

**PELAYANAN TRANSPORTASI PENGARUHNYA TERHADAP
PENINGKATAN NILAI JUMLAH PENJUALAN TIKET
DI PO. TIMBUL JAYA WONOGIRI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1
Fakultas Geografi



Oleh :

YOGA PRASETYA ADI NUGRAHA

NIRM: 00.5.106.09010.5. 051

Kepada
FAKULTAS GEOGRAFI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia sebagai negara yang berkembang pada dewasa ini giat melaksanakan pembangunan di segala bidang. Masalah perekonomian menjadi pusat perhatian pemerintah, terbukti dengan adanya usaha-usaha untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha pada umumnya yang menjadi indikator perkembangan perekonomian .

Untuk membantu pembangunan, pemerintah telah banyak memberikan bimbingan dan penciptaan berbagai sasaran yang diperlukan seperti perbaikan ekonomi dengan IDT, pembinaan pengusaha kecil, mempromosikan agro industri, promosi pesona wisata, perbaikan dan perluasan sarana perbankan/ telekomunikasi dan sebagainya. Pembangunan itu disebabkan adanya tuntutan manusia yang semakin kompleks dalam memenuhi kebutuhan hidupnya .

Salah satu faktor yang mendukung perkembangan pembangunan di Indonesia adalah alat transportasi. Alat transportasi tersebut memegang peranan penting baik bagi masyarakat pedesaan dan masyarakat perkotaan terutama di bidang industrialisasi atau bisnis, hankam, komunikasi, dan lain-lain. Perkembangan transportasi di Indonesia dijelaskan dalam GBHN yang tertuang dalam arah pembangunan jangka panjang II di bidang ekonomi, jasa, termasuk pula pelayanan keuangan yang efisien mampu mendukung industrialisasi dan upaya pemerataan. Jadi dengan adanya transportasi dapat mempercepat penyampaian daerah atau tempat yang dituju, terutama daerah terpencil serta pembangunan dapat berjalan lancar, adil dan merata(Depikbud, 1999).

Peranan transportasi di bidang industri sangat penting artinya, karena akan memperlancar hasil produksi industri sampai ke konsumen sesuai dengan rencana, angkutan penumpang (angkutan bus) yang mengangkut penumpang dari suatu tempat ketempat yang lain. Dari berbagai berbagai macam alat angkut yang ada ternyata bus lebih tepat dikenal dan disukai masyarakat. Apabila alat angkut bus mudah diperoleh, murah dan aman, maka dapat mendorong masyarakat

menggunakan alat transportasi atau angkutan bus. Transportasi bus ini membuat tempat yang mereka tuju dapat dijangkau lebih cepat dibanding dengan bersepeda atau pun jalan kaki

Usaha pengangkutan penumpang di samping dilaksanakan oleh pihak swasta, juga dilaksanakan oleh pemerintah di bawah pengelolaan negara atau pemerintah. Akhirnya persaingan muncul di antara mereka untuk mendapatkan hasil penjualan yang maksimal. Langkah yang diambil untuk mengantisipasi persaingan meliputi:

1. Identifikasi pesaing

Perusahaan mengenali perusahaan saingan dalam berbagai hal antara lain jenis produk yang ditawarkan, desain produk, harga, sistem pemasaran, kualitas produk dan lain sebagainya. Sehingga perusahaan mengetahui keadaan perusahaan saingan dan berusaha bagaimana mengungguli produk dari saingan tersebut

2. Identifikasi strategi pesaing

Pada tahap ini perusahaan mencari informasi strategi apa yang dipakai perusahaan saingan sehingga dapat meningkatkan perhatiannya. Apakah strategi pesaing pada diskon atau potongan harga, garansi.

3. Menentukan sasaran pesaing

Setelah mengetahui keadaan pesaing, strategi pesaing maka perusahaan harus menentukan sasaran pesaing, apakah produk yang ditawarkan untuk golongan menengah ke atas atau menengah ke bawah, sehingga perusahaan dapat menentukan sasaran pasar mana yang akan dimasuki

4. Memeperkirakan kekuatan dan kelemahan pesaing

Dalam melaksanakan strategi untuk mencapai sasaran, perusahaan harus memperkirakan kekuatan dan kelemahan pesaing. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan pesaing, perusahaan akan berhati-hati dalam mempertimbangkan sumber daya, tenaga kerja, agar tidak gagal dalam usahanya.

