

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERUSAHAAN ANGKUTAN PARIWISATA DAN ANGKUTAN SEWA DI PROVINSI JAWA TIMUR

**Mohammad Rizal Firmansyah**  
Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember, Jawa Timur  
Tlp. (0331) 484977  
rijalfirmansyah38@yahoo.com

**Januar Ferry Irawan**  
Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember, Jawa Timur  
Tlp. (0331) 484977  
januar.teknik@unej.ac.id

**Nunung Nuring Hayati**  
Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember, Jawa Timur  
Tlp. (0331) 484977  
nunung.nuring@unej.ac.id

**Sonya Sulistyono**  
Jurusan Teknik Sipil,  
Fakultas Teknik, Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember, Jawa Timur  
Tlp. (0331) 484977  
sonya.sulistyono@unej.ac.id

## Abstract

In line with improvement of economic conditions and enhancement of the tourism sector in East Java, the potential tourism market and its industries became a target of businesses in the transport sector, especially the tourism travel and rental transportation. This service was predicted to grow rapidly during the development in tourism sector. Therefore, the construction of transport infrastructures became an important issue to support the tourism sector. Not only Central Government, but also Provincial and Regency/City Government have a role in accordance with their respective authorities to plan, formulate policies, control and supervise the implementation of efficient and reliable transport systems. To improve the quality of tourism and rent service, performance evaluation of the companies should be conducted regularly.

**Keywords:** tourism and rent transport, performance evaluation, services, performance

## Abstrak

Seiring dengan membaiknya kondisi perekonomian dan meningkatnya sektor pariwisata di Jawa Timur, potensi pasar dunia pariwisata dan industri turunannya mulai menjadi incaran para pelaku usaha di sektor transportasi, khususnya angkutan pariwisata dan angkutan sewa. Layanan ini diprediksi tumbuh dengan cepat seiring perkembangan dunia pariwisata. Oleh karena itu, pembangunan prasarana transportasi menjadi penting untuk mendukung sektor pariwisata ini. Tidak hanya Pemerintah Pusat, namun juga Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai peran sesuai cakupan kewenangannya masing-masing untuk menyusun rencana, merumuskan kebijakan, mengendalikan, dan mengawasi perwujudan sistem transportasi yang efisien dan handal. Untuk meningkatkan layanan angkutan wisata dan angkutan sewa, diperlukan evaluasi kinerja secara teratur terhadap kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa.

**Kata-kata kunci:** angkutan pariwisata dan angkutan sewa, evaluasi kinerja, layanan, kinerja

## PENDAHULUAN

Angkutan pariwisata dan angkutan sewa, sebagai bagian sistem transportasi, merupakan suatu kebutuhan masyarakat yang berfungsi melengkapi kebutuhan ber-

transportasi. Keberadaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa sangat penting, di saat masyarakat membutuhkan kendaraan dalam kapasitas besar yang tidak dapat terlayani oleh kendaraan pribadi. Akan tetapi bila tidak ditangani secara baik dan benar, akan terjadi penurunan efektivitas maupun efisiensi sistem transportasi secara umum, yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja transportasi yang buruk akan menyebabkan angkutan wisata dan angkutan sewa ditinggalkan oleh pemakainya. Beberapa permasalahan yang umum terjadi pada perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa terkait dengan aspek administrasi, aspek teknis, aspek operasional, aspek kepengusahaan, dan aspek Sumber Daya Manusia (SDM).

Dalam pembangunan transportasi khususnya angkutan pariwisata dan angkutan sewa, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai peranan sesuai cakupan kewenangannya masing-masing untuk menyusun rencana, merumuskan kebijakan, mengendalikan, dan mengawasi perwujudan sistem transportasi yang efisien dan handal. Oleh sebab itu diperlukan evaluasi kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa di Provinsi Jawa Timur.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Provinsi Jawa Timur dengan meninjau kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa. Tinjauan dilakukan pada perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa yang pada tahun 2015 beroperasi dan melakukan pelayanan, yaitu sebanyak 17 perusahaan, seperti yang terdapat pada Tabel 1.

