

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Sejarah Transportasi di Indonesia

Sejarah perkembangan alat transportasi di Indonesia mencerminkan perjalanan panjang dari era tradisional hingga modern. Dari moda transportasi darat, laut, hingga udara, setiap jenis transportasi mengalami evolusi seiring berjalannya waktu. Perubahan ini tidak hanya mengubah cara orang bepergian, tetapi juga membawa dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat [4].

Transportasi darat di Indonesia awalnya didominasi oleh alat transportasi tradisional seperti gerobak dan pedati yang ditarik oleh hewan. Dengan masuknya era kolonial, jalan-jalan mulai dibangun dan kendaraan bermotor diperkenalkan, yang kemudian mengalami perkembangan pesat hingga era kendaraan modern saat ini. Perkembangan ini mempermudah mobilitas masyarakat dan mempercepat proses urbanisasi.

Dampak dari perkembangan transportasi ini sangat luas dan menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat. Meningkatnya aksesibilitas dan mobilitas membuka peluang ekonomi baru, mempercepat pertumbuhan wilayah, serta memudahkan distribusi barang dan jasa. Namun, perkembangan ini juga membawa tantangan seperti kemacetan, polusi, dan dampak lingkungan lainnya yang memerlukan perhatian dan penanganan serius [4].

2.2. Pengertian Transportasi dan Angkutan Umum

Transportasi merupakan aktivitas pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin, transportasi umum adalah alat angkut penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau pembayaran, yang bertujuan memberikan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Transportasi menjadi elemen kunci dalam perekonomian suatu wilayah atau kota, berfungsi sebagai pendorong, penggerak, dan pendukung pembangunan sebagai contoh angkutan umum yang sering digunakan masyarakat untuk kepentingan sehari-hari [5].

Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Proses berpindah yang dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan, dalam hal ini angkutan umum adalah layanan transportasi yang disediakan untuk masyarakat umum dengan sistem pembayaran tertentu. Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar [6]. Semakin banyak penumpang maka biaya angkut penumpang juga akan semakin rendah, Angkutan umum juga menjadi solusi strategis untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang berdampak pada kemacetan lalu lintas dan peningkatan polusi [7].

2.3. Peraturan Terkait Kenyamanan dan Keamanan Angkutan Umum

Untuk menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna, berbagai peraturan telah disusun oleh pemerintah pusat maupun daerah. Peraturan-peraturan ini bertujuan untuk mengatur standar pelayanan minimal, perlindungan terhadap penumpang, serta tanggung jawab operator angkutan umum. Beberapa regulasi penting yang menjadi dasar hukum dalam pengelolaan angkutan umum di Indonesia antara lain:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 13 Tahun 2024

Dalam peraturan menteri perhubungan nomor 13 Tahun 2024 Tentang Perubahan atas Permenhub No. 74 Tahun 2021 tentang Perlengkapan Keselamatan Kendaraan Bermotor.

- Mengatur perlengkapan keselamatan kendaraan seperti perisai kolong dan alat pemadam api ringan (APAR), termasuk untuk kendaraan listrik.
- Ditujukan untuk meningkatkan keselamatan penumpang dan mengurangi risiko kecelakaan, terutama pada kendaraan angkutan umum yang beroperasi di perkotaan.
- Memperbarui persyaratan teknis perlengkapan kendaraan sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan operasional angkutan massal [8].

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021

Dalam peraturan menteri perhubungan nomor 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Peraturan ini

mengatur tata cara penyelenggaraan terminal penumpang yang berperan dalam mendukung sistem angkutan umum jalan. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan layanan angkutan penumpang yang aman, tertib, nyaman, efisien, dan akuntabel [9].

