

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Keterlambatan Waktu Kedatangan

Pengertian keterlambatan menurut Ervianto (1998) dalam (Fitri Nur Kharina & Kusno Adi Sambowo, 2019) adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Faktor keterlambatan yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengelompokan dari faktor-faktor keterlambatan yang telah diuraikan oleh (Proboyo 1999), (Andi et al. 2003) dan (Assaf, A, 1995) dalam (Fitri Nur Kharina & Kusno Adi Sambowo, 2019) dan dikelompokkan menjadi sebelas (11) faktor, yaitu :

- a. Faktor Tenaga Kerja (*labors*)
- b. Faktor Bahan (*material*)
- c. Faktor Peralatan (*equipment*)
- d. Faktor Karakteristik Tempat (*site characteristic*)
- e. Faktor Keuangan (*financing*)
- f. Faktor Situasi (*environment*)
- g. Faktor Perubahan (*change*)
- h. Faktor Lingkup dan Kontrak / Dokumen Pekerjaan (*contract document*)
- i. Faktor Perencanaan dan Penjadwalan (*planning and scheduling*)
- j. Faktor Sistem Inspeksi, Kontrol dan Evaluasi Pekerjaan
- k. Faktor Manajerial (*managerial*)

Jenis-jenis keterlambatan Kraiem dan Dickman menurut Wahyudi, (2006) dalam (Ahmad Migdad Alaydrus & Sarwono Hardjomuljadi, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan yang tidak dapat dimaafkan (*Non Excusable Delays*), adalah keterlambatan yang diakibatkan oleh tindakan, kelalaian, atau kesalahan karyawan.
2. Keterlambatan yang dapat dimaafkan (*Excusable Delays*), adalah keterlambatan yang disebabkan oleh kejadian kejadian diluar kendali.
3. Keterlambatan yang layak mendapat ganti rugi (*Compensable Delays*), adalah keterlambatan yang diakibatkan tindakan, kelalaian atau kesalahan.

Pengertian keterlambatan menurut Ervianto (1998) dalam (Nur Widyawati & Erlien Hinriyani, 2020) adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Menurut Wulfram I Ervianto (2004) dalam (Fitri Ani et al, 2020) Keterlambatan adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan selanjutnya menjadi tertunda atau tidak dapat diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Upaya penyelesaian keterlambatan dalam kegiatan sangat dibutuhkan manajemen waktu yang baik. Sehingga apa yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai pada saat pelaksanaan, namun apabila manajemen waktu dalam proses perancangan tersebut tidak baik dapat menimbulkan keterlambatan pada pelaksanaan kegiatan tersebut, dan membuat suatu rancangan atau pelaksanaan kegiatan tersebut tidak terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.

Keterlambatan dalam proses kegiatan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor tersebut, dimana faktor-faktor ini sering terjadi dan paling banyak menimbulkan keterlambatan dalam proses rancangan kegiatan ataupun pelaksanaan suatu kegiatan. Keterlambatan terjadi akibat dari perencanaan yang tidak tersusun dengan waktu yang jelas, dan tidak mengkomunikasikan

permasalahan dengan baik serta profesionalitas yang masih sangat kurang, sehingga akan berujung dengan Timbulnya permasalahan-permasalahan yang merugikan masyarakat, dan menimbulkan banyak keterlambatan dalam proses kegiatan pembangunan.

2.1.2 Fasilitas

Kata fasilitas biasa diartikan dalam dua arti berbeda. Secara luas kata fasilitas dimaksudkan sebagai suatu fasilitas fisik atau non fisik yang diperlukan bagi kehidupan, atau bisa juga dimaksudkan sebagai benda fisik yang diperlukan bagi berfungsinya infrastruktur dan tertempel pada infrastruktur. Fasilitas secara umum biasa diartikan dalam dua pengertian pokok berbeda. Pertama, fasilitas diartikan sebagai instalasi obyek fisik pada dan merupakan bagian dari infrastruktur. Kedua, fasilitas diartikan sebagai hal – hal yang diperlukan bagi kehidupan, yang bisa berupa obyek fisik maupun obyek non fisik seperti layanan publik. Contoh fasilitas bagi infrastruktur antara lain : penyejuk ruang, lift, lampu penerangan, instalasi listrik, dan yang lain. Contoh Fasilitas Obyek Fisik antara lain Fasilitas Stadion Olah Raga, dan yang lain. Contoh Fasilitas Obyek Non Fisik misal Layanan Katering (Ria Asih Aryani Soemitro & Hitapriya Suprayitno, 2018).