5. Memperkirakan pola reaksi pesaing

Setelah mengetahui keunggulan dan kelemahan pesaing maka reaksi selanjutnya dilakukan perusahaan adalah penurunan harga, penggalangan promosi, dan perluasan produk baru (Philip Kotler, 1996). Setelah mengadakan langkah-langkah tersebut di atas maka perusahaan mengambil suatu keputusan yaitu dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada penumpang atau konsumen.

Ditandakan oleh Abbas Salim bahwa tinggi rendahnya permintaan jasa tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar permintaan terhadap jasa tersebut. Adapun tujuan utamanya memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar penumpang merasa puas. Menurut Abbas Salim, kepuasan penumpang meliputi keamanan, kenyamanan, ketepatan, kecepatan, kesenangan. Kenyataan pelayanan yang seperti tersebut di atas tidak terpenuhi secara keseluruhan. Keluhan-keluhan dari konsumen penumpang sering di jumpai seperti pengemudi ugal-ugalan, pemberangkatan yang kurang tepat waktu, pelayanan awak bus yang kurang sopan, fasilitas bus yang tidak sesuai dengan besarnya tiket yang dibayar penumpang dan lain-lain. Keluhan tersebut tentunya akan mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan jasa angkutan dan juga citra perusahaan.

Demikian juga dengan PO Timbul Jaya dalam menjalankan usahanya berupaya meningkatkan pelayanan jasa terhadap penumpang antara lain berusaha ikut bersaing dengan perusahaan otobus lainnya untuk meningkatkan nilai jasa. Setelah mengadakan identifikasi pesaing, identifikasi strategi pesaing, menentukan sasaran pesaing, memperkirakan kelemahan dan kekuatan pesaing, memperkirakan pola reaksi pesaing, maka perusahaan angkutan umum PO. Timbul Jaya mengambil keputusan yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai penjualan yang maksimal yaitu mendapatkan konsumen yang sebanyak-banyaknya.

Keputusan yang diambil oleh PO. Timbul Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mendapat tanggapan yang baik dari para konsumen. Setelah mengadakan pembenahan fasilitas baik internal seperti keadaan bus, tenaga kerja,

dan lain-lain, dan eksternal seperti area parkir, perluasan agen pemasaran dan lain-lain, ternyata dapat meningkatkan hasil penjualan. Dengan pelayanan yang berkualitas maka konsumen akan merasa senang, puas, aman, nyaman dalam perjalanan. Pada akhirnya konsumen akan loyal atau selalu menggunakan angkutan PO. Timbul Jaya dalam perjalanan ke Jakarta. Perusahaan bus angkutan penumpang PO. Timbul Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan umum. Sedangkan jasa yang ditawarkan PO. Timbul Jaya adalah sebagai berikut:

1. Bus Bukan Malam (Bus Siang)

Jumlah armada Bus Bumel (bus Siang) yang dimiliki oleh PO. Timbul Jaya adalah sebanyak 10 buah, melayani trayek sebagai berikut:

- a) Wonogiri - Ponorogo - Surakarta
- b) Wonogiri – Purwantoro - Surakarta

2. Bus malam

Jumlah armada Bus Malam yang dimiliki oleh PO. Timbul Jaya adalah sebanyak 26 buah, melayani trayek sebagai berikut

- a) Wonogiri – Surakarta – Jakarta (6 armada)
- b) Wonogiri – Surakarta – Jakarta – Merak (4 armada)
- c) Ponorogo – Wonogiri – Surakarta – Jakarta (2 armada)
- d) Sragen – Surakarta – Jakarta – Merak (6 armada)
- e) Karanganyar – Surakarta – Jakarta (4 armada)
- f) Surakarta – Jakarta (4 armada)

Permasalahan yang sekarang muncul adalah apakah bentuk-bentuk pelayanan yang selama ini telah dilakukan oleh PO Timbul Jaya berpengaruh terhadap penjualan tiket dan benar-benar dirasakan oleh calon penumpang. Oleh sebab itu untuk menghindari luasnya masalah, maka penulis membatasi obyek penelitian hanya pada penumpang bus malam rute Wonogiri – Surakarta – Jakarta (pergi dan pulang). Dengan alasan agen pemasaran daerah Wonogiri paling besar dan armada-armada busnya sebanyak 18 buah. Daerah pemasaran Wonogiri meliputi: Ngadirejo, Sidoarjo, Girimantoro, Jatiroto, Slogoimo, Purwantoro, Batu, dan Krisak. Sedangkan untuk trayek yang lain perwakilan Kebakkramat meliputi:

Karanganyar, Sragen, Gemolong. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil mengadakan penelitian dengan judul sementara: "PELAYANAN TRANSPORTASI PENGARUHNYA TERHADAP PENINGKATAN NILAI JUMLAH PENJUALAN TIKET DI PO. TIMBUL JAYA WONOGIRI".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah peningkatan jumlah penjualan tiket pada PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta Trayek Wonogiri - Jakarta pulang pergi ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan jasa yang diberikan terhadap peningkatan jumlah penjualan tiket di PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta Trayek Wonogiri - Jakarta pulang pergi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui peningkatan jumlah penjualan tiket pada PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta Trayek Wonogiri - Jakarta pulang pergi.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang diberikan terhadap peningkatan jumlah penjualan pada PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta Trayek Wonogiri - Jakarta pulang pergi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi manajer PO timbul Jaya dalam rangka pengambilan keputusan yang efektif dalam rangka mencapai jumlah penjualan yang maksimal.
2. Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar S1 di Fakultas Geografi UMS.

1.5. Telaah Pustaka

Sasaran pelayanan jasa adalah untuk mencapai suatu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan keunggulan dan syarat-syarat yang tidak mudah dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling tidak hanya dikenali dari berbagai sudut yang meliputi kesenangan, kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia dalam pelayanan sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Agar pelayanan jasa dapat memuaskan, ada 4 persyaratan pokok yang harus dipenuhi, antara lain: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan, waktu penyampaian, dan keramahan tamahan (Moneir, 1995).

Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan syarat pokok agar pelayanan jasa dapat memuaskan.

1. Tingkah Laku yang Sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun, merupakan salah satu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan atau memakai layanan jasa.

2. Cara Menyampaikan

Cara penyampaian jasa hendaknya memperhatikan pada ketentuan yang berlaku, hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang. Jadi dalam hal penyampaian nya, haruslah dapat diciptakan dengan cara yang terjamin, baik dari segi waktu, penerimaan secara utuh oleh orang yang bersangkutan dan pengamanannya.

3. Waktu Penyampaian

Penyampaian pelayanan jasa yang tepat sangat didambakan setiap orang atau konsumen, karena hal ini mempunyai nilai tersendiri, yang kadang-kadang tidak dapat disamakan dengan barang atau uang. Untuk beberapa kasus faktor ketepatan waktu sering diabaikan sehingga mengurangi rasa kepuasan pengguna jasa layanan.

4. Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini berkaitan dengan perilaku petugas layanan.

Perwujudan keramahtamahan dapat ditandai melalui:

- a. Cara bicara yang wajar
- b. Cukup jelas dan tidak menimbulkan keraguan
- c. Disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka
- d. Penampilan petugas sopan sesuai adat ketimuran

e. Gaya bahasa sopan dan benar.

Bus sebagai salah satu alat transportasi, pada saat ini mengalami kemajuan terutama dalam hal memberikan pelayanan terhadap penumpang. Terbukti dengan banyak ditawarkan berbagai fasilitas baik itu di dalam maupun di luar bus sehingga penumpang merasa senang dan nyaman. Ungkapan pelanggan adalah kerja sudah merupakan hal yang wajar pada angkutan bus, baik itu angkutan dalam kota, antar kota, maupun antar propinsi (bus malam). Perusahaan Otto Bus berlomba-lomba memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yang biasanya dengan menyediakan AC, Video, Tape, Radio, Makanan ringan dan lain-lain.

Yang tidak kalah pentingnya, yaitu kemampuan perusahaan dalam memilih sopir yang berkualitas. Untuk armada pengangkutannya digunakan jenis bis yang bagus, tahun pembuatan yang paling akhir serta model yang menarik. Dengan demikian masyarakat selektif dalam memilih bis yang paling baik. Bus yang dapat memberikan pelayanan jasa yang paling baik tentu disukai para konsumen.

