

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hierarki Kebutuhan**

Dalam memenuhi kebutuhan, individu akan memprioritaskan kebutuhan yang lebih rendah dulu, baru kemudian memenuhi kebutuhan di atasnya (Iskandar, 2016).

Hierarki kebutuhan mempunyai 5 tingkatan yaitu :

1. Kebutuhan Fisiologis.

Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan paling dasar yang lebih berhubungan pada kebutuhan fisik, seperti kebutuhan makanan, minuman, tempat berteduh, seks, tidur, dan oksigen. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan yang memiliki potensi besar untuk menuju ke tingkat kebutuhan berikutnya.

2. Kebutuhan akan rasa nyaman.

Kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi, maka ada kebutuhan rasa aman, seperti rasa aman fisik, stabilitas, ketergantungan, perlindungan, dan kebebasan dari berbagai ancaman, teroris, penyakit, takut, cemas, atau bencana alam.

3. Kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang.

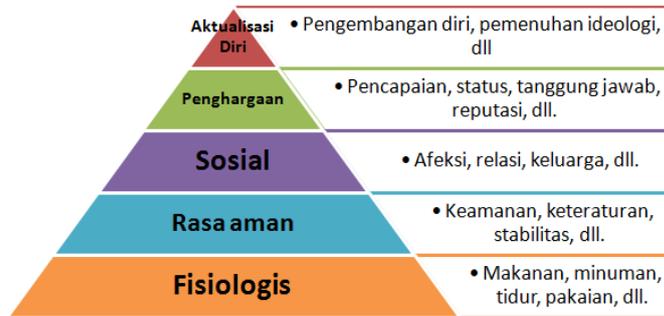
Setelah dua kebutuhan di atas terpenuhi, selanjutnya akan muncul kebutuhan akan rasa memiliki-dimiliki dan kasih sayang. Manusia akan mencari sahabat, pasangan, keturunan, dan kebutuhan untuk dekat dengan keluarga. Seseorang yang cintanya sudah relatif terpenuhi tidak akan merasa panik ketika menolak cinta dan ketika ada seseorang yang menolak dirinya, ia juga tidak merasa hancur.

4. Kebutuhan akan penghargaan.

Setelah tiga kebutuhan di atas terpenuhi, manusia akan mengejar kebutuhan akan penghargaan, seperti menghormati orang lain, status, ketenaran, reputasi, perhatian, dan sebagainya

5. Kebutuhan akan aktualisasi diri.

Setelah tiga kebutuhan di atas terpenuhi, manusia akan mengejar kebutuhan akan penghargaan, seperti menghormati orang lain, status, ketenaran, reputasi, perhatian, dan sebagainya.



Gambar 2. 1 Teori Kebutuhan Maslow  
 Sumber : Munandar, 2014

## 2.2 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemelihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan (Munandar, 2014). Dalam hal ini, bagaimana seorang konsumen dengan pendapatan terbatas memutuskan barang dan jasa apa yang akan dibelinya, bagaimana konsumen akan mengalokasikan pendapatannya pada barang serta bagaimana keputusan alokasi tersebut akan menentukan permintaan untuk barang dan jasa (Pyndick, 2019).

### 2.2.1 Keperluan dan Kebutuhan Konsumen

Untuk mengetahui apa yang diperlukan dan diinginkan konsumen perlu pengumpulan data untuk dapat menemukan keperluan dan kebutuhan (termasuk keinginan dan harapan) konsumen biasanya dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu metode survei kuesioner, wawancara, dan metode observasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai agar dapat ditentukan sejauh mana hasil penelitian dapat diberlakukan secara umum (Munandar, 2010).

Beberapa metode pengumpulan data adalah sebagai berikut :

#### a) Metode Survei Kuesioner

Metode ini terdiri dari serangkaian pertanyaan yang harus dijawab oleh orang-orang yang merupakan sampel penelitian. kuesioner diberikan secara pribadi, melalui pos, atau melalui cara lain.

#### b) Wawancara

Wawancara merupakan metode lain untuk memperoleh informasi dari atau tentang seseorang. Ada tiga jenis wawancara yaitu wawancara

berstruktur, wawancara tidak berstruktur, dan wawancara dalam(*depth interview*).

### c) **Observasi**

Melihat aspek-aspek tertentu dari perilaku konsumen dapat secara langsung diamati dalam situasi sehari-hari.

## **2.3 Aspek Kepribadian**

Dalam pengambilan keputusan untuk membeli atau menggunakan barang atau jasa, konsumen dipengaruhi, selain oleh factor-faktor dalam dirinya (kognitif, afektif dan ciri-ciri kepribadian), juga oleh faktor-faktor di luar dirinya yaitu kebudayaan, keluarga, status social, kelompok acuan (Munandar, 2014).

