BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat asal (*orgin*) ke tempat tujuan (*destination*). Transportasi dibutuhkan manusia sejak zaman dahulu sampai sekarang untuk memenuhi kebutuhan manusia. Transportasi tidak dapat dielakan atau tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia, selain melekat dengan kegiatan perekonomian dan pembangunan (Nur Azizah, dkk, 2013).

2. Pengertian Bus

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek, definisi dari mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 orang, termasuk pengemudi yang beratnya lebih dari 3.500 kg. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek, mobil bus ada 4 yaitu :

a. Mobil bus kecil adalah kendaraan bermotor angkutan orang beratnya lebih dari 3.500 – 5.000 kg, panjangnya maksimal 9000 milimeter lebar tidak lebih 2.100 milimeter dan tinggi 1,7 kali lebar kendaraan.

b. Mobil bus sedang adalah kendaraan bermotor angkutan orang beratnya lebih dari 5.000 – 8.000 kg, panjangnya maksimal 6000 milimeter lebar tidak lebih 2.100 milimeter dan tinggi 1,7 kali lebar kendaraan.

c. Mobil bus besar adalah kendaraan bermotor angkutan orang beratnya lebih dari 8.000 – 16.000 kg, panjangnya lebih dari 9000 milimeter lebar tidak lebih 2.500 milimeter dan tinggi kendaraan tidak lebih dari 4.200 milimeter dan tidak lebih dari 1,7 kali lebar kendaraan.

d. Mobil bus tingkat adalah kendaraan bermotor angkutan orang beratnya paling sedikit 21.000 - 24.000 kg, panjangnya paling sedikit 9000 - 13.500 milimeter lebar tidak lebih 2.500 milimeter dan tinggi kendaraan tidak lebih dari 4.200 milimeter.

3. Pengertian AKAP dan AKDP

Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah klasifikasi perjalanan bus antar kota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang berbeda. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/

AJ.206/DRJD/1993 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum diwilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, AKAP adalah angkutan antar kota antar provinsi yang trayeknya melalui lebih dari satu wilayah Provinsi Daerah Tingkat I sedangkan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek (Kepmen No. 35 Tahun 2003). Berdasarkan PP No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, trayek pelayanan jasa angkutan umum yakni:

1. Trayek Antar Kota Antar Propinsi, dengan ciri-ciri pelayanan:
   - Mempunyai jadwal tetap.
   - Pelayanan cepat.
   - Dilayani oleh mobil bus umum.
   - Tersedianya terminal tipe A pada awal pemberangkatan, persinggahan dan terminal tujuan.
2. Trayek Antar Kota dalam Propinsi, dengan ciri-ciri pelayanan:
   - Mempunyai jadwal tetap.
   - Pelayanan cepat dan atau lambat.
   - Dilayani oleh mobil bus umum.
   - Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B pada awal pemberangkatan, persinggahan dan terminal tujuan.

B. Sanitasi dan Tempat-Tempat Umum

1. Pengertian Sanitasi

Ilmu sanitasi lingkungan adalah bagian dari ilmu kesehatan lingkungan yang meliputi cara dan usaha individu atau masyarakat mengontrol dan mengendalikan lingkungan hidup eksternal yang berbahaya bagi kesehatan serta dapat mengancam kelangsungan hidup manusia. (Chandra, 2007)

Menurut WHO sanitasi adalah upaya preventif kepada semua faktor lingkugan fisik yang sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap manusia terutama yang merugikan atau membahayakan terhadap perkembangan fisik, kesehatan dan kelangsungan hidup manusia untuk pencegahan terhadap penyakit berbasis lingkungan.

2. Pengertian Tempat-Tempat Umum

Tempat-tempat umum adalah suatu tempat yang diperuntukan bagi masyarakat umum, diselenggarakan oleh badan pemerintah, swasta maupun perorangan, baik secara sementara maupun terus-menerus, dimana tempat tersebut merupakan tempat yang permanen/tetap diperuntukan bagi masyarakat umum, ada aktivitas dan tersedia fasilitas sanitasi (Gunawan dkk, 2003).

