

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Pengertian transportasi menurut Morlok (1978) adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Bowersox (1981), transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Menurut Steenbrink (1974), transportasi didefinisikan sebagai perpindahan orang dan atau barang dengan menggunakan kendaraan atau alat lain dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis. Secara umum dapat disimpulkan transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (orang dan atau barang) dari satu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. Kegiatan transportasi bukan merupakan suatu tujuan melainkan mekanisme untuk mencapai tujuan. Menurut Setijowarno dan Frazila (2001), pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya mengikuti tiga kondisi yaitu :

- a. Perlengkapan, relatif menarik antara dua atau lebih tujuan.
- b. Keinginan untuk mengatasi jarak , dimana sebagai perpindahan yang diukur dalam kerangka waktu dan ruang yang dibutuhkan untuk mengatasi jarak dan teknologi terbaik untuk mencapainya.
- a. Kesempatan intervensi berkompetisi di antara beberapa lokasi untuk memenuhi kebutuhan dan penyediaan.

2.1.1 Angkutan Umum

Angkutan umum penumpang menurut Warpani (1990) adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (angkutan kota, bus,

minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Tujuan utama angkutan umum penumpang adalah:

- a) Menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat yaitu aman, cepat, murah dan nyaman
- b) Membuka lapangan kerja
- c) Pengurangan volume lalu-lintas kendaraan pribadi

Bagi perusahaan-perusahaan transportasi (*operator*) yang menghasilkan jasa pelayanan transportasi kepada masyarakat pemakai jasa angkutan (*users*), maka pada prinsipnya terdapat empat fungsi pada produk jasa transportasi yaitu transportasi yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfort*) dan ekonomis. Untuk mewujudkan keempat fungsi produk jasa transportasi tersebut, fungsi manajemen transportasi bagi perusahaan transportasi pada umumnya adalah

- a. Merencanakan kapasitas dan jumlah armada
- b. Merencanakan jaringan trayek/rute serta menentukan jadwal keberangkatan
- c. Mengatur pelaksanaan operasional armada dan awal kendaraan
- d. Memelihara dan memperbaiki armada
- e. Memberi pelayanan kepada penumpang dan barang
- f. Melaksanakan promosi dan penjualan tiket
- g. Merencanakan dan mengendalikan keuangan
- h. Mengatur pembelian suku cadang dan logistik
- i. Merencanakan system dan prosedur untuk meningkatkan efisiensi perusahaan
- j. Melaksanakan penelitian dan pengembangan perusahaan
- k. Menjalin hubungan yang erat dengan instansi-instansi pemerintahan maupun instansi lainnya.

Manheim (1971:66) menjabarkan atribut – atribut pelayanan dari moda – moda angkutan sebagai berikut:

- Behubungan dengan waktu
 - Total waktu perjalanan
 - Frekuensi perjalanan
- Berhubungan dengan biaya yang dikeluarkan
 - Biaya langsung seperti bahan bakar
- Keamanan
 - Tampilan kendaraan kurang baik
 - Kemungkinan kecelakaan
 - Jaminan keamanan
- Kesenangan dan Kenyamanan
 - Jarak berjalan kaki
 - Jumlah ganti kendaraan
 - Tersedianya ventilasi udara, AC, kebersihan terjaga
 - Kesenangan perjalanan

Standar pelayanan minimal (SPM) dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek untuk angkutan kota trayek Cicadas – Elang adalah sebagai berikut

Tabel 2.1
Standar Pelayanan Minimal Angkutan Kota

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1	Keamanan				
	a. Identitas kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.	Jumlah	Paling sedikit 1 (satu)	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	b. Identitas awak kendaraan	1) Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan; 2) Menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.	Kelengkapan identitas	Lengkap	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknik	
	d. Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Kegelapan paling gelap 30%	
	e. Lampu isyarat tanda bahaya	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan	a) Lokasi pemasangan, bentuk, warna, dan jumlah lampu b) Lokasi pemasangan dan jumlah tersebut	a) Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang b) Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang	
2	Keselamatan				
	a) Awak kendaraan	1) Standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan. a. Mengutamakan keselamatan dan	Pengemudi wajib: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	100% diterapkannya SOP	

No	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
			kelancaran lalu lintas;			
			b. Mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;			
			c. Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan;			
			d. Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas;			
			e. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah;			
			f. Menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan			
			g. Menutup pintu selama kendaraan berjalan;			
			h. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan			

