

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Angkutan

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:

1. manusia yang membutuhkan perangkutan,
2. barang yang dibutuhkan,
3. kendaraan sebagai alat angkut,
4. jalan sebagai prasarana angkutan,
5. organisasi sebagai pengelola angkutan.

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 (pasal 1 ayat 3).

Menurut Munawar (2004), angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

2.2. Angkutan Umum

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan angkutan umum adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum 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)

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.

Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin.

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 Dalam Provinsi

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 dan 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.

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.

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).

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.

2.6. Peneliti Terdahulu

1. Mariana, E., Tahun 2013 melakukan penelitian analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum (studi kasus jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua) dan dari analisis diagram kartesius diketahui bahwa pada kuadran A, terdapat indikator kenyamanan penumpang saat naik atau turun angkutan tidak memuaskan sehingga perlu diperhatikan kenyamanan penumpang. Pada kuadran B, terdapat indikator keamanan penumpang kecepatan penumpang, ketersediaan angkutan saat dibutuhkan, perilaku kenek terhadap penumpang, fasilitas terminal yang ada, dan kondisi angkutan dianggap sudah sesuai dengan harapan penumpang. Pada kuadran C, terdapat indikator tarif angkutan dan sikap sopir dalam memberikan uang kembalian dinilai kurang penting dan kurang memuaskan sedangkan pada kuadran D, terdapat indikator kebersihan angkutan dan perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan umum dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2. Weking, J., tahun 2015 melakukan penelitian analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum antarkota Makale-Rantepao dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan antarkota tidak melakukan penyimpangan rute. Rerata jumlah penumpang adalah 13,67. Nilai *load factor* rata-rata sebesar 24,38%. Kecepatan rerata adalah 29,47 km/jam. *Headway* rerata sebesar 0,88 menit. Jumlah armada mengalami kelebihan armada. Dari hasil kuesioner disimpulkan bahwa faktor-faktor menurut responden harus ditingkatkan karena belum memuaskan meliputi sikap sopir dalam menjalankan angkutannya, lamanya waktu keberangkatan serta tarif angkutan.
3. Dindimara, A.R.U., Tahun 2017 melakukan penelitian analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum (studi kasus jalur terminal Belo – terminal Kupang, Kupang-NTT) dan dari hasil analisis diketahui bahwa ada beberapa faktor tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum trayek 05 jalur terminal Belo-terminal Kupang yaitu faktor yang dianggap sudah sesuai dengan kepentingan penumpang seperti waktu tempuh angkutan umum ke tempat tujuan, tariff angkutan umum, keamanan barang penumpang serta faktor yang dianggap belum sesuai dengan kepentingan penumpang seperti ketertiban sopir dalam mengemudikan angkutan umum, kenyamanan penumpang selama perjalanan, kondisi angkutan umum.