

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan

Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki. Atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ketempat tujuannya. Proses dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang).

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

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

2.2 Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat

dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990)

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 dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di Terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. 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, 1990)

2.3 Trayek angkutan

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 143 ayat (1) berbunyi “Pengertian angkutan umum dalam trayek adalah memiliki rute tetap dan teratur, terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara; dan, menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang

ditentukan untuk angkutan antar kota dan perdesaan. Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 152 ayat 1 berbunyi “pengertian angkutan umum tidak dalam trayek adalah angkutan orang dengan menggunakan taksi untuk pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan wilayah operasi dalam kawasan perkotaan (Pasal 152 ayat 1)”. “Wilayah operasi dalam kawasan perkotaan sebagaimana dimaksudkan ayat (1) dapat : berada dalam wilayah kota, berada dalam wilayah kabupaten, melampaui wilayah kota atau kabupaten dalam 1 daerah, atau melampaui wilayah provinsi (Pasal 152 ayat 2)”.

Trayek angkutan adalah lintasan kendaraan umum atau rute untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

2.4 Pelayanan Jasa

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 141 ayat 1 berbunyi “ perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Menurut Kotler (1985) “pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya”. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Setiap

tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dapat dikatakan sebagai jasa.

Tabel 2.1. Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur

Kualitas	Klasifikasi Pelayanan	
	Non Ekonomi	Ekonomi
1. Kenyamanan	a. fasilitas tempat duduk disediakan b. juga mengangkut penumpang dengan berdiri c. dilengkapi pendingin (AC)	a. fasilitas tempat duduk disediakan b. juga mengangkut penumpang dengan berdiri
2. Keamanan	a. menyediakan bagasi/tempat barang b. kebersihan harus terjamin c. awak bus terampil dan terlatih	a. kebersihan harus terjamin b. awak bus terampil dan terlatih c. tanpa dilengkapi pendingin udara
3. Kemudahan mendapatkan bus	a. jadwal keberangkatan dan kedatangan harus dipenuhi baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem) b. lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya c. tempat-tempat perhentian harus khusus	a. jadwal keberangkatan dan kedatangan harus dipenuhi baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem) b. lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya c. tempat perhentian harus tepat penempatannya agar tidak mengganggu lalu lintas
4. Lintasan	a. pada lintasan utama kota, trayek utama dan langsung	a. Pada lintasan utama kota trayek cabang, ranting
5. Kendaraan	a. bus besar lantai tunggal b. bus besar lantai ganda c. bus tempel/artikulasi	a. bus besar lantai tunggal b. bus besar lantai ganda c. bus tempel/artikulasi d. bus sedang e. bus kecil f. MPU (hanya roda empat)

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

1. Reliability (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, antara lain keteraturan (jumlah keberangkatan dalam 1 hari), ketetapan (jadwal keberangkatan) dan kecepatan (waktu yang ditempuh).
2. Responsiveness digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan cepat atau segera.
3. Assurance (jaminan) adalah tingkat jaminan keamanan yang diberikan oleh pengelola jasa kepada pengguna jasa . Misalnya tingkat kejahatan yang dari tahun ke tahun semakin tinggi membuat sebagian penumpang merasa tidak aman di atas angkutan. Oleh karena itu perlu adanya perasaan aman ketika menggunakan jasa angkutan umum.
4. Empathy adalah rasa peduli seperti memberi perhatian pribadi atau individu bagi penumpang. Misalnya kondektur yang berlaku ramah terhadap penumpang dan membantu penumpang menjaga dan mengangkat barang.
5. Tangible (kasat mata) adalah penampilan fasilitas fisik, karyawan, dan perlengkapan antara lain meliputi kondisi dari kendaraan (dalam hal ini angkutan umum bus damri royal). Kondisi fisik angkutan umum yang baik antara lain meliputi cat bus, tempat duduk yang nyaman, bagasi serta kondisi mesin yang baik, dan fasilitas yang ada. Hal ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

2.5 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007 hal 177) yang menyatakan bahwa :
“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”.

Jadi, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Adapun arti penting kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002, hal 7), 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 kebanggaan yang lebih baik.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah

tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen, penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya untuk dapat memuaskan pengguna jasa angkutan umum. Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya.