

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Pemilik dan Lokasi Objek Penelitian

Pemilik dari PO. Haryanto adalah H. Haryanto. PO. Haryanto Kudus bertempat di Kabupaten Kudus yang letaknya di Jalur Pantura Kudus – Pati tepatnya Jl. Lingkar Ngembal Kulon, Kecamatan Jati.

2. Sejarah PO. Haryanto

Awal mulanya, sebelum di armada bus, H. Haryanto dahulu pertama kali bekerja di bagian keamanan pemadam kebakaran PT. Djarum selama beberapa tahun. Dari karyawan PT. Djarum H. Haryanto melamar menjadi anggota militer, dan alhamdulillah jadi anggota militer dan H. Haryanto di dunia militer tidak terlalu lama, setelah keluar dari akademi militer H. Haryanto menjadi supir angkot.

Dari sopir angkot, pertama kali H. Haryanto punya angkot 2 unit. Angkotnya ada di Tangerang sekitar blok warung manga, dari 2 unit berkembang sampai ratusan angkot. Jadi sebelum H. Haryanto terjun ke bus dulu H. Haryanto pernah bisnis di angkutan kota. Dahulu H. Haryanto di Jakarta wilayah Tangerang mempunyai angkutan yang sangat banyak di daerah Cikokol jumlahnya ratusan. Sekarang masih ada tapi terus terang H. Haryanto tidak terlalu fokus di angkot.

Jadi selain angkot H. Haryanto mempunyai dealer jual beli mobil, berjalannya waktu yang namanya usaha semua orang ingin usahanya maju dan berkembang, H. Haryanto pun pernah menjadi petugas keamanan di daerah Pulo Gadung, pernah jadi sopir, dan akhirnya H. Haryanto banting setir ke armada bus besar, pertama kali H. Haryanto mempunyai 4 unit bus ekonomi bus non ac. Dahulu pertama kali busnya warna putih dan bergambar kelapa, dari 4 armada

bus dan garasinya mengontrak lahan orang. dengan perkembangannya alhamdulillah bertambah busnya dan menjadi semakin banyak.

Dahulu sebelum garasi bus PO. Haryanto yang ada di Kudus bagian belakang itu sawah, sekitar tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 yang awalnya dikontrak sebagai kantor dan garasi akhirnya bisa dibeli oleh H. Haryanto. Kemudian saat ini di depan kantor PO. Haryanto ada bangunan ruko baru yang berjumlah 7 unit.

Seiring perkembangan usaha, alhamdulillah saat ini H. Haryanto sudah mempunyai SPBU sendiri di wilayah Weleri samping rumah makan sari rasa, rumah makan H. Haryanto sudah punya 2 unit yaitu di daerah Gringsing sekitar Weleri depan bukit indah, dahulu rumah makan tersebut dimiliki oleh PO. Mulya Indah kemudian di beli oleh H. Haryanto. kedua adalah rumah makan dekat di daerah Tol Cikopo namanya RM. Kalijaga, rumah makan tersebut bekas miliknya Bapak Han PO. Nusantara¹

3. Visi, Misi dan Tujuan PO. Haryanto

Dalam menjalankan suatu usaha pasti setiap pelaku usaha mempunyai visi dan misi yang dijadikan acuan dalam mengembangkan usahanya. Visi merupakan suatu gambaran yang cukup menantang tentang keadaan masa mendatang yang diinginkan oleh organisasi. Misi merupakan suatu kenyataan tentang apa yang menjadi perusahaan yang maju, kompetitif dan memiliki kepedulian sosial. Dalam hal ini visi misi dari PO.Haryanto adalah sebagai berikut

a. Visi

- 1) Menjadi perusahaan transportasi darat terbaik di Indonesia dengan penerapan sistem yang terintegrasi serta pelayanan dan fasilitas yang prima

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

b. Misi

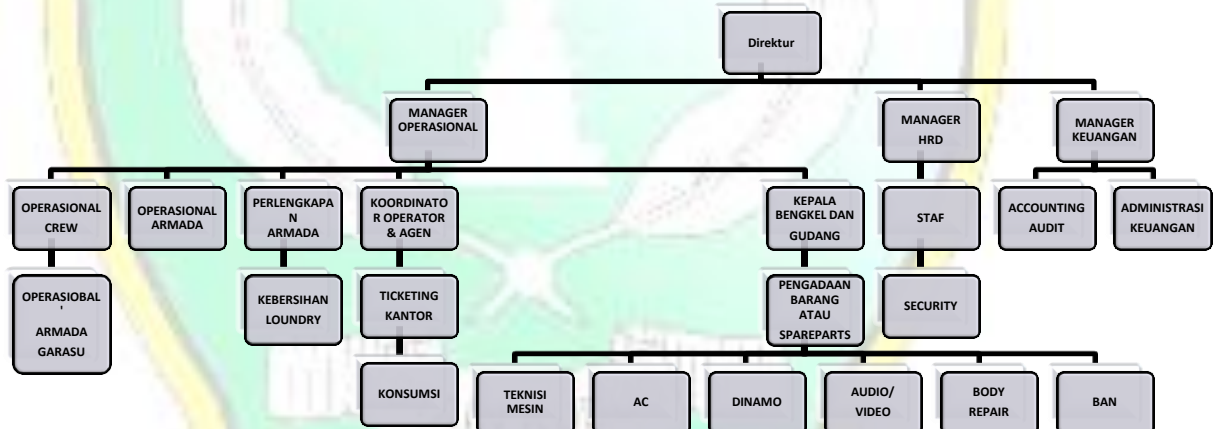
- 1) Memberikan jasa transportasi darat dengan kualitas yang utama da terbaik
- 2) Membangun layanan transportasi darat yang aman, nyaman, tepat waktu serta memuaskan para pelanggan

c. Tujuan

- 1) Untuk membuka lapangan pekerjaan
- 2) Memenuhi kebutuhan konsumen dan membantu mengantarkan konsumen ketempat tujuan dengan aman, nyaman dan tepat waktu

4. Struktur Organisasi PO. Haryanto

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Haryanto



Berdasarkan struktur organisasi yang digambarkan di atas, dapat dijelaskan tugas dari masing-masing bagian yaitu sebagai berikut:

a. Direktur

1. Membuat kebijakan perusahaan
2. Membawahi semua divisi

- b. Manager Operasional
 - 1. Membawahi devisi masing-masing
- c. Manager HRD
 - 1. Membawahi devisi masing-masing²
- d. Manager Keuangan
 - 1. Membawahi devisi masing-masing
- e. Operasional Crew
 - 1) Mengatur, memantau dan memberikan tugas Crew dengan sebaik-baiknya, Berpedoman pada peraturan yang berlaku serta menjalin kebersamaan
 - 2) Mengatur layak atau tidaknya Crew untuk berangkat apabila bermasalah.
 - 3) Mengatur kesiapan dan kedisiplinan Crew sebelum keberangkatan.
 - 4) Memberikan teguran / peringatan baik lisan maupun tulisan.
 - 5) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- f. Operasional Armada Garasi
 - 1) Mengatur Armada dilingkungan Garasi, baik yang dalam perbaikan ataupun tidak.
 - 2) Mengurus Armada apabila terjadi LAKA.
 - 3) Mengatur dan memantau Kedisiplinan serta kelengkapan Crew.
 - 4) Memastikan Kondisi Armada layak atau tidak untuk beroperasi.
 - 5) Bertanggung jawab kepada Operasional Crew dan Manager Operasional.
- g. Operasional Armada
 - 1) Memantau Lokasi Armada yang sedang beroperasi.

² Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

- 2) Memberikan bantuan kepada Divisi dan Koordinator lain apabila diperlukan.
 - 3) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- h. Perlengkapan Armada
- 1) Menyediakan Sarana dan perlengkapan Armada.
 - 2) Menyediakan Sarana dan perlengkapan Administrasi.
 - 3) Bersedia ditempatkan dan diperbantukan dimana saja.
 - 4) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- i. Koordinator Operator dan Agen
- 1) Mengatur, memantau dan mengendalikan Agen.
 - 2) Menerima hasil Operasional dari Agen setiap hari.
 - 3) Melaporkan dan menyerahkan hasil operasional setiap harinya ke bagian Administrasi dan Keuangan.
 - 4) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- j. Kepala Bengkel dan Gudang
- 1) Menerima laporan kerusakan Armada dari Crew untuk ditangani.
 - 2) Menugaskan Teknisi sesuai dengan bidang kerusakan Armada.
 - 3) Menyediakan Spareparts yang dibutuhkan untuk pemeliharaan dan perawatan Armada.
 - 4) Memberikan tugas kebagian pengadaan barang atau spareparts untuk melakukan pembelian spareparts sesuai standart kualitas yang diminta oleh teknisi bila barang digudang tidak tersedia.
 - 5) Memberikan Laporan Harian kepada bagian Administrasi Keuangan atas segala aktifitas dan pekerjaan yang dilakukan gudang dan pengadaan barang.
 - 6) Mengetahui segala macam aktifitas pergantian barang, keluar masuk barang, dan penjualan maupun pembelian barang (Spareparts maupun non *Spareparts*).

k. Pengadaan Barang atau Spareparts

- 1) Kas Bon sementara kepada bagian Administrasi Keuangan untuk keperluan pembelian Spareparts.
- 2) Melaksanakan pembelian Spareparts sesuai standart dan kualitas yang diminta Teknisi.
- 3) Melakukan perhitungan kembali Kas Bon sementara kepada bagian Administrasi Keuangan setelah melakukan pembelian.
- 4) Melakukan tugas pekerjaan Kepala Bengkel.
- 5) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.

l. *Accounting*

- 1) Melakukan semua pencatatan Biaya transaksi baik pengeluaran Operasional dan lain-lain setiap harinya.
- 2) Memberikan laporan setoran dan DP dari semua Agen.
- 3) Membuat laporan Jumlah Setoran Baik dari Armada Madura dan Armada Jawa Tengah setiap harinya.
- 4) Memberikan total semua setoran pemasukan Armada kepada Manager Keuangan.
- 5) Bertanggung jawab kepada Manager Keuangan.

m. HRD dan Staff

- 1) Melakukan seleksi dan pengangkatan Karyawan baru.
- 2) Pengembangan, pembinaan dan Evaluasi Karyawan.
- 3) Memberikan teguran, peringatan baik lisan maupun tulisan.
- 4) Pemberhentian dan pemutusan hubungan kerja.
- 5) Bertanggung jawab kepada Manager HRD

n. Administrasi Keuangan

- 1) Memeriksa semua transaksi pengeluaran setiap harinya.
- 2) Mengajukan Kas Bon Kepada Manager Keuangan.
- 3) Memeriksa semua bukti atau rincian transaksi pembelian barang.
- 4) Melaporkan semua transaksi setiap harinya kepada Manager Keuangan.

- 5) Bertanggung jawab kepada Manager Keuangan.
- o. *Ticketing Kantor*
- 1) Melayani penjualan ticket kepada penumpang dengan sebaik-baiknya.
 - 2) Memberikan penjelasan kepada pembeli ticket tentang harga, nomer kursi dan nomer Armada.
 - 3) Membantu perhitungan setoran dan uang jalan / sangan Armada Madura.
 - 4) Melaporkan hasil penjualan ticket kepada Administrasi Keuangan.
 - 5) Bertanggung jawab kepada kepada Manager Operasional.
- p. *Kebersihan*
- 1) Bertanggung jawab atas semua kebersihan dan kerapian di Garasi baik Laundry, Armada, serta peralatan bengkel.
 - 2) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- q. *Security*
- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di Garasi.
 - 2) Selalu melaporkan jika ada tamu dari luar kantor.
 - 3) Menjalankan tugas dan Kewajiban Security dengan baik dan benar.
 - 4) Bertanggung jawab kepada Manager HRD dan Staff.
- r. *Konsumsi*
- 1) Mengatur pembagian snack dan minum penumpang untuk setiap Armada.
 - 2) Melaporkan biaya pembelian bahan untuk pembuatan snack.
 - 3) Bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- s. *Teknisi Mesin, A/C, Dinamo, Audio/Video, Body Repai, Ban*
- 1) Menjalankan masing-masing tugas yang sudah ditetapkan
 - 2) Bertanggung jawab kepada kepala bengkel dan gudang³

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

1. Jenis-jenis produk jasa yang dijual

PO.Haryanto merupakan perusahaan otobus yang produk jasa sebagai berikut:

- a. Bus Reguler
- b. Bus Pariwisata
- c. Bus Patas Kudus-Solo⁴

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti lakukan pada PO. Haryanto menunjukkan bahwa PO. Haryanto dijalankan dengan manajemen yang bagus. Untuk keterangan lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian tentang Penerapan *Customization* Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Perusahaan Otobus di wilayah Kudus cukup dikenal di kawasan pulau jawa, mereka bisa dibilang bus mewah untuk kawasan jawa, entah itu bus pariwisata atau pun bus malamnya. Sebanyak 6 perusahaan besar yang beroperasi di kawasan wilayah kudus dan sekitarnya, yaitu PO. Haryanto, PO. Nusantara, PO. Pahala Kencana, PO. Shantika, PO. Bejeu, PO. MJCM Trans. Maka dari itu bisa dibilang persaingan bisnis jasa saat ini yang terjadi di wilayah Kabupaten Kudus dan sekitarnya cukup ketat. Pelaku usaha jasa tidak bisa jauh dengan layanan konsumen, mereka harus pintar memberikan pelayanan yang bagus kepada para konsumen, maka tentunya para manajemen perusahaan sudah mempunyai strategi bisnis tersendiri untuk menarik konsumen.