**Tabel 1** Daftar Perusahaan Angkutan Pariwisata dan Sewa di Jawa Timur

No.	Nama Perusahaan	Keterangan
1	PT Mahkota Mitra Sentosa	Angkutan Pariwisata
2	PT Rajawali Berkat Anugerah	Angkutan Pariwisata
3	PT Majoe Muda Mandiri	Angkutan Pariwisata
4	PT Persada Citra Nusantara	Angkutan Pariwisata
5	PT Medali Mas Transportasi	Angkutan Pariwisata
6	PT Pratama Putra	Angkutan Pariwisata
7	PT Parikesit	Angkutan Pariwisata
8	PO Pelita Mas	Angkutan Pariwisata
9	PO Akas Asri	Angkutan Pariwisata
10	PT Djoko Kendil	Angkutan Pariwisata
11	PT Wali Songo	Angkutan Pariwisata
12	PT Bagong Dekaka Makmur	Angkutan Sewa
13	CV Ladju	Angkutan Sewa
14	PT Rukun Jaya Sejahtera	Angkutan Sewa
15	PT Merpati Wahana	Angkutan Sewa
16	CV Raja Surya	Angkutan Sewa
17	PO Mandala Satata Gama	Angkutan Sewa

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur (2015)

## Parameter Evaluasi Kinerja Pelayanan Perusahaan Angkutan

Parameter-parameter tinjauan terhadap evaluasi kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa mengacu pada Standar Pelayanan Minimal dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek (Kementerian Perhubungan, 2014) antara lain: aspek keselamatan dan kenyamanan. Tinjauan kinerja didasarkan atas hasil penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner pada setiap perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa dengan menjawab beberapa pertanyaan berupa aspek-aspek pelayanan sesuai dengan kondisi sesungguhnya perusahaan angkutan tersebut, sebagaimana disajikan pada Tabel 2. Aspek-aspek penilaian selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa. Terdapat 5 aspek dengan beberapa item yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa.

**Tabel 2** Daftar Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Perusahaan Angkutan

No.	Aspek Tinjauan	Sub-Aspek Tinjauan
1	Aspek Administrasi	a. Administrasi umum b. Administrasi sarana c. Administrasi SDM d. Administrasi prasarana e. Administrasi asuransi
2	Aspek Teknis	a. Fasilitas perawatan kendaraan b. Fasilitas suku cadang kendaraan c. Fasilitas kendaraan
3	Aspek Operasional	a. Awak kendaraan b. Kendaraan c. Pelayanan d. Pengawasan
4	Aspek Kepengusahaan	a. Kepemilikan kantor b. Parkir bus c. Bengkel mesin d. Bengkel ban e. Bengkel <i>body repair</i> f. Bengkel listrik g. Penyimpanan suku cadang h. Pencucian kendaraan i. Penanganan limbah j. Pendukung lainnya
5	Aspek SDM dan Keuangan	a. Sistem perekrutan b. Upah/gaji c. Status kepegawaian d. Peningkatan kualitas pegawai e. Pemberian fasilitas pada pegawai f. Pembinaan pegawai

Sumber: Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur (2015)

Evaluasi kinerja dilakukan dengan menganalisis kinerja pelayanan perusahaan angkutan menggunakan metode skoring untuk keseluruhan kuesioner pada masing-masing aspek. Skoring merupakan teknik pengambilan keputusan pada suatu proses yang melibatkan berbagai faktor secara bersama-sama dengan cara memberi skor/nilai pada

masing-masing faktor tersebut. Dalam menganalisis kinerja pelayanan perusahaan angkutan pariwisata dan angkutan sewa dilakukan pembobotan pada masing-masing aspek, sehingga dapat dilihat nilai total masing-masing aspek sebelum akhirnya setiap nilai dijumlahkan dan dirata-rata untuk mengetahui nilai akhir dari perusahaan angkutan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengevaluasi suatu kinerja terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Salah satunya adalah metode skoring yang memiliki tahapan, yaitu skoring, pembobotan, rekapitulasi data, dan analisis hasil rekapitulasi data.

