

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Angkutan (*transport*) pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan ( Warpani, 1990).

Menurut Munawar (2005), angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Warpani (1990) menjelaskan bahwa perangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak berada di sembarang tempat, sehingga terjadi pergerakan yang mengakibatkan perangkutan. Di dalam perangkutan terdapat 5 (lima) unsur pokok yaitu:

1. Manusia yang membutuhkan perangkutan,
2. Barang yang dibutuhkan,
3. Kendaraan sebagai alat angkut,
4. Jalan sebagai prasarana angkutan, dan
5. Organisasi sebagai pengelola angkutan.

## **2.2. Angkutan Umum**

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 adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara ( Warpani 1990 ).

Tujuan umum keberadaan angkutan penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Hal ini dimungkinkan angkutan penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin selain itu keberadaan angkutan umum juga dapat membuka lapangan pekerjaan. Ditinjau dari segi perlalulintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Dimana

banyak orang beralih ke kendaraan umum daripada kendaraan pribadinya (Warpani, 1990).

Ciri-ciri angkutan umum

Ciri-ciri dari angkutan umum menurut Abubakar dkk, 1995 adalah :

1. *Frekuensi*, adalah jumlah perjalanan kendaraan dalam satuan waktu tertentu, yang dapat didefinisikan sebagai frekuensi tinggi atau frekuensi rendah. Frekuensi tinggi berarti banyak perjalanan dalam periode waktu tertentu, secara relative frekuensi rendah berarti sedikit perjalanan selama waktu periode tertentu.
2. *Headway* adalah selang waktu yang diperlukan antara kendaraan yang satu dengan kendaraan yang lainnya yang menyusul dibelakangnya.
3. Waktu Tunggu, adalah waktu yang diperlukan bagi calon penumpang untuk menunggu kendaraan yang melewati suatu jalan, dimana waktu tunggu inidapat diartikan separuh (0,5) dari frekuensi.

Menurut Tamin, 1997 Angkutan umum menggunakan prasarana secara lebih efisien dibandingkan dengan kedaraan pribadi, terutama pada waktu jam sibuk. Terdapat dua jenis ukuran agar pelayanan angkutan umum lebih baik antara lain:

1. Perbaikan operasi pelayanan, frekuensi, kecepatan dan kenyamanan penumpang
2. Perbaikan sarana penumpang jalan:

- a. Penentuan lokasi dan desain tempat pemberhentian dan terminal yang baik, terutama dengan adanya moda transportasi yang berbeda seperti jalan raya atau jalan rel.
- b. Pemberian prioritas yang lebih pada angkutan umum. Teknik yang sering digunakan adalah jalur khusus bus, prioritas bus, lampu lalu lintas tempat pemberhentian taksi dan lainnya.

### **2.3. Angkutan Kota**

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum mendefinisikan angkutan kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.

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.

#### **2.4. 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).

Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler,1997) dalam (Lupiyoadi,2001). Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu mengukur tingkat tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu ( Lupiyoadi,2001).

Pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi,2001).