Para pelaku usaha saling berlomba menciptakan strategi bisnis bisnis yang sebaik mungkin untuk mengembangkan usahanya dan tetap eksis. Pelaku bisnis jasa harus pintar membuat startegi bisnis yang berkembang saat ini, dari persaingan yang ketat, pastinya akan

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

memberikan cepatnya perkembangan situasi di kalangan konsumen. Manajemen perusahaan harus cepat tanggap dan mengetahui situasi terkini di lapangan kalau mereka tidak mau ditinggalkan konsumen, pelaku bisnis harus tahu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini. Strategi bisnis yang diterapkan oleh PO. Haryanto agar produknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang cepat berkembang agar konsumen merasa puas atas layanan dan mereka tidak lari adalah sebagai berikut :

a. Berkaitan *Customization* Layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen

Dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk jasa tentu banyak cara yang bisa dilakukan agar usahanya memiliki banyak konsumen sehingga akan mendorong pendapatan perusahaan. PO.Haryanto dalam menjalankan kegiatan usahanya lebih menekankan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini (*customization* layanan). Dengan menerapkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen maka bisa menarik konsumen agar menggunakan produk jasanya. Strategi *customization* layanan yang diterapkan di PO. Haryanto yaitu sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan Staf HRD PO. Haryanto :

“Kalau masalah konsumen, di PO. Haryanto setiap 1 bulan sekali melakuakn *meeting* bersama agen dan karyawan. Karena agen dan crew bus itu benar-benar mengetahui apa yang terjadi di lapangan. Agen dan crew bus pasti tahu apa saja keluhan penumpang, perkembanganya seperti apa, mungkin konsumen dahulu ingin selimut, sekarang *bed cover* maka sekarang kita kasih *bed cover*. Dahulu bantalnya agak keras, sekarang harus lebih empuk, dan kita berikan busanya yang cukup mahal. Dahulu tidak ada *wifi*, sekarang harus ada karna banyak pelanggan kita di Rawamangun orang kantor, kemudian bagaimana caranya kita harus fasilitasi, mungkin dari menu makan di rumah makan

prasmanan menunya kurang ini, itu ada. Alhamdulillahnya kalau presentase keluhanya itu sekitar 35%. .”⁵

Peneliti menemukan keterangan konsumen bus PO. Haryanto Saudara Riyan Kristia Raharja, dia bahkan menggunakan PO. Haryanto hampir setiap bulan, dia *bolak-balik* Pati-Jakarta. Menurutnya bus malam sekelas PO. Haryanto itu sudah memuaskan, dia juga cukup lengkap memberikan info tentang apa yang dirasakannya disaat menaiki bus PO. Haryanto. Berikut penuturannya:

“Untuk bus sekelas Haryanto sudah memuaskan, Sudah sesuai layaknya, Ibarat naik bus kelas ekonomi makanan sudah wajar. Menu makanan Haryanto itu prasmanan jadi tinggal milih, ada soto, rames dan lai-lain, konsumen bisa memilih tergantung selera.”⁶

Disetujui oleh Bapak Sukarno, dia mengatakan kepada peneliti bahwa layanan yang diberikan PO. Haryanto sejauh ini sudah bagus, berikut penuturannya:

“Pelayanan PO. Haryanto sudah bagus”⁷

Tetapi di PO. Haryanto pada saat ada konsumen yang akan menyewa bus medium 1 unit atau bus SHD lebih dari 14 unit itu tidak bisa. Berikut penuturan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan Staf HRD PO. Haryanto :

“Kita mempunyai bus wisata medium 1 unit dan bus tipe SHD 14 unit, kalau ada konsumen yang melebihi unit yang tersedia maka kita belum bisa memenuhinya.”⁸

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.40 WIB.

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB.

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Sukarno selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.28 WIB.

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.40 WIB.

Customization layanan yang diterapkan PO. Haryanto terbukti membuat konsumen berdatangan untuk menggunakan produk jasanya. Perusahaan jasa sudah pastinya dituntut mampu membaca lapangan dengan cepat dan bagus. Manajemen PO. Haryanto setiap bulanya secara rutin *meeting* dengan supir dan agen-agenya untuk saling mengobrol mengenai keluhan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen saat ini, dengan itu PO. Haryanto bisa dengan cepat mengetahui situasi terkini dan tidak ketinggalan zaman.

Beragam konsumen yang mempunyai latar belakang yang berbeda-beda tentunya akan menjadikan keinginan dan kebutuhan konsumen yang berbeda-beda. *Customization* layanan di PO. Haryanto bisa terbilang cepat. Hal ini supaya para konsumen yang beragam itu merasa puas dan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan. Apa yang terjadi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini PO. Haryanto sangatlah faham, contoh dengan banyaknya permintaan bus pariwisata maka sejak tahun 2015 PO. Haryanto membeli bus baru untuk digunakan untuk pariwisata, bus pariwisata dan *regular* pun dipisah, dan bus *regular* yang dulunya bus dari tipe HD, SHD, HDD dan di tahun 2017 ada tipe bus yang paling terbaru adalah bus tipe *Double Decker* atau terkadang dibilang dengan istilah bus tronton. Dari situasi tersebut PO. Haryanto pun tidak ingin tertinggal dengan situasi saat ini, mengerikan kalau perusahaan ditinggalkan para konsumen karena *kuno* dengan situasi terkini. sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan Staf HRD PO. Haryanto :

“Perusahaan selalu mengikuti perkembangan konsumen saat ini, sementara yang lagi ramai saat ini adalah bus *double decker* atau bus tronton. Berdasarkan info kemarin Bapak H. Haryanto pada bulan Juli 2017, H. Haryanto membeli sasis bus Mercedes Benz baru. Bapak membeli 20 sasis bus Mercedes Benz (rencana 15 unit untuk bus malam dan 5 unit untuk bus pariwisata),

Tetapi untuk model bus nanti seperti apa saya belum tahu. Kita mengikuti perkembangan pasar. Kalau tidak begitu kita pasti akan ketinggalan. Seperti bus tipe SHD dan HDD kan sudah berjalan mulai tahun lalu dan tahun ini. Pada saat mau membeli bus baru kita melihat kondisi manajemen perusahaan, kalau memang bisa pasti kita membeli bus baru, tapi kalau kondisi ekonomi tidak stabil kita tidak membeli”.⁹