### Skoring

Skoring merupakan teknik pengambilan keputusan pada suatu proses yang melibatkan berbagai faktor secara bersama-sama dengan cara memberi skor/nilai pada masing-masing faktor tersebut. Skoring dapat dilakukan secara objektif dengan perhitungan statistik atau secara subjektif dengan menetapkannya berdasarkan pertimbangan tertentu.

Skoring data yang dimaksud adalah proses perubahan jawaban-jawaban soal menjadi angka-angka atau bisa disebut juga suatu tindakan kuantifikasi terhadap jawaban yang diberikan pada kuisioner. Skor yang diberikan berupa angka 1, 2, 3, ... dan seterusnya, sesuai dengan banyaknya pilihan jawaban yang disediakan. Urutan pilihan jawaban telah disesuaikan dari tingkatan baik ke buruk untuk mempermudah melakukan analisis.

### Pembobotan

Teknik pembobotan adalah pemberian penilaian kriteria terhadap dua atau lebih sampel yang memiliki karakteristik yang sama. Penentuan kriteria pada teknik pembobotan dengan cara membandingkan nilai ekuivalen dari masing-masing sampel (Kanaidi, 2007). Dalam menentukan masing-masing nilai yang memiliki bobot berbeda, hal yang dilakukan adalah menentukan batas atas dan batas bawah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menghitung interval dan juga bobot nilai lainnya.

Untuk menentukan interval digunakan persamaan 1 (Kanaidi, 2007):

$$Interval = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah interval}} \quad (1)$$

Adapun perhitungan untuk mencari nilai antara batas atas dan batas bawah dapat menggunakan interpolasi, dengan persamaan 2:

$$X = (\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}) + \left( \frac{\text{nilai terendah}}{\text{jumlah interval}} \right) \quad (2)$$

Pembobotan nilai dilakukan dengan menerjemahkan skor yang ada pada setiap pertanyaan pada kuesioner. Setiap skor memiliki bobot nilai yang berbeda, tergantung pada banyaknya pilihan jawaban.

### Kinerja Perusahaan Angkutan Pariwisata dan Sewa

Data berisi nilai akhir dari setiap aspek dan nilai akhir tiap perusahaan setelah dilakukan pembobotan dan perhitungan, dikelompokkan menjadi 5 kelas interval beserta nilai huruf dan kategori deskripsinya. Tabel 3 menunjukkan kriteria hasil skor yang memberikan rentang kategori sangat kurang hingga sangat baik. Rekapitulasi hasil analisis untuk nilai akhir kinerja perusahaan angkutan umum pariwisata dan sewa di Jawa Timur diperlihatkan pada Tabel 4.

**Tabel 3** Kriteria Hasil Skor

No.	Nilai Akhir	Nilai Huruf	Kategori
1	80-100	A	Sangat Baik
2	70-79	B	Baik
3	60-69	C	Cukup
4	50-59	D	Kurang
5	0-49	E	Sangat Kurang