No	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
			i. Melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.			
		2) Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku sebagai berikut:	Pendidikan dan pelatihan atau penyegaran kompetensi	Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali	
			a. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu-lintas			
			b. Keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan			
			c. Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang			
		3) Kondisi fisik	Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol.	Pemeriksaan kesehatan	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali	
	b) Sarana	1) Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	Tersedia dalam kondisi baik	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi kassa steril, plester perekat anti-septik dan gunting tajam	
	c) Prasarana	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan	Berfungsi sebagai :	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki	
			a. Tempat istirahat			

No	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
		kendaraan	kendaraan		serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	
			b. Tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.			
3	KENYAMANAN					
	Mobil Bus	1) Daya angkut	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.	Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut	Daya angkut: Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi.	
		2) Fasilitas kebersihan	Berupa tempat sampah	Jumlah	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang	
4	KETERJANGKAUAN					
	Tarif		Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Tarif terjangkau		
5	KETERATURAN					
	a. Informasi pelayanan		Informasi yang berisi:	Ketersediaan dan bentuk	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang	
			a. Keberangkatan			
			b. Kedatangan			
			c. Tarif			
			d. Trayek yang dilayani			
	b. Waktu berhenti di halte		Waktu yang diperkirakan untuk menaik dan menurunkan penumpang	Waktu (detik)	Waktu paling lama 60 detik	
c. Headway		Jarak antar kendaraan	Waktu (menit)	a. Waktu puncak paling lama 15 (lima		

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
				belas) menit	
				b. Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh) menit	

Sumber : Hasil analisis, 2019

2.1.2 Kemajuan Pemanfaatan Teknologi Bidang Transportasi

Menurut Sakti Adji Adisasmita (2012) menyebutkan bahwa moda transportasi dalam masyarakat primitif bersifat sederhana, menggunakan binatang (kuda,sapi) untuk mengangkut muatan/barang. Kemudian berkembang menggunakan pikulan. Lebih maju lagi setelah ditemukan “roda”. Dengan ditemukan roda membuka halaman kemajuan baru, berturut-turut berhasil di buat gerobag beroda, delman, sepeda. Lebih dikembangkan lagi setelah revolusi Industri (tahun 1800-an) telah berhasil dibuat berbagai jenis dan ukuran kendaraan bermotor (sepeda motor, sedan, truk, kendaraan alat berat dan lainnya), kemudian disusul kereta api, dan tahun 1903 ditemukan pesawat. udara Orville Wright dan Wilbur Wright (yang disebut Wright bersaudara) di North Carolina, Amerika Serikat.

Memperhatikan perkembangan kemajuan dalam pembuatan dan penggunaan berbagai jenis moda transportasi yang diungkapkan di atas, dapat diamati terjadinya peningkatan dalam kecepatan (*faster speed*), dan pembesaran dalam kapasitas muat atau kapasitas angkut (*bigger capacity*). kemajuan sarana angkutan dalam transportasi darat.

Teknologi itu berkembang terus, mengalami kemajuan yang semakin tinggikan semakin canggih. Berbagai penemuan baru (terutama penemuan mesin uap oleh James Watt) telah mendorong timbulnya Revolusi Industri (tahun 1800-an). Revolusi industri berhasil meningkatkan produktivitas, yaitu kemampuan menghasilkan output lebih besar dibandingkan input yang digunakan. Revolusi industry telah pula mendorong berkembangnya faham kapitalisme. Kapitalisme adalah faham yang mengagungkan peranan modal (*capital*) sebagai sarana yang

sangat penting dalam pengembangan industry dan peningkatan produktivitas. Dalam inovasi suatu transportasi, permintaan suatu pelayanan transportasi modern pun semakin meningkat dengan kondisi angkutan transportasi yang nyaman, aman, dan cepat. Dalam perubahan inovasi suatu transportasi model permintaan jasa transportasi dilakukan melalui empat tahapan:

- a. Mengidentifikasi pola tata guna tanah, distribusi penduduk dan pola spasial kegiatan ekonomi masa depan, digunakan untuk menghitung peningkatan permintaan jasa transportasi.
- b. Hasil permalan permintaan jasa transportasi tersebut, digunakan untuk mengetahui keterkaitan atau distribusi lalu lintas antar kawasan.
- c. Selanjutnya menentukan pemilihan moda transportasi yang melayani lalu lintas transportasi
- d. Memperhatikan biaya pelayanan transportasi dan karakteristik harga (tarif angkutan) serta pemilihan moda transportasi yang telah dilakukan, akan ditetapkan rute/trayek yang dilayani moda transport.