Beberapa poin penting dari peraturan ini antara lain:

- Menetapkan standar operasional penyelenggaraan terminal agar seluruh proses naik turun penumpang dan pergerakan kendaraan berlangsung terkendali dan teratur.
- Mengatur hak dan kewajiban operator terminal dan penyelenggara angkutan guna menjamin pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- Mendorong terciptanya integrasi layanan antarmoda dalam sistem angkutan jalan untuk meningkatkan efektivitas pergerakan penumpang.
- Memberikan pedoman pengawasan terhadap aktivitas di terminal untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan keselamatan dan pelayanan.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2021

Dalam peraturan menteri perhubungan nomor 83 Tahun 2021, tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional, yang bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi para pengguna angkutan umum. Peraturan ini mendorong terwujudnya sistem transportasi yang terintegrasi dan berkelanjutan guna memfasilitasi mobilitas masyarakat secara efektif di kawasan perkotaan dalam upaya pengurangan kemacetan serta pencemaran lingkungan. Peraturan ini menjadi pedoman strategis pengembangan angkutan penumpang umum yang efisien, andal, aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat [10].

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 29 tahun 2015 tentang perubahan peraturan menteri perhubungan nomor 98 Tahun 2013 tentang standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam

trayek. Sesuai ketentuan umum Peraturan Menteri Perhubungan dimaksud standar minimum itu adalah ukuran minimal pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara angkutan guna menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan pelayanan kepada masyarakat [11].

5. Peraturan Walikota Padang Nomor 127 tahun 2021

Peraturan Walikota Padang Nomor 127 tahun 2021 merupakan perubahan atas peraturan wali kota padang nomor 160 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) layanan angkutan umum perkotaan. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan angkutan umum di kota padang dengan menetapkan standar pelayanan minimal yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kesetaraan. Dengan adanya peraturan ini, Pemerintah Kota Padang berupaya untuk menciptakan sistem transportasi umum yang lebih teratur, aman, dan nyaman bagi masyarakat, standar pelayanan minimal yang ditetapkan juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kota Padang [12].

2.4. Definisi Bus

Bus didefinisikan sebagai kendaraan bermotor berukuran besar yang dirancang untuk mengangkut penumpang dalam jumlah banyak secara bersamaan. Bus memiliki peran vital dalam sistem mobilitas kota karena efisiensi ruang dan kemampuannya mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Bus adalah salah satu jenis angkutan umum yang paling populer di banyak negara. Bus sangat efektif untuk mengangkut banyak orang, jadi banyak negara menggunakan bus sebagai sistem transportasi umum [13].

Jenis transportasi umum (Bus) dibagi menjadi beberapa segi yaitu [14]:

1. Segi Pelayanan

a. Bus Umum

Dengan kapasitas penumpang yang besar sering kali tidak menjamin ketersediaan tempat duduk bagi setiap penumpang, sehingga kenyamanan pun menjadi berkurang (Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Bus Umum

b. Bus Patas Bus

Memiliki keterbatasan penumpang dan sangat memprioritas ketepatan waktu sehingga tingkat kenyamanan sangat bagus dalam pengoperasiannya (Gambar 2.2).



Gambar 2.2 Bus Patas

c. Bus Patas AC

Bus ini memiliki kesamaan dengan bus patas, namun dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa Air Conditioner (AC), (Gambar 2.3).



Gambar 2.3 Bus Patas AC

2. Segi Kapasitas, dibedakan menjadi (Tabel 2.1).

Tabel 2. 1 Kapasitas angkut berdasarkan jenis armada

No	Jenis Armada	Kapasitas Angkut
1	Mikrolet	12 orang
2	Bus Sedang	40 orang
3	Bus Besar	60 orang
4	Bus Tingkat	100 orang
5	Bus Gandeng	150 orang

Sumber: Hasibuan Muqita Ahad, 2025

2.5. Bus Rapid Transit (BRT)

Bus Rapid Transit (BRT) atau *busway* yakni jenis transportasi massal berbasis sistem transit berkualitas tinggi yang berbasis sistem transit dengan tujuan mobilitas pada perkotaan yang memiliki kualitas tinggi dan dilengkapi dengan infrastrukturnya seperti jalur untuk pejalan kaki, serta operasional pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan waktu, nyaman, dan biaya relatif murah [15].

Sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) harus memiliki tujuh bagian, yaitu [14]:

1. Jalur (*Running Ways*)

Pada sistem BRT, digunakan jalur khusus yang dirancang secara eksklusif di jalan raya dan tidak diizinkan untuk digunakan oleh kendaraan lain. Jalur ini bertujuan untuk memastikan kelancaran perjalanan bus tanpa ada hambatan dari lalu lintas umum.

2. Stasiun (*Station*)

Stasiun BRT harus mudah diakses oleh para penumpang, jarak antar stasiun harus mempertimbangkan berbagai variable, seperti daerah pusat kota, pusat distribusi, pemukiman warga, tempat hiburan, dan lain sebagainya

3. Kendaraan (*Vehicles*)

Kendaraan yang digunakan dalam sistem BRT harus memiliki daya angkut yang sangat besar untuk dapat mengakomodasi penumpang dalam jumlah banyak setiap periode waktu tertentu. Selain itu, kendaraan BRT juga diharuskan menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan.

4. Pelayanan (*Service*)

Sistem BRT harus menyediakan pelayanan yang cepat, realibilitas, dan kenyamanan bagi penumpang. BRT harus dapat melayani penumpang dengan jumlah yang banyak dan penumpang tidak harus mengantri dalam menunggu bus ataupun dalam waktu tempuh di dalam bus.

5. Struktur Rute (*Route Structure*)

Memberikan informasi yang jelas mengenai rute yang dilalui bus, lengkap dengan halte mana saja yang disinggahi ataupun tidak disinggahi oleh bus-bus tertentu.

6. Sistem pembayaran (*Fare Collection*)

Sistem pembayaran dibuat di setiap halte keberangkatan dan sistem pembayaran juga harus cepat dan mudah (menggunakan kartu khusus). Loket pembayaran sebaiknya dibuat lebih dari satu agar tidak terjadi antrian panjang ketika melakukan pembayaran.

7. Transportasi Sistem Cerdas (*Intelligent Transportation System*)

Transportasi Sistem Cerdas (*Intelligent Transportation System*) BRT menggunakan teknologi digital yang dapat memberikan informasi yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna.

Sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) membuat beberapa negara terinspirasi untuk membuatnya menjadi alternatif transportasi umum. BRT mulai berkembang pada tahun 1970-an di Amerika Utara dan Selatan, dengan pengalaman Curitiba menjadi inspirasi bagi kota-kota lain. Konsep BRT mulai berkembang lagi pada akhir tahun 1990-an dengan pembukaan sistem di Quito, Ekuador pada tahun 1996, Los Angeles, AS pada tahun 1999, dan Bogota, Kolombia pada tahun 2000 yang dinamakan dengan TransMilenio. BRT (*Bus Rapid Transit*) di Indonesia salah satunya terdapat di Kota Padang dengan sebutan Trans padang.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Padang didirikan sejak 14 Februari 2014. Pengelolaan bus Trans Padang awalnya berada di bawah naungan UPT TransPadang. Namun, sejak tahun 2021 dialihkan ke Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Padang Sejahtera Mandiri (PSM). *Bus Rapid Transit* (BRT) sekarang sudah memiliki 6 koridor, yaitu koridor I rute dari Pusat Kota hingga Batas Kota, koridor II rute dari Pusat Kota hingga Bungus, koridor III rute dari Pusat Kota

hingga Pusat Pemerintahan Air Pacah, koridor IV rute dari Teluk Bayur hingga Terminal Anak Aie, koridor V rute dari Pusat Kota hingga Indarung, serta koridor VI rute dari Universitas Andalas hingga Pusat Kota, dapat kita lihat gambar bus trans padang (Gambar 2.4).



Gambar 2.4 Bus Trans Padang

2.6. Kualitas Pelayanan Transportasi

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pada konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan atau perusahaan tersebut [16].