**Tabel 4** Rekapitulasi Kinerja Perusahaan Angkutan Umum Pariwisata dan Sewa

No.	Nama Perusahaan	Nilai Sub-Aspek					Jumlah	Rata-rata	Nilai Huruf
		Admi-nistrasi	Teknik	Opera-sional	Kepe-ngusa-haan	SDM			
1	PT Mahkota Mitra Sentosa	35	61,67	42,24	42,78	63,58	245	49,05	E
2	PT Rajawali Berkat Anugerah	58,25	53,60	64,66	89,41	75,42	341	68,27	C
3	PT Majoe Muda Mandiri	48,75	80,57	63,79	65,32	72,37	330	66,16	C
4	PT Persada Citra Nusantara	41,5	83,33	81,90	79,49	70,16	356	71,27	B
5	PT Medali Mas Transportasi	61	94,73	93,38	97,97	93,42	440	88,10	A
6	PT Pratama Putra	44	67,50	64,93	51,35	76,32	304	60,82	C
7	PT Parikesit	48,75	80,80	73,28	85,35	72,79	360	72,19	B
8	POPelita Mas	48,65	94,17	69,83	83,32	80,68	376	75,33	B
9	PO Akas Asri	34,9	83,60	79,90	89,43	72,37	360	72,04	B
10	PT Djoko Kendil	56	83,87	74,14	87,81	74,11	375	75,18	B
11	PT Wali Songo	43	78,93	52,86	54,30	84,21	313	62,66	C
12	PT Bagong Dekaka Makmur	55	91,10	67,24	89,19	69,32	371	74,37	B
13	CV Ladju	40,4	71,67	68,97	72,30	72,79	326	65,22	C
14	PT Rukun Jaya Sejahtera	47	83,07	84,76	77,68	85,53	378	75,61	B
15	PT Merpati Wahana	54,5	74,17	47,69	63,32	82,00	321	64,34	C
16	CV Raja Surya	50,25	90,47	78,72	75,62	71,47	366	73,31	B
17	PO Mandala Satata Gama	46,75	70,03	54,59	45,51	76,32	293	58,64	D
	Nilai Maksimal	61	94,73	93,38	97,97	93,42	440	88,10	
	Nilai Minimal	34,90	53,60	42,24	42,78	63,58	245	49,05	

Secara umum dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa perusahaan dengan kriteria A adalah PT Medali Mas Transportasi yang memiliki nilai tertinggi pada setiap aspek dengan rata-rata sebesar 88,10. Terdapat 8 perusahaan dengan kriteria B, 6 perusahaan dengan kriteria C, 1 perusahaan dengan kriteria D, dan 1 perusahaan dengan kriteria E. Dari 17 perusahaan, yang mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 49,05 dengan kriteria E adalah PT Mahkota Mitra Sentosa yang memiliki nilai terendah pada Aspek Operasional dengan nilai sebesar 42,24. Aspek Kepengusahaan dengan nilai sebesar 42,78 dan Aspek Sumber Daya Manusia dengan nilai sebesar 63,58. Sementara itu, pada Aspek Administrasi, perusahaan yang mendapatkan nilai terendah adalah PO Akas Asri dengan nilai sebesar 34,9 dan perusahaan dengan Aspek Teknik terendah adalah PT Rajawali Berkat Anugerah dengan nilai sebesar 53,60. Secara umum dapat diketahui bahwa perusahaan PT Medali Mas Transportasi yang mendapatkan kriteria A termasuk dalam kategori sangat baik, sedangkan perusahaan PT Mahkota Mitra Sentosa yang mendapatkan kriteria E termasuk dalam kategori Sangat Kurang.

### Nilai Kinerja Terendah Tiap Aspek Tinjauan

Analisis dilakukan dengan menerjemahkan skor terendah pada rekapitulasi data penilaian. Skor yang diterjemahkan adalah skor terendah pada setiap aspek penilaian dari jumlah perusahaan yang ada.

**Tabel 5** Nilai Aspek Administrasi Terendah (PO Akas Asri)

No.	Sub-Aspek	Item
1	Administrasi Umum Database Usaha	Item kecelakaan
2	Administrasi Umum SOP Pelayanan	Rawat kendaraan Olah limbah Penanganan kecelakaan
3	Asuransi	Asuransi pengemudi/awak wajib dan tambahan Asuransi penumpang wajib dan tambahan Asuransi karyawan Asuransi kendaraan

**Tabel 6** Nilai Aspek Teknik Terendah (PT Rajawali Berkat Anugerah)

No.	Sub-Aspek	Item
1	Fasilitas Perawatan Dimiliki	Bengkel mesin Item bengkel ban Status tempat cuci
2	Sistem Perawatan Kendaraan	<i>Overhaull</i> kendaraan Periksa kendaraan
3	Ketersediaan Suku Cadang	<i>Fast moving</i> <i>Slow moving</i> Kendali dan ganti suku cadang Tata suku cadang
4	Fasilitas Tempat Duduk	Sabuk keselamatan Ukuran dan jarak
5	Fasilitas Tanggap Darurat	Palu pemecah Antisipasi Kaca keselamatan

