauh;

c. Tidak menimbulkan kemacetan lalu lintas disekitar lokasi pool dengan menyediakan:

1) Jalan masuk-keluar (akses) pool, sekurang-kurangnya 50 meter;

2) Jalan masuk-keluar (akses) pool dengan lebar sekurang-kurangnya 5 meter, sehingga manuver kendaraan dapat dilakukan dengan mudah;

3) Fasilitas celukan masuk-keluar kendaraan, sehingga kendaraan yang akan masuk-keluar pool mempunyai ruang dan waktu yang cukup untuk melakukan perlambatan/percepatan;

4) Lampu kelap-kelip (flashing light) warna kuning pada lokasi sebelum masuk dan setelah keluar pool, apabila volume kendaraan masuk-keluar pool cukup padat.

Pasal 93

(1) Pool dapat digunakan sebagai tempat untuk menaikkan dan/atau menurunkan penumpang.

(2) Pool yang digunakan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), sekurang-kurangnya harus dilengkapi dengan fasilitas:

a. Gedung/ruang kantor;

b. Ruang tunggu penumpang dan/atau pengantar/penjemput;

c. Tempat untuk ruang parkir kendaraan penjemput/pengantar selama menunggu keberangkatan/kedatangan;

d. Tempat ibadah;

e. Kamar kecil/toilet.

(3) Dalam pengoperasian pool sebagaimana dimaksud dalam ayat

(1), harus memenuhi persyaratan:

- a. Tidak ada pungutan atas penggunaan pool terhadap penumpang;
- b. Tidak mengganggu jadwal perjalanan bus dari terminal sesuai kartu pengawasan;
- c. Pool harus terdaftar di instansi pemberi izin. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pool bus adalah suatu tempat dimana setiap bus dapat beristirahat dan menjalani pemeriksaan kendaraan baik sebelum atau setelah menempuh trayek juga sebagai tempat naik-turunnya penumpang bus.

1.7 Terminal Pengguna jasa

Menurut BSN (Badan Standardisasi Nasional) semua bentuk bangunan yang menjadi kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; proses pengguna jasa datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan pengguna jasa dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Semua Terminal pengguna jasa harus bisa menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial, serta wajib memenuhi kriteria persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan, Akan menjadikan daya dorong pengguna jasa bagi terminal yang baik, salah satunya meningkatnya pengguna jasa transportasi.

1.7.1 Jenis Terminal

Terminal penumpang di bagi dalam tiga kategori tipe yang terdiri dari Terminal penumpang tipe A, tipe B dan tipe C.

➤ Terminal Penumpang Tipe A

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan antar kota antar propinsi, angkutan antar batas Negara, angkutan antar kota dalam propinsi, dan angkutan pedesaan.

➤ Terminal Penumpang Tipe B

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan dengan trayek angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.

➤ Terminal Penumpang Tipe C

Suatu terminal yang melayani kendaraan angkutan umum untuk jenis angkutan dengan melayani kendaraan umum.

❖ **Persyaratan lokasi terminal penumpang harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :**

- Sebagai lokasi titik simpul dalam sistem rencana umum jaringan transportasi jalan.
- Rencana umum tata ruang.
- Kepadatan lalu lintas dan kapasitas jalan sekitar terminal.
- Keterpaduan moda transportasi baik intra maupun antar moda.
- Kondisi topografi terminal.
- Kelestarian lingkungan.

❖ **Pengelolaan terminal terdiri dari :**

a. Perencanaan

- Penataan pelataran terminal menurut rute atau jurusan.
- Penataan fasilitas penumpang
- Penataan fasilitas penunjang terminal.
- Penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.
- Penyajian daftar rute perjalanan dan tarif angkutan.
- Penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan.
- Pengaturan jadwal petugas di terminal.