“(PO. Haryanto) sudah ada bus yang baru. Sudah bagus, sudah layak jalan”¹⁰

Di atas merupakan penuturan dari konsumen PO. Haryanto Saudara Riyan Kristia Raharja, dia sudah mengamini bagusnya bus PO. Haryanto. sedangkan saudara Nay yang beralamat Sidomulyo Demak mengatakan bus PO. Haryanto yang lama sebaiknya diganti baru semua :

“Busnya dibagusi semua. Bus yang lama dibuang saja.”¹¹

Dalam layanan yang dilakukan PO. Haryanto, pihak perusahaan melakukan layanan dengan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen, mulai dari kenyamanan armada, perlengkapan bus mulai dari selimut, *wifi*, *service* makan penumpang, mempunyai pengaduan konsumen, dengan hal tersebut PO. Haryanto bisa memberikan kepuasan kepada konsumen dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen. sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan Staf HRD PO. Haryanto :

“PO. Haryanto merupakan perusahaan jasa, jadi perusahaan kita tetap mengutamakan kenyamanan mulai dari segi armada, perlengkapan bus, selimut. *wifi*, *service* makan penumpang dan laporan pengaduan penumpang”.¹²

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB.

¹¹ Hasil Wawancara dengan Saudara Nay selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.33 WIB.

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

Ali Musthofa konsumen PO. Haryanto mengatakan :
 “Crewnya hampir sama dengan bus lain, tapi saya pernah ketemu crew yang baik, saya meminta kode *wifi* diberikan kodenya. Bagusnya disitu”¹³

Keterangan dari Bapak Ahmad Syafi’i konsumen PO. Haryanto, memberikan info kepada peneliti dengan semangat, bahwa dia sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan PO. Haryanto. berikut penuturannya:

“PO. Haryanto bagus, sudah memuaskan.”¹⁴

Berbeda dari penuturan Bapak Ahmad Syafi’i. Bapak Sukarno konsumen PO. Haryanto, Bapak Sukarno naik bus PO. Haryanto kelas biasa, dia menanyakan ketidak adanya Snack, padahal dahulu disaat menggunakan bus PO. Haryanto ada snacknya. Inilah penuturan Bapak Sukarno:

“Snack biasanya ada, sekarang tidak ada”¹⁵

Peneliti juga mendapati penumpang PO. Haryanto kelas biasa, Muhammad Tegar Rif’an Tono, dia menanyakan ketidak adanya snack padahal dulu ada snack. Berikut penuturannya:

“Zaman dahulu PO. Haryanto pernah ada snacknya tapi sekarang tidak ada snack.”¹⁶

Peneliti mendapati penumpang PO. Haryanto Ibu Sriah, dia mendapatkan snack berupa roti dan air mineral. Ibu Sriah naik bus PO. Haryanto yang terbaru. Berikut penuturannya :

“PO. Haryanto sudah baik, ada roti dan aqua”¹⁷

¹³ Hasil Wawancara dengan Ali Musthofa selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Syafi’i selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.22 WIB.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Sukarno selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.28 WIB.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 18.50 WIB.

PO. Haryanto tentunya mempunyai kelebihan layanan yaitu mengenai kecepatan laju busnya, dari konsumen yang kebanyakan kuli bangunan dan pedagang tentunya mereka memilih armada bus ini dikarenakan mereka mengejar waktu. Sedangkan dari armada bus wisata PO. Haryanto cuma mempunyai kelebihan yang hampir sama dengan armada bus wisata lainnya, yaitu mulai dari segi kenyamanan, *service* jok dan *crew* yang ramah dan supel. sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan Staf HRD PO. Haryanto :

“Kalau bus malam, lebihnya dari dahulu sampai sekarang itu kecepatan bus. Jadi penumpang kita banyak yang dari pedagang dan kuli bangunan. Mereka menggunakan PO. Haryanto mungkin karena waktu tempuhnya paling. Anda bisa membuka youtube nanti ada bus Haryanto dengan kecepatan 140-130 kalau bukan sopir yang ahli kalau belok sedikit pasti kebalik busnya. Jadi untuk wilayah timur memang bus kita terkenal dengan istilah bus setan. Alhamdulillahnya penumpang dari Madura yang kebanyakan mereka berasal dari pedagang, mereka banyak yang menggunakan bus Haryanto karena mereka mengejar waktu. Kalau bus wisata, lebihnya dari segi armada, dari segi fasilitas kenyamanan, perlengkapan, jok kursi sama crew.”¹⁸

Ali Musthofa konsumen PO. Haryanto mengatakan :

“Bus Haryanto itu istimewa, bus Haryanto sampai terminal Pulo gadung nomer satu, habis shubuh sudah ada”¹⁹

Ditambah keterangan oleh Bapak Sukarno juga selaku konsumen PO. Haryanto dari Wedarijaksa, Pati :

“Bus Haryanto, pelayanannya sudah bagus dan tepat waktu”.²⁰

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Sria selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 18.01 WIB.

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Saudara Ali Musthofa selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB.

²⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Sukarno selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.28 WIB.

Saudara Miftakhuddin Asshidiqi selaku konsumen PO. Haryanto pun mengatakan bahwa haryanto memang cepat dan tepat waktu, :

“Selama saya menggunakan bus Haryanto, sopirnya keren, mengendarainya cepat dan tepat waktu”²¹

- b. Berkaitan dengan strategi *marketing mix* (4P) dalam menunjang *customization* layanan.

Dalam kegiatan *customization* layanan, strategi pemasaran pun memiliki andil dalam menunjang kegiatan strategi bisnis pelaku usaha. Tidak bisa dipungkiri bahwa pemasaran masih mempunyai peran penting dalam menunjang proses kegiatan bisnis. Dengan adanya pemasaran bisa membantu tentang pemberian informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sehingga dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai perkembangan saat ini.

Produk barang atau jasa akan mempunyai nilai jual yang bagus, jika pelaku usaha menyediakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen membutuhkan strategi pemasaran yang sering disebut dengan *marketing mix*, dalam pengamatan peneliti PO. Haryanto melakukan *marketing mix* yang didalamnya ada produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*)

1) Produk (*product*)

Beragam keperluan konsumen saat ini, contoh mulai dari keperluan jasa armada bus malam yang banyak digunakan oleh pekerja untuk bepergian ke luar wilayah, keperluan wisata masyarakat dan pelajar yang ada di Kabupaten Kudus dan

²¹ Hasil Wawancara dengan Saudara Mitakhuddin Asshidiqi selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 21.59 WIB.

sekitarnya. Hal tersebut membuat PO. Haryanto memberikan penawaran produk jasa kepada konsumen yang bermacam-macam sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, bagaimana yang diterangkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto yang mempunyai produk jasa yang dijual.

