

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Standard operating procedur pada armada menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan maupun tingkat kepuasan performa perusahaan. Selain itu, juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain. Di dalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu: Transportasi Darat, Transportasi Laut dan Transportasi Udara.

Salah satu jenis jasa Transportasi Darat adalah Bus, mini bus (travel) yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah atau wilayah yang dilaluinya, yaitu: Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) & Pariwisata. Jasa transportasi Bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan. Semua itu tak lepas dari peranan SOP yang ada di perusahaan tersebut.

Saat ini, Bus yang beroperasi di Indonesia sangat banyak dari berbagai macam perusahaan jasa transportasi Bus and shuttle milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Dalam era saat ini semakin banyak PO yang mengubah diri mereka berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan tidak hanya fokus pada jasa transportasi darat saja (Antar Kota Antar Propinsi atau Dalam Propinsi atau Pariwisata), tetapi semakin mengembangkan sayapnya dengan merambah bidang usaha lain misalnya jasa titipan paket baik domestik, kurir atau jasa Travel, hal ini telah dilakukan oleh beberapa perusahaan. Dengan demikian, banyak hal yang harus di perhitungkan oleh perusahaan pelayanan jasa transportasi guna memberikan pelayanan sekaligus menjamin pelanggan puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Sehingga pelanggan selalu memakai jasa perusahaan itu secara berulang kali.

Perusahaan jasa transportasi harus mengedepankan standard operating procedur pada armada nya bukan hanya pada costumer service nya saja, karena SOP pada armada juga sangat dibutuhkan karena produk yang di jual oleh perusahaan jasa transportasi itu adalah armada yang disediakan perusahaan untuk memberi pelayanan mengantar penumpang selamat hingga sampai ketujuan. Dengan demikian SOP pada armada sangatlah berpengaruh terhadap performa perusahaan tersebut.

SOP (Standard Operating Procedures) adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat dan di dokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan

dapat di implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang. Tujuan dan manfaat SOP pun adalah memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya, memudahkan proses pemahaman (penguasaan tugas) staff secara sistematis dan general, menghindari “*error*” dalam proses kerja, mempermudah dan mengetahui terjadinya kegagalan, inefisiensi proses dalam prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai yang menjalankan, memudahkan dalam hal monitoring dan menjalankan fungsi kontrol dari setiap proses kerja, menghemat waktu dalam program training, karena dalam SOP tersusun secara sistematis. SOP pada armada transportasi pun harus di perhatikan dengan serius.

Ketika armada transportasi darat seperti bus, mini bus travel sudah sesuai SOP maka SOP dapat membantu armada itu dari masalah, adanya mesin yang tidak berfungsi sehingga armada tidak dapat beroperasi dan tidak efisien. Dampaknya juga mengakibatkan kurang puas nya pelanggan ketika armada yang di tumpangnya tiba-tiba mogok ataupun rusak di perjalanan mengakibatkan pelanggan tidak bisa mencapai tujuan dengan waktu yang telah di tentukan. Dengan demikian SOP pada suatu perusahaan ataupun seperti SOP pada perusahaan pelayanan jasa transportasi ini tidak bisa dianggap hanya sebelah mata saja. SOP yang telah di susun dan di rancang secara sistematis haruslah dijalankan dengan baik oleh para

karyawannya, karena apabila SOP diabaikan dan tidak dianggap penting maka akan berdampak buruk untuk perusahaan tersebut.

Day Trans merupakan perusahaan penyedia pelayanan jasa transportasi darat, pengantaran barang ringan dan travel yang diakuisisi oleh PT. Panorama Transportasi, Tbk. pada Oktober 2009. Bermula dari 10 unit armada dengan 36 keberangkatan/hari, kini Day Trans mengoperasikan lebih dari 80 armada yang mampu melayani 280 Jadwal keberangkatan setiap hari dengan total kapasitas lebih dari 2.200 penumpang/hari. Dibawah naungan White Horse Group, Day Trans tumbuh dan berkembang bersama pelanggan melalui pelayanan handal yang berkualitas serta profesional. Day Trans mengembangkan sayapnya, tidak hanya mengantar penumpang saja namun Day Trans inovatif, sehingga Day Trans juga merambah bidang usaha lain misalnya jasa kurir mengantar paket dalam Kota atau dalam Provinsi. Day trans pun tidak hanya ada di Jakarta dan Bandung, namun Day Trans juga membuka cabang di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Day Trans Executive Shuttle melayani pelanggan hingga di Jawa Tengah meliputi Yogyakarta, Semarang, Salatiga, Jepara/ Kudus dan kemudian di Tegal, Pekalongan dan Puwerto.