- Evaluasi sistem pengoperasian terminal.

b. Pelaksanaan pengoperasian terminal

- Pengaturann tempat tunggu dan arus kendaraan umum di dalam terminal.
- Pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah di tetapkan.
- Pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang.
- Pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang.
- Pengaturan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal.

c. Pengawasan pengoperasian terminal

- Pemantuan pelaksanaan tarif.
- Pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan.
- Pemeriksaan kendaraan secara jelas bagi kendaraan yang tidak memenuhi standard dalam kelaikan jalan.
- Pemeriksaan batas kapasitas muatan yang di izinkan.\
- Pemeriksaan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan.
- Pencatatan dan pelaporan pelanggaran yang terjadi.
- Pemeriksaan kewajiban pengusaha angkutan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- Pemantauan pemanfaatan terminal serta fasilitas penunjang sesuai dengan peruntukannya.
- Pencataan jumlah kendaran dan penumpang yang datang dan berangkat.

a. Pemeliharaan Terminal

- Menjaga kebersihan bangunan beserta perbaikannya.
- Menjaga kebersihan pelataran terminal, perawatan tanda – tanda dan perkerasan pelataran.
- Merawat saluran – saluran air yang ada.
- Merawat instalasi listrik dan lampu – lampu penerangan.
- Menjaga dan merawat alat komunikasi.

- Menyediakan dan merawat sistem hydrant atau alat pemadam kebakaran lainnya yang siap pakai.

1.7.2 Angkutan Umum Penumpang

Angkutan adalah pemindahan penumpang/barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Angkutan umum penumpang yaitu angkutan massal yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar (Warpani, 1990). Angkutan umum penumpang meliputi bus kota, minibus, kereta api, angkutan air dan angkutan udara.

Angkutan umum penumpang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Tingkat pelayanan angkutan umum biasanya dinyatakan dalam beberapa parameter antara lain frekuensi, waktu perjalanan dan selang waktu antara kendaraan dan Load Factor.

Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan angkutan umum meliputi :

- a) Waktu perjalanan, merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat pelayanan.
- b) Ketergantungan, merupakan kemampuan angkutan melayani penumpang setiap saat untuk semua tujuan perjalanannya.
- c) Kenyamanan, menyangkut kenyamanan penumpang di dalam dan di luar angkutan.
- d) Keamanan.
- e) Biaya, yaitu total biaya yang dikeluarkan penumpang untuk sampai ke tujuan perjalanan. Angkutan umum penumpang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi kota dan merupakan komponen yang perannya sangat penting karena angkutan umum adalah sarana yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat kota untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Mobilitas masyarakat tersebut mengakibatkan adanya pola perjalanan/pergerakan tertentu.

Angkutan umum massal ialah untuk mengurangi beban laulu lintas dalam sistem transportasi, tetapi pada dasarnya tidak berjalan sesuai apa yang diharapkan, faktanya dampak yang ditimbulkan dari sarana umum membuat kemacetan. namun hal itu dapat terjadi dikarenakan sistem pengelolaan kurang sempurna sehingga terjadi seperti itu.

Pada umumnya alat transportasi dirancang untuk manusia dalam pergerakan, tapi ada beberapa jenis transportasi yang dirancang secara khusus untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Salah satunya yaitu fasilitas penunjang angkutan bandara Seokarno Hatta bus Damri, dengan adanya bus damri di bandara pengguna jasa bisa menggunakan angkutan umum masal dibanding kendaraan pribadi.

1.7.3 Sopir Angkutan Umum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian sopir merupakan pengemudi kendaraan mobil, orang yang mengendaraai mobil. Sedangkan Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009, Angkutan umum merupakan Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap Kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa sopir angkutan umum merupakan individu yang mengangkut barang ataupun orang dengan menggunakan kendaraan bermotor umum yang dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya.

1.7.4 Standar Fasilitas Pelayanan Bus Damri

Keputusan Di Rektur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: Sk.1131/Aj.003/Drjd/2003 Jenis pelayanan bus damri Pelayanan angkutan Orang dalam trayek terdiri pelayanan ekonomi dan pelayanan non ekonomi. Peraturan Menteri No.98 Tahun 2013 tentang standar minimal pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

- 1) Pelayanan ekonomi adalah pelayanan minimal tanpa fasilitas tambahan dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan dan kualitas pelayanan,

adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam Fasilitas Pelayanan Kelas Ekonomi tempat duduk mobil :

- A. tempat duduk terbuat dari busa atau bahan sejenis yang tidak mudah terbakar;
- B. lebar tempat duduk sekurang-kurangnya 400 milimeter;
- C. jarak antara tempat duduk dengan tempat duduk didepannya sekurang-kurangnya 650 milimeter, diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya;
- D. lebar lorong efektif (gangway) antar baris tempat duduk sekurang-kurangnya 350 milimeter untuk lalu lintas penumpang didalam bus;
- E. susunan tempat duduk 2-3, untuk mobil bus besar.