“Untuk produk jasa yang ada di PO. Haryanto itu ada bus reguler, bus pariwisata dan bus patas”.²²

Dengan produk jasa yang dimiliki oleh PO. Haryanto tentunya konsumen bisa memiliki produk jasa apa yang akan digunakannya. Dengan hal tersebut tentunya konsumen akan merasa puas karena kebutuhan dan keinginannya bisa dipenuhi oleh PO. Haryanto. Saudara Riyan Kristia Raharja mengatakan bahwa PO. Haryanto :

“Bus Haryanto sudah termasuk bagus. Saya ingin bus Haryanto mengeluarkan bus kelas bisnis 1-2 karena ada orang ada yang suka kelas ekonomi, kelas eksekutif, dan kelas bisnis. Jadi kita sebagai konsumen bisa memilih yang kita inginkan”²³

Saudara Ayik mengatakan bahwa untuk saat ini seat 2-3 sudah tidak ngetren, berikut penuturannya :

“Untuk saat ini seat 2-3 sudah tidak berlaku fis, sudah tidak ngetren lagi. Kalau masih seat 2-3 sudah ketinggalan dengan bus yang baru”.²⁴

Bapak Tholhah, S.Pd.I selaku guru di MI NU Al-Azhariyyah Jurang, Kudus yang setiap 2 tahun menggunakan bus wisata untuk kelas 5 dan 6 MI. Beliau mengatakan masih butuh seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi karena

²² Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

²³ Hasil Wawancara dengan Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB.

²⁴ Hasil Wawancara dengan Saudara Ayik selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 2 Agustus 2017, pukul 18.05 WIB.

siswa sekolah jumlahnya banyak. Peneliti melihat jumlah siswa kelas 5 dan 6 SD/MI di desa terkadang ganjil, mulai dengan jumlah 45 siswa dan 10 guru, maka dari itu mereka masih butuh seat 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi. Bahkan sebagian besar sekolah tingkat SD/MI di sekitar Desa Jurang masih menggunakan seat 2-3. Berikut penuturannya :

“Karena murid kita banyak, kalau menggunakan seat 2-2 itu kekurangan jok, maka terpaksa kita menggunakan seat 2-3, untuk MI/SD sekitar Desa Jurang (Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus) saat ini masih menggunakan seat 2-3”.²⁵

2) Harga (*price*)

Menurut pengamatan peneliti, jumlah uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk bisa menikmati produk jasa yang dimiliki PO. Haryanto ditulis di kartu tiket bus. Harga tiket bus PO. Haryanto dari dulu lebih tinggi dari bus lainnya, dan PO. Haryanto memberikan harga dilengkapi dengan layanan yang bisa dinikmati oleh konsumen. Penetapan harga yang dilakukan oleh PO. Haryanto dari masukan agen-agen, sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto.

“Kalau untuk penetapan harga tiket, inilah fungsinya agen. Karena pada saat anda masuk terminal pasti ada banyak agen tiket bus. Ada bus Bejeu, bus Shantika, bus Madu kismo, dan lain-lain. Maka dari itu kita meminta masukan dari agen. Contoh bus Shantika harga tiketnya Rp. 150.000 kalau harga kita samakan dengan fasilitas yang kami miliki apa sudah untung apa belum, untuk selama ini, dari dahulu hingga sekarang kalau masalah harga kita lebih tinggi selesihnya Rp.10.000 dan alhamdulillahnya konsumen *no problem*”.²⁶

Saudara Riyan Kristia Raharja memberikan keterangan bahwa harga yang ditetapkan PO. Haryanto sudah standart.:

²⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Tholhah, S.Pd.I selaku guru di MI NU Al-Azhariyyah pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 19.20 WIB.

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

“Harga bus Haryanto sudah wajar”²⁷

Saudara Miftakhuddin Asshiddiqi berucap harga tinggi tidak masalah asalkan pelayanannya bagus, :

“Harganya bus Haryanto itu paling tinggi, tapi kalau pelayanan yang diberikan bagus, dengan harga segitu kita tidak apa-apa, yang paling penting pelayanan, sopirnya cepat dan berkualitas, ada harga ada rupa”²⁸

Sependapat dengan saudara Miftakhuddin Asshiddiqi di atas, saudara Abdul Kholiq mengatakan :

“Harganya lebih mahal dari bus lainnya, tetapi tidak masalah”²⁹

Saudara Ali musthofa menguatkan dengan harga selisih Rp.10.000 dia merasa standart dan dianggap sama :

“Harga bus Haryanto standart, hampir sama-sama, mungkin selisih 10rb. Saya anggap sama.”³⁰

Bapak Jatmiko sependapat dengan saudara Ali Musthofa bahwa harga tiket PO. Haryanto sudah standart, berikut penuturannya:

“Harga bus Haryanto sudah wajar”³¹

3) Saluran Distribusi (*place*)

Menurut pengamatan peneliti untuk masalah penetapan tempat usaha PO. Haryanto dilakukan dengan hati-hati dan terjun langsung ke lapangan, hal ini supaya mengetahui bagaimana persaingan usaha yang terjadi dan bagaimana keinginan penumpang di sekitar tempat yang akan dipilih.

²⁷ Hasil Wawancara dengan Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Saudara Miftakhuddin Asshiddiqi selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 21.59 WIB.

²⁹ Hasil Wawancara dengan Saudara Abdul Kholiq selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 20.45 WIB.

³⁰ Hasil Wawancara dengan Saudara Ali Musthofa selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB.

³¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Jatmiko selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 17.40 WIB.

sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto.