Day trans Jogja shuttle and courier berdiri sejak tahun 2012 lalu. Day Trans Executive Shuttle adalah layanan angkutan penumpang antar kota dengan counter-counter strategis. Dengan standar pelayanan profesional, DayTrans Executive Shuttle menghadirkan standar dan kenyamanan ala penerbangan kepada penumpang di darat. Day Trans Travel adalah layanan angkutan penumpang antar kota yang menggabungkan unsur wisata. Selain layanan Travel/Shuttle, juga ada Day Trans Courier melayani pengiriman paket/cargo point-to-point sampai di kota tujuan di

hari yang sama. Selanjutnya barang dapat diambil sendiri di counter Day Trans terdekat.

Day trans Jogja shuttle and courier tumbuh bersama komitmennya dan mengedepankan SOP pelayanan dan SOP armadanya shuttle and courier, para karyawan Day Trans Jogja sadar akan pentingnya SOP bagi perusahaan dan armadanya karena dapat membantu dalam menjalankan tugas sehingga terhindar dari resiko-resiko yang tidak diinginkan. Para karyawan dilatih untuk selalu mengedepankan kepentingan pelanggan sehingga Day Trans Yogyakarta selalu dipercaya pelanggan dan mendapatkan loyalitas sehingga performa perusahaan selalu meningkat. Bagi Day Trans Jogja Shuttle And Courier yang paling diutamakan adalah kesiapan armada sehingga armada dapat memberikan nilai plus kepada pelanggan dan melayani dengan komitmen. Dengan adanya SOP bagi armada Day Trans maka pelanggan selalu merasa diberi kenyamanan ketika melakukan perjalanan bersama Day Trans.

Namun ada juga Driver yang mengabaikan dan tidak mematuhi SOP yang telah di berlakukan padahal sebelumnya SOP telah di sosialisasikan dan Driver pun telah mengikuti training . Ketika para Driver telah melanggar SOP berarti Driver tersebut telah menghilangkan kepercayaan kepada perusahaan DAY TRANS dan bisa membuat para pelanggan merasa tidak nyaman dan merasa telah dirugikan, sehingga pelanggan tidak ingin lagi menggunakan jasa perusahaan DAY TRANS. Di tahun 2013 hingga saat ini perusahaan DAY TRANS JOGJA SHUTTLE AND COURIER telah mem PHK belasan Driver karena telah melanggar dan mengabaikan SOP perusahaan, namun karyawan yang lain ada juga yang melakukan kesalahan seperti

kasus yang pernah di alami perusahaan DAY TRANS JOGJA SHUTTLE AND COURIER untuk kasus yang di alami armada adalah storing, storing adalah ketika armada sedang melakukan perjalanan dan di tengah-tengah perjalanan armada yang beroperasi mengangkut atau mengantar penumpang tersebut terjadi masalah di bagian mesin dan mengakibatkan armada tersebut mogok dan tidak bisa melanjutkan perjalanan, penyebab armada mogok bukan karena faktor cuaca melainkan faktor mesin armada yang belum di service atau di ganti padahal sudah waktunya armada tersebut harus melakukan service, perbaikan, pergantian suku cadang.

sehingga mengakibatkan para penumpang merasa tidak nyaman atau merasa di rugikan karena tidak bisa tepat waktu sampai ketujuan, ini sangat berpengaruh bagi penumpang yang telah terikat dengan perjalanan selanjutnya karena penumpang tersebut harus mengejar waktu perjalanan selanjutnya, misalnya penumpang yang menumpang armada DAY TRANS dengan tujuan salatiga-semarang ingin mengejar waktu check in atau waktu keberangkatan pesawat di bandara semarang, namun armada DAY TRANS yang di tumpangnya tiba-tiba bermasalah dan mengakibatkan armada tersebut mogok di tengah perjalanan menuju semarang sehingga membuat penumpang tersebut tidak bisa mencapai ketujuan nya dan dapat merugikan nya karena penumpang tersebut telah membeli tiket pesawat ratusan ribu rupiah bahkan jutaan rupiah untuk melakukan perjalanan selanjutnya, sehingga disini perusahaan DAY TRANS harus menyelesaikan masalah tersebut agar penumpang bisa sampai ke bandara yang di tujuh dan meminimalisir resiko ganti rugi kepada pihak penumpang dan mencari armada yang lain untuk mengantar penumpang tersebut

seperti armada DAY TRANS yang baru untuk menjemput penumpang tersebut dan mengantarkan penumpang ke bandara yang sedang dituju.

