

**EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN
PENUMPANG PO BEJEU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I
dalam Jurusan Manajemen



Oleh

Nama : Selamat Wahyudi

NIM : 131110000252

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU)**

JEPARA

2015

**EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN
PENUMPANG PO BEJEU**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Selamat Wahyudi
NIM : 131110000252
Program Studi : S1 Jurusan Manajemen

Disetujui oleh Pembimbing

:

Pembimbing I

Pembimbing II

Noor Arifin, S.E., M.Si.

Dwi Agung N. A., S.E., M.Si.

Tgl.

Tgl.

**EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN
PENUMPANG PO BEJEU**

Nama : Selamat Wahyudi
NIM : 131110000252
Program Studi : S1 Jurusan Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan penguji Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari tanggal

Penguji I

Penguji II

Much Imron, SE.MM.

Nurul Komariyatin, SE.M.Si.

Mengesahkan

Ketua
Program Studi Manajemen

Hadi Ismanto, SE.MM.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “Efektivitas Strategi Pelayanan Penumpang PO Bejeu”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a.
 - b.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jepara,

Selamet Wahyudi

NIM. 131110000252

ABSTRAK

Latar belakang penelitian skripsi ini adalah dalam melakukan pelayanan, PO Bejeu menghadapi dua faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal PO dalam SWOT adalah meliputi kekuatan dan kelemahan PO Bejeu dalam melakukan pelayanan, sedangkan faktor eksternal yang meliputi peluang dan ancaman bagi perusahaan, seperti munculnya pesaing baru dengan kekuatan manajemen yang lebih baik, meningkatnya daya tawar calon penumpang dan semakin ketatnya kompetisi dengan PO lain meluncurkan armada-armada bus baru yang menarik dengan promosi yang gencar dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan calon penumpang. Dengan adanya analisis faktor eksternal dan internal dalam pelayanan PO Bejeu maka kinerja pelayanan tersebut dalam tahun terakhir mengalami peningkatan. Dengan adanya peningkatan dalam kinerja pelayanan maka PO Bejeu perlu mengambil langkah-langkah strategi pelayanan. Hal ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui keunggulan, kelemahan, ancaman dan peluang yang akan dihadapi oleh PO Bejeu dengan PO lainnya. Bertitik-tolak dari uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah dengan memilih judul “Strategi Pelayanan terhadap Peningkatan Penumpang PO Bejeu”.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan yang efektif untuk meningkatkan jumlah penumpang yang dilakukan oleh PO Bejeu. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan adalah analisis kualitatif yaitu analisis SWOT, untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan PO Bejeu Jepara dalam meningkatkan pelayanan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan penumpang PO Bejeu, yaitu: memperbanyak promosi, perluasan jaringan kerjasama angkutan massal berkelanjutan, penambahan halte bus di tempat-tempat strategis, peningkatan kualitas pelayanan penumpang, pemberian pelatihan untuk karyawan, perluasan rute operasional bus, tersedianya layanan call center, adanya daftar harga di loket, harga yang bersaing, penambahan pengamanan yang baik untuk sarana transportasi, meningkatkan implementasi nilai-nilai SOP, peremajaan kondisi dan fasilitas bus, penambahan jumlah petugas loket, penyediaan pengeras suara dalam bus, pemakaian tanda pengenalan pada setiap petugas, penyediaan smoking area dalam bus, penyediaan check list pembersihan bus. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi PO Bejeu dalam meningkatkan pelayanan penumpang tersebut yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan jumlah penumpang telah mampu dilakukan dengan baik. Hal ini mengandung implikasi bahwa strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan tercapai. Melalui strategi yang tepat, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kata Kunci: *Efektivitas, Strategi, Pelayanan.*

MOTTO

*Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.
(Q.S. al Maidah: 2)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Ku persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibuku tercinta yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan hingga cita-cita ini sampai pada muaranya.
2. Istriku tercinta yang tanpa lelah memberikan semangat dan memberikan motivasi dalam perjalanan hidupku dan selalu menemaniku dalam suka dan duka.
3. Anak-anakku tersayang yang telah memberikan semangat dalam mengarungi hidup ini.
4. Almamaterku UNISNU.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT mengiringi terselesaikannya tugas penulisan skripsi ini. *Shalawat* dan *salam* semoga tercurah kepada baginda Rasulullah SAW. Nabi dan Rasul teladan yang senantiasa memberikan pengajaran dan pendidikan kepada umatnya.

Skripsi ini menjadi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dalam bidang ilmu Ekonomi dan Bisnis ini penulis susun berdasarkan penelitian kualitatif dengan judul “Strategi Pelayanan terhadap Peningkatan Penumpang PO Bejeu”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor UNISNU Jepara yang telah banyak berjasa mengelola dan membina perguruan ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
3. Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu pegawai perpustakaan UNISNU Jepara.
5. Segenap dosenku di UNISNU Jepara
6. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu mendampingi, menghiburku dan membantuku.

7. Pimpinan PO Bejeu Jepara yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

Atas segala yang mereka berikan, penulis tidak dapat membalasnya selain berdo'a semoga amal kebaikan mereka mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang sesuai dengan tingkat kemampuan penulis yang masih minim. Oleh karena itu, kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kekurangan yang ada, penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan kita.

Jepara, 25 Maret 2015

Penulis,

Selamet Wahyudi

NIM. 0810001088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
LEMBAR DEKLARASI	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1. Manajemen Strategi	6
1. Pengertian Strategi	6
2. Peranan Strategi	10
3. Klasifikasi Strategi	11

4. Kriteria Kinerja Organisasi	13
2.2. Manajemen Transportasi	14
1. Pengertian Manajemen Transportasi	14
2. Permintaan dan Penawaran Jasa Transportasi	16
3. Penerapan Manajemen Transportasi	17
2.3. Strategi Transportasi	23
1. Strategi Pelayanan Penumpang	23
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.4. Penelitian Terdahulu	31
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian dan Subyek Penelitian	35
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5. Teknik Keabsahan Data	39
3.6. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	42
4.2. Pembahasan	51
1. Strategi Pelayanan PO. Bejeu	51
2. Analisis SWOT	57

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan62

5.2. Saran63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Keinginan Pelanggan	50
Tabel 4.2 Ringkasan Wawancara.....	55
Tabel 4.3 Faktor Internal.....	58
Tabel 4.4. Faktor Eksternal	59
Tabel 4.5. Penentuan Matriks SWOT	60

DAFTAR GAMBAR

Skema Analisis Strategi SWOT	20
Kerangka Pemikiran Teoritis	34