2) Pelayanan non ekonomi adalah pelayanan dengan dilengkapi fasilitas tambahan yang berupa pengatur suhu ruangan (AC), tempat duduk yang dapat diatur (reclining seat) dan peturasan (toilet) untuk kenyamanan penumpang. Pelayanan Non Ekonomi sebagaimana dimaksud Pasal 2 ayat (2) terdiri dari empat kelas yaitu :

a) Kelas Bisnis RS

Untuk penyediaan fasilitas tambahan kelas bisnis RS sebagai berikut :

- A. tempat duduk harus dapat direbahkan dan dilengkapi dengan sandaran tangan
- B. tempat duduk terbuat dari busa atau bahan sejenis yang tidak mudah terbakar;
- C. lebar tempat duduk sekurang-kurangnya 480 milimeter;
- D. jarak antara tempat duduk dengan tempat duduk disepannya sekurang-kurangnya 850 milimeter, diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya;
- E. lebar lorong (gangway) antar baris tempat duduk sekurang-kurangnya 350 milimeter untuk lalu lintas didalam bus;

- F. susunan tempat duduk 2-2, untuk mobil besar, untuk mobil bus sedang disesuaikan dengan persyaratan lebar tempat duduk;
- G. tidak mengganggu penumpang dibelakangnya pada saat sandaran direbahkan termasuk pada posisi maksimal ;
- H. reclining seat berfungsi dengan baik
- I. dapat ditambahkan foot rest atau foot step.

b) Kelas Bisnis AC

Untuk pelayanan non ekonomi kelas Bisnis AC adalah sebagai berikut :

- A. tempat duduk terbuat dari busa atau bahan sejenis yang tidak mudah terbakar;
- B. lebar tempat duduk sekurang-kurangnya 400 milimeter
- C. jarak antara tempat duduk dengan tempat duduk didepannya sekurang-kurangnya 650 milimeter, diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya
- D. lebar lorong (gangway) antar baris tempat duduk sekurangkurangnya 350 milimeter untuk lalu lintas didalam bus
- E. susunan tempat duduk atau 2-3 untuk mobil besar, untuk mobil bus sedang disesuaikan dengan persyaratan lebar tempat duduk

c) Kelas Eksekutif

Selain sudah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan tambahan berupa pengatur suhu ruangan dan toilet. mobil bus untuk pelayanan non ekonomi kelas Eksekutif juga harus dilengkapi dengan beberapa fasilitas juga diantaranya sebagai berikut :

- A. tempat duduk harus dapat direbahkan dan dilengkapi dengan sandaran tangan
- B. tempat duduk terbuat dari busa atau bahan sejenis yang tidak mudah terbakar
- C. lebar tempat duduk sekurang-kurangnya 480 milimeter
- D. jarak antara tempat duduk dengan tempat duduk didepannya sekurang-kurangnya 850 milimeter, diukur dari sisi depan

sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya

- E. lebar lorong (gangway) antar baris tempat duduk sekurang-kurangnya 400 milimeter untuk lalu lintas didalam bus
- F. susunan tempat duduk 2-2, untuk mobil besar, untuk mobil bus sedang disesuaikan dengan persyaratan lebar tempat duduk
- G. tidak mengganggu penumpang dibelakangnya pada saat sandaran direbahkan termasuk pada posisi maksimal
- H. reclining seat berfungsi dengan baik
- I. dapat ditambahkan foot rest atau foot step

d) Kelas Super Eksekutif

Selain dilengkapi dengan fasilitas pelayanan tambahan kelas super eksekutif juga dilengkapi dengan fasilitas lainnya, diantaranya sebagai berikut :