Beberapa definisi kualitas yaitu:

1. Kualitas kesesuaian dibandingkan dengan tujuan atau manfaatnya.
2. Kualitas suatu yang berbeda untuk setiap orang tergantung pada waktu dan tempat sesuai tujuan.
3. Kualitas suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau sudah melebihi yang di harapkan.

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur kinerja yang telah dicapai [16].

2.7. Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Umum

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek merupakan perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Sesuai ketentuan umum peraturan menteri perhubungan dimaksud

standar minimum itu adalah ukuran minimal pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara angkutan guna menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan pelayanan kepada masyarakat [11].

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015, standar pelayanan minimal angkutan umum meliputi beberapa unsur penting, yaitu:

1. Keselamatan

Menyangkut kelayakan teknis kendaraan, kompetensi pengemudi, dan tersedianya perlengkapan keselamatan dalam kendaraan.

2. Keamanan

Menjamin perlindungan terhadap penumpang dari tindakan kriminal atau risiko lain selama perjalanan.

3. Kenyamanan

Meliputi kebersihan kendaraan, pengendalian suhu, tingkat kebisingan, dan tata letak tempat duduk.

4. Keterjangkauan

Berkaitan dengan struktur tarif yang wajar dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

5. Kesetaraan

Menjamin kemudahan akses bagi seluruh pengguna jasa termasuk penyandang disabilitas.

6. Keteraturan

Menyangkut kepastian jadwal keberangkatan, waktu tempuh, dan rute pelayanan.

Standar pelayanan minimal ini menjadi tolak ukur utama dalam penyelenggaraan transportasi umum yang berkualitas, serta memiliki peran strategis bagi pemerintah sebagai pengawas dan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.8. Lintasan Rute Sistem Angkutan Umum

Secara sederhana sistem angkutan dapat di artikan sebagai sistem pelayanan jasa yang berfungsi untuk mengumpulkan dan mendistribusikan penumpang yang memiliki kebutuhan akan pergerakan. Meskipun para penumpang belum tau tempat

asal maupun tujuan akan tetapi pola atau karakteristik pergerakannya yakni seragam sehingga jumlah nya memungkinkan suatu rute angkutan melayani secara baik. Suatu rute dapat dianggap sebagai suatu pelayanan angkutan umum secara geografis memiliki wilayah pelayanan tertentu dan pribadi secara periode memberikan pelayanan pada calon penumpang [17].

2.8.1. Sistem Rute

Karena sifat nya yang tetap, baik di tinjau dari aspek spesial geografis maupun jika di tinjau dari waktu pelayanan, maka penumpang dengan berbagai kepentingan dapat menggunakan rute angkutan umum secara bersama-sama. Suatu rute angkutan umum akan melayani calon penumpang yang mempunyai asal dan tujuan yang berbeda-beda dan penumpang yang memiliki jarak yang berbeda-beda, suatu rute angkutan umum harus melayani penumpang yang memiliki karakteristik sosial ekonomi yang berbeda dan aktifitas yang berbeda. Di tinjau dari karakteristik sosial ekonomi maka kelompok *choice* atau kelompok orang yang memiliki pilihan antara menggunakan angkutan umum atau angkutan pribadi [17].

2.8.2. Kapasitas Rute

Kapasitas rute merupakan kemampuan maksimal suatu rute dalam melayani pergerakan penumpang dalam satuan waktu. Kapasitas angkut pada suatu rute ditentukan oleh beberapa faktor operasional, yaitu [17]:

1. Jenis teknologi

Yaitu tipe kendaraan yang digunakan untuk melayani rute.

2. Metode pengaturan perjalanan

Pengaturan lalu lintas di sepanjang rute, termasuk ada atau tidaknya peraturan khusus, turut menentukan kecepatan tempuh kendaraan agar dapat dioptimalkan.

3. Pelayanan ekspres

Pelayanan ini membatasi titik pemberhentian hanya pada halte utama, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kapasitas angkut.