“Kalau kita ingin membuka agen baru, seperti kemarin Solo, bisa dibilang Solo itu termasuk baru, kemudian kita lihat, di daerah ini persainganya bagaimana dan keinginan penumpang itu seperti apa, kalau kita taruh disini banyak penumpang apa tidak, jadi kita tidak asal mengambil tempat, kita juga terjun langsung ke lapangan. Kita melihat respon konsumen itu seperti apa. Soalnya sekali kita terjun, sekali kita mengiyakan resiko harus dihadapi.”³²

PO. Haryanto juga membuka agen diberbagai wilayah agar konsumen lebih mudah untuk mengaksesnya, untuk memilih agen PO. Haryanto sangat berhati-hati dan melihat berbagai aspek. Berikut penuturan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto;

“Contoh ada orang yang ingin membuka agen baru, maka kita *survey* ke lapangan dahulu. contoh di Demak , di Demak ini jarak dari bus lain itu dekat apa tidak, kira-kira orang ini supel apa tidak, pinter apa tidak apa hanya *pendiem* apa banyak ngobrol , karena orang yang pendiam itu pengaruh di penjualan. Tapi orang yang banyak ngobrol, mungkin ngobrolnya enak itu mempengaruhi. Kita tidak asal menerima, kita pun harus melihat. Terus kita kira-kira jalur ini saumpnya dari bus kita *stanby* ini memungkinkan apa tidak. Kita tetap pantau. Terus seandainya kita kasih armada, seperti saya bilang di beberapa desa kan ada keamananya tersendiri, dia sudah mengamankan bus Shantika terus tiba-tiba Haryanto masuk, ini enakya bagaimana, tetap ada hitunganya dari orang yang bersangkutan yang ingin membuka agen ini siap apa tidak, jadi tidak gampang. Namaya aparat kan ada biaya keamanan, kalau memang dari bersangkutan siap ya kenapa kita tidak kasih ijin. Cuma dengan kata lain agen pun masa percobaan 3 bulan, penjualanya bagaimana, kalau 3 bulan penjualan berkembang ya tetap jadi agen, tapi kalau tidak ada kemajuan kita panggil dahulu.”³³

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

³³ *Ibid.*

Saudara Riyan Kristia rRharja memberikan keterangan bahwa dia sering menggunakan PO. Haryanto karena agen tiket dekat dengan rumahnya:

“Saya sering menggunakan bus Haryanto karna agen tiketnya dekat dengan rumah”³⁴

4) Promosi (*Promotion*)

Peneliti selama melakukan penelitian mengetahui beberapa hal yang dilakukan oleh PO.Haryanto tentang bagaimana menjalankan promosi guna memperkenalkan produk jasa yang dimiliki, caranya ialah mengadakan tour bersama haryanto mania. sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto.

“Kalau promosinya kita pada saat ada armada baru kita adakan tour bersama anak haryanto mania terkadang tour ke bali, ziarah. Setiap 2 bulan sampai 3 bulan pasti ada armada baru. Armada baru ini kan bisa dibilang untuk melebarkan sayap. Jadi tidak cuma lingkup Jateng. Kita yang sudah ada jurusan Madura-Jakarta, Jateng-Jakarta, Solo-Jakarta, Wonogiri-Jakarta tidak menutup kemungkinan seperti nanti akan ada jurusan Bandung dan Bali”³⁵

Selain itu, pemasaran dari mulut ke mulut pun mempengaruhi penjualan PO. Haryanto, hal ini yang dituturkan oleh Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto.

“Konsumen menggunakan bus Haryanto saya berpendapat dari mulut ke mulut. Konsumen mengatakan naik bus Haryanto enak dan nyaman, fasilitasnya bagus, maka konsumen lain akan lari ke kita. Maka saya bilang untuk proses marketing itu dari omongan mulut ke mulut.”³⁶

³⁴ Hasil Wawancara dengan Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB.

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

³⁶ *Ibid.*

Selama penelitian, peneliti mendapat pemasaran mulut ke mulut berjalan dengan baik karena menurut penuturan Bapak Ahmad Syafi'i mengetahui tentang bus PO. Haryanto dari teman-temanya, :

“Saya tahu bus Haryanto dari teman.”³⁷

Sudara Indra Fernandi mencoba PO. Haryanto karena dia dapat info dari teman bahwa PO. Haryanto katanya enak:

“Saya naik bus Haryanto karena kata teman saya bus Haryanto itu enak”³⁸

Berbeda dengan yang lain, saudara Ali Musthofa disuruh orang untuk menaiki PO.Haryanto saja, :

“Mandor saya menyuruh naik bus Haryanto”³⁹

- c. Berkaitan dengan *Customer Care* (Peduli Konsumen) dalam Menunjang *Cuztomization* Layanan.

Customer care atau peduli konsumen yang diberikan oleh PO.Haryanto hampir sama dengan perusahaan otobus lainnya, dalam hal ini pihak PO. Haryanto memberikan penukaran tiket dengan jumlah tertentu ditukar dengan barang yang disediakan oleh PO. Haryanto. Tidak cuma itu, PO. Haryanto pun peduli dengan kesukaan para konsumen yaitu salah satunya kesukaan dengan *body* bus baru. sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto.

“Perusahaan harus membuat konsumen merasa lebih nyaman, kembali lagi kita jasa transportasi bagaimana caranya orang orang yang tidak suka menjadi suka, orang yang istilahnya sudah bosan bagaimana agar tidak bosan, kemabali saya bilang kita baguskan fasilitas, seperti fasilitas souvenir 15 tiket bisa ditukar

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Syafi'i selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.22 WIB.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Saudara Indra Fernandi selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 2 Agustus 2017, pukul 17.45 WIB.

³⁹ Hasil Wawancara dengan Ali Musthofa selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB.

dengan kaos, tas, topi, jaket. Pokoknya bagaimana caranya kita buat semenarik mungkin. Alhamdulillahnya tahun ini saya bisa bilang PO. Haryanto tetap maju, penumpang tetap bertambah. Busnya baru dan bagus, lihat *body* bus baru pasti mereka senang”.⁴⁰

Menu makanan konsumen bus malam juga diberikan dengan pertimbangan yang matang atas saran dan masukan dari agen-agen bus yang tahu perkembangan konsumen, PO. Haryanto memberikan menu makanan yang berbeda setiap harinya dan prasmanan agar konsumen menjadi puas untuk mengambil makanan, dari hal tersebut dengan tidak langsung PO. Haryanto peduli dengan konsumen. sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto;

“Selama di rumah makan setiap hari menunya berbeda”.⁴¹

Ibu sriah sebagai penumpang PO. Haryanto mengatakan bahwa menu makannya sudah pas. Berikut penuturannya :

“Menu makannya sudah sesuai. terkadang ada soto, ada rames”.⁴²

Bapak Andi Kuswoyo yang selalu menggunakan bus PO.Haryanto juga merasa menu makanan sudah sesuai. Berikut penuturannya:

“Menu makannya sudah sesuai, terkadang ada nasi goreng, soto.”⁴³

PO. Haryanto dalam perjalanan bus pun juga peduli dengan konsumen, jika ada barang-barang konsumen yang

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.45 WIB.

⁴² Hasil Wawancara dengan Ibu Sriah selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 18.01 WIB.