Fasilitas dapat diartikan sebagai prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas juga biasa dianggap sebagai suatu alat. Sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya. Fasilitas adalah segenap kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Selanjutnya fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunaannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali. Pelayanan yang bersifat memberikan fasilitas adalah kegiatan yang secara normal perlu diurus oleh para karyawan sendiri dalam

kehidupan sehari – harinya. Menurut (Heidjrachman & Suad, 2002) dalam (Efry Kurnia et al, 2019)

Jenis- jenis sarana dapat dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu: Sarana berupa alat. Sarana yang berarti alat langsung, mencakup alat untuk melaksanakan proses kegiatan kantor, perlengkapan kantor, dan bahan pakai habis. Sarana yang termasuk kelompok ini adalah meja, kursi, tempat penyimpanan dokumen, untuk mencatat atau membuat suatu laporan yang meliputi perangkat teknologi yaitu komputer, mesin tik dan sebagainya, juga barang pakai habis yang meliputi alat tulis kantor, hal ini sangat mendukung akan kinerja pegawai lebih baik akan tetapi tidak sedikit pegawai yang masih belum dapat memanfaatkan sarana yang ada dan cenderung lebih banyak tidak bermanfaat. Sarana berupa informasi. Sarana ini mencakup buku, peraturan-peraturan, majalah-majalah, lembar informasi, internet, intranet, dan lain sebagainya. Kegunaan sarana dalam kelompok ini adalah sebagai rujukan dalam melaksanakan pekerjaan. Misalnya peraturan organisasi. (Donni & Agus, 2013) dalam (Efry Kurnia et al, 2019)

Bentuk-bentuk Fasilitas kerja pada setiap perusahaan berbeda dalam bentuk dan jenisnya tergantung jenis usaha dan besar kecilnya perusahaan tersebut. Terdapat beberapa bentuk dari fasilitas kerja, yaitu: Penyediaan kafetaria, Perumahan, Fasilitas pembelian, Fasilitas kesehatan, Penasehat keuangan dan fasilitas pendidikan (Heidjrachman & Suad, 2006) dalam (Efry Kurnia et al, 2019) Indikator sarana dan prasarana penunjang kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi:

- 1) Sesuai dengan kebutuhan
- 2) Mampu mengoptimalkan hasil kerja
- 3) Mudah dalam penggunaan
- 4) Mempercepat proses kerja
- 5) Penempatan ditata dengan benar (Assauri, 2008). dalam (Efry Kurnia et al, 2019)

2.1.3 Kemacetan

Sistem transportasi dinilai baik apabila waktu perjalanan tidak terlalu lama dan tepat waktu, tidak terjadi arus lalu lintas yang tersendat atau macet, pelayanan yang memadai, dan aman dari bahaya kecelakaan. Kondisi tersebut sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor komponen transportasi seperti kondisi sarana dan prasarana jalan, kondisi kendaraan dan kesiapan mental pengemudi dan pengguna fasilitas transportasi tersebut (Lubis Aulia Yusuf, 2016) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).

Perkembangan struktur jaringan jalan cenderung membentuk kawasan yang berkembang dan strategis sebagai kawasan yang paling aksesibel (Tamin, 2000) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Hal ini menyebabkan pergerakan memusat ke kawasan tersebut yang ditandai dengan besarnya volume kendaraan baik bertujuan melakukan kegiatan di kawasan tersebut maupun hanya melewati. (Tamin, 2000) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).

Aktivitas-aktivitas yang membutuhkan pergerakan tentunya membutuhkan ruang dan waktu, oleh sebab itu pergerakan mempunyai asal dan tujuan tertentu yang akhirnya menimbulkan bangkitan dan tarikan lalu-lintas. Dengan demikian pemusatan aktivitas komersil seperti perdagangan dan jasa disatu sisi akan berdampak pada ketidakseimbangan bangkitan dan tarikan pergerakan yang akan menyebabkan gangguan kemacetan lalu-lintas pada suatu kawasan.