2.8.3. Daerah Pelayanan Rute

Daerah pelayanan rute yakni daerah yang seluruh warganya dapat menggunakan atau memanfaatkan rute yang terdapat di daerah tersebut untuk

menunjang seluruh mobilitasnya. Daerah ini juga dianggap masih cukup nyaman untuk berjalan ke rute yang bersangkutan untuk kemudian menggunakan jasa pelayanan angkutan umum yang ada untuk kebutuhan mobilitasnya [14].

2.8.4. Trayek Angkutan Umum Penumpang

Trayek diartikan sebagai jalur lintasan angkutan umum yang menghubungkan titik asal ke titik tujuan. Sedangkan rute yakni jaringan jalan yang dilalui untuk mencapai titik tujuan dari titik asal. Hirarki trayek terdapat dalam PP Republik Indonesia No 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan yakni [18] :

1. Trayek umum, dengan ciri-ciri pelayanan :
 - a. Memiliki jadwal tetap
 - b. Melayani angkutan umum kawasan utama, antara kawasan utama dengan kawasan pendukung dengan ciri melakukan perjalanan pulang pergi secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat masal.
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum.
 - d. Pelayanan cepat dan atau lambat Jarak pendek.
 - e. Melalui tempat - tempat yang ditetapkan hanya untuk menaikkan dan
 - f. Menurunkan penumpang
2. Trayek cabang, dengan ciri-ciri pelayanan :
 - a. Mempunyai jadwal tetap
 - b. Melayani angkutan antar kawasan pendukung, antara kawasan pendukung dan kawasan pemukiman.
 - c. Dilayani dengan mobil bus umum
 - d. Pelayanan cepat dan atau lambat
 - e. Jarak pendek
 - f. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang
3. Trayek ranting, dengan ciri - ciri pelayanan :
 - a. Melayani angkutan dalam kawasan pemukiman.
 - b. Dilayani dengan mobil bus umum dan atau mobil penumpang umum Jarak pendek.
 - c. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan
 - d. Menurunkan penumpang

4. Trayek langsung, dengan ciri - ciri pelayanan :
 - a. Mempunyai jadwal tetap.
 - b. Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat masal.
 - c. Langsung.
 - d. Dilayani oleh mobil bus umum.
 - e. Pelayanan cepat
 - f. Jarak pendek
 - g. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

2.9. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Dalam menentukan kinerja pelayanan sebuah angkutan umum digunakan sebuah indikator sebagai acuan dalam menentukan baik buruknya pelayanan angkutan umum. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 terdapat indikator dasar dalam menentukan standar pelayanan minimal angkutan umum dalam trayek yang meliputi [11]:

1. Keamanan

Jenis-jenis standar pada indikator keamanan antara lain:

- a. Tersedianya alat pemadam api ringan (APAR)
- b. Adanya perlindungan dari tindak kriminal dalam kendaraan
- c. Identitas kendaraan dan awak kendaraan yang jelas
- d. Sistem pengaduan yang dapat diakses oleh penumpang

2. Keselamatan

Jenis-jenis standar pada indikator keselamatan antara lain:

- a. Pengemudi memiliki SIM sesuai ketentuan dan sehat jasmani rohani
- b. Kendaraan lulus uji berkala dan layak jalan
- c. Dilengkapi sabuk keselamatan (*seatbelt*)
- d. Penerapan SOP keselamatan dalam pengoperasian

3. Kenyamanan

Jenis-jenis standar pada indikator kenyamanan antara lain:

- a. Kebersihan interior dan eksterior kendaraan
- b. Suhu ruangan (jika ber-AC) sesuai standar kenyamanan
- c. Kapasitas tempat duduk sesuai standar