Membahas masalah transportasi berkaitan erat dengan dunia industri. Pengertian transportasi di dunia industri identik dengan “distribusi”. Istilah distribusi bukan hal yang baru dan banyak orang telah mengenalnya. Namun banyak juga orang yang sulit merumuskan artinya secara tepat, karena segala kegiatan yang tercakup di dalamnya telah dikerjakan dalam industri sebelum kata ini digunakan dengan segala implikasinya dan sekarang dikenal secara umum.

1. Dari pengertian di atas jelas bahwa dunia industri tidak dapat dipisahkan dengan penangkutan atau transportasi. Kalau didalam perusahaan hanya dapat memproses barang kemudian tidak dapat menyalurkan pada pelanggan maka industri tersebut akan mati. Pemindahan barang dari pabrik ketempat pelanggan hanya merupakan bagian kecil dari fungsi pengangkutan di dunia industri, tanpa memperhatikan besar kecilnya perusahaan, jenis produk atau jasa, yang ditawarkan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa distribusi atau pengangkutan barang adalah memindahkan barang sampai pada pemakai sehingga barang menjadi berguna serta dapat memenuhi kebutuhan guna mencapai mencapai kepuasan (Abbas Salim, 1993). Dalam proses pengangkutan akan nampak hal-hal sebagai berikut: Dalam proses penangkutan perlu tersedia fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. Sarana operasi, berupa kendaraan pengangkutan seperti truk, bus, kereta api, gerobak dan lain-lain.
2. Prasarana berupa transportasi, berupa jalan raya yang dilalui kendaraan dan terminal sebagai tempat memberikan pelayanan kepada penumpang dalam perjalanan, barang dalam pengiriman, kendaraan sebelum dan sesudah melakukan operasi (Muchtardudin Siregar, 1980: 10).

Untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional transportasi maka sarana operasi dan prasarananya harus diperhatikan. Untuk pembiayaan dan pengadaan sarana operasi merupakan tanggung jawab perusahaan angkutan. Sedangkan untuk prasarana operasi perusahaan angkutan tinggal menggunakan dan pembiayaannya melalui pembayaran pajak. Pengangkutan selalu mengikuti arah dan tingkat perkembangan ekonomi, dan sebaliknya perkembangan ekonomi dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang melayaninya. Perekonomian yang berkembang merangsang perkembangan kemajuan pengangkutan jasa melalui jasa pengangkutan yang lebih besar. Selain itu transportasi merupakan bagian terpenting dalam mendukung perkembangan dan pembangunan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi, pentingnya pengangkutan dan perhubungan sejak dulu hingga sekarang selalu menjadi perhatian pemerintah. Terbukti bahwa

banyak dibangun sarana dan prasarana pengangkutan baik lewat darat, laut, udara (GBHN, 1996).

Dalam kehidupan sehari-hari transportasi bermanfaat untuk mengangkut bahan baku dan barang jadi, memperdekat jarak yang kita tuju (kantor, sekolah, pasar dan lain-lain). Peranan transportasi di bidang dunia usaha adalah memindahkan barang dari pabrik dari ketempat pelanggan, namun itu merupakan bagian kecil dari kebutuhan pengangkutan di dalam industri. Tapi lebih terperinci dapat dirumuskan bahwa peranan transportasi di bidang usaha adalah : “Suatu fungsi yang isinya tugas pelayanan baik kepada prosuk maupun kepada personalia untuk menjamin bahwa barang yang tepat berada pada tempat yang tepat pada saat yang tepat. Ini jalan satu-satunya untuk mencapai keberhasilan penjualan dan kepuasan pelanggan serta merupakan pertandan bagi suatu usaha yang menguntungkan (Frank H. Woodward, 1980).

Dunia usaha memerlukan transportasi yang lebih terorganisir untuk memenuhi kebutuhan pasar yang makin luas serta untuk mengkoordinasi produk-produk atau pabrik-pabrik yang terpisah. Fungsi pengangkutan dalam pembangunan adalah menopang kegiatan semua sektor pembangunan dan membantu pengalokasian sumber ekonomi. Kemudian transportasi juga berperan dalam pertahanan dan keamanan, sosial, politik, budaya dan hin-lain. Untuk itu jasa angkutan harus cukup tersedia, mudah, terjangkau, merata agar kegiatan di semua sektor dapat berjalan dengan lancar (Depdikbud, 1993).

