

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan

Angkutan dapat di definisikan sebagai perpindahan orang 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 nomor 74 tahun 2014 tentang angkutan jalan mendefinisikan transportasi atau angkutan adalah perpindahan 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 perpenumpang 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 tepat; 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, permintaan perlu turut campur dalam hal ini (Warpani, 2002).

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 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. 74 Th.2014).

Angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan lalu lintas dengan selamat, aman, cepat, lancar dan teratur, nyaman dan efisiensi, 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.22 Tahun 2009).

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 antara 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 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 sistem jaringan untuk keperluan penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan (UU No.22 Tahun 2009).

2.5 Pelayanan Jasa

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.

Lima aspek yang merupakan kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, anatar lain keteraturan (jumlah keberangkatan dalam 1 hari), ketepatan (jadwal keberangkatan) dan kecepatan (waktu yang ditepuh).
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. *Empaty* 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. 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.