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi transportasi kota di Indonesia yaitu :

- a. Faktor kegiatan kota baik dalam kegiatan sosial, ekonomi dan kebudayaan.
- b. Faktor jaringan transportasi kota yaitu sarana dan prasarana transportasi.
- c. Faktor pergerakan atau arus lalu lintas transportasi.
- d. Faktor kelembagaan yang mengatur lalu lintas.
- e. Faktor regional daerah yaitu arus lalu lintas yang berasal dari daerah pinggiran kota maupun kota –kota kabupaten sekitarnya.

Arus lalu lintas terjadi akibat suatu proses pemenuhan kebutuhan hidup. (Jones 1977) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Arus lalu lintas dapat terjadi akibat dari beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan.
2. Kemana perjalanan akan dituju.
3. Dengan alat angkut apa perjalanan akan dilakukan.
4. Lewat rute mana perjalanan akan dilakukan.
5. Kapan perjalanan itu akan dilakukan.

Warpani (1981) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Berpendapat bahwa hampir setiap orang menginginkan bergerak dengan cepat, aman, nyaman, dan mudah. Namun, di sisi lain terdapat banyak orang yang sama-sama melakukan perpindahan dari satu tempat ke tujuan yang sama (Handajani Mudjiastuti, R. Faisal Akbar, 2010)dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).

Hal ini terjadi karena di dalamnya terdapat faktor manusia, ekonomi, fisik, sarana dan prasarana, administrasi, dan lain sebagainya. Permasalahan transportasi dapat dipisahkan dengan hal-hal sebagai berikut:

a) Tata Guna Lahan

Warpani (1981) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Berpendapat bahwa tata guna lahan erat kaitannya dengan jumlah bangkitan perjalanan, sehingga untuk mempelajari bangkitan perjalanan, kita harus mengetahui jenis tata guna lahan yang akan diteliti terlebih dahulu. Tata guna lahan memperlihatkan bahwa kegiatan yang ada dan menempati petak lokasi yang bersangkutan. Setiap petak dapat menggambarkan tiga ukuran dasar yaitu jenis kegiatan yang terjadi, intensitas penggunaan, dan hubungan antar guna lahan.

b) Penduduk

Faktor utama yang menjadi permasalahan transportasi adalah penduduk. Dalam semua lingkup perencanaan, penduduk tidak dapat diabaikan (Warpani, 1990) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).Pasalnya, Pelaku utama dari pergerakan di jalan adalah manusia. Pengetahuan tentang tingkah laku dan jumlah pertumbuhan penduduk merupakan hal utama bagi proses perencanaan transportasi.

c) Keadaan Sosial Ekonomi

Pergerakan dan kegiatan orang juga dapat diakibatkan oleh keadaan social ekonomi. Mata pencaharian, pendapatan dan kendaraan yang dimiliki dapat memberikan arus lalu lintas transportasi yang dijalani, rute lalu lintas yang diakses, waktu tempuh dan kendaraan yang digunakan.

Pengertian kemacetan menurut Gito Sugiyanto dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Merupakan kondisi tersendatnya atauberhentinya lalu lintas yang dikarenakan oleh jumlah kendaraan yang terlalu banyak dan melebihi kapasitas jalan yang tersedia. Dalam kata lain, kemacetan adalah kondisi kendaraan yang sangat banyak sehingga terjadi penumpukan yang dikarenakan kapasitas jalan tidak sesuai dengan jumlah kendaraan (Lubis Aulia Yusuf, 2016)dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).

Menurut penelitian Administration (2005) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017). Terdapat 7 penyebab kemacetan, yaitu:

1. *Physical Bottlenecks*

Physical Bottlenecks adalah kemacetan yang terjadi karena jumlah kendaraan sudah melewati batas maksimum. Batas tersebut diperoleh dari faktor jalan, persimpangan jalan, dan tata letak jalan.

2. Kecelakaan Lalu Lintas (*traffic incident*)

Kemacetan kecelakaan lalu lintas yaitu kemacetan yang diakibatkan dari adanya insiden atau kecelakaan di jalur perjalanan. Kecelakaan tersebut mengakibatkan kemacetan karena kendaraan yang terlibat kecelakaan tersebut menutup sebagian ruas jalan. Hal inilah yang menyebabkan adanya kemacetan karena perlu waktu dalam mengevakuasi kendaraan yang terlibat kecelakaan.