Semua kegiatan organisasi untuk mencapai hasil yang optimal diperlukan sebuah manajemen yang bagus. Dengan manajemen semua kegiatan dapat diarahkan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Ini berarti tugas yang akan diselesaikan itu direncanakan terlebih dahulu dan sarana kegiatan diarahkan untuk mencapai hasil yang tepat dan dapat dikendalikan. Percuma mememanajemeni suatu tanpa suatu rencana manajemen terlebih dahulu untuk mencapai hasil terakhir. Tidak terlalu sukar seseorang membayangkan sulitnya suatu rumah yang dibangun tanpa rencana atau gambar terperinci untuk digunakan oleh pekerja yang bersangkutan. Demikian pula pada setiap organisasi angkutan, rencana merupakan tugas utama dalam manajemen. Struktur organisasi

merupakan salah satu alat bantu manajemen agar orang mengerti sasaran tersebut dan untuk menghindari salah pengertian antar bagian mengenai wewenang mereka. Menurut Frank Woodward (1982), fungsi manajemen jasa angkutan sebagai berikut:

1. Menetapkan tugas-tugas yang akan dicapai
2. Menerapkan pengendalian untuk mengecek seberapa jauh tugas-tugas yang dapat dikerjakan secara efisien
3. Mengembangkan metode-metode lain agar tugas tercapai dengan lebih efisien.

Dengan adanya manajemen segala kegiatan yang akan dilakukan direncanakan, dikoordinasikan sehingga kegiatan mengarahkan pada pencapaian tujuan yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaan tugas, manajer perusahaan harus mengadakan pembagian tanggung jawab, wewenang dan kekuasaan agar tidak terjadi salah pengertian terhadap satu dengan yang lain, selain itu manajer harus mengevaluasi seberapa jauh tugas dilaksanakan. Kalau dalam kebijakan perusahaan sulit direalisasikan maka manajer harus mengembangkan metode-metode lain agar tujuan atau kebijakan perusahaan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Untuk melaksanakan tanggung jawab transportasi manajemen jasa angkutan mempunyai suatu divisi yaitu kelompok manajemen lalu lintas. Fungsinya adalah penetapan harga atau tarif, negosiasi tarif, penetapan jalur operasi transportasi, (Charles A. Taff, 1994).

Tanggung jawab seksi lalu lintas dalam penetapan harga adalah menentukan jenis tarif agar lebih menguntungkan bagi perusahaannya dari pada perusahaan yang lain. Selain itu juga berusaha agar tarif yang ditentukan tidak memberatkan para konsumen. Dalam negosiasi tarif seksi lalu lintas mengajukan kepada biro tarif atau komite klasifikasi untuk menyesuaikan dengan tarif yang akan ditentukan. Permohonan tersebut disertakan dengan alasan dia harus menentukan jalur atau rute pengiriman dan kalau manajer lalu lintas telah menetapkan jalur standar, hal ini digunakan dalam pengiriman pada tempat asal dan tempat tujuan yang sama. Tanggung jawab seksi lalu lintas dalam operasi transportasi adalah menjamin tersedianya peralatan transportasi yang cukup guna

memenuhi persyaratan minimum pengiriman dari organisasi yang bersangkutan. Tanggung jawab ini meliputi sarana peralatan, perbaikan, penjadwalan, penggunaan peralatan, penjadwalan jalur dan penyediaan biaya operasi.

Perusahaan yang mengelolaisahanya di bidang transportasi sangat dipengaruhi beberapa faktor, baik internal maupun eksternal.

1. Faktor Eksternal

Menurut Abbas Salim (1993) faktor eksternal yang mempengaruhi transportasi ialah:

- a. UU/PP (Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah) tentang pengelolaan perusahaan transportasi
- b. Kebijakan/ Peraturan pihak pemerintah daerah dan pusat, yaitu peraturan yang dikeluarkan pemerintah mengenai pengadaan bus untuk angkutan umum.
- c. Pengaruh pemakaian jasa, tinggi rendahnya income/ pendapatan angkutan tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Faktor Internal

Faktor internal yaitu dengan cara pemeliharaan tenaga kerja terbaik dengan cara pemeliharaan tenaga kerja terbaik dan mereka harus bekerja sebaik mungkin.

