

# KAJIAN KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN ANGKUTAN KARYAWAN DI KAWASAN INDUSTRI JABABEKA I CIKARANG

Panji Pasa Pratama<sup>\*1</sup>, Harnen Sulistio<sup>2</sup>, Achmad Wicaksono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa / Program Magister / Jurusan Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Brawijaya

<sup>2</sup>Dosen / Jurusan Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Brawijaya  
Jl. MT. Haryono No. 167 Malang, 65145, Jawa Timur

Korespondensi : panjipasa@yahoo.com

## ABSTRAK

Kabupaten Bekasi memiliki salah satu kawasan industri yang terbesar di Indonesia yaitu Kawasan Industri Jababeka Cikarang yang telah memberikan fasilitas angkutan karyawan bagi tenaga kerjanya. Namun kenyataannya angkutan karyawan yang ada belum bisa mengakomodir seluruh karyawan yang ada di kawasan industri tersebut khususnya Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting kinerja operasional dan pelayanan angkutan karyawan, mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan menurut persepsi pengguna jasa, serta membuat rekomendasi guna peningkatan pelayanan angkutan karyawan di kawasan industri Jababeka I Cikarang. Kajian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model regresi linier berganda. Hasil penelitian ini yaitu ada 2 jalan utama yang dilalui angkutan karyawan yaitu jalan tol dan jalan biasa, ada 9 rute dengan jumlah armada sebanyak 120 yang melayani 14 perusahaan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Dari hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* terdapat 10 variabel sebagai prioritas utama perbaikan (Kuadran I). Kemudian dianalisis dengan regresi linier hasilnya hanya ada 7 variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan dengan  $R^2 = 0,934$  dan persamaan regresi linier berganda :  $Y = 2,034 + 1,621X_2 + 1,039X_4 + 1,311X_5 + 0,829 X_6 + 1,046X_7 + 1,877X_8 + 1,619X_{10}$ . Dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan yaitu yang pertama variabel  $X_8$  (Fasilitas Kebersihan( Tong Sampah)), yang kedua variabel  $X_2$  (Keterampilan Mengemudikan Kendaraan), dan yang ketiga variabel  $X_{10}$  (Umur Kendaraan).

**Kata kunci:** angkutan karyawan, kinerja operasional, IPA, regresi linier berganda

## 1. PENDAHULUAN

Kawasan industri di Indonesia tersebar hampir di semua wilayah, pulau, kepulauan yang ada di negara ini. Kawasan - kawasan industri tersebut pada umumnya memiliki luas lahan, jumlah perusahaan, jumlah tenaga kerja, nilai produksi, dan arus barang (baik ekspor maupun domestik) yang beragam. Kabupaten Bekasi merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, dengan ibukotanya adalah Kota Cikarang. Perekonomian Kabupaten Bekasi ditopang oleh sektor pertanian, perdagangan dan perindustrian. Banyak industri yang terdapat di

Kabupaten Bekasi, saat ini ada tujuh kawasan industri besar yang terletak di Cikarang, Kabupaten Bekasi. Kawasan industri tersebut adalah Jababeka, MM 2100, Delta Mas, Lippo Cikarang, Hyundai, EJIP, dan Bekasi Fajar. Kawasan Industri MM 2100 merupakan gabungan antara 2 kawasan industri, yaitu MM 2100 dan PT. Bekasi Fajar.

Kawasan Industri Jababeka merupakan kawasan industri yang terbesar di Kabupaten Bekasi khususnya di wilayah Cikarang dengan luas kurang lebih 1.570 hektar yang berisi lebih dari 1.500 perusahaan lokal dan multinasional.

Angkutan Umum yang ada di Jababeka tidak menjangkau ke seluruh wilayah kawasan Industri Jababeka 1 Cikarang, akan tetapi hanya melewati satu ruas jalan saja sehingga tidak dapat melayani para karyawan yang membutuhkan angkutan untuk pulang atau menuju ke lokasi kerja bagi yang tidak menggunakan fasilitas angkutan karyawan. Padahal untuk di pintu masuk utama ke Kawasan Industri Jababeka 1 Cikarang terdapat sebuah sub terminal angkot akan tetapi masih perlu adanya pembahasan mengenai angkutan umum tersebut agar bisa menjangkau ke seluruh kawasan Industri Jababeka 1 Cikarang.

Pertumbuhan kawasan industri di Kabupaten Bekasi berdampak juga pada meningkatnya kesempatan kerja, serta meningkatnya jumlah tenaga kerja baik yang asli dari daerah Bekasi maupun yang berdatangan dari luar daerah Bekasi. Dengan adanya Kawasan Industri Jababeka Cikarang yang saat ini merupakan kawasan industri yang terbesar di Kabupaten Bekasi, maka semakin banyak jumlah tenaga kerja yang bekerja di kawasan tersebut. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya jumlahnya perjalanan di Kabupaten Bekasi yang berdampak langsung pada proses kegiatan transportasi di kawasan ini. Untuk mempermudah pergerakan tenaga kerja khususnya karyawan perusahaan di Kawasan Industri Jababeka Cikarang baik yang menuju ke tempat kerja maupun sebaliknya, beberapa perusahaan telah memberikan fasilitas angkutan karyawan bagi para tenaga kerjanya.

Namun dalam kenyataannya Angkutan Karyawan yang ada belum bisa mengakomodir seluruh karyawan yang ada di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Masih banyak karyawan yang menggunakan kendaraan pribadi seperti mobil maupun sepeda motor. Melihat permasalahan tersebut maka perlu adanya studi lebih lanjut untuk mengkaji kinerja operasional dan pelayanan angkutan

karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- (1) Mengetahui kondisi eksisting kinerja operasional dan pelayanan angkutan karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang.
- (2) Mengetahui kepuasan dan kepentingan menurut pengguna jasa dengan metode IPA.
- (3) Membuat arahan guna peningkatan pelayanan angkutan karyawan di kawasan Industri Jababeka I Cikarang analisis regresi linier berganda.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Angkutan karyawan (Undang - Undang LLAJ, 2009) merupakan angkutan orang dengan tujuan tertentu yang digunakan untuk karyawan yang diselenggarakan dengan menggunakan mobil penumpang umum atau mobil bus umum. Angkutan Khusus (Keputusan Menteri Perhubungan, 2003) adalah angkutan yang mempunyai asal dan/atau tujuan tetap, yang melayani antar jemput penumpang umum, antar jemput karyawan, permukiman, dan simpul yang berbeda. Pelayanan angkutan karyawan dilaksanakan dalam trayek yang melayani dari dan ke satu tujuan sentra kerja dengan beberapa titik asal penumpang dengan ciri - ciri khusus mengangkut karyawan, berjadwal dan tidak boleh singgah di terminal, menggunakan mobil bus, menggunakan plat tanda nomor warna dasar kuning dengan tulisan hitam, pembayaran dilakukan secara langsung atau tidak langsung oleh karyawan, dan tidak menaikkan penumpang umum. Ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY (Idris,2009) yang menyatakan bahwa secara umum pelayanan angkutan umum bus kota di Jogjakarta masih buruk, hal ini ditunjukkan oleh nilai tingkat

kesesuaiannya. Faktor yang merupakan prioritas utama untuk dilaksanakan adalah yang berhubungan dengan keselamatan, keamanan dan kenyamanan.

2. Prospek Tentang Angkutan Antar Jemput Bis Karyawan Studi Kasus Kantor Pemerintah Propinsi Jawa Tengah (Supoyo, 2004) yang menyatakan bahwa penggunaan dan pengembangan jasa antar jemput karyawan bagi pegawai pemerintah Propinsi Jawa Tengah dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, pendidikan, golongan, jumlah keluarga, kepemilikan kendaraan, jarak waktu tempuh, kesempatan dan lain - lain
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Nurtania & Sadad, 2013) menyatakan bahwa terdapat 4 variabel yang masuk di kuadran A , yaitu variabel sarana, prasarana, guru, dan karyawan dan semua variabel berpengaruh terhadap kualitas layanan.

### 3. METODOLOGI

Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, maka perlu sebuah acuan dalam pelaksanaan penelitian yang biasa disebut sebagai metodologi penelitian.

#### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Survei Inventarisasi Sarana dan Prasarana  
Untuk mengetahui sarana dan prasarana yang ada di Kawasan industri Jababeka I Cikarang.
2. Survei Statis Angkutan Karyawan  
Untuk mengetahui pelayanan angkutan karyawan yang beroperasi di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang.
3. Kuisisioner Metode IPA  
Untuk mengetahui persepsi pengguna angkutan karyawan terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan yang ada di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang.
4. Studi Pustaka

Mempelajari referensi seperti jurnal, karya ilmiah, maupun penelitian lain yang terkait dengan topik yang diteliti.

#### 3.2 Penentuan Jumlah Sampel

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin maka survai kuisisioner metode IPA untuk pengguna angkutan karyawan sebesar 400 responden.

#### 3.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Deskriptif Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Karyawan  
Untuk mengetahui kinerja operasional angkutan karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang.
2. Analisis dengan Metode *Important Performance Analysis* (IPA)  
Untuk mengetahui persepsi pengguna angkutan karyawan terhadap pelayanan angkutan karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang yang hasilnya diplot dalam sebuah diagram kartesius.
3. Analisis Regresi Linier Berganda  
Untuk mengetahui pengaruh variabel hasil IPA terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan serta mendapatkan persamaan regresi linier berganda.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Kondisi Eksisting Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Divisi Customer Service PT. Jababeka Tbk. terdapat 844 perusahaan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Sedangkan untuk data jumlah karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang keseluruhan sebanyak 249.925 orang. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada 830 perusahaan yang belum memiliki angkutan karyawan dari total perusahaan 844 di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Ada 88 angkutan karyawan yang masuk melalui pintu 1, 19 angkutan karyawan.

yang masuk melalui pintu 7 dan 13 angkutan karyawan yang masuk melalui pintu 9. Jadi total angkutan karyawan yang beroperasi dan masuk ke Kawasan Industri Jababeka I Cikarang sebanyak 120 angkutan karyawan.

**Tabel 1.** Data PO yang beroperasi di KIJ I

NO	PO	JUMLAH ARMADA			SUB TOTAL PER PO
		PINTU 9	PINTU 1	PINTU 7	
1	ANEKA JAYA	0	0	1	1
2	BINA TRANSPORT	1	2	0	3
3	HIBA UTAMA	1	24	1	26
4	GMS	1	2	0	3
5	JM	0	0	1	1
6	PARAHYANGAN	4	20	7	31
7	PUTRA REGU	0	2	0	2
8	RESTU	0	4	0	4
9	SJLU	6	34	9	49
SUB TOTAL PER PINTU		13	88	19	
TOTAL			120		120

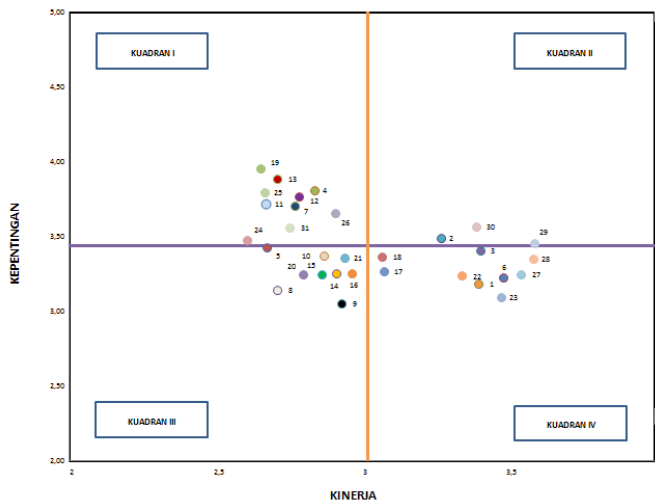
Dari data tersebut PO yang mendominasi di KIJ I adalah PO. SJLU (Sinar Jaya Langgeng Utama) dengan jumlah armada 49, urutan kedua ditempati oleh PO. Parahyangan dengan jumlah armada 31, dan ketiga PO. Hiba Utama dengan jumlah armada 26.

#### 4.2 Analisa IPA

- Berdasarkan data pada kuisioner yang telah direkapitulasi maka diperoleh rata - rata skor tingkat kepentingan tiap variabel adalah 3,44 dan rata – rata skor tingkat kinerja tiap variabel adalah 3,02.
- Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuisioner metode IPA dengan 400 responden , dapat diperoleh diagram kartesius. Diagram ini terbagi atas empat kuadran dimana garis sumbu absis dan ordinat yang membentuk kuadran itu berasal dari nilai rata-rata aspek maupun item dari tingkat kinerja (X) maupun tingkat kepentingan (Y). Adapun diagram kartesiusnya seperti pada **Gambar 1**.