Atau ketika waktu tidak memungkinkan untuk menunggu armada DAY TRANS yang lain untuk menjemput, perusahaan DAY TRANS harus mencari alternatif lain seperti memberhentikan bus-bus atau travel-travel lain yang sedang lewat untuk memindahkan penumpang tersebut ke bus-bus atau travel-travel tersebut atau ketika tidak ada bus dan travel yang lain maka perusahaan DAY TRANS harus mencari ojek atau taksi sehingga penumpang tersebut bisa sampai ketujuan dengan tepat waktu dan tidak terlambat, karna dengan penyelesaian masalah seperti ini dapat mengurangi resiko kerugian yang di alami. Setelah itu kasus tersebut di kaji oleh pihak perusahaan dimana letak kesalahan kenapa armada tersebut mogok dan ternyata pihak bagian maintenance telah lalai melakukan suatu pekerjaan atau telah mengabaikan SOP perusahaan yang dapat mengakibatkan armada tersebut mogok dan tidak bisa beroperasi dengan maksimal.

Kasus yang selanjutnya dialami perusahaan DAY TRANS ialah driver yang tidak mematuhi SOP yang telah di berlakukan untuk driver itu sendiri, beberapa ada driver yang nakal yang mengabaikan SOP sehingga banyak driver yang telah di pecat tiga tahun belakangan hingga saat ini. driver yang di pecat karena melakukan kesalahan dan tidak mematuhi SOP, SOP yang dilanggar ialah ada beberapa driver yang membawa armada ketika menuju suatu perjalanan itu keluar dari jalur yang telah di tentukan sebelumnya oleh perusahaan DAY TRANS itu sendiri, karena didalam SOP bagian driver telah di tulis bahwa driver harus melewati jalur yang telah di tentukan karena jalur tersebut telah di hitung berapa liter BBM yang harus di

keluarkan perusahaan untuk melakukan perjalanan yang di tujuh, perusahaan harus meminimalisir seminimalnya pengeluaran BBM karena perusahaan tidak akan menambah sedikitpun BBM dari yang telah di tentukan.

Namun ada juga driver yang melanggar SOP dengan cara menaikkan penumpang bukan di loket DAY TRANS ataupun counter DAY TRANS, istilah ini disebut Penumpang Gelap, penumpang gelap adalah penumpang yang di naikkan atau di angkut oleh Driver DAY TRANS di pinggir jalan rute yang di tentukan atau penumpang itu di jemput driver DAY TRANS tanpa sepengetahuan pihak perusahaan dan membayar uang kepada driver itu. Padahal di SOP telah tertulis dan di sosialisasikan kepada pihak driver untuk tidak menaikin atau menjemput penumpang selain di loket atau counter DAY TRANS, kerana telah di tentukan oleh SOP bahwa penumpang harus membeli tiket keberangkatan kepada kasir-kasir di loket atau kasir-kasir di counter atau mentransfer ke rekening DAY TRANS dan penumpang harus mengawali keberangkatannya di loket atau counter tersebut.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi permasalahan nya adalah :

1. Se jauh mana driver telah melanggar SOP ?
2. Apa faktor penyebab driver melanggar SOP ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana implikasi terhadap perusahaan, armada, dan pelanggan ketika SOP pada armada DAY TRANS YOGYA SHUTTLE AND COURIER tidak dijalankan dengan maksimal

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan serta bahan evaluasi bagi perusahaan Day Trans dalam memaksimalkan penerapan Standard operating procedure bagi Driver dalam beroperasi menjalankan armada sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **2. Manfaat Bagi Penulis**

Merupakan wadah untuk menuangkan dan mengaplikasikan teori-teori dan ilmu manajemen yang diperoleh sewaktu dibangku kuliah dan menambah wawasan serta mengetahui fakta-fakta yang terjadi dilapangan khususnya SOP bagi Driver diperusahaan jasa Travel yaitu Day Trans shuttle and courier Jogja

### 3. Manfaat Bagi Lembaga

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan tambahan bacaan dan koleksi bagi perpustakaan akademik, sebagai acuan dan pedoman bagi pembaca yang akan mengambil skripsi atau tugas akhirnya, serta menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang lain sehingga menghasilkan keterampilan, profesional serta siap terjun ke dunia kerja.

### 4. Manfaat Bagi Driver

Dengan adanya penelitian ini lebih dapat menyadarkan pihak Driver untuk selalu mengedepankan SOP dalam berkendara sehingga dapat menjamin keselamatan bagi diri sendiri, armada, penumpang, dan pengguna jalan yang lain. Sebagai bahan evaluasi bagi Driver untuk meningkatkan kinerjanya bagi perusahaan.

### 5. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pentingnya memperhatikan standard operating procedure khususnya di industri jasa Travel Day Trans Shuttle and Courier Jogja.