

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Transportasi

Definisi transportasi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Sugianto, 2020).
- b. Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Vinet & Zhedanov, 2011a).
- c. Menurut Nasution (2008) transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Vinet & Zhedanov, 2011a).
- d. Menurut Kamaludin (2003;13) 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 (Vinet & Zhedanov, 2011b).

3.2 Angkutan

Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Pemuda et al., 2022). Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2019 Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah kota dengan menggunakan mobil bus dan/atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek tetap dan teratur. Menurut Warpani (2002) Angkutan perkotaan merupakan bentuk pelayanan antarkota yang wilayahnya berada dua daerah kota raya, sedangkan angkutan kota adalah bentuk angkutan yang melayani di dalam

wilayah administrasi kota (Fermana, 2020).

Sesuai dengan UU No. 22 Tahun 2009 bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam Upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, nyaman, aman, dan terjangkau. Oleh karena itu diperlukan adanya sarana angkutan umum yang sesuai kebutuhan penumpang sebagai dengan meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum juga dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas sarana angkutan umum dalam trayek yang sesuai dengan standar minimal Menurut Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sehingga seluruh pengguna jasa angkutan umum berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu dan harus bermotor umum dalam trayek (PM Perhubungan No 98 Tahun, 2013).

3.3 Evaluasi

Evaluasi dapat didefinisikan sebagai penilaian pencapaian tujuan melalui pengumpulan dan analisis data yang berguna untuk membuat keputusan dari suatu program. Model evaluasi berguna dalam membimbing pengelolaan, pengumpulan data dan analisis (Lukum, 2015). Menurut A.D Rooijackers "pengertian evaluasi adalah suatu usaha atau proses dalam menentukan nilai-nilai. Secara khusus evaluasi atau penilaian juga diartikan sebagai proses pemberian nilai berdasarkan data kuantitatif hasil pengukuran untuk keperluan pengambilan keputusan".

Nurkencana (1983) menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Sedangkan menurut Raka Joni (1975) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses untuk mempertimbangkan suatu barang, hal atau gejala dengan mempertimbangkan beragam faktor yang kemudian disebut *Value Judgment* (Fedrik, 2019).

3.4 Fasilitas

Hal yang mendukung dan memudahkan dalam berbagai kegiatan dan sifatnya tidak bisa dipisahkan pada kehidupan sehari-hari dapat dikatakan dengan fasilitas. Dan yang dimaksud disini yaitu fasilitas umum yaitu yang

merujuk kepada sarana dan prasarana atau perlengkapan atau alat-alat yang disediakan oleh pemerintah yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

3.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen atau pelanggan menurut Kotler (2006) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapan (Shandy Widjyo Putro dan Prof. Dr. Hatane Samuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., n.d.). Ada dua hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Nai, 2008). Apabila jasa yang diterima atau diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi, kepuasan tersebut digambarkan melalui perasaan senang atau kecewa dari seseorang setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan.

Pada penelitian ini peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan standar pelayanan minimum dengan kondisi fasilitas pelayanan yang telah diberikan dan membandingkan tingkat kepuasan yang oleh pengguna jasa dengan tingkat harapan yang mereka inginkan.

3.6 Analisis

Menurut Komarudin (2001) analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga mengenal tanda-tanda komponen hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Septiani et al., 2020). Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan pelaku analisis.

Analisis pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap indikator-indikator pelayanan. Indikator pelayanan ini digunakan untuk mengetahui kinerja dan kepentingan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek khususnya pada Angkutan Perkotaan dengan menilai enam (6) aspek yaitu, aspek keamanan, aspek pelayanan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan dan aspek keteraturan. Enam aspek tersebut merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu poin-poin tersebut terdapat di dalam form survey yang ditunjukkan kepada pengguna jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan.

1. Analisis untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan para pengguna angkutan perkotaan di Kota Kupang ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari indikator tersebut. *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama yaitu menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

2. Survey dilakukan dengan menggunakan Skala likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama rensis likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya.
3. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini:
 - 1) Tidak puas
 - 2) Kurang puas
 - 3) Cukup puas
 - 4) Puas
 - 5) Sangat puas

Selain pilihan lima skala seperti diatas, terdapat pilihan skala yang lain seperti skala tujuh tingkat atau sembilan tingkat. Skala likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tak tersedia.