

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Angkutan**

Angkutan dapat di definisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Undang Undang No.22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 1993 tentang angkutan jalan mendefinisikan transportasi atau angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Menurut Warpani (1990), perangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak berada di suatu tempat melainkan di banyak tempat. Sehingga terjadi pergerakan yang mengakibatkan perangkutan. Terdapat 5 unsur pokok dalam perangkutan yaitu:

1. Manusia yang membutuhkan perangkutan,
2. Barang yang di butuhkan,
3. Kendaraan sebagai alat angkut,
4. Jalan sebagai prasarana angkutan,
5. Organisasi sebagai pengelola angkutan.

## **2.2. Angkutan umum**

Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. angkutan massal dalam hal ini berarti biaya angkutan menjadi beban tanggung jawab bersama, sehingga sistem angkutan umum menjadi lebih efisien karena biaya angkutan menjadi semakin murah. Keberadaan angkutan umum apalagi yang bersifat massal berarti pengurangan jumlah kendaraan yang lalu lalang di jalan raya, hal ini sangat penting artinya berkaitan dengan pengendalian lalu lintas (Warpani,2002).

Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal, tujuan, lintasan, dan waktu. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di Terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud (warpani,2002).

Angkutan umum massal atau masstransit adalah layanan jasa angkutan yang memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap; contohnya adalah bus dan kereta api. Jenis angkutan ini bukan ‘melayani’ permintaan melainkan ‘menyediakan’ layanan tetap, baik jadwal, tarif maupun lintasannya. Masing-masing mempunyai pola layanan dan kebutuhan yang berbeda, oleh karena itu keduanya dapat berfungsi secara bersama-sama di sebuah kota (Soegijoko, B.T. 1991 dalam Warpani, 2002)

Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, Pemerintah perlu turut campur tangan dalam hal ini (Warpani,2002).

### 2.3. Trayek dan Lintasan

Jaringan trayek adalah kumpulan trayek yang menjadi satu kesatuan jaringan pelayanan angkutan orang. Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal, (PP No. 41 Th.1993).

Angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan lalu lintas dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan moda angkutan lainnya, serta menjangkau seluruh pelosok wilayah untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat (UU No.14 Th1992)

Yang dimaksud dengan mampu memadukan moda angkutan lainnya adalah kemampuan moda angkutan jalan, jalan rel, laut, dan udara untuk berpadu satu sama lain, dalam menghubungkan dan mendinamiskan antar terminal atau simpul-simpul lainnya dengan ruang kegiatan (Warpani,2002).

Mampu menjangkau seluruh wilayah daratan mengandung pengertian bahwa lalu lintas dan angkutan jalan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan sampai ke seluruh pelosok wilayah daratan baik melalui prasarana lalu lintas dan angkutan jalan itu sendiri maupun keterpaduan dengan lintas

sungai atau danau, atau keterpaduan dengan moda angkutan jalan rel, laut dan udara (Warpani,2002).

Jaringan perangkutan jalan adalah serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas sehingga membentuk satu kesatuan system jaringan untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan (UU No. 14 Th.1992).

#### **2.4. Pelayanan Jasa**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana,2008).

Jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu (Umar,2009).

Menurut Tjiptono & Diana 2015, ukuran kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya meliputi:

1. *Reliability* (keandalan) berkenaan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka segera dating.

3. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan staf layanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).
4. *Empathy* (empati), berarti bahwa institusi atau organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, serta memiliki jam operasi yang nyaman.
5. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi institusi.

#### **2.5. Kepuasan Penumpang atau Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980).

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira (Kotler dan Armstrong, 2001).

Arti penting kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2002), sebagai berikut :

1. Reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggan yang lebih baik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaikan harapan, Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2004).