2.1.2.1 Transportasi Paratransit

Paratransit atau sering kita sebut transportasi informal merupakan moda transportasi yang pelayanannya disediakan oleh operator dan dapat digunakan oleh setiap orang dengan kesepakatan diantara penumpang dan pengendara, dengan menyesuaikan keinginan dari pengguna. Pergerakan moda *Paratransit* memiliki rute dan jadwal yang dapat dirubah sesuai pengguna perorangan lebih tertuju sebagai *demand responsive*. Konsep pola *demand responsive* menurut Black (1995:133) sebagai berikut:

“Demand-responsive/ A dial-a-ride transit system are there service petterns:

- b. ***Many-to-one:*** *Passengers are picked up anywhere but are delivered to only one place, such as a major employment site.*
- c. ***Many-to-few:*** *Passengers are taken to only a few places, such as downtown, a shopping center and a hospital.*
- d. ***Many-to-many:*** *Origins and Destinations may be anywhere in the service area.”*

Kemudian, Isfanari dkk (2011) menegaskan bahwa *paratransit* dapat dikatakan sebagai alat transportasi yang sangat tanggap terhadap kebutuhan konsumen (*demand responsive*) yang mampu mengisi kekosongan transportasi formal. Selain itu, *Paratransit* merupakan alat transportasi yang memiliki posisi yang kuat dan berpeluang untuk dikembangkan dengan meningkatkan pelayanan pada pengguna angkutan (*Progresif Strategy*).

2.1.2.2 Platform Transportasi Berbasis Online

Kemajuan teknologi di bidang transportasi, menjadi kenyataan sosial budaya yang terjadi di masyarakat, bahwa saat ini internet sangat berpengaruh kepada warga masyarakat dalam menjalani kehidupan masyarakat. Maraknya pengguna *smartphone*, baik sistem android maupun *iOS* menjadikan masyarakat bergantung pada *smartphone* serta internet. Peluang tersebut yang menjadikan pendiri bisnis Ojek *online* (Go-Jek dan Grab) menghadirkan ojek berbasis *online*. Fenomena transportasi *online* saat ini sedang hangat diperbincangkan, karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah di download oleh pengguna *smartphone* baik sistem android maupun *iOS*. Pemesanan melalui aplikasi yang mudah membuat Ojek *online* diterima dengan cepat di kalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa (Anis Agustin, 2017).

Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis *online* ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Kota Bandung.

a. Gojek

PT.GOJEK ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. PT. GOJEK bergerak dalam bidang pelayanan transportasi publik melalui aplikasi yang terdapat di *smartphone*. Sesuai dengan prinsipnya, aplikasi Go-Jek bekerja

dengan mempertemukan permintaan angkutan ojek dari penumpang dengan jasa tukang ojek yang beroperasi di sekitar wilayah penumpang tersebut. Cukup dengan mengunduh aplikasinya dari Google Play Store, maka kita bisa memesan jasa layanan tersebut. Tarif angkutannya disesuaikan dengan jarak tempuh yang akan dicapai. Selain jasa angkutan penumpang, ada juga layanan lainnya seperti:

- Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan anda ke berbagai tempat dengan lebih mudah dan lebih cepat.
- Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan Anda kemanapun dengan nyaman
- Go-Food adalah layanan pesan-antar makanan dengan lebih dari 30.000 daftar restoran
- Go-Mart adalah layanan yang dapat digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko di area Anda
- Go-Send adalah layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit
- Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk/mobil bak/blind van
- Go-Tix adalah layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan anda
- Go-Med merupakan hasil kolaborasi antara Go-Jek dengan Halodoc. Go-Med tidak menyediakan produk apapun, melainkan menghubungkan pengguna dengan lebih dari 1000 apotek di Jabodetabek, Bandung, dan Surabaya
- Go-Massage adalah layanan jasa pijat kesehatan profesional langsung ke rumah Anda
- Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan profesional untuk membersihkan kamar kos, rumah, dan kantor anda
- Go-Glam adalah layanan jasa perawatan kecantikan untuk *manicure-pedicure, creambath, waxing*, dan lainnya langsung ke rumah anda