3. Area Pekerjaan (*work zone*)

Kemacetan ini merupakan kemacetan yang dikarenakan oleh adanya aktivitas konstruksi pada jalan. Aktivitas tersebut akan mengakibatkan perubahan kondisi lingkungan jalan. Perubahan-perubahan kondisi lingkungan jalan tersebut

sepertiketinggian jalan ataupun lebar jalan yang berbeda, pengalihan ataupun penutupan jalan, dan lain sebagainya.

4. Cuaca yang Buruk (*bad weather*)

Kondisi cuaca juga dapat mengakibatkan perubahan cara mengemudi seorang

pengendara kendaraan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi arus lalu lintas. Misalnya kondisi cuaca dalam keadaan hujan lebat dapat mengurangi jarak penglihatan pengemudi, sehingga banyak pengemudi menurunkan kecepatan dalam berkendara.

5. Alat Pengatur Lalu Lintas (*poor signal timing*)

Kemacetan yang dikarenakan alat pengatur lalu lintas merupakan pengaturan lalulintas yang bersifat kaku dan tidak mengikuti tinggi rendahnya arus lalu lintas. Selain lampu merah, jalur kereta api juga mempengaruhi tingkat kepadatan jalan, sehingga jalur kereta api yang memotong jalan harus seoptimal mungkin.

Kemacetan terjadi jika arus lalu lintas mendekati kapasitas. Kemacetan semakinmeningkat apabila arus begitu besarnya sehingga kendaraan sangat berdekatan satu sama lain. Kemacetan total apabila kendaraan harus berhenti atau bergerak lambat (Ofyar Z Tamin, 2000) dalam (Iwan Wijanarko&Mohammad AgungRidlo,2017).

Dalam menghitung tingkat kemacetan pada suatu ruas jalan, ditentukan dengan

beberapa karakteristik arus lalu lintas yang terdiri dari :

1. Arus lalu lintas jalan, yaitu jumlah kendaraan bermotor yang melalui titik tertentu persatuan waktu, dinyatakan dalam kendaraan perjam atau smp/jam (MKJI, 1997). Arus lalu lintas perkotaan terbagi menjadi empat (4) jenis, yaitu Kendaraan ringan / *Lightvehicle* (LV), Kendaraan berat/ *Heave Vehicle* (HV), Sepeda Motor/ *Motor cycle* (MC), Kendaraan Tidak Bermotor / *Un Motorized* (UM).
2. Volume Lalu lintas Volume lalu lintas menunjukkan jumlah kendaraan yang melintasisuatu titik pengamatan dalam satu satuan waktu.

3. Kapasitas Jalan, yaitu jumlah kendaraan maksimum yang dapat melewati suatu jalan pada jalur jalan selama 1 jam dengan kondisi serta arus lalu lintas tertentu.
4. Derajat Kejenuhan (DS) yang didefinisikan sebagai rasio arus lalu lintas terhadap kapasitas, yang digunakan sebagai faktor utama dalam penentuan tingkat kinerja simpang dan segmen jalan. Nilai DS menunjukkan apakah segmen jalan tersebut mempunyai masalah kapasitas atau tidak.
5. Hambatan Samping, yaitu dampak terhadap kinerja lalu lintas dari aktifitas samping segmen jalan. Banyaknya aktifitas samping jalan sering menimbulkan berbagai konflik yang sangat besar pengaruhnya terhadap kelancaran lalu lintas.
6. Tingkat Pelayanan Jalan, yaitu suatu ukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas suatu ruas jalan tertentu dalam melayani arus lalu lintas yang melewatinya (Warpani, 2002) dalam (Iwan Wijanarko & Mohammad Agung Ridlo, 2017).

2.1.4 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kerja dengan kualitas, adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang harus dikerjakan, kuantitas kerja di mana kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan, keandalan dan sikap kerja. (Dwi Yuniarti & Erlan Suprianto, 2014)

Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja, maka tujuan suatu organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin atau manajer. Menurut Mangkunegara (2004) dalam (I Made Hedy Wartana et al, 2019), kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Brahmasari (2008) dalam (I Made Hedy Wartana et al, 2019), menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi.

