

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Angkutan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan (pasal 1 ayat 1). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (pasal 1 ayat 3).

2.2 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah sebuah kendaraan yang berfungsi untuk memindahkan benda hidup atau benda mati dari suatu tempat ke tempat yang lain yang disediakan oleh pihak pemerintah, swasta maupun pribadi. Tujuan dari angkutan umum sendiri digunakan untuk mempermudah manusia berpergian menuju satu tempat ketempat yang lain dan mengurangi kemacetan yang ada dikarenakan terlalu banyaknya pengguna angkutan pribadi di jalan raya.

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan menggunakan 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, dalam Rumkorem E., 2014)

Permintaan jasa akan angkutan umum dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Harga dan tarif angkutan.
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).

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 Antarkota

Angkutan antarkota dibagi dalam dua jenis yaitu Angkutan Antarkota Antar Provinsi (AKAP), yakni angkutan satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek, dan Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP), yakni angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek (Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003, dalam Weking J., 2015).

Dalam penelitian ini akan diteliti mengenai angkutan antarkota antar provinsi (AKAP). Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawas mobil bus yang dioperasikan,
- b. Pelayanan angkutan yang bersifat cepat atau lambat,
- c. Dilayani dengan mobil bus besar atau bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi,

- d. Tersedianya terminal penumpang pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan,
- e. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan.

2.5 Kepuasan Penumpang

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

Beberapa arti penting tentang 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 yang lebih baik.

Kualitas adalah merupakan sebuah mutu baik maupun buruknya dalam suatu pekerjaan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen, penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya untuk mendapatkan kepuasan 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.