

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan transportasi pada periode sekarang sudah semakin cukup baik, dapat dilihat dari setiap orang mengendarai kendaraan yang bagus namun dibalik itu masih ada beberapa orang lebih memilih angkutan umum daripada menaiki kendaraan pribadi. Transportasi pada umumnya dibuat agar mempermudah aktifitas masyarakat, hal ini diperkuat dengan adanya transportasi *online* atau berbasis aplikasi agar mudah dijangkau masyarakat luas. Kota Purwodadi termasuk salah satu kota di Grobogan yang menggunakan transportasi berbasis aplikasi. Penduduk di kota Purwodadi memiliki jumlah tiap tahun selalu bertambah, dengan hal ini bisa menjamin bisnis jasa layanan antar barang bisa berjalan tepat pada target pasarnya. Menurut Miro (2012: 11) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Transportasi mempunyai peran strategis dalam menunjang pertumbuhan perekonomian. Keberadaan transportasi akan berdampak pada kualitas hidup, baik di bidang ekonomi, sosial budaya, politik serta keamanan. Salah satu tujuan dari Transportasi adalah menyediakan pergerakan (*movement*) barang dan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain dengan selamat dan efisien, serta meminimalisir dampak-dampak negatif terhadap lingkungan. Transportasi dilakukan karena adanya keterbatasan kemampuan suatu wilayah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga melalui transportasi ada suatu nilai yang diciptakan (*value creation*) dari tempat asal menuju ke tempat tujuannya menurut Miro (2012: 11). Di sisi bisnis, Transportasi merupakan komponen dari penetapan harga, dengan efektifitas sistem transportasi akan meningkatkan daya saing

perusahaan. Penyediaan ini meliputi berbagai macam kebutuhan seperti: antar naskah, antar makan, dan lain lain.

Menurut Miro (2012: 21) transportasi darat dapat diklasifikasikan menjadi geografis fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya, dan geografis administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar kota dan provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar negara (internasional). Di dalam kehidupan manusia selalu bergantung pada ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dengan kegiatan ekonomi dan pembangunan dalam masyarakat.

Menurut Andriansyah (2015) transportasi memiliki fungsi untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan membuat keseimbangan antara penyedia dan permintaan transportasi. Transportasi dikatakan baik jika merupakan suatu sistem yang memberikan pelayanan yang memuaskan, baik itu kepada masyarakat secara umum maupun secara pribadi dan memberikan rasa aman, nyaman serta dapat diandalkan oleh para penggunanya. Biasanya diutamakan pada pergerakan yang menggunakan moda kendaraan bermotor. Jasa transportasi mempunyai peranan penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu tercapainya alokasi sumber daya ekonomi secara optimal dalam bidang ketenagakerjaan, berarti kegiatan produksi dilaksanakan secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat, selanjutnya kesenjangan antar daerah dapat ditekan menjadi sekecil mungkin.

Menurut Adisasmita (2011: 3) peningkatan pendapatan perkapita dan pertumbuhan pembangunan merupakan sasaran pembangunan, dengan demikian fungsi transportasi terhadap perkembangan ekonomi, kesejahteraan serta pertumbuhan pembangunan sangat positif dan menentukan. Fungsi transportasi dikatakan sebagai sektor pemberi jasa yang berguna bagi pengguna moda transportasi, adapun fungsinya sebagai alat untuk memudahkan kegiatan manusia sehari hari, sebagai alat untuk melancarkan

proses perpindahan manusia dan barang keperluan manusia, sebagai media yang dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan pembangunan di daerah tertentu, sebagai media yang dapat menunjang pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional melalui bisnis jasa transportasi. Kota Purwodadi merupakan kota kecil yang terletak di Jawa Tengah, Kabupaten Grobogan dimana perkembangan transportasi yang begitu rendah dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan pembangunan sehingga transportasi yang disediakan tidak menjadi solusi terhadap masyarakat, transportasi *online* muncul sebagai solusi yang tepat dengan *service* yang dapat melayani masyarakat secara langsung. Kemudian masyarakat menggunakan *smartphone* membuat beberapa perusahaan memanfaatkan peluang ini untuk mengembangkan transportasi berbasis aplikasi *online* di Purwodadi.