### **2.3.1 Proses Kognitif**

Hal-hal yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, Khususnya dengan motivasi dan sikapnya, ialah cara berlangsungnya proses kognitif. Semua proses kognitif yang terlibat dalam perolehan dan penyimpanan dan informasi, meliputi perhatian, persepsi, dan ingatan.

### **2.3.2 Status Afektif**

Afektif adalah yang berkaitan dengan sikap dan nilai. afektif mencakup watak perilaku seperti perasaan, minat, sikap, emosi, dan nilai. Beberapa pakar mengatakan bahwa sikap seseorang dapat diramalkan perubahannya bila seseorang telah memiliki kekuasaan kognitif tingkat tinggi. Ciri-ciri hasil belajar afektif akan tampak pada peserta didik dalam berbagai tingkah laku.

Ranah afektif menjadi lebih rinci lagi ke dalam lima jenjang, yaitu:

1. Receiving atau attending ( menerima atau memperhatikan)
2. Responding (menanggapi) mengandung arti “adanya partisipasi aktif”
3. Valuing (menilai atau menghargai)
4. Organization (mengatur atau mengorganisasikan)
5. *Characterization by evaluate or calue complex* (karakterisasi dengan suatu nilai atau komplek nilai)

### a) **Motivasi**

Sejauh mana orang akan menggunakan sebuah produk atau jasa dan membeli sebuah produk tergantung bagaimana ia mempersiapkan sesuatu yang dapat memenuhi keperluan dan kebutuhannya.

## **b) Sikap**

Motivasi dan sikap sangat erat hubungannya. Beda utama ialah bahwa sikap harus ada komponen kognitif dan bahwa mereka berorientasi objek (perilakunya lebih ke ditarik daripada didorong). Sikap mempunyai objek yang jelas dan melibatkan efek positif atau negative sampai derajat tertentu

## **2.4 Analisis Pekerjaan**

Suatu organisasi perlu menetapkan identifikasi atau uraian suatu pekerjaan dan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Hal ini dilakukan sebelum seorang karyawan ditetapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Penetapan uraian dan pengetahuan serta keterampilan suatu pekerjaan akan memberikan kejelasan dalam hal proses pelaksanaan pekerjaan dan juga bermanfaat dalam penentuan jumlah karyawan (Jurnal Teknik Industri, Kalamallah dan Linanda Eka Anggraeni 2016).

## **2.5 Beban Kerja**

Beban kerja menunjukkan intensitas suatu tugas atau pekerjaan. Perubahan beban kerja akan cenderung merubah tingkat tekanan (*stress*), tepatnya mempengaruhi kinerja karyawan (Nurul Aulia, 2017).

Beban kerja menunjukkan konsekuensi dari pelaksanaan aktivitas yang diberikan kepada seseorang/pekerja (Simanjuntak, 2010). Beban kerja merujuk kepada parameter waktu, artinya adalah persentase penggunaan waktu kerja efektif yang digunakan pekerja selama jam kerjanya. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologi bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah (Syamsul A dan Jasril, 2013).

## 2.6 Work Sampling

Pengukuran kerja dengan metode sampling kerja (*work sampling*) adalah suatu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas kerja dari mesin atau pekerja, metoda sampling kerja telah terbukti sangat efektif dan efisien untuk digunakan dalam mengumpulkan informasi mengenai kerja mesin atau operatornya (Sritomo Wignjosoebroto, 2016).

Ada tiga kegunaan utama dari sampling kerja. Pertama, *activity and delay sampling*, yaitu untuk mengukur aktifitas dan penundaan aktifitas dari seorang pekerja. Contohnya adalah dengan mengukur prosentase seseorang bekerja dan prosentase seseorang tidak bekerja. Kedua, *performance sampling* yaitu untuk mengukur waktu yang digunakan untuk bekerja, dan waktu yang tidak digunakan untuk bekerja. Ketiga, *work measurement*, untuk menetapkan waktu standar dari suatu kegiatan.

## 2.7 Work Load Analysis (WLA)

*Work Load Analysis (WLA)* merupakan suatu cara yang sistematis untuk memperoleh informasi terkait dengan tingkat efektivitas dan efisiensi kerja seseorang atau organisasi berdasarkan volume kerja yang dilakukan (Riduwan Arif, 2014).

