

BAB II

TINJAU PUSTAKA

1.1 Angkutan umum

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. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang).

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang 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).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

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 perlintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena 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).

1.2 Angkutan umum taksi

Peraturan Pemerintah perhubungan republic Indonesia nomor pm 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan angkutan orang dengan Kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Angkutan umum taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang yang di beri tanda khusus, memenuhi syarat-syarat teknis di lengkapi dengan argometer, untuk melayani angkutan dari pintu ke pintu (*door to door*) dalam wilayah operasi tertentu.

2.3 Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh (Umar, 2005).

Dalam mengadakan sebuah proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas yaitu apa yang menjadi bahan evaluasi, bagaimana proses evaluasi, kapan evaluasi diadakan, mengapa perlu diadakan evaluasi, dimana proses evaluasi diadakan, dan pihak yang mengadakan evaluasi. Hal yang perlu dilakukan evaluasi tersebut adalah narasumber yang ada dan efektifitas penyebaran pesan.

2.4 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.

Oleh karena itu 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.

2.5 Pelayanan Jasa

pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana,2008).

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

Lima aspek yang merupakan kualitas jasa adalah sebagai berikut :

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 taksi Corrotrans). 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.

Dari penelitian yang sudah ada, EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Handrianus Payangan Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data yaitu uji validitas reliabilitass setelah datanya valid menggunakan metode *Importance Performace Analysis (IPA)*. Dan dari hasil perhitungan *IPA* tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja cukup baik, Kualitas pelayanan yang di terima telah memenuhi harapan.