Menurut Santoso (2015) untuk dapat menetapkan dan membedakan apakah sebuah tempat termasuk dalam golongan tempat umum atau bukan, maka ditetapkan batas-batas ketentuan

yang disebut “kriteria”. Kriteria tempat-tempat umum sebagai berikut :

a. Tempat tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum bukan masyarakat khusus
b. Ada tempat dan kegiatan permanen
c. Di tempat tersebut dilakukan kegiatan atau aktivitas yang dapat menimbulkan terjadinya penularan penyakit, penyakit akibat kerja dan kecelakaan.
d. Di tempat tersebut terdapat fasilitasi atau perlengkapan yang dapat menimbulkan penyakit atau kecelakaan.

3. Pengertian Sanitasi Tempat-Tempat Umum

Sanitasi Tempat-Tempat Umum (STTU) merupakan suatu usaha pencegahan penyakit dengan menitik beratkan kegiatannya pada usaha-usaha kebersihan atau kesehatan Tempat-Tempat Umum (TTU) dalam melayani masyarakat umum yang sehubungan dengan aktivitas tempat-tempat umum tersebut secara fisiologis, psikologis untuk mencegah terjadinya penularan penyakit atau kecelakaan serta estetika, antar penghuni, pengguna dan masyarakat sekitarnya (Suyono, 2010)

Menurut Suparlan (1988) dan Muryoto (1990), ada beberapa jenis-jenis tempat umum, antara lain :

1) Hotel
2) Kolam renang

3) Pasar
4) Salon
5) Tempat wisata
6) Tempat ibadah
7) Stasiun kereta api
8) Terminal

4. Pengertian Toilet Umum

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil tempat cuci tangan dan muka. Sedangkan, umum adalah mengenai seluruhnya atau semuanya secara menyeluruh tidak menyangkut yang khusus. Menurut Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia (2015), pengertian toilet umum adalah sarana sanitasi yang mengakomodasi kebutuhan buang hajat yang digunakan oleh masyarakat umum yang berada di tempat-tempat domestik, komersial maupun publik, tanpa membedakan usia dan jenis kelamin penggunaannya.

a. Konstruksi bangunan toilet menurut Departemen Kebudayaan dan Pariwisata RI (2015) adalah sebagai berikut :
   1) Lantai toilet dengan syarat tidak licin, bersih dan kedap air.
   2) Dinding menggunakan ubin keramik yang dipasang sebagai pelapis dinding, gypsum tahan air. Dinding dalam keadaan bersih serta berwarna terang.

3) Langit-langit bersih dengan tinggi minimal 2,5 m dan terbuat dari lembaran yang cukup kaku dan rangka yang kuat sehingga memudahkan perawatan dan tidak kotor.
4) Pintu dapat berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya dan dapat terkunci.
5) Ventilasi ≥10% dari luas lantai.
6) Pencahayaan toilet menggunakan pencahayaan alami dan pencahayaan buatan, yaitu dengan standar 100-200 Lux.

b. Kelengkapan Ruang Toilet Menurut Departemen Kebudayaan dan Pariwisata RI (2015), antara lain:

1) Tersedia sabun
2) Gayung
3) Alat pembersih
4) Tersedia tempat sampah kedap air
5) Jamban
6) Bak air

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepusan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2014).

Kepusan pelanggan dapat dirasakan dan dibedakan pada tiga tingkatan yaitu :

a. Mengetahui keinginan dasar pelanggan, apabila harapan lebih besar dari kenyataan pelayanan/kualitas maka tidak puas.
b. Memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, apabila harapan sama dengan kenyataan pelayanan/kualitas maka normal.
c. Memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, melakukan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan dan membuat pelanggan akan kembali lagi untuk membeli produk atau jasa, apabila harapan lebih kecil dari kenyataan pelanggan/kualitas maka puas.

2. Manfaat Kepuasan

Beberapa kepuasan menurut (Putri, 2015).

a. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi yang akan datang
b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik
c. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting
d. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan
e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk
f. Pelanggan puas akan kembali
g. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan yaitu : (Irawan, 2002)

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency* dan *design.*

2) Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Konsep yang lain menunjukan harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

3) Kualitas Pelayanan *(service quality)*

Kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan dari penyedia jasa untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan.