- Go-Auto adalah layanan perawatan cuci, servis, dan layanan darurat untuk kendaraan baik mobil maupun motor kapanpun dan dimana pun
- Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus Transjakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantar Anda kesana
- Go-Pulsa merupakan layanan untuk membeli pulsa atau internet dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay
- Go-Bills merupakan layanan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, membeli token listrik hingga BPJS dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay
- Go-Points adalah program loyalty dari Go-Jek khusus untuk pengguna Go-Pay. Setiap transaksi menggunakan Go-Pay akan mendapatkan 1 token, mainkan token, kumpulkan poin dan dapatkan *reward* menarik
- Go-Pay adalah layanan dompet virtual untuk memudahkan transaksi Anda di dalam aplikasi Go-Jek.

b. Grab

Grab atau yang sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi adalah sebuah perusahaan yang berdomisili di Singapura yang melayani aplikasi penyedia angkutan berbasis *online* dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanantaksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.

Pada pertengahan 2014 dengan nama Grabtaxi, layanan tersebut cukup mendapat apresiasi sehingga mantap mengembangkan bisnisnya. GrabTaxi semakin berkembang dengan meluncurkan GrabCar pada Juni 2015 di Bali. GrabCar memperkuat posisinya dengan hadir di Jakarta pada Agustus 2015. Grab memutuskan mengubah nama aplikasi GrabTaxi menjadi Grab pada awal 2016, dan pada Februari 2016 Grab hadir di Kota Medan sebagai kendaraan berplat hitam, dengan berbagai layanan yang mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diversifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan angkut penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan (Sari, 2016).

2.2 Konflik Antar Transportasi Umum

Menanggapi dari permasalahan atau konflik transportasi umum perlu diketahui konflik transportasi umum sangat beragam, salah satunya adalah permasalahan internal. Permasalahan internal ini biasanya melibatkan antara jenis transportasi umum yang sama maupun berbeda. Hal tersebut terjadi karena kebutuhan dari transportasi umum itu sendiri yaitu kebutuhan penumpang.

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Parson memandang bahwa dalam teori konflik selalu dicirikan dengan ketegangan antara konsesus dan konflik. Pada prinsipnya konflik atau pertentangan diantara berbagai individu dan kelompok untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas. Konflik tersebut merupakan determinan penting bagi pola-pola sosiologi kultural dasar.

Masyarakat selalu mengalami perubahan sosial baik pada nilai dan strukturnya baik secara revolusioner maupun evolusioner. Perubahan-perubahan tersebut dipengaruhi oleh gerakan-gerakan sosial individu dan kelompok sosial yang menjadi bagian dari masyarakat. Gerakan sosial dalam sejarah masyarakat dunia bias muncul dalam bermacam bentuk kepentingan, seperti mengubah struktur hubungan sosial, mengubah pandangan hidup, dan kepentingan merebut peran politik(kekuasaan). Ilmu sosiologi, khususnya sosiologi konflik dilahirkan oleh perubahanperubahan sosial dan dinamika gerakan sosial dari masa klasik sampai kontemporer.

Prinsip konflik menegaskan bahwa orang-orang umumnya bertindak untuk memaksimalkan kepentingan mereka sendiri, apakah sebagai individu atau sebagai anggota kelompok sosial yang besar di dalam kondisi tertentu, terdapat usaha untuk memaksimalkan kepentingan individual atau kelompok tersebut

mengakibatkan lahirnya konflik dan dominasi serta subordinasi pola ekonomi dan politik yang terstruktur menurut Sanderson (2010:77).

2.3 Penumpang

Masyarakat dahulu melakukan pergerakan dari berjalan kaki kemudian menunggangi kuda atau hewan lain. Tetapi seiring dengan berkembangnya zaman, populasi manusia di dunia meningkat pesat dan kebutuhan pergerakan manusia hingga barang yang relatif semakin jauh maka dibuatlah transportasi yang dapat menampung manusia baik secara individu, massal maupun dapat menampung barang-barang.

Penumpang merupakan salah satu objek utama munculnya transportasi, salah satunya transportasi umum. Maka dari itu transportasi umum dibuat beraneka ragam demi kebutuhan penumpang contohnya masyarakat yang ingin bepergian jauh tapi dapat dijangkau oleh angkutan darat dapat menaiki bus atau kereta, masyarakat yang butuh kendaraan untuk memasuki perumahan dapat menggunakan transportasi *paratransit* seperti ojek, becak, delman, dan lain sebagainya.

Menurut Damardjati (1995) pengertian penumpang adalah: “Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut”.