⁴³ Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Kuswoyo selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 17.40 WIB.

tertinggal dan mereka mengadu ke layanan pengaduan konsumen, maka pihak PO. Haryanto mencari barang konsumen tersebut sampai ditemukan. sebagaimana yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto;

“Kebanyakan yang saya terima ada barang yang ketinggalan, dan kita harus mencarinya, bagaimana caranya barang ini harus ada. Cuma terkadang ada orang coba-coba bohong, bilang tasnya hilang, isinya ada macam-macam barang, ada uang 10 juta, padahal pada waktu ketemu isinya cuma pakaia dan KTP. ”⁴⁴

Saudara Ali Musthofa sebagai konsumen PO. Haryanto ada kejadian yang lumayan lucu, bahwa dia disaat berada di daerah gringseng, Jawa Tengah ada kejadian orang ketinggalan bus, bahkan orang tersebut sudah ketinggalan bus cukup jauh. Dengan rasa tanggungjawab dan peduli konsumen, crew bus PO. Haryanto memutar balik bus ke daerah Gringseng dan menjemputnya. Berikut penuturan saudara Ali Musthofa kepada peneliti :

“Bagunya bus Haryanto pernah di pinggir jalan gringseng saat istirahat, pengalaman saya sopirnya baik ada orang tertinggal bus lalu dia dijemput lagi. Padahal jaraknya sudah sekitar 17 Km saya sangat salut.”⁴⁵

Ibu sriah berpendapat sudah ada rasa tanggungjawab yang diberikan kepada penumpang yaitu mengantar sampai tujuan. Berikut ini penuturan Ibu Sriah :

“Bus Haryanto sudah lumayan, sudah enak dan nyaman, bertanggungjawab mengantarkan penumpangnya sampai tujuan”⁴⁶

Peneliti disaat melakukan penelitian, menemukan responden dengan nama Muhammad Tegar Rif'an Tono, dia menuturkan bahwa pernah naik PO. Haryanto tidak sampai tujuan,

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 27 Juni 2017 pukul 09.15 WIB.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ali Musthofa selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sriah selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 18.01 WIB.

dia diturunin di Tol Cibatung. Dia pertama kalinya naik haryanto dan mengalami kejadian seperti itu hingga akhirnya dia kecewa dan beralih ke bus lain. Berikut penuturannya:

“Saat pertama saya kecewa dengan crewnya. Tidak memuaskan, saya diturunin di Tol Cibatung. Padahal turun di Tol itu aslinya pelanggaran, setelah itu saya memilih bus lain”⁴⁷

Bapak Andi Kuswoyo mengungkapkan bahwa layanan yang diberikan PO. Haryanto sudah bagus dan sangat peduli dengan penumpangnya, setiap istirahat di Rumah Makan, crew bus selalu mengontrol penumpang, kalau penumpangnya kurang ditunggu bahkan dicari. Ini penuturannya:

“Layanannya sudah bagus, setiap kita istirahat di rumah makan sering dikontrol kalau penumpang kurang terkadang ditunggu, terkadang dicari”⁴⁸

Peduli terhadap konsumen tidak cuma itu saja, Dalam perjalanan bus malam PO. Haryanto disaat tiba waktu sholat subuh, sopir bus diwajibkan Pak H. Haryanto untuk berhenti di tempat ibadah, hal ini memberikan kesempatan konsumen untuk menjalankan ibadah yaitu sholat subuh. Setiap tahunnya juga PO.Haryanto mengadakan santunan bagi anak yatim piatu. Uang santunan diperoleh dari semua karyawan PO. Haryanto yang setiap gajiannya, uangnya dipotong 2,5%. Santunan anak Yatim Piatu dilakukan di daerah usaha PO. Haryanto, dari Pulau Madura, Kabupaten Kudus, dan Solo. Secara tidak langsung PO. Haryanto sangat peduli sosial masyarakat dan tentunya di dalam santunan itu ada salah satu dari anak dari konsumen PO. Haryanto. Santunan anak yatim piatu dilakukan pada bulan Dzulhijjah (bulan qurban) dan tahun kemarin sebanyak 4500 amplop dibagikan untuk

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Saudara M. Tegar Rifan Tono selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 18.50 WIB.

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Kuswoyo selaku konsumen PO. Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 17.40 WIB.

santunan anak yatim piatu. yang dituturkan Bapak Rajamudin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto;

“Sebenarnya kita terkenal perusahaan jasa transportasi yang islami, kita juga pernah disorot oleh Trans TV dan kita punya penghargaan jasa transportasi syariah. Bapaak Haryanto itu mewajibkan untuk sholat 5 waktu, terus satu lagi dari karyawan semua itu diwajibkan ada jatah santunan kepada anak yatim piatu, itu wajib. Setiap tahun ada santunan yatim piatu, untuk tahun ini akan dilakukan pada bulan September, pastinya setiap tahun ada, tahun kemarin alhamdulillah sebanyak 4500 sumbangan . di Madura ada sendiri, di Kudus ada sendiri, Solo ada sendiri. Satu lagi khusus buat crew yang pernah ramai di media sosial kan memang Bapak Haryanto pernah membuat spanduk barangsiapa sopir yang tidak memberikan kesempatan konsumen untuk sholat shubuh, maka gajinya tidak dikasih, dan memang banyak laporan ke kita disaat sholat shubuh bus tidak berhenti”⁴⁹.

Dalam penelitian, peneliti menemukan adanya sikap yang sudah peduli dengan konsumen mengenai waktu ibadah. Disaat waktu sholat 5 waktu pasti bus berhenti untuk memberikan kesempatan penumpang untuk beribadah. Bapak Musro Widodo selaku driver PO. Haryanto menuturkan sebagai berikut:

“Sebagai *driver* bus harus ramah, waktu sholat harus berhenti, kalau sampai tujuan masih bisa mengejar waktu sholat maka bus tidak berhenti.”⁵⁰

Bapak Ahmad Sunarto selaku driver bus PO. Haryanto pun berpendapat tentang peduli penumpang. Berikut penuturannya:

“Pelayanan bus Haryanto sudah bagus, ada snack, makan gratis, bantal, selimut, waktu sholat berhenti. Berhenti di Terminal Kudus sholat Magrib, di rumah makan sholat isyak, nanti shubuh kalau bus belum sampai maka akan berhenti, kalau sudah sampai tujuan sebelum shubuh maka bus tidak berhenti, kalau bus saya sampai tujuan sebelum shubuh karena sekarang sudah ada TOL Cipali.”⁵¹

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 27 Juni 2017 pukul 09.15 WIB.

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Musro Widodo selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 18.03 WIB.

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Hartoyo selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 17.55 WIB.

2. Hasil Penelitian tentang Kendala Penerapan *Customization* Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO. Haryanto Kudus.