- d. Tidak merokok di dalam kendaraan
 - e. Tersedianya tempat sampah
4. Keterjangkauan
- Jenis-jenis standar pada indikator keterjangkauan antara lain:
- a. Tarif yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Tersedianya informasi tarif yang transparan
5. Kesetaraan
- Jenis-jenis standar pada indikator kesetaraan antara lain:
- a. Penyediaan tempat duduk prioritas untuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak
 - b. Kendaraan dan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas
6. Keteraturan
- Jenis-jenis standar pada indikator keteraturan antara lain:
- a. Jadwal keberangkatan dan kedatangan yang dapat diakses publik
 - b. *Headway* (jarak waktu antar kendaraan) yang konsisten
 - c. Tersedianya informasi rute dan halte
 - d. Kinerja operasional yang terukur dan diawasi

2.10. Persepsi Penumpang

Persepsi merupakan salah satu faktor psikologis yang memengaruhi pembentukan perilaku individu. Ketika seseorang memiliki persepsi terhadap suatu objek, peristiwa, atau benda, persepsi tersebut akan memengaruhi tindakan yang diambil oleh individu tersebut berdasarkan cara pandangnya. Penumpang dapat diartikan sebagai seseorang yang memanfaatkan layanan transportasi, namanya tertera pada tiket, dan dibuktikan dengan identitas diri, berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang akan terbentuk setelah mendapatkan stimulus dan merasakan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi yang digunakan oleh penumpang [19].

Jenis - jenis penumpang :

1. Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.

2. Penumpang khusus (*special passenger*) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, atus sosial ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan.
3. Penumpang bermasalah dalam hal ini adalah yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan penumpang internasional, baik dokumen yang dipalsukan (tidak valid) disalah gunakan, maupun dokumen-dokumen yang tidak lengkap.

2.11. Kenyamanan dan Keamanan dalam Transportasi

2.11.1. Kenyamanan

Kenyamanan dalam transportasi umum merujuk pada kondisi yang memberikan rasa tenang, bebas dari gangguan fisik maupun psikologis selama perjalanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan meliputi suhu kendaraan, kualitas tempat duduk, ruang gerak, kebersihan, kebisingan, pencahayaan, dan pelayanan dari awak kendaraan. Dalam transportasi umum, kenyamanan juga mencakup kemudahan akses naik-turun, waktu tunggu yang singkat, serta ketersediaan informasi yang jelas mengenai jadwal dan rute.

Kenyamanan menjadi faktor dominan dalam pemilihan moda transportasi oleh penumpang, faktor-faktor seperti jumlah penumpang yang sesuai dengan kapasitas bus dan kebersihan kendaraan sangat memengaruhi keputusan penumpang dalam memilih moda transportasi umum [20].

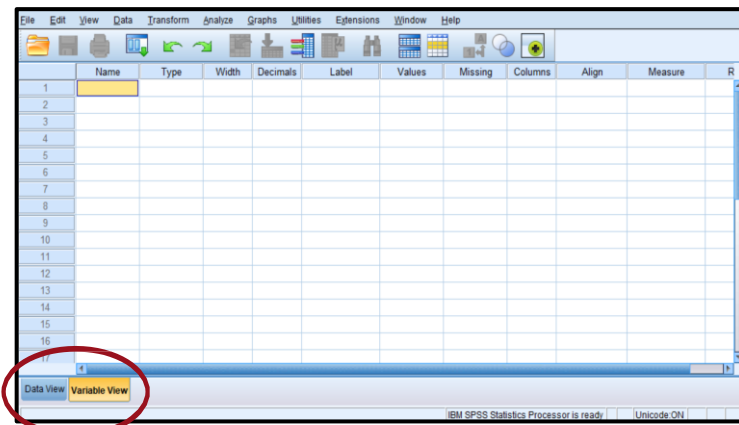
2.11.2. Keamanan

Keamanan dalam transportasi umum mencakup perlindungan pengguna dari potensi bahaya atau risiko selama perjalanan, baik yang bersifat teknis maupun sosial. Aspek teknis meliputi kondisi kendaraan yang layak jalan, kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas, dan infrastruktur jalan yang memadai. Sementara itu, aspek sosial mencakup pencegahan terhadap tindak kriminal, pelecehan seksual, dan gangguan sosial lainnya. Studi oleh Priambodho mengungkapkan bahwa keamanan menjadi pertimbangan utama bagi mahasiswa dalam memilih moda transportasi, dalam penelitian tersebut, sebanyak 74% responden lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena merasa lebih aman dibandingkan dengan transportasi umum [21].