1. Faktor Pemasaran Jasa

Selain itu supaya kegiatan pemasaran jasa tersebut berhasil maka harus memperhatikan sifat dari pemasaran jasa itu sendiri. Ini penting dilakukan bagi perusahaan yang menginginkan agar kegiatan pemasaran dapat berhasil.

Pemasaran jasa meliputi:

a. Penyesuaian dengan selera konsumen

Pengusaha angkutan bus harus memperhatikan pelayanan atau selera konsumen, jika tidak maka orang tidak mau naik kendaraanya. Bus akan rusak, kotor, mogok dan tidak akan ditumpangi lagi, mereka akan memilih bus yang bagus, rapi dan berpenampilan menari.

b. Keberhasilan pemasaran jasa dipengaruhi oleh pendapatan penduduk

Kenyataan semakin maju sebuah negara semakin meningkat permintaan akan jasa. Hal ini sehubungan dengan hirarki kebutuhan manusia yang semula-mula hanya membutuhkan terpenuhinya kebutuhan fisik, layaknya makan, minum pakaian, kemudian menginjak pada kebutuhan yang lebih abstrak yaitu kebutuhan akan jasa.

c. Pada perusahaan jasa tidak ada fungsi penyimpanan

Telah dikatakan bahwa jasa produksi bersamaan dengan konsumsi, jadi tidak ada jasa yang disimpan. Jika tempat duduk yang selama tidak diisi, maka ini berarti kerugian bagi perusahaan bus. Tempat duduk yang kosong tersebut tidak dapat dijual besok, sebab ada lagi kegiatan pemasaran yang baru.

d. Mutu jasa dipengaruhi oleh benda berwujud

Jasa yang sifatnya tidak berwujud yang memberi pelayanan sebagai patokan terhadap kualitas yang ditawarkan. Untuk bus yang dinilai konsumen adalah keadaan bus, kebersihan bus, merk bus, nama baik bus, dan sebagainya. Tugas utama perusahaan jasa tersebut mengelola benda berwujud tersebut agar memberikan jasa yang memuaskan, sehingga konsumen tersebut akan yakin bahwa jasa yang ditawarkan adalah berkualitas baik.

e. Saluran distribusi dalam marketing jasa

Mengenai saluran distribusi dalam marketing jasa merupakan hal yang penting, karena pada umumnya dalam marketing, jasa perantara tidak digunakan tapi dalam bus masalah diperlukannya para perantara seperti agen-agen, diutamakan untuk bus malam, atau bus cepat

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa angkutan, harus berhubungan dengan sistem trayek. Berdasarkan daftar tabel trayek yang dibuat Dirjen DLLAJR. Perhubungan darat dan bentuk-bentuk trayek dapat diklasifikasikan sebagai berikut: Trayek langsung berhubungan kota asal dengan kota tujuan berawal dari titik awal dan akhir suatu lintasan, trayek yang berasal dari pertengahan dari pertengahan suatu lingkaran, trayek yang berbentuk radial (Pasaribu, 1993). Pelaksanaan trayek langsung adalah setiap armada pengangkutan tidak boleh menaikkan dan menurunkan penumpang

disembarang agen atau halte sebelum armada tersebut mencapai tujuan akhir dari perjalanannya. Pada dasarnya rute/ trayek perjalanan adalah melingkar dalam artian armada yang berangkat untuk mencapai tujuan pengiriman kemudian kembali lagi ketempat pemberangkatan. Untuk trayek setengah lingkaran bagi armada, berangkat dari tempat pemberangkatan menuju pada tujuan, namun di tengah perjalanan armada boleh menaikkan dan menurunkan penumpang, sedangkan untuk trayek radial dalam perjalanan pengiriman armada boleh menaikkan dan menurunkan penumpang pada berbagai halte dan agen. Untuk bus patas atau angkutan antar propinsi biasanya menggunakan trayek langsung, sedangkan trayek setengah lingkaran dan radial dipakai untuk angkutan dalam kota. Surat izin trayek harus dibawa oleh pengemudi bila mengoperasikan busnya.

Besar kecilnya tarif angkutan akan menentukan besarnya penerimaan perusahaan angkutan. Sebaiknya tarif merupakan biaya bagi pemakai jasa. Perusahaan jasa angkutan menginginkan tarif yang ditetapkan setinggi mungkin, pemakai jasa menghendaki agar tarif serendah mungkin. Perbedaan keduanya menimbulkan persoalan mengenai perlunya menentukan batas-batas kewajaran tingkat tarif. Adapun jenis tarif yang berlaku dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Tarif menurut trayek

Tarif menurut trayek angkutan adalah jenis tarif yang memperhitungkan jarak yang dilalui oleh mode transport tersebut (km/mil).

2. Tarif lokal

Tarif yang berlaku pada suatu daerah saja.

3. Tarif deferensial

Tarif deferensial adalah tarif angkutan yang terdapat perbedaan tinggi tarif menurut jarak, berat muatan, kecepatan atau sifat khusus dari muatan yang diangkut.

4. Tarif peti kemas

Tarif ini adalah tarif yang diberlakukan untuk membawa kotak box yang dibawa oleh truk atau kontainer.

Tarif angkutan jalan raya dibedakan atas tarif angkutan dalam kota dan tarif angkutan antar kota. Tarif angkutan dalam kota adalah tarif dari bus kota

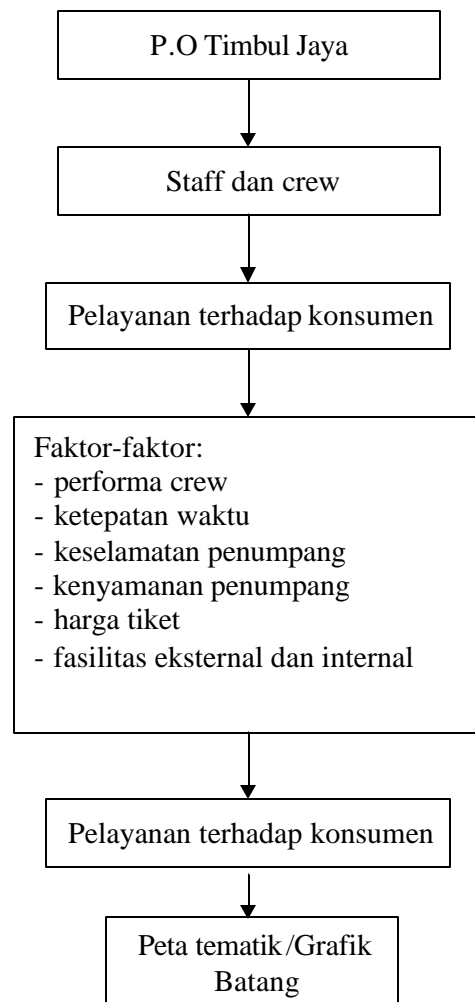
yang beroperasi di beberapa kota besar di Indonesia. Besarnya tarif angkutan dalam kota ditentukan oleh Gubernur Kepala Daerah. Tarif angkutan antar kota terdiri dari tarif angkutan penumpang dan angkutan barang. Besarnya tarif angkutan antar kota ditentukan oleh Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 37 tahun 1998, tarif angkutan antar kota adalah Rp 100,- per kilometer ditambah asuransi dan extracover Rp 80,-.

Untuk tarif angkutan barang antar kota ditetapkan Rp 500,- per ton per kilometer. Tarif angkutan jalan raya antar kota berbeda untuk masing-masing wilayah. Perbedaan ini disebabkan karena ketidaksamaan operasional kendaraan bermotor pada wilayah tersebut. Sedangkan tarif jarak untuk angkutan penumpang di trayek, trayek angkutan antar propinsi ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Disamping itu Dirjen Perhubungan darat juga harus memberikan pengesahan atas setiap biaya tambahan yang dikenakan untuk pelayanan tambahan yang diberikan kepada penumpang yang berlaku di tiap propinsi. Besarnya tarif angkutan antar propinsi adalah Rp 80,- ditambah biaya asuransi dan extracover Rp 180,-. Untuk tarif angkutan barang propinsi ditetapkan sebesar Rp 800,- per ton, maka perusahaan dalam menentukan besarnya tarif harus memperhatikan keadaan pemakai jasa angkutan dan biaya operasi angkutan.