- A. Tempat duduk harus dapat direbahkan, memiliki sandaran tangan dan dapat dilengkapi dengan Leg Rest atau Foot Rest
- B. tempat duduk terbuat dari busa atau bahan sejenis yang tidak mudah terbakar;
- C. lebar tempat duduk sekurang-kurangnya 650 milimeter
- D. jarak antara tempat duduk dengan tempat duduk disepannya sekurang-kurangnya 1200 milimeter, diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya
- E. tempat duduk dapat direbahkan
- F. lebar lorong (gangway) antar baris tempat duduk sekurang-kurangnya 400 milimeter untuk lalu lintas didalam bus
- G. susunan tempat duduk 1-2, untuk mobil besar, untuk mobil bus sedang disesuaikan dengan persyaratan lebar tempat duduk
- H. tidak mengganggu penumpang dibelakangnya pada saat sandaran direbahkan termasuk pada posisi maksimal
- I. reclining seat berfungsi dengan baik
- J. ditambahkan foot rest atau foot step

Pelayanan bus Damri merupakan layanan publik yang difasilitasi pemerintah daerah maupun nasional guna menjadi suatu tempat simpul pergerakan transportasi umum. Dalam pelaksanaannya standar pelayanan bus Damri ditetapkan atas dasar PM NO 98 Tahun 2013, Jurnal Riset Transportasi Bagian A dan Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan. Berikut merupakan sub variabel dari setiap variabel :

A. Ketersediaan

1. Jam Operasional Layanan

Untuk setiap keberangkatan, layanan agar dapat memberikan waktu yang sesuai dan untuk berjalanya operasional layanan bus.

2. Jumlah Bus Per Hari (frekuensi layanan)

Frekuensi layanan bus perhari harus dapat menampung jumlah penumpang yang ada di po ataupun di terminal bus.

3. Kedekatan tempat perhentian Damri di St. Gambir dari asal/tujuan perjalanan

Kedekatan pemberhentian bus damri dengan asal maupun tujuan perjalan untuk penumpang itu adalah salah satu pilihan penumpang untuk maksud perjalanan dan bisa mempengaruhi penumpang untuk naik bus Damri.

4. Keteraturan layanan (tidak adanya gangguan yang disebabkan oleh kerusakan atau insiden)

Pelayanan yang baik akan membuat penumpang merasa aman dalam melakukan perjalanan di bus. Keterjaminan gangguan atau insiden yang membahayakan penumpang bus damri.

B. Aksesibilitas

5. Koneksi pool Damri (di St. Gambir)

Dengan moda transportasi lain (selain kereta api) mudah, seperti, taksi, sewa kendaraan, dll. Salah atribut pelayanan yang dapat dipakai untuk turun dan naiknya penumpang agar sampai tujuan (koneksi yang terhubung)

6. Akses mudah ke lokasi layanan Damri, baik di St. Gambir, maupun Soetta

Akses/jalan menuju layanan damri untuk naik ke angkutan umum seperti bus damri pada terminal ini merupakan penilaian terhadap kemudahan untuk lokasi layanan Damri.

7. Akses mudah bagi orang-orang dengan mobilitas terbatas menuju layanan Damri

Akses atau jalur untuk orang yang menggunakan kursi roda di terminal dan bus damri. Jalur ini dibuat dekat dengan pedestrian didalam terminal pada jalur kedatangan dan keberangkatan angkutan. Untuk bus sendiri disediakan tempat khusus dan bantuan agar mempermudah orang-orang dengan mobilitas terbatas.

8. Sistem pembelian tiket

Suatu daftar yang memuat harga pemakaian jasa angkutan yang disusun secara teratur. Agar mempermudah penumpang dalam pembelian tiket dengan bus Damri, penjualan tiket dengan penumpang harus mempunyai banyak layanan baik online maupun offline.

C. Informasi

9. Informasi jam operasi kendaraan mudah diperoleh

Papan pengumuman untuk jam operasi kendaraan baik di St. Gambir maupun di Bandara Soekarno Hatta dapat diketahui dengan mudah.

10. Informasi tarif tiket mudah diperoleh

Merupakan bukti pembayaran penumpang. Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan. Informasi tiket harus tertera dipapan pengumuman terminal demi memudahkan penumpang agar tidak bertanya lagi dan adanya pungli atau tidak sesuai dengan tariff yang ditentukan.

11. Informasi tersedia melalui teknologi komunikasi lain (internet, telepon, dll.)

Sistem Informasi berbasis web atau online yang dapat dihubungi penumpang terhadap layanan bus Damri.