- 1) Menentukan beban kerja

Beban kerja =  $(\text{persentase produktivitas})(\text{performance rating})(\text{total menit pengamatan}) (1+\text{Allowance})/\text{Total Menit Pengamatan}$

- 2) Menentukan jumlah karyawan atau unit sebenarnya

Untuk menentukan jumlah karyawan atau unit yang sebenarnya, terlebih dahulu harus ditentukan jumlah beban kerja dari stasiun kerja. Kemudian dibagi dengan jumlah tenaga kerja. Dapat dilihat dari rumus di bawah ini :

$$\text{Rata-rata beban sekarang} = \frac{\text{Total beban kerja}}{\text{jumlah karyawan sekarang}}$$

$$\text{Jumlah karyawan usulan} = \frac{\text{Total beban kerja}}{\text{jumlah karyawan usulan}}$$

Karena dalam setiap stasiun kerja diharapkan rata-rata beban kerjanya adalah sesuai dengan standart sebesar 100% maka rumus dapat ditulis :

$$\text{Jumlah karyawan usulan} = \frac{\text{Jumlah beban kerja disetiap stasiun kerja}}{100\%}$$

Metode *work load analysis* adalah proses untuk menghitung beban kerja suatu posisi dan juga kebutuhan jumlah orang atau unit untuk mengisi posisi tersebut.

## 2.8 Load Factor

*Load factor* merupakan rasio atau presentase penumpang yang diangkut terhadap tempat duduk yang disediakan transportasi umum seperti : mikrolet, bus, taxi, dan lain – lain (Morlok, 2011). Merupakan pembagian antara permintaan (*demand*) yang ada dengan pemasukan (*supply*) yang tersedia.

Pasal 28 ayat (2) peraturan pemerintah nomor 41 tahun 1993, menyatakan pengaturan tentang penambahan kendaraan untuk trayek yang sudah terbuka dengan menggunakan faktor muat diatas 70%. jika nilai faktor muat lebih dari 110% maka penumpang akan merasakan kurang nyaman dalam menggunakan angkutan umum tersebut, sedangkan jika nilai faktor muat kurang dari 70% menggambarkan bahwa angkutan umum tersebut kurang optimal dalam melayani pergerakan penumpang kecuali untuk trayek perintis dan untuk trakyek regular dalam kota. faktor muatan yang dimaksud adalah dengan menggunakan pendekatan dinamis, yaitu dengan menghitung load factor pada ruas jalan tertentu saja agar tidak terjadi kelebihan penawaran. Nilai load factor dapat dihitung dengan rumus:

$$2.9 \quad Lf = \frac{PSG}{C} \times 100\%$$

Dimana :

Lf = Load Factor (%)

Psg = total jumlah penumpang pada setiap trakyek/zona

C = kapasitas kendaraan (penumpang)

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah menjadi acuan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Juanita, OPTIMASI ANGKUTAN UMUM PURWOKERTO. Purwokerto. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2014.

Penelitian Juanita, yang bergerak di bidang jasa angkutan umum purwokerto. Mengambil topik jumlah pengguna angkutan umum di Purwekerto. Permasalahan dalam penelitian yaitu pada jumlah penumpang , trayek yang tumpang tindih, biaya operasi kendaraan yang tinggi, karena itu peneliti mencari tau tentang penambahan atau pengurangan armada angkot.

Dari hasil pengolahan dan analisa data didapat bahwa jumlah penumpang terbanyak trayek B2 dengan jumlah 30 Penumpang per rit. Biaya operasi kendaraan

angkutan di 6 trayek sebesar Rp, 88.039.000,-. *Load factor* pada kondisi *break even* sebesar 0,873. Masih terdapat keuntungan pada setiap trayek. Diperlukan penambahan armada angkot masing-masing 1 angkot.

2. Audie L. E. Rumayar, Longdong Jefferson, ANALISA KEBUTUHAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA MANADO. Manado, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi Manado.

Penelitian ini melatar belakangi masalah di Kota Manado tentang angkutan umum yang terlalu banyak beroperasi tetapi tidak sesuai dengan besarnya permintaan yang ada. Jumlah penumpang yang membutuhkan angkutan umum sangat bervariasi dalam waktu-waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan jumlah kebutuhan armada pada jam sibuk dan jam tidak sibuk berbeda sesuai dengan permintaan.

Dari hasil pengolahan dan Analisa data nilai *Load Factor* bahwa jumlah armada yang berjumlah 155 Unit didapatkan hasil untuk trayek P23 sebesar 70%. Penentuan jumlah yang armada optimal adalah sebanyak 112 unit kendaraan dan untuk tarif yang sudah ditentukan pemerintah (umum Rp. 4.200 dan pelajar Rp.3.100).

3. Afrizal Baskara Pradidarma, OPTIMASI KINERJA ASISTEN LABORATORIUM DI LABORATORIUM TEKNIK INDUSTRI S-1 ITN MALANG. Malang. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri. INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG, 2014.

