

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

A. Terminologi Penelitian

Dalam penelitian penulis menekankan mengenai tentang terminologi judul, yang membahas makna dari sebuah judul penelitian agar dapat dipahami tujuan maupun sasaran dari penelitian yang diteliti. Adapun judul dari Skripsi ini yaitu “Analisis Akuntabilitas Kerja Pada Perusahaan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Kota Mataram Lombok”, dari judul penelitian ini, adapun beberapa terminologi judul yaitu:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya). (Suharso dan Ana Retnoningsih, 2005).

2. Akuntabilitas

Accountability adalah konsep yang memiliki beberapa makna. Terminologi ini sering digunakan dengan beberapa konsep seperti *answerability*, *responsibility*, dan *terminology* lain yang berkaitan dengan “*the expectation of account-giving*” (harapan pemberi mandat dengan pelaksana mandat). Dengan demikian *accountability* mencakup dengan harapan atau asumsi perilaku hubungan antara pemberi dan penerima mandat. (Budi Setiyono, 2014)

3. Kerja

Kerja diartikan sebagai kegiatan untuk melakukan suatu yang dilakukan atau diperbuat dan sesuatu yang dilakukan untuk mencari nafkah, mata pencaharian. (KBBI, 2005).

4. Perusahaan

Perusahaan (*bedriiff*) adalah suatu pengertian ekonomis yang banyak dipakai dalam kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) seorang yang mempunyai perusahaan disebut pengusaha. C.S.T Kansil berpendapat

seorang baru dapat dikatakan menjalankan suatu perusahaan, apabila ia dengan teratur dan terang-terangan bertindak keluar dalam pekerjaan tertentu untuk memperoleh keuntungan dengan suatu cara, dimana ia menurutnya lebih banyak mempergunakan modal dari pada mempergunakan tenaganya sendiri. (C.S.T Kansi, 2013).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, yang dimaksud perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang mempekerjakan pekerja atau buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain.

5. Jasa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, yang dimaksud jasa adalah setiap layanan dan unjuk kerja berbentuk pekerjaan atau hasil kerja yang dicapai, yang diperdagangkan oleh suatu pihak ke pihak lain dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.

6. Angkutan

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan angkutan adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

7. Bus

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

B. SDM (Sumber Daya Manusia)

Sumber Daya Manusia adalah adalah salah satu faktor penting dalam perusahaan sehingga harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, manajemen Sumber Daya Manusia merupakan program aktivitas untuk mendapatkan Sumber Daya

Manusia, mengembangkan, memelihara, dan mendayagunakan untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya.

Menurut Edy Sutrisno (2017:3) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karya). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Bagaimanapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa Sumber Daya Manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Dalam suatu organisasi, Sumber Daya Manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan Sumber Daya Manusia saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. Dalam mengelola Sumber Daya Manusia, kinerja karyawan menjadi faktor penting karena tanpa adanya kinerja karyawan maka perusahaan tidak akan bisa mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan kedepannya. Menurut Mangkunagara (dalam Busro 2018:88) Kinerja adalah hasil kerja atau produktivitas kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau tim kerja dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Pencapaian visi dan misi tersebut untuk mengelola Sumber Daya Manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak bisa terlepas dari peran tenaga kerja manusia, oleh karena itu karyawan menunjukkan kerjanya dengan baik.

Salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan adalah lingkungan. Lingkungan kerja menurut Nitisemito (dalam Nuraini 2013:97) adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya AC, penerangan yang memadai dan sebagainya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan

terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompensasi. Menurut Hasibuan (2016:118) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan pada perusahaan. imbalan yang diperoleh karyawan sebagai balas jasa dari kinerjanya pada suatu organisasi atau perusahaan.

C. Informasi

1. Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

a. Pola pergerakan Penumpang angkutan Umum

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

b. Kepadatan Penduduk

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang

tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau semua wilayah itu.

c. Daerah Pelayanan

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah - wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

d. Karakteristik Jaringan

Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

Dalam mendapatkan standar pelayanan angkutan umum data kuisioner, pertanyaan yang dibuat disesuaikan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, 2013, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek didefinisikan sebagai persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh dari setiap pengguna jasa angkutan, angkutan perkotaan memiliki standar pelayanan minimal antara lain sebagai berikut:

a. Keamanan

1) Identitas kendaraan

Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.