12. Papan pengumuman yang jelas dan sederhana dengan informasi dan petunjuk arah di pool St. Gambir maupun Soetta

Keberadaan papan petunjuk (sign board) di bandara sangat penting bagi penumpang. Para penumpang akan terbantu untuk mengetahui lokasi-lokasi yang akan dituju di bandara Soekarno Hatta maupun di St. Gambir.

D. Ketepatan Waktu

13. Ketepatan waktu keberangkatan dan sampai di tujuan

Mendefinisikan bahwa keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Transportasi umum seperti bus damri harus mempertimbangkan layanan ketepatan waktu.

14. Kecepatan perjalanan

Kecepatan merupakan jarak dan waktu tempuh dari perjalanan St. Gambir ke Bandara Soekarno Hatta dan sebaliknya.

15. Waktu tunggu

Waktu tunggu penumpang untuk keberangkatan dan kedatangan bus Damri.

E. Perhatian Untuk Pengguna

16. Penampilan karyawan

Penampilan karyawan ialah salah satu untuk memudahkan penumpang untuk mengenali petugas/karyawan bus damri dalam layanan.

17. Kebaikan para karyawan

Sikap yang diberikan petugas pelayanan bus damri terhadap penumpang.

18. Efektivitas dan kecepatan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani masalah

Kinerja layanan petugas bus damri memberikan informasi terhadap rute St. Gambir-Bandara Soekarno Hatta.

19. Kinerja Layanan Pelanggan (kantor, situs web, telepon, menangani keluhan, dll.)

Dalam peraturan pemerintah aduan layanan merupakan suatu layanan dan fasilitas penunjang kepada penumpang dan juga sopir angkutan umum untuk mendapatkan informasi dan pengaduan pengaduan lainnya.

F. Kenyamanan

20. Kebersihan tempat menunggu

Tempat Tunggu dan istirahat Penumpang adalah bangunan berupa ruang tunggu di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan.

21. Kebersihan kendaraan

Kebersihan Kendaraan di dalam kendaraan yang disediakan bagi mobil bus dan mobil barang untuk bersih dan bus damri wajib membersihkan kendaraan sebelum melakukan perjalanan.

22. Pencahayaan di tempat menunggu

Lampu penerangan pada terminal merupakan salah satu bagian yang penting dalam menjamin keamanan dalam terminal pada malam hari. Dalam kepmen Perhubungan No. 93 tahun 2013 dijelaskan bahwa lampu penerangan perlu dijaga dan dirawat sehingga bisa berfungsi dengan baik.

23. Pencahayaan di kendaraan

Pencahayaan pada bus umum merupakan salah satu bagian penting dalam membuat nyaman penumpang.

24. Ketersediaan kursi di tempat menunggu

Ketersediaan kursi yang memadai di PO dan terminal salah satu kepuasan layanan terhadap penumpang.

25. Tingkat kenyamanan di kendaraan

Ketersediaan kursi atau cukup ruang saat berdiri merupakan tingkat nyaman penumpang bus.

26. Sistem suhu dan ventilasi di kendaraan

Suhu dan ventilasi kendaraan merupakan Pengaturan dan perlengkapan yang dilakukan sopir bus Damri untuk kelancaran arus udara di sekitar bus.

27. Cara mengemudi driver

Cara mengemudi sopir bus Damri merupakan tingkat layanan dan kenyamanan dari penumpang.

28. Cakupan untuk menggunakan ponsel dan 3G di tempat menunggu dan di kendaraan

Salah fasilitas bus Damri adalah jaringan ponsel yang baik untuk memuaskan layanan penumpang.

G. Keamanan

29. Rasa aman terhadap kecelakaan saat dalam perjalanan

Perjalanan bus Damri yang membuat rasa aman penumpang (tabrakan/kendaraan tergelincir).

30. Rasa aman terhadap pencurian dan penyerangan di pool dan kendaraan

Keamanan di pool Damri dan di kendaraan bus Damri Terjaga, seperti, pencopetan, pengamaman dan bahkan penyerangan yang dilakukan untuk membahayakan penumpang.

31. Rasa aman terhadap terpeleset, jatuh dan kecelakaan di pintu kendaraan dan escalator

Rasa aman terhadap bus Damri, seperti terpeleset, jatuh dan bahkan kecelakaan pada naik dan turunnya penumpang ke kendaraan.