Kinerja memiliki asal kata kerja artinya aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi dalam menjalankan tugas yang menjadi pekerjaannya. Kinerja artinya suatu perbuatan, suatu prestasi atau penampilan umum dari ketrampilan (Whitmore, 2002) dalam (I Made Hedy Wartana et al, 2019) Hal ini didukung oleh Sedarmayanti (2001) dalam (I Made Hedy Wartana at al, 2019) menyatakan bahwa *performance is output drive from processes, human or otherwise*, yang artinya kinerja adalah merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasinya.

Hasibuan (2016) dalam (Bambang Siswanto, 2019) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Dharma Surya (2005) dalam (Bambang Siswanto, 2019) mengemukakan kata kinerja, jika dilihat asal katanya adalah terjemahan dari kata *performance* yang berasal dari akar kata *to perform* yang berarti melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab. Menurut Darmawan (2008) dalam (Bambang Siswanto, 2019) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko, 2008) dalam (Ketut Edy Wirawanet al, 2019). Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Menurut (Rivai, 2003) dalam (Ketut Edy

Wirawanet al, 2019) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan tingkat pendidikan. Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan juga tidak terlepas dari tingkat pendidikan yang dimiliki. Disamping itu, pengalaman kerja juga sangat diperlukan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut (Martoyo 2007) dalam (Ketut Edy Wirawanet al, 2019). Pengalaman kerja adalah lama waktu karyawan bekerja di tempat kerja mulai saat diterima di tempat kerja hingga sekarang.

Kinerja karyawan ialah hasil dari pekerjaan yang sudah dilakukan berdasarkan kualitas dan kuantitas untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tugas yang diberikan perusahaan (Lusri & Siagian, 2017) dalam (Winda Annisa Putri&Agus Frianto, 2019).Kinerja karyawan juga sebagai suatu hasil dari kerja dalam kualitas dan kuantitas yang telah tercapai oleh karyawan saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki seorang karyawan (Wardani, 2017) dalam (Winda Annisa Putri&Agus Frianto, 2019). Menurut Mahesa (2010) dalam (Winda Annisa Putri&Agus Frianto, 2019) Kinerja yakni suatu kemauan dari individu atau kelompok orang dalam melaksanakan pekerjaan ataupun menyelesaikan tanggung jawabnya beserta hasil yang diinginkan.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Hamali, 2016:98) dalam (Tegar Bintang Damar Panuluh &Alini Gilang) Adapun pendapat menurut (Kasmir 2016:182)dalam (Tegar Bintang Damar Panuluh &Alini Gilang) pengertian kinerja secara sederhana adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Menurut pendapat (Bangun, 2014:231)dalam (Tegar Bintang Damar Panuluh &Alini Gilang) menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi

untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas maupun tanggung jawabnya.

Menurut (Bernardin dan Russell 2013:247) dalam (Tegar Bintang Damar Panuluh & Alini Gilang) terdapat enam kriteria utama dalam mengukur kinerja yaitu:

- a. *Quality* Seberapa jauh proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan dari segi kesesuaiannya dengan cara yang ideal untuk melakukan kegiatan yang dapat memenuhi tujuan kegiatan.
- b. *Quantity* Jumlah yang dihasilkan dapat dinyatakan dengan istilah nilai dolar, jumlah unit ataupun jumlah aktivitas yang telah diselesaikan.
- c. *Timeliness* Seberapa jauh suatu aktivitas dapat diselesaikan atau hasil dapat diperoleh dalam waktu yang paling awal dari sudut pandang koordinasi antara output lain dengan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas-aktivitas lain.
- d. *Cost-effectiveness* Seberapa jauh sumber daya yang ada di dalam organisasi seperti manusia, uang, material dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil maupun mengurangi pemborosan dalam penggunaan sumber daya organisasi.
- e. *Need for supervision* Seberapa jauh karyawan dapat melaksanakan pekerjaan tanpa bantuan dan pengawasan yang bertujuan untuk mencegah hasil yang merugikan.
- f. *Interpersonal Impact/Contextual or Citizenship Performance* Seberapa jauh karyawan dapat mengembangkan harga diri, niat baik dan kerjasama antara rekan kerja dan bawahannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak lepas dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian yang sekarang merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu , sama-sama terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas terhadap keterlambatan waktu kedatangan. Bedanya dengan penelitian sekarang hanya pada tempat atau daerah penelitian yaitu BRT Trans Jateng serta memfokuskan faktor fasilitas, kemacetan dan kinerja karyawan terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.

a. Rujukan Penelitian Variabel Fasilitas

Aprilia Rintang Rositawati, Untung Sriwidodo dan Retno Susanti, (2016) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis studi pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Pengguna Pt Rosalia Indah Transport.