2.12. SPSS

Penggunaan program aplikasi SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*) untuk olah statistik. Materi yang dibahas pada dasarnya sama seperti pada buku-buku SPSS yang telah terbit sebelumnya. Perbedaan dengan buku sejenisnya, diantaranya menggunakan versi terbaru, dikemas dengan bahasa sederhana dengan harapan mudah dipahami pengguna. Konsep dasar penyampaian materi disajikan secara singkat, jelas, dan disertai langkah penyelesaian yang disertai tampilan jendela atau kotak dialog dalam bentuk gambar sehingga memudahkan proses penguasaan materi.

SPSS 25 digunakan untuk analisis data statistik sosial. Sesuai dengan namanya ialah *Statistik Package for the Social Sciences*. Pentingnya SPSS sebagai alat untuk membantu peneliti mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data dari angka menjadi sebuah kesimpulan kalimat. Penggunaan SPSS dalam penelitian berupa korelasi, hubungan, pengaruh dan dampak variabel terhadap variabel lainnya [22].



Gambar 2.5 Tampilan Menu Bar SPSS

Catatan:

- Data view adalah tempat untuk menginput data statistic.
- Variabel view adalah Tempat untuk menginput variable statistic.

2.13. Penelitian Terdahulu

Untuk memberikan landasan yang kuat bagi penelitian ini, penulis meninjau sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan isu kenyamanan dan keamanan dalam layanan angkutan umum. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penelitian sebelumnya telah membahas topik serupa serta menemukan celah yang dapat dijadikan fokus dalam penelitian ini (Tabel 2.2).

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Kamilia Azhaari Ginting, Hermansyah, Suranto (2022).	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka.	Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Bus Trans Metro Deli menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)[16].	Seluruh variabel gap bernilai negatif (di bawah harapan). CSI sebesar 82,61%, secara keseluruhan penumpang masih merasa ‘cukup puas’ dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli.
2	Muqita Ahad Hasibuan (2025).	Studi Kinerja Pelayanan Berdasarkan Persepsi Penumpang pada Bus Trans Padang Koridor III (Pusat Kota – Air Pacah)	1) Mengetahui pengaruh karakteristik penumpang terhadap variabel perjalanan 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan dan kepentingan 3) Menganalisis kinerja pelayanan dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)[14].	Rata-rata kepuasan penumpang: 3,55, rata-rata kepentingan: 3,87. Pelayanan Trans Padang cukup baik, namun 4 atribut harus ditingkatkan, termasuk kenyamanan halte, respons petugas, kesiapan layanan, dan fasilitas kesehatan seperti kotak P3K.

Tabel 2.2 Lanjutan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
3	Sri Ayu Wulandari & Dyah Widiyastuti (2016).	Persepsi Penumpang terhadap Kenyamanan dan Keamanan Angkutan Umum di Kota Pekanbaru (Kasus: Trans Metro Pekanbaru, Bus Kota dan Angkot)	Mengetahui karakteristik penumpang dan persepsi terhadap kenyamanan dan keamanan angkutan umum di Pekanbaru menggunakan metode kuantitatif deskriptif[1].	Trans Metro Pekanbaru dinilai baik dalam aspek kenyamanan (skor rata-rata 3,53) dan keamanan (3,60), sedangkan bus kota dan angkot hanya tergolong “sedang”. Penumpang mayoritas perempuan, usia 15–24 tahun, berpendidikan SMA, status pelajar/wiraswasta, dengan penghasilan 1,1–5 juta/bulan.
4	Budi Mardikawati, Ida Ayu Masyuni, Asep Eka Nugraha (2023).	Kenyamanan sebagai Faktor Dominan Pemilihan Moda Bus Antar Provinsi dari Terminal Mengwi Bali	Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan moda transportasi oleh penumpang bus antar provinsi dari Terminal Mengwi, Bali. Kajian menggunakan model pemilihan diskrit berdasarkan 7 indikator SPM[20].	Faktor dominan adalah kenyamanan, khususnya "jumlah penumpang sesuai kapasitas bus". Faktor lain yang berpengaruh positif: keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan. Setiap faktor memiliki komponen paling berpengaruh terhadap keputusan pemilihan moda.