2) Identitas awak kendaraan

a) Bagi pengemudi

i. Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan.

- ii. Menempatkan kartu/ papan identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan diruang pengemudi.
- b) Bagi kondektur
 - Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan.
- 3) Lampu penerangan
 - Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.
- 4) Kaca film
 - Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.
- 5) Lampu isyarat
 - Lampu isyarat tanda bahaya lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.
- 6) Keselamatan
 - a) Awak kendaraan
 - b) *Standar* Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan.
 - c) Kompetensi
 - d) Kondisi fisik

2. Pengaturan Bus

Pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang teratur, cepat dan tepat yang memberikan manfaat kepada semua pihak. (Gionnopaulus, 1989) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain:

a) Nilai Okupansi Bus (*load faktor*)

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam bus. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri 25 % dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan

memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam – jam sibuk nilai dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

b) Realibilitas

Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini untuk satu ketaatan bus-bus pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan presentasi bus akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebelum bus tepat waktu jika bus tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat awal datang antara 0-5 menit.

c) Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan

Aspek yang harus di pertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bus, diturunkan ditempat henti bus, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bus serta kondisi kebersihan bus.

d) Panjang Trayek

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang di belok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak telalu jauh, maksimal antara 2-2,25 jam perjalanan pulang pergi.

3. Keterjangkauan

- a. Tarif biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan (harga tiket terjangkau).
- b. Waktu tempuh kendaraan adalah waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan dan lama waktu perjalanan.
- c. Panjang Trayek adalah ketersediaan jaringan trayek (lintasan). Kemudahan angkutan jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek

yang berkelanjutan. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2-2,25 jam perjalanan pulang pergi.

4. Keteraturan

a. Informasi pelayanan

- 1) Keberangkatan
- 2) Kedatangan
- 3) Tarif
- 4) Trayek yang dilayani

b. Reabilitas

Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus. standar waktu terlambat awal datang antara 0-5 menit.

c. *Headway*

Jarak keberangkatan antar kendaraan:

- 1) Waktu puncak paling lama 15 menit
- 2) Waktu non puncak paling lama 30 menit

d. Kinerja operasional

- 1) Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan
- 2) Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien.

e. Kesetaraan

- 1) Tempat duduk prioritas yang digunakan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita
- 2) Ruang tempat kursi roda yang di khususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda

D. Fasilitas

Pelayanan angkutan umum dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan standar-standar yang telah dikeluarkan pemerintah. Pengoperasian angkutan umum antar kota dalam provinsi (AKDP) hingga saat ini belum memiliki SPM (Standar Pelayanan Minimum) untuk mengetahui apakah pelayanan angkutan umum tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum baik 11 dari standar *world bank*

atau standar yang telah ditetapkan pemerintah (Nasution, 2003). Untuk indikator kendaraan umum dapat dilihat pada *table* dibawah ini :

Tabel 1.1
Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

NO	Parameter	Standard
1	Waktu Antara (<i>headway</i>)	10-20 menit
2	Waktu Antara Waktu Tunggu <ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata • Maximum 	5-10 Menit 10-20 Menit
3	Faktor Muatan (<i>load factor</i>)	70%
4	Jarak Perjalanan	230-260 (km/kendaraan/hari)
5	Kapasitas Operasi	80-90%
6	Waktu Perjalanan <ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata • <i>Maximum</i> 	1-1,5 jam 2-3 jam
7	Kecepatan Perjalanan <ul style="list-style-type: none"> • Daerah Padat • Daerah Jalur Khusus (<i>busway</i>) • Daerah Kurang Padat 	10-12 km/jam 15-18 km/jam 25 km/jam

Sumber : Nasution, 2003.