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

1. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
2. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

- **Persepsi**

Menurut Kotler (2013:179) persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

Sedangkan persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat diartikan juga bahwa persepsi merupakan proses dalam memakai sesuatu yang dapat diterima melalui kelima indra supaya setiap individu dapat memilih, mengatur dan menerjemahkan suatu informasi untuk menciptakan gambaran yang didapat dengan berarti.

2.4 Metode Kuantitatif

Sukmadinata, N (2013) menyatakan metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru.

Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila

disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya. Penelitian kuantitatif didasari oleh filsafat positivisme yang menekankan fenomena fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.

- **Uji *Paired Sample T test***

Analisis *Paired Samples T-test* atau uji t sampel berpasangan digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata antara dua sampel yang berpasangan. Sampel yang berpasangan adalah sebuah kelompok sampel dengan subjek yang sama, tetapi mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda, misalnya perlakuan sebelum dan sesudah (Priyatno, 2018). Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Keterangan:

X1 = Variabel 1

X2 = Variabel 2

n1 = Jumlah responden

n2 = Jumlah responden

S1 = Standar deviasi 1

S2 = Standar deviasi 2

Uji paired samples T-test merupakan bagian dari analisis statistik parametrik, maka persyaratan utamanya adalah data penelitian harus berdistribusi normal. Normalitas dapat diuji dengan menggunakan Skewness dan Kurtosis. Data yang berdistribusi normal dapat dilihat dengan kriteria jika rasio Skewness dan Kurtosis antara -2 sampai 2 (Priyatno, 2018)

2.5 Studi Terdahulu Terkait Topik Penelitian

Studi terdahulu yang menyangkut topik penelitian ini menjadi bahan-bahan untuk peneliti dalam melakukan penelitian. Studi-studi terdahulu dapat membantu peneliti untuk mendapatkan berbagai referensi teori-teori yang mendukung penelitian ini. Pada studi-studi terdahulu ditemukan beberapa penelitian dengan permasalahan yang serupa dengan permasalahan variabel-variabel pada penelitian ini akan tetapi kekurangan pada penelitian-penelitian tersebut adalah tidak membahas ataupun menggali akar permasalahan secara lebih luas.

Studi terdahulu yang dikaji pertama adalah penelitian yang membahas transportasi *online* dengan angkutan umum yaitu penelitian dari Priabadiono A (2016) dengan judul Transportasi *Online* Vs Transportasi Tradisional *Non-Online* Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi Oleh Penyelenggara *Online*. Penelitian tersebut menjelaskan dengan munculnya transportasi *online* di kalangan masyarakat berdampak buruk bagi jenis transportasi umum lainnya. Mestinya dengan munculnya transportasi berbasis *online* dapat memudahkan masyarakat dalam memilih angkutan umum yang lebih efisien. Penelitian ini juga lebih menjelaskan bahwa keuntungan transportasi *online* lebih diuntungkan daripada transportasi tradisional *non-online* atau konvensional dan juga kurang membahas dampak yang dirasakan dari pihak transportasi konvensional seperti sopir, kernet jika ada dan pekerja yang mendapat penghasilan dari transportasi konvensional lainnya.

Menurut Pratiwi M.A (2017) dalam penelitiannya dengan judul Konvensional vs *Online*? Analisis Framing Berita Demo Taksi Dalam Media *Online* Tempo.co bahwa ditengah persoalan kemacetan, kejahatan dan efisiensi waktu, munculah transportasi *online* sebagai salah satu solusi bagi mereka masyarakat dengan mobilitas tinggi disertai bonus harga ekonomis. Akan tetapi pada penelitian ini kurang membahas bahwa transportasi *online* ini justru menimbulkan masalah baru bagi transportasi umum yaitu persaingan yang tidak sehat.

Penelitian selanjutnya yaitu membahas tentang angkutan umum pada persepsi masyarakat oleh Widiawati Purba (2017) dengan judul Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Kota Padang. Menurut Widiawati, angkutan umum merupakan salah satu mode transportasi massal dinilai efektif dapat mengurangi dampak dari penggunaan kendaraan pribadi di daerah perkotaan. Untuk itu dibutuhkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan mode transportasi massal ini untuk menciptakan jalanan yang bebas dari gangguan - gangguan lalu lintas, sehingga Kita sebagai pengguna jalan tidak mengalami keterlambatan tempat yang hendak dituju. Permasalahannya hanya pada masih kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi massal ini karena fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh angkutan umum. Pernyataan penulis sangat mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan tetapi permasalahan angkutan umum tidak dijelaskan secara eksternal.