Tabel 2.1
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Fasilitas

Judul Artikel	Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Pt Rosalia Indah Transport (Survei Pada Pelanggan Pt Rosalia Indah Transport Di Palur Karanganyar)
Penulis Sumber	Aprilia Rintang Rositawati, Untung Sriwidodo dan Retno Susanti / Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 1 Maret 2016
Variabel dan indicator	Variabel Independen : X1 = Kualitas pelayanan X2 = Harga X3 = Fasilitas Variabel Dependen : Y = Kepuasan Konsumen
Metode Analisis	1. Uji Asumsi Klasik 2. Pengujian Hipotesis
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa : 1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport. 2. Ada pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport. 3. Ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport. 4. Kualitas pelayanan merupakan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable fasilitas.

b. Rujukan Penelitian Variabel Kemacetan

Iwan Wijanarko dan Mohammad Agung Ridlo, (2017) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendorong penyebab terjadinya kemacetan.

Tabel 2.2
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kemacetan

Judul	Faktor-faktor Pendorong Penyebab Terjadinya Kemacetan.
Penulis Sumber	Iwan Wijanarko dan Mohammad Agung Ridlo / Jurnal Planologi Vol. 14 No. 1 April 2017
Variabel dan Indicator	Variabel Independen : X1 = Transportasi X2 = Pelayanan Variabel Dependen : Y = Kemacetan
Metode Analisis	<i>Deduktif Kuantitatif Rasionalistik</i>
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa : Faktor-faktor pendorong penyebab terjadinya kemacetan di kawasan Sukun Banyumanik Kota Semarang adalah adanya percampuran moda transportasi yaitu lalu lintas lokal, regional dan menerus dengan akses menuju pusat kota dan jalan Tol yang menyebabkan tingginya volume kendaraan dan berdampak pada tingginya kapasitas jalan. Penggunaan lahan yang cukup kompleks yaitu adanya <i>on site activity</i> (Swalayan ADA, Terminal Bayangan, Soto Bangkok, Batik Jayakarta). Kondisi tersebut berdampak pada tingginya aktivitas hambatan samping yang terdiri dari pejalan kaki, kendaraan keluar dan masuk ke sisi jalan dan kendaraan yang <i>parkir on street</i> .
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable kemacetan.

c. Rujukan Penelitian Variabel Kinerja Karyawan

Dwi Yuniarti dan Erlan Suprianto, (2014) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada direktorat operasi.

Tabel 2.3
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kinerja Karyawan

Judul Artikel	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Operasi.
Penulis Sumber	Dwi Yuniarti dan Erlan Suprianto / Jurnal INDEPT Vol. 4 No. 1 April 2014
Variabel dan Indikator	Variabel Independen : X1 = Kepemimpinan X2 = Tingkat Pendidikan Variabel Dependen : Y = Kinerja
Metode Analisis	Regresi linier berganda dengan Persamaan regresi
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa : Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa : 1. Motivasi kerja terdapat pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dapat pula dikatakan bahwa semakin motivasi kerja maka akan mempengaruhi Kinerja Karyawan. 2. disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti, setiap ada peningkatan disiplin kerja akan meningkatkan kinerja karyawan.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable kinerja.

d. Rujukan Penelitian Variabel Kinerja Karyawan

Ketut edy wirawan et al, 2019 melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2.4

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kinerja Karyawan

Judul Artikel	pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.
Penulis Sumber	Ketut edy wirawan et al / Jurnal Manajemen, Vol. 5 No. 1, Maret Tahun 2019
Variabel dan Indicator	Variabel Independen : X1 = Motivasi X2 = Disiplin Variabel Dependen : Y = Kinerja
Metode Analisis	Kuantitatif Kausal
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa : 1. Ada pengaruh positif dari tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tri Makmur Cabang Singaraja. 2. Ada pengaruh positif dari tingkat pendidikan terhadap pengalaman kerja pada PT Mandiri Tri Makmur Cabang Singaraja. 3. Ada pengaruh positif dari tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tri Makmur Cabang Singaraja. 4. Ada pengaruh positif dari pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tri Makmur Cabang Singaraja.
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable kinerja.