Menurut *Ortuzar dan Willumsen* (2011: 12) perjalanan didefinisikan sebagai suatu pergerakan satu arah dari titik asal ke titik tujuan. Biasanya diutamakan pada pergerakan yang menggunakan moda kendaraan bermotor. Pergerakan *home based* yaitu pergerakan yang menunjukkan bahwa rumah dari pelaku perjalanan merupakan asal maupun tujuan pergerakan. Pergerakan *non home based* yaitu pergerakan yang menunjukkan bahwa ujung pergerakan bukanlah rumah pelaku pergerakan. Produksi pergerakan (*trip production*), didefinisikan sebagai asal dari perjalanan *non home based*. Tarikan pergerakan (*trip attraction*), didefinisikan sebagai akhir bukan rumah pergerakan *home based* atau sebagai tujuan dari suatu pergerakan *non home based*. Bangkitan pergerakan (*trip generation*), adalah total jumlah pergerakan yang ditimbulkan oleh rumah tangga dalam satu zona, baik *home based* maupun *non home based*.

Aplikasi ini termasuk kedalam perusahaan jaringan transportasi atau *Transportation Network Companies* (TNC) merupakan perusahaan teknologi yang menggunakan *smartphone* untuk menghubungkan konsumen dengan *driver* (penyedia jasa). *Driver* memberikan pelayanan transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi. Setelah menerima pesan bahwa *driver* harus

melakukan perjalanan dari lokasi penjemputan ke alamat tujuan, *driver* langsung menuju ketempat konsumen. Konsumen juga bisa bertanya langsung lewat aplikasi Whatsapp berapa biaya jasa yang diperlukan sebelum melakukan transaksi perjalanan tersebut. Setelah sampai pada alamat tujuan konsumen dapat melakukan pembayaran. Munawar (2015: 4) mobilisasi masyarakat pada era modern saat ini tidak terlepas dari penggunaan moda transportasi sebagai salah satu kebutuhan primer guna mendukung peningkatan pergerakan masyarakat, khususnya pada daerah urban, hal ini bertolak belakang dari tujuan awal kemunculan transportasi. Pada dasarnya transportasi sendiri hanya dikategorikan sebagai kebutuhan sekunder.

Perkembangan di Purwodadi didorong oleh dengan banyaknya penggunaan internet dan *smartphone* oleh masyarakat setempat. Peningkatan jumlah penduduk juga mempengaruhi bagi pekerjaan ini termasuk di kota Purwodadi. Jumlah penduduk di kota Purwodadi yang terus meningkat dapat menjadi konsumen tetap. Berdasar Tabel 1.1 jumlah penduduk di wilayah kota Purwodadi dari tahun 2016 hingga tahun 2020 terus mengalami peningkatan. Hingga tahun 2020 jumlah penduduk di kota Purwodadi Grobogan mencapai 1.383.791 penduduk.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kota Purwodadi Grobogan Periode 2016-2020

| Tahun | Jumlah |
|-------|-----------|
| 2016 | 1.358.404 |
| 2017 | 1.365.207 |
| 2018 | 1.371.610 |
| 2019 | 1.377.788 |
| 2020 | 1.383.791 |

Sumber: BPS Kabupaten Grobogan 2020

Disamping banyaknya jumlah peningkatan penduduk, kota Purwodadi merupakan kota yang angka kemacetan lalu lintas sangat tinggi dan terus meningkat. Tingginya kemacetan di kota Purwodadi dapat berpengaruh

terhadap masyarakat beralih dalam penggunaan jasa ini, sehingga dapat meminimalisir tingkat kemacetan dan tingkat kecelakaan di kota Purwodadi. Dari uraian di atas sebagai penyedia layanan harus bisa mengantisipasi kecenderungan persaingan terhadap perusahaan lain di bidang jasa yang sama. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan kinerja *driver*, serta memberikan dan menjaga kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya salah satu tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Hal ini memacu para pengusaha pengelola jasa untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jasa yang diberikan. Pengelolaan dalam bidang jasa ini bisa mencakup beberapa aspek bagaimana seorang *driver* bisa membuat perencanaan maupun strategi agar pelanggan bisa mempercayainya.

