

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Transportasi

Menurut Munawar (2005) transportasi atau perangkutan merupakan suatu kegiatan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu.

2.2. Angkutan

Berdasarkan Peraturan Menteri nomor 108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

2.3. Angkutan Umum

Menurut Warpani (1990) 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.

2.4. 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 bangsa negara.
2. Angkutan antarkota antarprovinsi.
3. Angkutan antarkota dalam provinsi.
4. Angkutan perkotaan.
5. Angkutan perdesaan.

2.5. Angkutan Umum Taksi

Menurut Peraturan Menteri nomor 108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, angkutan orang dengan menggunakan taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dengan wilayah operasi dalam kawasan perkotaan.

2.6. Biaya Operasional Kendaraan

Biaya operasional kendaraan adalah sebagai biaya yang secara ekonomi terjadi dengan dioperasikannya satu kendaraan pada kondisi normal untuk suatu tujuan tertentu. Pengertian biaya ekonomi yang terjadi bukan hanya biaya yang dirasakan sesaat saja oleh pemilik kendaraan seperti bahan bakar, tetapi juga

termasuk biaya – biaya yang terkait lainnya yang tidak dirasakan secara langsung pada saat dilakukannya pengoperasian kendaraan (Morlok 1995).

Menurut Waldiyono (2008) bahwa pada dasarnya biaya operasi kendaraan terdiri dari biaya tetap (*fixed cost*) dan biaya tidak tetap (*variable cost*).

Fixed cost akan tetap ada selama kendaraan itu ada, sedangkan *variable cost* akan ada jika kendaraan itu beroperasi.

2.7. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kenyataan merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh (Supranto, 1997).

Menurut Tjiptono (2008) terdapat lima aspek penentu kualitas pelayanan jasa, diantaranya:

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan segera, terpercaya, akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen baik dari segi ketepatan waktu, pelayanan yang seimbang untuk semua penumpang, serta rasa simpatik yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan sehingga menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada penyedia jasa.
4. *Empaty* adalah rasa peduli seperti mudah melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus, dan memahami kepentingan pelanggan. Perusahaan harus memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.
5. *Tangible* (kasat mata) adalah penampilan fasilitas fisik dan perlengkapan antara lain meliputi kondisi dari kendaraan. Kondisi fisik angkutan umum yang baik antara lain meliputi cat, tempat duduk yang nyaman, bagasi serta kondisi mesin yang baik, dan fasilitas yang ada. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dapat diandalkan sebagai bukti nyata dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

2.8. Kriteria Kinerja

Menurut Hendarto (2001) untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem transportasi, maka diperlukan beberapa indikator yang dapat dilihat. Indikator tersebut yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua lebih bersifat kualitatif dan dinyatakan dengan mutu pelayanan.

2.9. Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller 2007).

Menurut Tjiptono (2002) ada beberapa arti penting tentang kepuasan pelanggan, yaitu:

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.