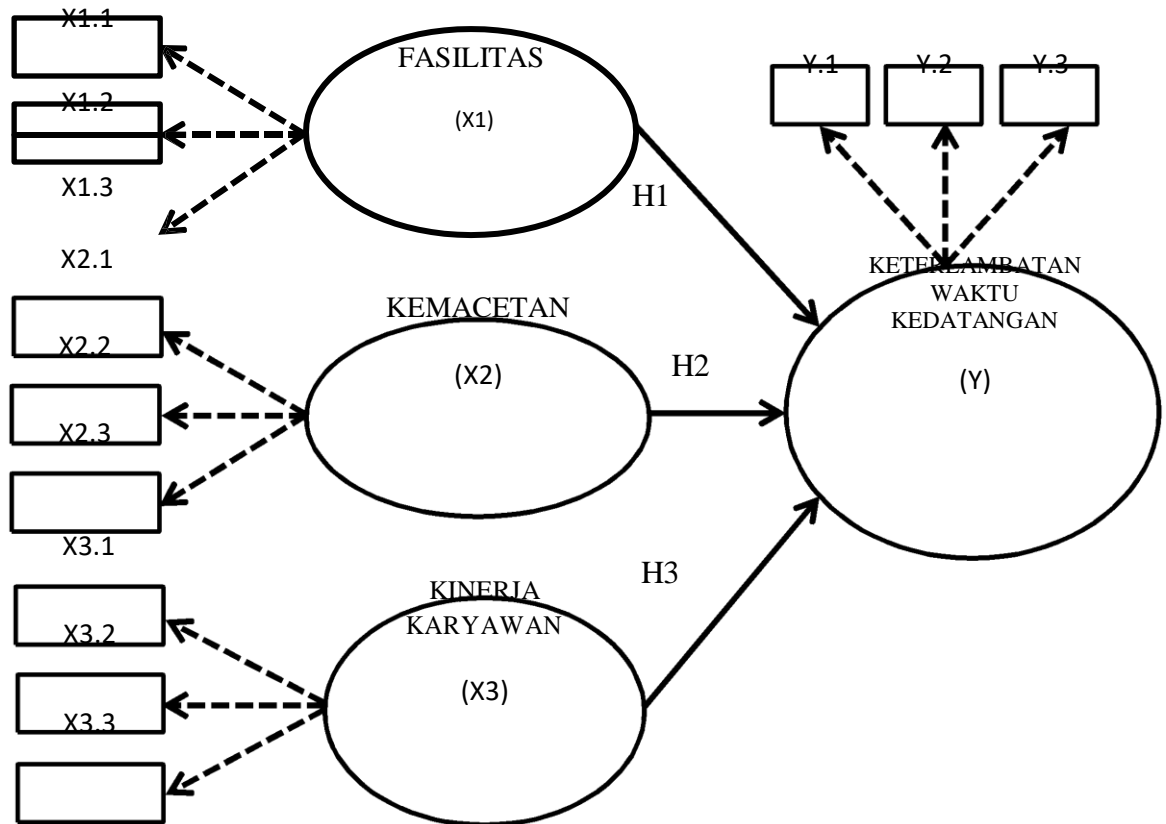
2.3 Hipotesis

Kris H. Timotis, (2017). Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian. Untuk itu, diperlukan data atau fakta untuk membuktikan kebenaran suatu hipotesis. Hipotesis dibuat berdasarkan pemikiran teoritis atau dari penelitian pendahuluan. Hipotesis yang baik harus jelas dan spesifik serta dapat diuji. Hipotesis penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

- H1. Diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.
- H2. Diduga variabel kemacetan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.
- H3. Diduga variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlambatan waktu kedatangan BRT Trans Jateng.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah di kemukakan di atas maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat seperti gambar di bawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- | | | |
|--|-------------|----------------|
| | = Variabel | = Mempengaruhi |
| | = Indikator | = Dipengaruhi |
- | | |
|---|-------------|
| H | = Hipotesis |
|---|-------------|