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1-1,5 jam dan maksimal 2-3 jam. Waktu perjalanan penumpang rata-rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

1. Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-undang No.14 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 1992, pelayanan angkutan umum orang dengan kendaraan umum terdiri dari :

- a. Angkutan antar kota adalah pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- b. Angkutan kota yang merupakan pindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- c. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan.
- d. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

2. Sarana

- a. Peralatan keselamatan
- b. Fasilitas kesehatan
- c. Informasi tanggap darurat
- d. Fasilitas pegangan penumpang berdiri

3. Prasarana

Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*), berfungsi sebagai:

- a. Tempat istirahat kendaraan
- b. Tempat pemeliharaan dan perbaikan

4. Kenyamanan

- a. Daya angkut
- b. Fasilitas pengatur suhu
- c. Fasilitas kebersihan

2.2 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berikut terdapat beberapa teori yang merupakan hasil dari penelitian terdahulu :

Berdasarkan Euis Saribanon, Rohana Sitanggang, dan Amrizal (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, sehingga dapat dinyatakan bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan, maka berdampak positif terhadap meningkatkan kepuasan konsumen.

Sedangkan Prima Widiyanto, Damara Indra Wahyudi, dan Suparwan. C.K (2017) menyatakan bahwa cara perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan menjadi salah satu kekuatan untuk meningkatkan kinerja karyawan Perum DAMRI. Hal ini menandakan bahwa sikap karyawan yang mempunyai cara tersendiri dan sejalan dengan sistem yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang cepat dan meningkatkan produktivitas Perum DAMRI.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian di atas, maka hipotesis adalah sebagai berikut :

H.1 : Diduga faktor sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap akuntabilitas kerja pada perusahaan jasa angkutan umum bus Damri kota Mataram Lombok.

Berdasarkan Abdul Karman (2016) menyatakan bahwa kebutuhan penumpang adalah memperoleh informasi tentang waktu operasional bus yang mudah untuk diakses oleh penumpang yang sedang menunggu angkutan umum di terminal dan di halte pemberhentian, serta memperoleh pelayanan transaksi pembayaran yang mudah dan nyaman untuk dilakukan sehingga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang angkutan umum.

Sedangkan Muhammad Zulqifli Rahman (2016) menyatakan bahwa ada beberapa bentuk layanan informasi yang harus dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang yaitu secara verbal atau lisan dan tulisan yang menjadi tanggung jawab semua pegawai Perum Damri cabang Kota Makassar. Layanan informasi secara non verbal atau dalam bentuk gambar yang ditempelkan di Kantor Perum Damri cabang Kota Makassar, di dalam bus BRT Mamminasata, dan halte BRT Mamminasata di Kota Makassar, seperti : Tarif atau biaya tiket bus BRT Mamminasata, trayek bus BRT Mamminasata, informasi nomor telepon penting dan sms pengaduan BRT Mamminasata, informasi tentang fasilitas keamanan bus BRT Mamminasata, dan informasi tentang nama-nama halte BRT Mamminasata.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian di atas, maka hipotesis adalah sebagai berikut :

H.2 : Diduga faktor Informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas kerja pada perusahaan jasa angkutan umum bus Damri kota Mataram Lombok.

Berdasarkan Lesta Riana Sinaga, Nur Efendi, dan M Iqbal Harori (2020) menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Nilai pengaruh terbesar terdapat pada variabel harga, lalu diikuti dengan fasilitas apa yang didapatkan dengan harga yang ditawarkan.

