

Strategi Perusahaan Transportasi Darat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bus Kota (Studi Kasus: Perum Pengangkutan Penumpang Djakarta/PPD di Jakarta)

Syafruddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73877&lokasi=lokal>

Abstrak

Jenis alat transportasi banyak tersedia di ibukota Jakarta, misalnya bus kota PPD. Bus ini merupakan salah satu jenis alat transportasi milik pemerintah. Oleh karena itu, saking banyak jenis alat transportasi di Jakarta, maka penumpang akan lebih selektif memilih angkutan umum yang cocok bagi mereka. Kecocokan penumpang berdasarkan atas kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, Perum PPD dapat segera meningkatkan kualitas pelayanan bus kota, karena persaingan di bidang transportasi akan semakin ketat, apalagi persaingan itu akan dihadapi oleh era perdagangan bebas. Jika bus kota PPD tidak segera memperbaiki kualitas pelayanan bus kota, maka Perum PPD akan ketinggalan zaman, terutama dibidang teknologi dan informasi yang semakin canggih. Bahkan Perum PPD tidak akan mampu bertahan hidup dari kompetitif baik disegala bidang maupun hanya dibidang transportasi. Untuk itu, Penelitian ini akan memberi masukan kepada Perum PPD untuk membuat suatu strategi peningkatan kualitas pelayanan bus kota. Strategi ini harus sejalan dengan visi, misi, dan budaya perusahaan Perum PPD.

Strategi Perum PPD dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus kota disusun dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode "SWOT". Tahap pertama dari strategi ini adalah melakukan analisis faktor-faktor eksternal dan internal Perum PPD. Analisis ini diperoleh dari wawancara dengan dirut Perum PPD, karyawan, staffteknis dan non teknis. Berikutnya, dalam tahap kedua melakukan metode "Matrik Internal-Eksternal (IE -- Matrix)", matrik "SWOT". Pada tahap ketiga sebagai tahap terakhir melakukan pilihan strategi yang tepat bagi Perum PPD dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus kota.

Analisis dengan IE - Matrix memperlihatkan Perum PPD berada pada posisi kuadran V yang berarti perusahaan tersebut direkomendasikan untuk menerapkan strategi memelihara dan mempertahankan. Mempergunakan matrik SWOT berarti Perum PPD berada posisi kuadran II yaitu perusahaan menghadapi tantangan yang cukup berat, karena perusahaan tidak mempunyai peluang untuk tumbuh, pangsa pasar mulai menurun, dan kondisi internal lemah, maka perlu penciutan kegiatan usaha.

Mempertimbangkan hasil yang diperoleh dari analisis dengan mempergunakan IE - Matrix, SWOT - Matrix, maka Perum PPD akan mempergunakan Strategi WT yaitu : menciptakan strategi yang dapat meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. Strategi ini diuraikan masing-masing, sebagai berikut :

Strategi memperkuat kerjasama dengan pihak terkait dan bus-bus kota swasta.

Strategi memanfaatkan teknologi untuk memperkuat sistem keuangan dan logistik. Strategi menyusun SOP yang baku.

Pelaksanaan strategi Perum PPD dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus kota terus dipantau dan dievaluasi oleh pembuat kebijakan perusahaan yang sejalan dengan visi, misi, dan tujuan jangka panjang perusahaan yang telah dicanangkan.