

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan

Menurut Munawar (2004), angkutan dapat didefinisikan 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 mendefinisikan transportasi atau angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.

Menurut Warpani (1990), menjelaskan bahwa perangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak berada di satu tempat melainkan di banyak tempat, sehingga terjadi pergerakan yang mengakibatkan perangkutan. Dalam perangkutan terdapat 5 (lima) unsur pokok yaitu :

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

2.2 Angkutan umum

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan perkotaan (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Warpani, 1990).

Menurut Ircham (1997) angkutan umum merupakan bagian dari transportasi yang mempunyai peranan cukup besar dalam menunjang aktivitas masyarakat. Permintaan jasa akan angkutan umum dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Harga dan tarif.
2. Pendapatan penumpang.
3. Kepemilikan kendaraan.
4. Tingkat pelayanan.
5. Jumlah penduduk.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja. Ditinjau dengan kaca mata per lalu-lintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini dimungkinkan angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau

penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990).

Ciri-ciri angkutan umum menurut Abubakar dkk, 1995 :

1. *Frekuensi* adalah jumlah perjalanan kendaraan dalam satuan waktu tertentu, yang dapat didefinisikan sebagai frekuensi tinggi atau frekuensi rendah. Frekuensi tinggi berarti banyak perjalanan dalam periode waktu tertentu, secara relative frekuensi rendah berarti sedikit perjalanan selama waktu periode tertentu.
2. *Headway* adalah selang waktu yang diperlukan antara kendaraan yang satu dengan kendaraan yang lainnya yang menyusul dibelakangnya.
3. Waktu Tunggu adalah waktu yang diperlukan bagi calon penumpang untuk menunggu kendaraan yang melewati suatu jalan, dimana waktu tunggu ini dapat diartikan separuh (0,5) dari frekuensi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan bahwa angkutan umum adalah pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

2.3 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, jenis pelayanan Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek terdiri dari :

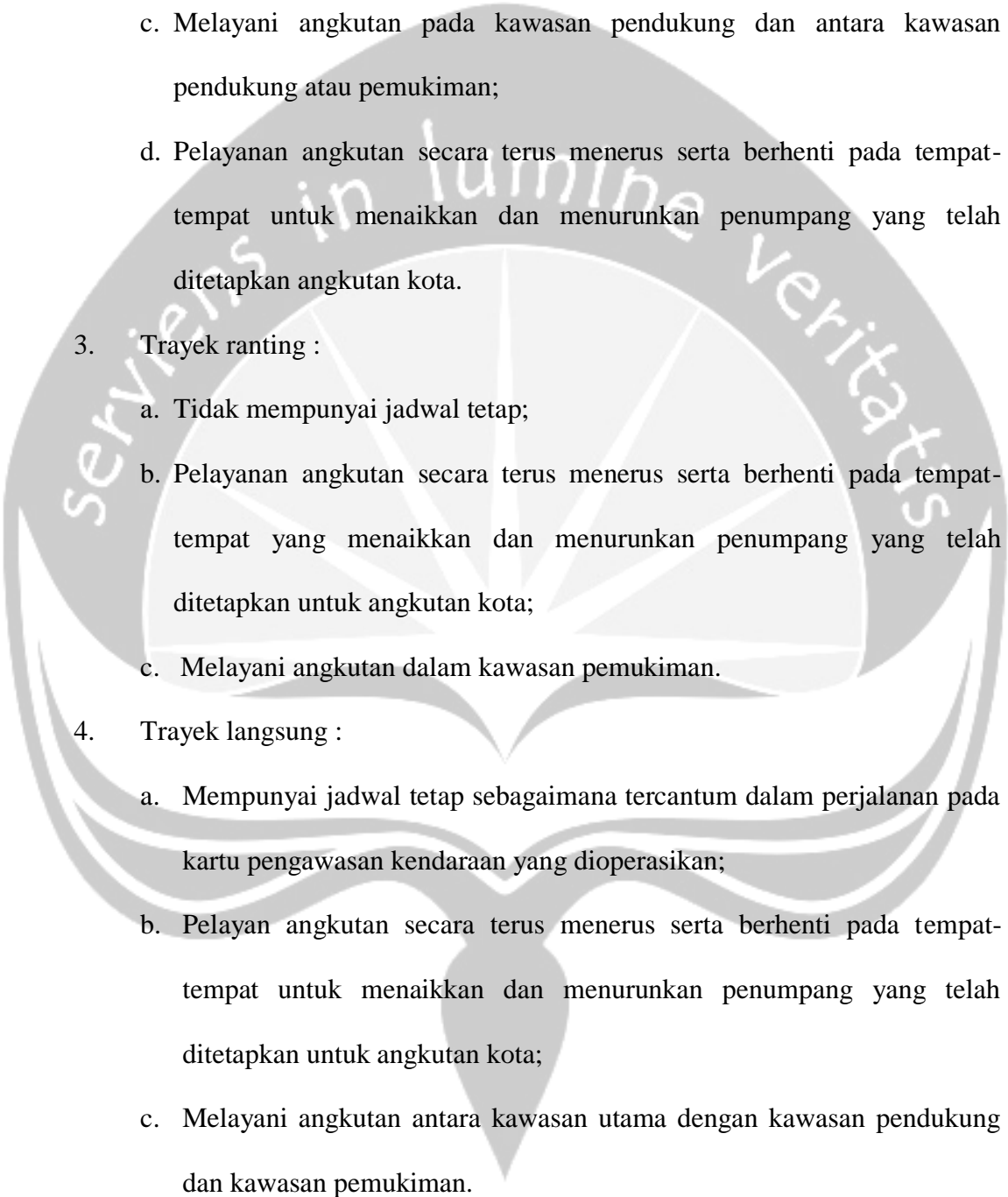
1. Angkutan Lintas Batas Negara.
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi.
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi.
4. Angkutan Perkotaan.
5. Angkutan Pedesaan.

2.4 Angkutan Kota

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yang dimaksud dengan angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.

Berdasarkan KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, pelayanan angkutan kota dapat diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Trayek utama :
 - a. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan;
 - b. Melayani angkutan antar kawasan utama, antara kawasan utama dan pendukung dengan ciri melakukan perjalanan ulang alik secara tetap;
 - c. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota.
2. Trayek cabang :
 - a. Berfungsi sebagai trayek penunjang terhadap trayek utama;

- 
- b. Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan;
 - c. Melayani angkutan pada kawasan pendukung dan antara kawasan pendukung atau pemukiman;
 - d. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan angkutan kota.
3. Trayek ranting :
- a. Tidak mempunyai jadwal tetap;
 - b. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat yang menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota;
 - c. Melayani angkutan dalam kawasan pemukiman.
4. Trayek langsung :
- a. Mempunyai jadwal tetap sebagaimana tercantum dalam perjalanan pada kartu pengawasan kendaraan yang dioperasikan;
 - b. Pelayanan angkutan secara terus menerus serta berhenti pada tempat-tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang telah ditetapkan untuk angkutan kota;
 - c. Melayani angkutan antara kawasan utama dengan kawasan pendukung dan kawasan pemukiman.

2.5 Tingkat Kepuasan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Jadi dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara kontiniu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001).

Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler, 1997) dalam (Lupiyoadi, 2001). Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu (Lupiyoadi, 2001).