Menurut Kotler dalam Lupioyadi (2014: 7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Dalam hal ini yang dikatakan strategi apabila pengelola mampu mengoptimalkan pekerjaan, jasa, cakupan, kendala kerja, hingga menjamin jasa usaha tersebut berkualitas dapat dipercaya dan tidak menciptakan suatu hal yang akan merugikan pelanggan. Strategi yang harus dimiliki penyedia jasa dimulai dari perencanaan awal atau target yang akan dicapai, pelaksanaan yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan pencapaian atau hasil yang didapat agar tetap mempunyai kualitas pelayanan. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari konsumen. Dalam kegiatan sehari-hari jasa tidak terlepas dari manusia, sebagai contoh kita membutuhkan baju sebagai pakaian yang kita kenakan dalam sehari, untuk mendapatkan sebuah baju kita membutuhkan

seorang penjual baju yang memberikan jasa pelayan maupun jasa dari seorang penjahit, dan banyak contoh lainnya dalam kehidupan kita.

Menurut Tjiptono (2011: 3) memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan *brand* yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Perusahaan yang menjualkan jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan.

Tangible yaitu bukti fisik dalam hal jasa antar barang fasilitas-fasilitas yang melekat pada *driver* untuk kebutuhan pelayanan, *Reliability* yaitu dapat diandalkan dalam hal memenuhi keinginan pelanggan dan kinerja *driver* tepat, dan cepat dimiliki, *Assurance* yaitu jaminan atau kemampuan kepercayaan yang di berikan kepada pelanggan, *Empaty* yaitu kepedulian yang dimiliki *driver* dalam merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan, *Responsiveness* yaitu daya tanggap yang dimiliki *driver* hingga orang-orang yang berperan dalam layanan jasa. Resiko merupakan hal mutlak yang bisa terjadi kepada siapa saja bagi memiliki usaha bisnis, namun dari resiko ini bisa bersifat sementara akan tetapi jika setiap bisnis mempunyai peranan penting dalam menanggulangnya maka resiko bisa bersifat kecil. Contohnya ketika kita mendapat pelanggan dengan tingkat emosinya tinggi kita juga harus sabar melayani pelanggan tersebut agar citra kerja kita bisa di pandang baik oleh masyarakat sekitar.

Fokus penelitian ini adalah pengelolaan jasa antar barang dengan skala kecil. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian jasa bisnis perlu dilakukan guna memberikan informasi dan pelayanan akan tetap konsisten

diberikan sesuai harapan pelanggan dan juga berguna untuk penyedia jasa agar menjaga kualitas pelayanan dan tetap dapat memberikan kepuasan pelanggan apabila terjadi kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengelolaan apa saja yang harus dimiliki dan dilakukan penyedia jasa pada skala mikro di kota Purwodadi jika terjadi permasalahan pada saat pemberian pelayanan diberikan dalam menjaga kualitas pelayanan jasa antar barang kepada pelanggan, yang peneliti tuangkan dalam skripsi berjudul “PENGELOLAAN BISNIS JASA ANTAR BARANG PADA SKALA MIKRO DI PURWODADI”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang dapat dituangkan dalam penelitian ini yaitu: bagaimana deskripsi pengelolaan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi.

1. Bagaimana perencanaan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi ?
2. Bagaimana pelaksanaan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di kota Purwodadi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diketahui tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bagaimana perencanaan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi.
2. Mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi.
3. Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan bisnis jasa antar barang pada skala mikro di Purwodadi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dimanfaatkan oleh banyak orang, adapun hal yang hendak dicapai sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi dan pengalaman yang berharga atau bekal jika kelak terjun ke dunia bisnis.

2. Bagi Pengusaha Jasa Layanan Transportasi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan evaluasi terhadap usaha yang dijalankan untuk menentukan kebijakan dalam menjalankan usaha selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi materi bagi pemerintah Kota Purwodadi untuk membuat regulasi transportasi umum berbasis aplikasi sehingga bisa memajukan sektor jasa transportasi di Kota Purwodadi.

4. Bagi Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman terhadap kualitas jasa pelayanan atau arus pertukaran informasi yang dilakukan oleh *driver* di Kota Purwodadi. Semoga penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan bagi penelitian yang berikutnya, serta dapat memotivasi penelitian yang lain.