Pada aspek administrasi, diperlihatkan PO Akas Asri memiliki nilai terendah. Untuk nilai terendah aspek teknik diperlihatkan pada PT Rajawali Berkat Anugerah. Sementara diperlihatkan pada hasil analisis untuk PT Mahkota Mitra Sentosa, merupakan perusahaan angkutan pariwisata dan sewa yang memiliki skor nilai pada aspek operasional, aspek kepengusahaan dan aspek SDM terendah. Berikut ini adalah komponen-komponen penyebab rendahnya nilai aspek-aspek tinjauan kinerja perusahaan pada setiap perusahaan tersebut.

**Tabel 7** Nilai Aspek Operasional Terendah (PT Mahkota Mitra Sentosa)

No.	Sub-Aspek	Item
1	Awak Kendaraan	Jam kerja pengemudi/hari
2	Identitas Kendaraan	Papan trayek
3	Pelayanan	Sistem pemesanan Info tarif dalam kendaraan Info tarif pada loket Info tarif pada karcis Catat <i>manivest</i> penumpang Tanda pengenalan bagasi Tamabahan <i>food rest</i> Tambahkan makanan & minuman Tambahkan ruang tunggu
4	Pengawasan	Penggunaan <i>speed limiter</i> Penggunaan radio komunikasi Petugas pengawas Info pengaduan pelayanan

**Tabel 8** Nilai Aspek Kepengusahaan Terendah (PT Mahkota Mitra Sentosa)

No.	Sub-Aspek	Item
1	Kepemilikan Kantor	Kepemilikan <i>pool</i> utama Perlengkapan kantor
2	Fasilitas Bengkel Mesin	Teknologi alat bengkel mesin
3	Bengkel <i>Body Repair</i>	Kondisi bengkel <i>body</i> Peralayan bengkel <i>body</i>
4	Bengkel Listrik	Teknologi alat bengkel Kondisi bengkel listrik Peralatan bengkel listrik Teknologi bengkel listrik
5	Pencucian Kendaraan	Teknologi alat cuci kendaraan
6	Penanganan Limbah	Kepemilikan fasilitas penanganan limbah Kondisi penanganan limbah Sistem penanganan limbah
7	Pendukung Lainnya	Musholla Toilet Kantin Ruang tunggu penumpang Parkir kendaraan

**Tabel 9** Nilai Aspek SDM Terendah (PT Mahkota Mitra Sentosa)

No.	Sub-Aspek	Item
1	Sistem Perekrutan	Pelaksanaan
2	Status Kepegawaian	Tenaga administrasi
3	Peningkatan Kualitas	Diklat keahlian tenaga mekanik Diklat keahlian administrasi
4	Fasilitas Pegawai	Beasiswa
5	Pembinaan Pegawai	Promosi

## KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum 10 dari 18 perusahaan Angkutan Pariwisata dan Sewa di Jawa Timur masuk dalam kriteria sangat baik dan baik. Enam perusahaan dalam kriteria cukup dan 2 (dua) perusahaan dalam kriteria kurang dan sangat kurang. Baik atau tidaknya kinerja pelayanan perusahaan dapat dilihat melalui skor yang dimiliki untuk setiap aspek tinjauan.

Saran yang dapat diberikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan angkutan pariwisata dan angkutan sewa di Jawa Timur adalah dibutuhkannya pengawasan secara berkala untuk setiap perusahaan. Adanya pengawasan dan evaluasi secara berkala diharapkan dapat meningkatkan kinerja operator pelayanan angkutan pariwisata dan angkutan sewa tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur, khususnya Bidang Angkutan LLAJ, atas dukungan penyediaan data dan arahan selama pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2014. *Keputusan Menteri Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Kanaidi. 2007. *Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa di Wilayah Bandung Raya*. Bandung: Universitas Padjajaran.