- **Kuadran 1** (Prioritas Utama) dengan tingkat kepentingan tinggi tapi tingkat kinerjanya rendah, berisi 10 item yang terdiri dari nomor : 4 (Kaca Film Kendaraan), 7 (Keterampilan Mengemudikan Kendaraan), 11 ((Peralatan Keselamatan (APAR, pemecah kaca, senter)), 12 ((Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K)), 13 ((Informasi Tanggap Darurat (Sticker Pengaduan Keadaan Darurat)), 19 (Sabuk Keselamatan), 24 ((Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (AC)), 25 ((Fasilitas Kebersihan (Tempat Sampah)), 26 (Stiker Larangan Merokok), 31 (Umur Kendaraan).
- **Kuadran 2** (Pertahankan Prestasi) dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya tinggi, berisi 3 item yang terdiri dari nomor : 2 (Identitas Awak Kendaraan), 29 ((Headway (Jarak Antar Kendaraan)), dan 30 (Jumlah Armada Yang Beroperasi).
- **Kuadran 3** (Prioritas Rendah) dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya rendah, berisi 9 item yang terdiri dari nomor: 5 ((Lampu Isyarat Tanda Bahaya (Terletak di Luar Kendaraan)), 8 ((Sikap dan Perilaku Pengemudi (Baik, Hormat dan Ramah)), dan 9 (Kondisi Fisik Pengemudi), 10 (Jam Istirahat Pengemudi), 14 (Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri), 15 (Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang), 16 (Ban (Bukan Vulkanisir)), 20 (Pintu Keluar Masuk Pengemudi), dan 21 ((Kelistrikan untuk Audio Visual yang memenuhi SNI)).
- **Kuadran 4** (Berlebihan) dengan tingkat kepentingan rendah tapi tingkat kinerjanya tinggi, berisi 9 item yang terdiri dari nomor : 1 (Identitas Kendaraan), 3 (Lampu Penerangan Dalam Kendaraan), 6

(Pengetahuan Pengemudi), 17 (Rel Korden Di Jendela), 18 (Alat Pembatas Kecepatan), 22 ((Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (Pool)), 23 (Daya Angkut Kendaraan), 27 (Informasi Pelayanan Angkutan), dan 28 (waktu berhenti di halte)



Gambar 1. Diagram kartesius IPA

### 4.3 Hasil Analisis Regresi

Dari hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 10 variabel yang masuk pada kuadran I akan tetapi setelah dilihat dari hasil analisis korelasi antar variabel hanya terdapat 7 variabel yang digunakan dalam analisis regresi linier berganda antara lain:

1. Keterampilan Mengemudikan Kendaraan ( $X_2$ )
2. Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K) ( $X_4$ )
3. Informasi Tanggap Darurat (Sticker Pengaduan Keadaan Darurat) ( $X_5$ )
4. Sabuk Keselamatan ( $X_6$ )
5. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (AC) ( $X_7$ )
6. Fasilitas Kebersihan (Tempat Sampah) ( $X_8$ )
7. Umur Kendaraan ( $X_{10}$ )

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan dengan bantuan program statistik maka didapatkan persamaan regresi linier berganda dengan

nilai  $R^2$  adalah 0,934 untuk memperkirakan tingkat kinerja pelayanan angkutan karyawan :

$$Y = 2,034 + 1,621X_2 + 1,039X_4 + 1,311X_5 + 0,829 X_6 + 1,046X_7 + 1,877X_8 + 1,619X_{10}$$

Dimana :

- $Y$  = kinerja pelayanan angkutan karyawan
- $X_2$  = Keterampilan Mengemudikan Kendaraan
- $X_4$  = Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K)
- $X_5$  = Informasi Tanggap Darurat (Sticker Pengaduan Keadaan Darurat)
- $X_6$  = Sabuk Keselamatan
- $X_7$  = Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (AC)
- $X_8$  = Fasilitas Kebersihan (Tempat Sampah)
- $X_{10}$  = Umur Kendaraan