4) Faktor Emosional *(emotional factor)*

Kepuasan bukan hanya karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap produk tertentu. Rasa bangga, rasa percaya diri dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

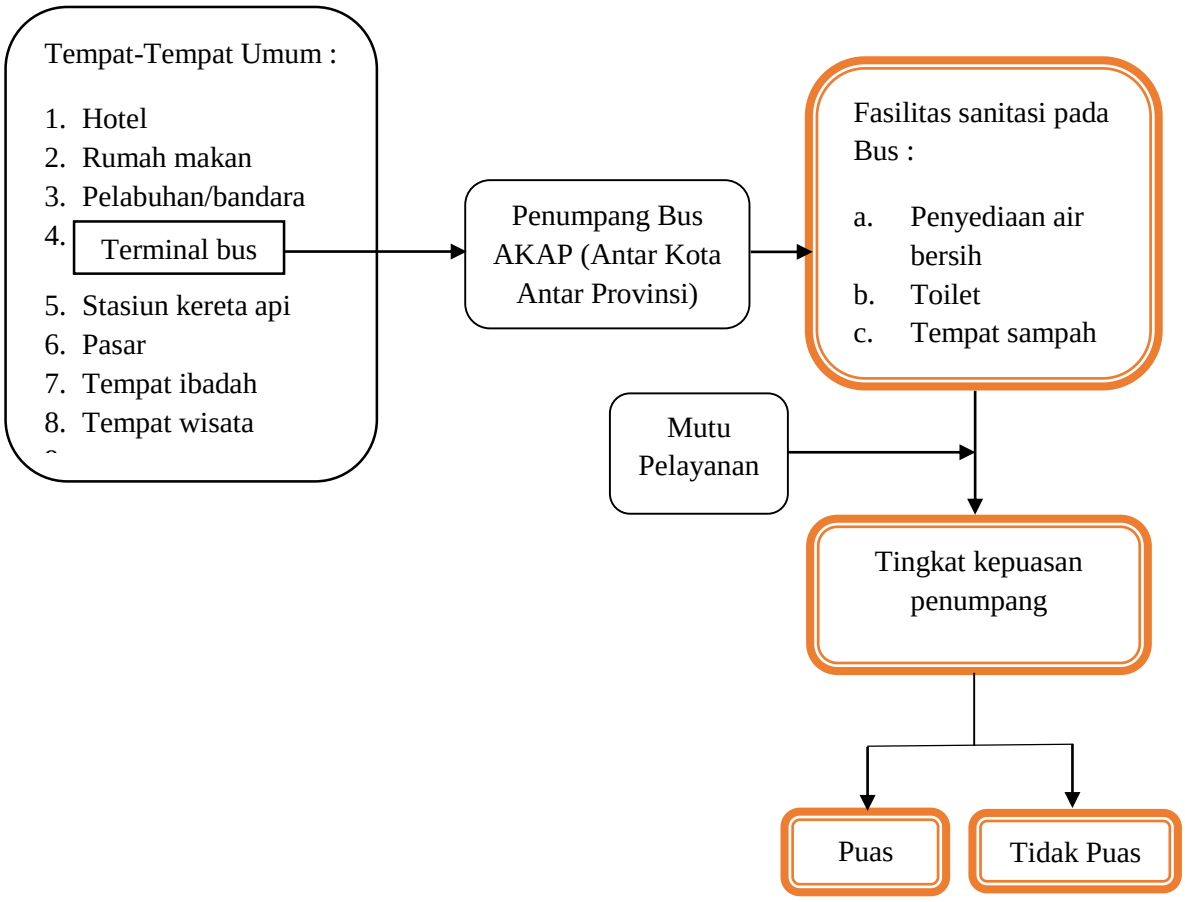
5) Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Menurut Umar (2000), ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain :

a. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada dilokasi.
b. Kualitas produk adalah kualitas produk yang ditawarkan oleh pengelolaa. Segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk yang diberikan oleh pengelola.
c. Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama dibidang jasa pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap servis yang diberikan pengelola terhadap pelayanan yang mereka berikan.
d. Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktivitas penjualan, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen akhirnya tercipta kepuasan.

D. Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :

: Yang diteliti

: Yang Tidak diteliti

Gambar 1. Kerangka Konsep

E. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana kondisi sanitasi toilet dan kepuasan penumpang pengguna toilet di dalam Bus AKAP “P” berdasarkan aspek sanitasi toilet tahun 2018 ?