32. Tanda pintu keluar darurat dan alat pemadam kebakaran

H. Pencemaran Lingkungan

33. Tingkat kebisingan di pool

Tingkat kebisingan di area pool terhadap operasional kendaraan bus Damri.

34. Tingkat kebisingan di kendaraan

Tingkat kebisingan didalam kendaraan bus Damri terhadap penumpang

35. Tingkat getaran pada kendaraan

Tingkat getaran pada saat perjalanan di kendaraan pergi atau menuju.

1.8 Persepsi dan Preferensi

Persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang ditampilkan dari sumber lain (Poerwanto, 2004). Pengertian lain persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Preferensi berasal dari bahasa Inggris "Preference" yang berarti sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama, merupakan kebutuhan prioritas. Preferensi merupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan dari pada yang lain, prioritas, pilihan, kecenderungan dan lebih disukai (Departemen Pendidikan Nasional, 2001).

Selain itu pengertian persepsi pun menurut Indrawijaya (200:45) sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Robbins (2001:89) Robbins (2001:89) mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

1. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

1.9 IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk analisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Teknik analisis ini biasa digunakan untuk penelitian yang bersifat eksplorasi. Penelitian jenis ini biasanya hanya mencoba untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan hasil penilaiannya.

Teknik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan antara lain:

- a. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi. Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang dan tinggi.
- b. Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambing.

Importance-Performance Analysis terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan p merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel. x y Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan sub variabel serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. x y . Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan sub variabel serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel.

Langkah selanjutnya adalah menghitung jumlah bobot penilaian kinerja/persepsi dan kepentingan/preferensi untuk setiap atribut dengan rumus:

$$X_i = (\sum X_i)/n$$

$$Y_i = (\sum Y_i)/n$$

Dimana :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata - rata tingkat persepsi dan preferensi untuk keseluruhan atribut dengan rumus :

$$X_i = (\sum X_i)/n$$

$$Y_i = (\sum Y_i)/n$$

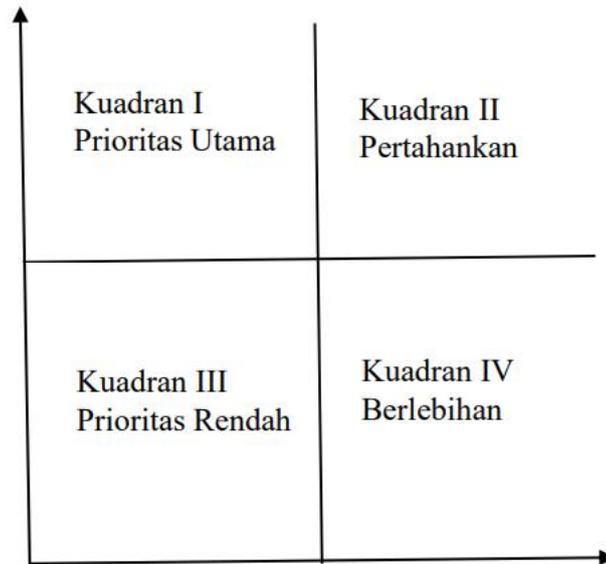
Dimana:

X_i = Nilai rata-rata kinerja atribut

Y_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut

n = Jumlah atribut

selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti yang disajikan pada gambar 2.1.



Gambar 2. 1
Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran I, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum selesai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut - atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara Perum Damri tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.
2. Kuadran II, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan faktor-faktor yang dianggap responden sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadi atribut tersebut memiliki keunggulan di mata responden.
3. Kuadran III, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden amat kecil.
4. Kuadran IV, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi pada kenyataannya diterima atau

dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga Perum Damri dapat menghemat anggaran.

1.10 Tinjauan studi terdahulu

Tinjauan studi terdahulu bertujuan untuk meninjau penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang akan kita lakukan. Adanya keterkaitan yang kita teliti atau pendekatan yang dilakukan dalam penelitian. Hal yang utama diketahui dalam penelitian terdahulu adalah judul artikel, penulis dan judul jurnal, isu permasalahan dan tujuan, metode, variabel, dan hasil penelitian.