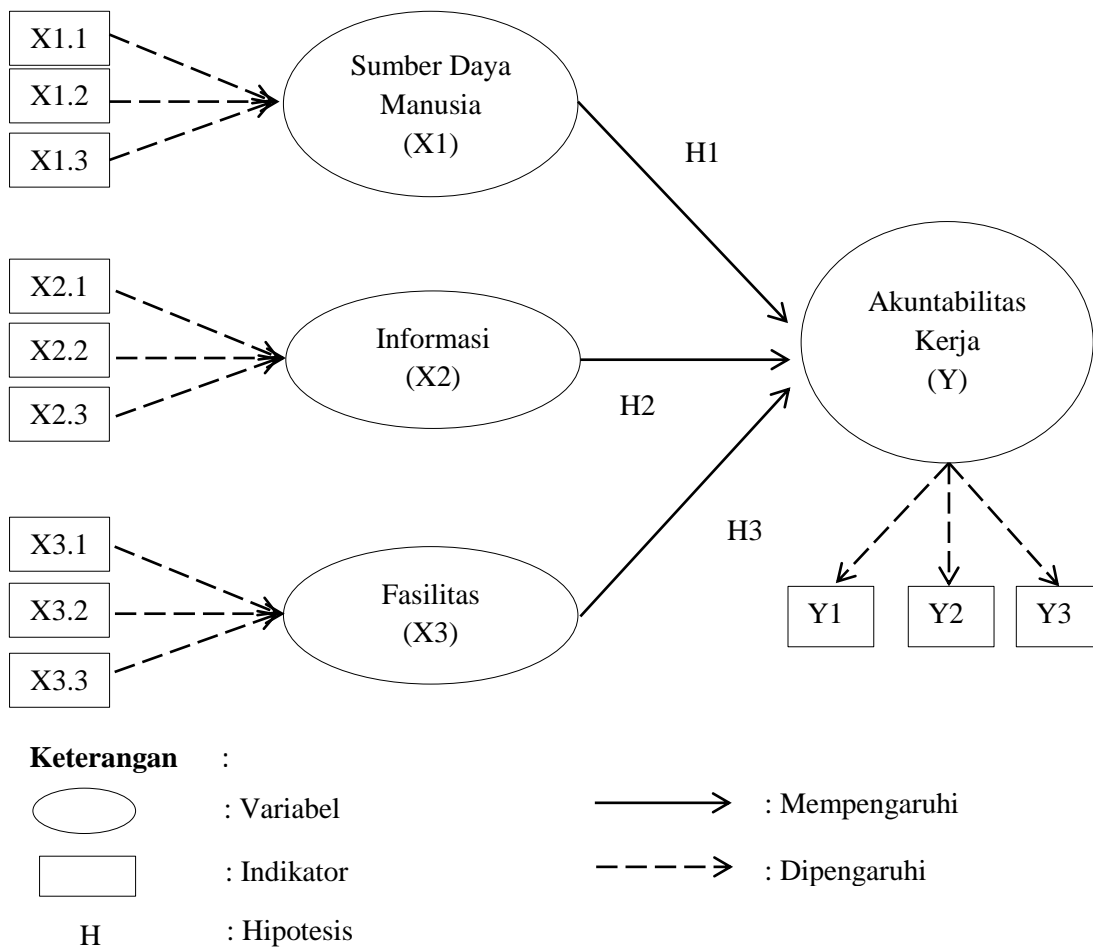
Sedangkan Yoga Adiyanto (2020) menyatakan bahwa Variabel Fasilitas pada Bus Damri Trayek Serang–Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang berdasarkan jawaban responden yang telah disebar pada 75 responden dalam kategori “Kuat” dengan skor sebesar 312,77. Dalam uji hipotesis (t) secara parsial Didapat t hitung 6,954 lebih besar dari t table 1,993 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian di atas, maka hipotesis adalah sebagai berikut :

H.3 : Diduga faktor fasilitas berpengaruh positif terhadap akuntabilitas kerja pada perusahaan jasa angkutan umum bus Damri kota Mataram Lombok.

2.3 Kerangka Pikir

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Variabel dalam penelitian ini meliputi karakteristik Sumber Daya Manusia, Informasi, Fasilitas dan Akuntabilitas Kerja pada Perusahaan Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI Kota Mataram Lombok.

1. Variabel Independent

a. X1 (Sumber Daya Manusia)

Indikator :

X.1 Tanggung Jawab

X.2 Kemampuan atau *Skill*

X.3 Disiplin

b. X2 (Informasi)

Indikator :

X.1 Sistem Pelayanan

X.2 Rute Kendaraan

X.3 Jadwal Kendaraan

c. X3 (Fasilitas)

Indikator

X.1 Gedung Pelayanan Umum

X.2 Fasilitas Kendaraan

X.3 Kelayakan Kendaraan Bus

2. Variabel Dependent

Y1 (Akuntabilitas Kerja)

Indikator :

Y.1 Pelayanan Cepat

Y.2 Informasi Tepat

Y.3 Fasilitas Penunjang