Penelitian Afrizal Baskara Pradidarma menggunakan metode *Work Sampling* dan *Work Load Analysis*, yang bergerak di bidang pelayanan pengajaran mahasiswa Praktikum di Teknik Industri. Dalam proses pengajaran ada 16 mahasiswa yang menjadi asisten laboratorium. Dilihat populasi dari total asisten laboratorium banyak asisten yang kurang mendapatkan pekerjaan secara merata yang bisa dikatakan menganggur.

Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa beban kerja asisten laboratorium tidak merata dan dari jumlah asisten laboratorium yang sekarang berjumlah 16 orang, dapat disimpulkan bahwa rata – rata beban asisten laboratorium Keteknik Industri dan Dasar dan Penunjang Keteknik Industri sebanyak 63 %, yang berarti jumlah asisten laboratorium terlalu banyak. Jumlah asisten laboratorium yang optimal setelah dilakukan perhitungan beban kerja usulan adalah 84% yang artinya jumlah asisten laboratorium yang optimal adalah 12 orang

4. Anang Prabowo, Hadi Setiawan, dan Ani Umiyati, *Analisa Beban Kerja Dan Penentuan Tenaga Kerja Optimal Dengan Pendekatan Work Load Analysis (WLA)*. 2017

Penelitian Anang Prabowo, Hadi Setiawan, dan Ani Umiyati di CV. XYZ yang bergerak di bidang manufaktur yang memproduksi alas obat nyamuk bakar. Dalam proses produksinya, CV. XYZ masih menggunakan mesin manual dimana untuk menggerakkan mesinnya masih diperlukan tenaga manusia. Proses produksinya dimulai dari stasiun pemotongan, stasiun pencetakan, stasiun pengepakan. Dari hasil pengamatan, terlihat adanya aktivitas kerja yang beban kerjanya relatif tinggi yaitu pada stasiun pemotongan, stasiun pencetakan, dan stasiun pengepakan. Dimana jumlah tenaga kerja pada stasiun pemotongan adalah satu orang, jumlah tenaga kerja pada stasiun pencetakan adalah empat orang, dan pada stasiun pengepakan adalah satu orang.

Dari hasil pengolahan dan analisa data didapat bahwa beban kerja yang dialami karyawan tergolong tinggi yaitu di atas 100%. Dari hasil pengolahan data didapat kelebihan beban kerja adalah 25,1% untuk stasiun pemotongan, 20,5% untuk stasiun pencetakan, dan 19,6% untuk stasiun pengepakan. Untuk tenaga kerja optimal, setiap stasiun diberikan penambahan 1 tenaga kerja.

5. Dewi Setiawati, Aviasti, dan Asep Nana Rukmana, *Penentuan Jumlah Armada dan Rute Angkutan Kota yang Optimal di Kota Bandung Berdasarkan Load Factor (Studi Kasus: Trayek Riung Bandung - Dago)*. 2015

Penelitian Dewi Setiawati, Aviasti, dan Asep Nana Rukmana di daerah Kota Bandung yang mengamati kondisi angkutan umum khususnya angkutan kota menyangkut keseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan. Dari hasil pengamatan kenyataannya bahwa sistem jaringan trayek di Kota Bandung didominasi oleh angkutan kota yang mana setiap trayek mendapatkan penumpang tumpang tindih pada jalur trayek tersebut.

Dari hasil pengolahan data dan Analisa data didapat bahwa jumlah armada mengalami kelebihan sebesar 57% atau sebanyak 114 unit. Untuk rute yang dilalui belum optimal. Kebutuhan jumlah armada angkutan kota ditentukan berdasarkan *load factor* sebanyak 87 unit atau sekitar 43% dari jumlah armada. Penentuan rute angkutan kota didasarkan pada *load factor* disetiap zona dan *travel demand* yang ada di wilayah studi.

6. Amrita Winaya, Analisis Kebutuhan Armada Angkutan Umum Trayek Terminal Benowo – Kalimas Barat (Lyn BJ) Kota Surabaya. 2017

Penelitian Amrita Winaya di wilayah kota Surabaya yang mana tingginya jumlah penduduk yang membutuhkan transportasi. Angkutan umum di kota Surabaya di trayek terminal Benowo – Kalimas Barat saat ini terdapat 157 Unit armada yang beroperasi, akan tetapi sepi penumpang.

Dari hasil pengolahan data dan Analisa data didapat bahwa ketersediaan jumlah armada angkutan kota Lyn BJ lebih besar dari kebutuhan pergerakan penumpang. Perlu dikurangi jumlah armada Lyn BJ menjadi 87 Unit Armada dan meng *upgrade* sarana dan prasarana yang masih di gunakan supaya tidak pergantian rute dan agar memberi rasa aman,nyaman, dan kepercayaan kepada *customer*.