Indikator :**1. Fasilitas**

X1.1 = Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang digunakan

X1.2 = Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan

X1.3 = Kelengkapan alat yang digunakan

2. Kemacetan

X2.1 = Kecelakaan Lalu Lintas (traffic incident)

X2.2 = Cuaca yang Buruk (bad weather)

X2.3 = Alat Pengatur Lalu Lintas (poor signal timing)

3. Kinerja Karyawan

X3.1 = Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang harus dikerjakan

X3.2 = Kuantitas kerja di mana kerja dapat di lihat dari kecepatan kerja setiap karyawan

X3.3 = Keandalan dan sikap kerja

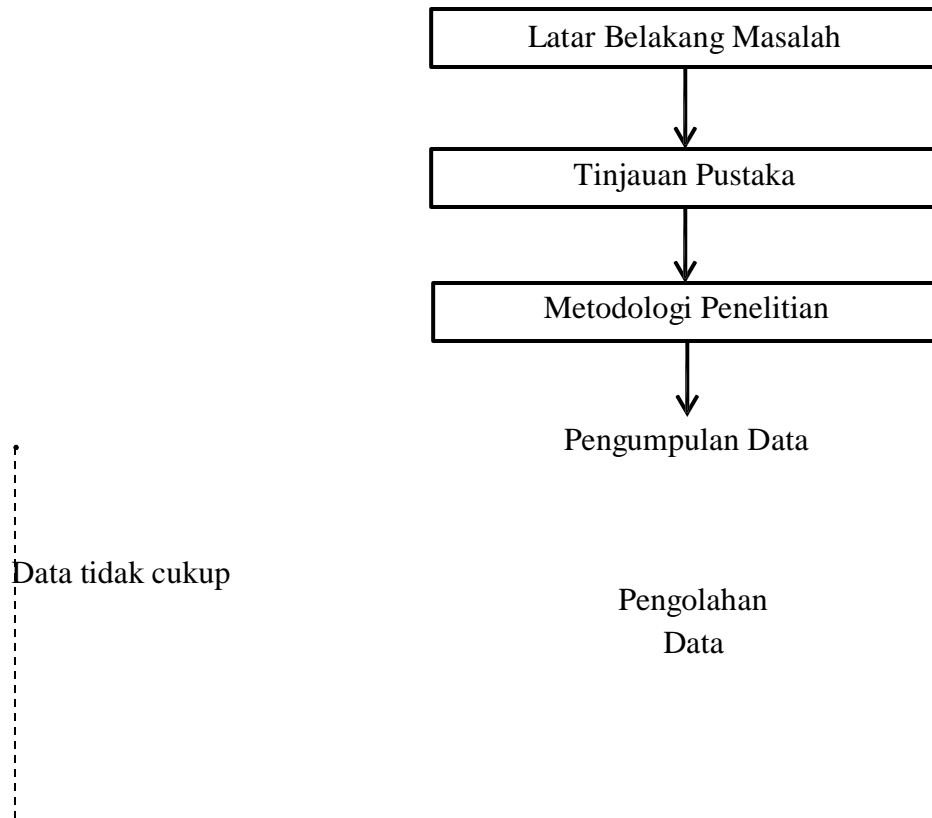
4. Keterlambatan Waktu Kedatangan

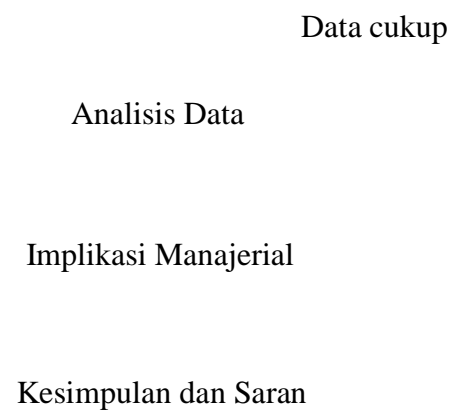
Y1 = Faktor Kesalahan Pelaksanaan

Y2 = Sumber Daya Manusia

Y3 = Faktor Manajerial

2.5 Diagram Alur Penelitian





Gambar 2.2 Diagram Alur Penelitian