Dilihat dari pemakai, jasa angkutan harus dalam jangkauan daya beli masyarakat. Bagi perusahaan, angkutan tarif harus dapat menjamin penerimaan yang cukup di atas biaya operasinya, sehingga dalam menentukan tarif batas maksimum ditentukan oleh kesediaan pemakai jasa untuk membayar dan batas tarif minimum mengikuti biaya operasi maksimum.

Seperti yang diungkapkan sebelumnya, tiap perusahaan angkutan dengan bus harus ada ijin trayek. Sesuai dengan prinsip desentralisasi maka ijin diberikan oleh Gubernur/Walikota. Hanya ijin antar propinsi yang diberikan oleh pusat dalam hal pejabat yang ditunjuk oleh Menteri Perhubungan. Dalam perijinan trayek tersebut ditetapkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan Otto Bus. Pemakaian jasa angkutan selain harus memenuhi kewajiban, maka pihak yang bersangkutan memperoleh hak untuk menuntut ganti rugi pengangkutan apabila kesalahan tersebut disebabkan kelalaian penumpang.

Gambar 1.1. Diagram Alir Penelitian



Sumber: Penulis 2010

1.6. Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. Ada peningkatan jumlah penjualan tiket pada PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta Trayek Wonogiri - Jakarta pulang pergi.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara peningkatan kualitas pelayanan jasa terhadap nilai jumlah penjualan tiket pada PO Timbul Jaya Wonogiri Surakarta rute Wonogiri – Jakarta pulang pergi.

1.7. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data primer dan data sekunder. Data primer digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PO Timbul Jaya kepada responden (calon penumpang), sedangkan data sekunder berupa dokumen omset penjualan pada bulan Januari 2007- Januari 2008. Tehhnik pengambilan sampel dengan tehnik *time sampling* yang artinya tehnik pengambilan sampel berdasarkan waktu. Diambil pada bulan Januari 2007-Januari 2008. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 orang.

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dalah pada perusahaan angkutan umum PO. Timbul Jaya Wonogiri, yang beralamat di Jl. Raya Ngadirojo, Wonogiri, Kelurahan Ngadirojo, Kecamatan Ngadirojo.

b. Alasan pemilihan daerah

Perusahaan tersebut sudah lama berdiri, seta mempunyai reputasi yang baik dalam bidang pengangkutan penumpang umum yang merupakan perusahaan terbesar di Wonogiri.

c. Metode analisa data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisa diskriptif yang di dukung dengan metode tabulasi

1.8. Batasan Operasional

Kualitas pelayanan jasa transportasi adalah: mutu derajat atau keunggulan secara nyata diberikan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang berupa bantuan kepada konsumen terhadap pemenuhan keutuhan dan keinginan dibidang transportasi (Sofyan Assauri, 1980)

Distribusi adalah membagi diantara beberapa, membagi-bagikan, mengesarkan kesuatu tempat, menyebarkan (Frank H. Woodward, 1982). Yang kesemuanya menunjukkan satu kata yang mencakup artinya “angkutan”. Dalam dunia industri distribusi diartikan sebagai “penyelenggaraan segala kegiatan usaha niaga yang tercakup dalam pengangkutan barang

dari tempat pengelolaan atau pembikinan sampai ketempat penjualan para pelanggan (Frank H. Woodward, 1982)

Transportasi di bidang usaha adalah : “Suatu fungsi yang isinya tugas pelayanan baik kepada prosuk maupun kepada personalia untuk menjamin bahwa barang yang tepat berada pada tempat yang tepat pada saat yang tepat. (Frank H. Woodward, 1980).

Transportasi atau pengangkutan adalah proses pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan (Alma Buchori, 1992).

Pengangkutan adalah memindahkan barang sampai pada pemakai sehingga barang menjadi berguna serta dapat memenuhi kebutuhan guna mencapai kepuasan (Abbas Salim, 1993).

Pelayanan adalah manajemen segala kegiatan yang direncanakan, dilakukan dan dikoordinasikan sehingga kegiatan darahkan pada pencapaian tujuan yang dibutuhkan (Abbas Salim, 1993).

Pergi adalah suatu kegiatan meninggalkan rumah ke suatu tempat untuk mencapai tujuan.

Pulang adalah suatu kegiatan kembali dari suatu tempat sehabis mencapai tujuan.