Tabel 2.2 Lanjutan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
5	Eka Ochtomy Hidayat, Yosritzal, Purnawan (2023).	Persepsi Masyarakat Kota Padang terhadap Implementasi Integrasi Antarmoda Angkutan Umum dalam Trayek.	Mengetahui persepsi masyarakat Kota Padang terhadap integrasi antarmoda angkutan umum, seperti BRT Trans Padang, angkot, dan kereta api lokal, dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)[23].	Integrasi yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah: • Integrasi jaringan (kemudahan berpindah kendaraan) • Integrasi jadwal (ketepatan jadwal) • Integrasi dengan aspek sosial (keamanan kecelakaan dan kejahatan) • Integrasi dengan lingkungan (kebersihan dan kenyamanan kendaraan). Persepsi pengguna menunjukkan aspek ini masih belum memuaskan.

Tabel 2.2 Lanjutan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
6	Indah N. Ismiaji, Antonia O. S. D. Araujo, Djoko Setijowarno, Budi Setiadi (2023).	Karakteristik dan Persepsi Penumpang terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor III	Menganalisis karakteristik penumpang dan persepsi mereka terhadap pelayanan BRT Trans Semarang Koridor III, khususnya pelayanan halte, waktu tempuh, biaya, petugas, dan fasilitas bus, serta headway dan load factor untuk mengevaluasi kualitas layanan[24].	Mayoritas penumpang adalah perempuan (62,5%), pelajar (39%), usia 20–30 tahun. Sebagian besar puas dengan pelayanan. <i>Headway</i> rata-rata <i>weekend</i> 4,6–4,7 menit, <i>weekday</i> hingga 6 menit. <i>Load factor</i> meningkat dari 84,07% (2022) menjadi 99,21% (2023). Persepsi terhadap halte, waktu tempuh, waktu tunggu, dan fasilitas masuk kategori “penting”; layanan petugas dan fasilitas dinilai “sudah baik.” Biaya perjalanan Rp 5.000 (85%) dan moda lanjutan umumnya jalan kaki.

Tabel 2.2 Lanjutan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
7	Ade Afrima Putra, Helny Lalan, Armizoprades (2022).	Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya – Pasar Raya).	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Trans Padang Koridor 1 dengan pendekatan kuantitatif dan uji regresi linier berganda menggunakan lima dimensi mutu: fisik, pendukung fisik, perusahaan, teknikal, dan interaktif[25].	Semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Dimensi paling dominan adalah mutu fisik, pendukung mutu fisik, dan teknikal. Nilai Adjusted R ² = 56,6%, artinya model menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan. Mayoritas responden perempuan (78%), usia 15–25 tahun (44%), pekerja swasta (52%), dan menggunakan bus lebih dari 2 kali (82%). Disarankan penelitian dilanjutkan ke koridor lain.
8	Muh. Alip Azhar Alwi, Hakzah, Andi Bustan Didi (2024).	Analisis Karakteristik Angkutan Penumpang (Studi Kasus: Bus Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja).	Mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan penumpang berdasarkan lima dimensi pelayanan: <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangibles</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> [26].	Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang adalah dimensi tangibles (bukti fisik) dengan koefisien regresi 0,131. Semua dimensi memiliki pengaruh positif. menggunakan aplikasi SPSS. Variabel yang diuji adalah lima dimensi.