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hal yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan dilihat dari nilai koefisiennya yaitu yang pertama variabel  $X_8$  (Fasilitas Kebersihan( Tong Sampah)), yang kedua variabel  $X_2$  (Keterampilan Mengemudikan Kendaraan), dan yang ketiga variabel  $X_3$  (Umur Kendaraan).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kondisi eksisting kinerja operasional dan pelayanan angkutan karyawan sebagai berikut:
  - a. Sesuai dengan kondisi eksisting yang ada bahwa angkutan karyawan yang berasal dan menuju Kawasan Industri Jababeka I Cikarang melalui 2 rute yaitu jalan biasa dan jalan tol. Total angkutan karyawan

yang beroperasi di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang adalah 120 armada yang melayani 14 perusahaan.

- b. Terdapat 9 lintasan/ rute pelayanan angkutan karyawan yang beroperasi di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang. Rute/ Lintasan ini terbagi menjadi 2 lintasan ada yang melalui jalan seperti biasanya dan ada juga yang melalui jalan tol untuk menuju ke tujuan akhir dari lintasan ini. Ada 3 rute yang melalui jalan biasa bukan jalan tol yaitu rute D (Tujuan Cibarusah), Rute E (Tujuan Cibitung, Tambun, Bekasi Timur), dan Rute H (Tujuan Kerawang-By Pass). Selain ketiga rute tersebut angkutan karyawan beroperasi melalui jalan tol.
2. Dari hasil analisis IPA terdapat 10 variabel Kuadran 1 (Prioritas Utama) dengan tingkat kepentingan tinggi tapi tingkat kinerjanya rendah antara lain: 4 (Kaca Film Kendaraan), 7 (Keterampilan Mengemudi Kendaraan), 11 ((Peralatan Keselamatan (APAR, pemecah kaca, senter)), 12 ((Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K)), 13 ((Informasi Tanggap Darurat (Sticker Pengaduan Keadaan Darurat)), 19 (Sabuk Keselamatan), 24 ((Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (AC)), 25 ((Fasilitas Kebersihan (Tempat Sampah)), 26 (Stiker Larangan Merokok), 31 (Umur Kendaraan)
3. Berdasarkan hasil analisis regresi dari 10 variabel prioritas penanganan hanya terdapat 7 variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan antara lain Keterampilan Mengemudi Kendaraan (**X2**), Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K) (**X4**), Informasi Tanggap Darurat (Sticker Pengaduan Keadaan Darurat) (**X5**), Sabuk Keselamatan (**X6**), Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan (AC) (**X7**), Fasilitas Kebersihan (Tempat Sampah) (**X8**), dan Umur Kendaraan (**X10**)

dengan persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 2,034 + 1,621X2 + 1,039X4 + 1,311X5 + 0,829 X6 + 1,046X7 + 1,877X8 + 1,619X10$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelayanan angkutan karyawan dilihat dari nilai koefisiennya yaitu yang pertama variabel X8 (Fasilitas Kebersihan( Tong Sampah)), yang kedua variabel X2 (Keterampilan Mengemudi Kendaraan), dan yang ketiga variabel X10 (Umur Kendaraan).

## 5.2 Saran

Dari hasil analisa dan kesimpulan, diperoleh beberapa saran bagi pemerintah Kabupaten Bekasi dan peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah Kabupaten Bekasi dan pengelola Kawasan Industri Jababeka I Cikarang perlu melaksanakan kerjasama untuk mengorganisir pelayanan angkutan karyawan dengan melihat masukan dari pengguna jasa.
2. Bagi Kementerian Perhubungan perlu disusun standar pelayanan minimal angkutan karyawan.
3. Bagi penelitian berikutnya, dapat menggunakan kawasan industri lain sebagai tempat penelitian selanjutnya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Idris, Z., 2009. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY*. Dinamika Teknik Sipil. 9 (2):189-196.
- Kementerian Perhubungan, 2009. *Undang - Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Tahun 2009*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan, 2003. *Keputusan Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Nurtania & Sadad, A., 2013. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan*, Jurnal Administrasi Pembangunan. 2 (1): 93-98.
- Supoyo, 2004. *Prospek Angkutan Antar Jemput Bis Karyawan Studi Kasus Kantor Pemerintah Propinsi Jawa Tengah*. Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.