Dalam suatu kegiatan bisnis pastinya setiap perusahaan mempunyai beberapa kendala, pada saat penelitian di PO. Haryanto, Peneliti menemukan beberapa kendala yang dialami oleh PO. Haryanto, kendala yang dialami oleh PO. Haryanto dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

a. *Spare part*

Pertama, kendala yang dialami oleh PO. Haryanto dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu tentang *spare part*, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto:

“Kendala selama ini yang kita jumpai yang pertama mungkin masalah *spare part*, apalagi *spare part* harganya menyesuaikan kurs dollar. Kendalanya mungkin memang masalah pembayaran, namanya bus kita banyak, pemeliharaan itu tetap harus yang pertama, dari segi ban, dari oli, dari mesin dan lain-lain. Itu merupakan hal yang paling utama..”⁵²

b. Jalan Macet

Kedua, kendala yang dialami oleh PO. Haryanto dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu pada saat terjadi kemacetan di jalan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Musro Widodo sebagai *driver* senior PO. Haryanto yang sudah mengawali pekerjaan sebagai *driver* bus PO. Haryanto sejak tahun 2003, berikut penuturannya:

⁵² Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO. Haryanto pada tanggal 27 Juni 2017 pukul 09.15 WIB.

“Kendalanya pada saat ada perbaikan jalan jadi terkena macet.”⁵³

Senada dengan Bapak Ahmad Sunarto, *driver* PO. Haryanto bernama Bapak Musro Widodo, kendala saat ini pada saat macet :

“Kendalanya pada saat jalan macet.”⁵⁴

c. Bus Trouble

Ketiga, kendala yang dialami oleh PO. Haryanto dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu terjadinya bus trouble, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hartoyo sebagai *driver* bus PO. Haryanto selama 6 tahun menuturkan sebagai berikut:

“Terkadang kendalanya bus *trouble* di jalan, masalah mesin, rem. Kalau mengalami trouble maka bus akan diperbaiki, dan kalau memakan waktu lama maka penumpangnya dioper bus lain.”⁵⁵

Bapak Musro Widodo sebagai *driver* senior PO. Haryanto juga menuturkan tentang kendala pada saat bus mengalami *trouble* berikut penuturannya:

“Kendalanya pada saat bus mengalami *trouble*, pernah trouble rem, maka penumpang langsung dipindah bus lain di belakang kita, tetapi kalau tidak muat maka kita akan ambil bus dari garasi.”⁵⁶

C. Pembahasan

Setelah peneliti memperoleh data berkaitan dengan penelitian, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data, jadi hasil penelitian

⁵³ Hasil Wawancara dengan Bapak Musro Widodo selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 18.03 WIB.

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Sunarto selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 17.50 WIB.

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Hartoyo selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 17.58 WIB.

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Musro Widodo selaku *Driver* bus malam PO. Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 18.03 WIB.

data yang sudah didapatkan oleh peneliti akan dianalisis dengan melihat teori yang sudah ada selama ini.

1. Pembahasan Penelitian tentang Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Dengan data penelitian yang diperoleh mengenai penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dapat dianalisis bahwa setiap kegiatan usaha memiliki strategi berbeda dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Dalam hal ini PO. Haryanto menerapkan strategi *customization* layanan yang diterapkan dalam kegiatan bisnisnya.

Di dalam keadaan persaingan yang semakin ketat, peranan *customization* layanan sangat penting terutama untuk menjaga dan meningkatkan posisi perusahaan dalam pasar untuk meningkatkan penjualan dan tentunya keuntungan perusahaan. Jadi, guna meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan terutama untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, PO. Haryanto menggunakan *customization* layanan dalam kegiatan bisnisnya agar konsumen mendapatkan kepuasan.

PO. Haryanto merupakan perusahaan yang terletak di Kabupaten Kudus. PO. Haryanto mempunyai tujuan memberikan produk jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen saat ini. PO. Haryanto menerapkan konsep *customization* layanan yaitu dengan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan konsumen, apa yang menjadi keinginan konsumen, kemudian mengeluarkan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dan ditunjang dengan strategi *marketing mix* dan *customer care* (peduli konsumen). Dengan begitu PO. Haryanto memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen dan akan mendapatkan hati konsumen sehingga akan menggunakan produk jasanya.

Berkaitan dengan penerapan *customization* layanan, PO. Haryanto menerapkan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen:

- a. Penerapan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen

Konsumen saat ini mempunyai banyak pilihan untuk menggunakan produk jasa perusahaan otobus (PO), salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meraih sukses di dunia jasa adalah dengan memperbarui jasa yang ditawarkan (*renewing the service offering*).⁵⁷ Dengan memperbarui produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini, maka akan banyak konsumen yang menggunakan produk jasa PO. Haryanto. konsumen lebih suka dengan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Bagaimana kita melayani seorang pelanggan merupakan cermin kepribadian kita. Tulus atau tidaknya kita melayani seseorang dapat dirasakan oleh orang yang kita layani sekaligus oleh sanubari kita sendiri. Melayani dengan sepenuh hati adalah bahasa yang dapat didengar oleh orang tuli dan dapat dilihat oleh orang buta. Bila kita menabur senyum akan menuai tawa, bila kita menabur cemberut akan menuai sinis, bila kita menabur kejujuran akan menuai kebajikan, dan bila kita menabur keramahan akan menuai persahabatan.⁵⁸

Pelayanan yang bagus juga mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan, dalam melayani kebutuhan pelanggan diharuskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PO. Haryanto yaitu senyum, sapa, ramah, supel, serta melayani kebutuhan dan keinginan konsumen dengan baik. Jasa yang

⁵⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta, 2013, hlm. 6.

⁵⁸ Triwibowi Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Media Pressindo, 2014, Yogyakarta, hlm. 40.

terkait dengan keramahan idealnya dapat menunjukkan kegembiraan saat bertemu pelanggan baru dan menyambut kembali pelanggan lama.⁵⁹

PO. Haryanto selalu memperbarui layanan produk jasanya, setiap bulannya mengadakan *meeting* dengan crew bus dan agen tiket untuk membicarakan apa yang menjadi kebutuhan dan konsumen saat ini serta apa saja yang menjadi keluhan konsumen. Contohnya; konsumen yang dulu minta selimut sekarang *bed cover* maka pihak PO. Haryanto mengganti *bed cover*, konsumen butuh *wifi* maka armada bus diberikan *wifi*, konsumen ingin makan berbagai macam makanan maka rumah makan yang dimiliki PO. Haryanto menyajikan menu makanan yang sangat banyak agar konsumen bisa memilih. Untuk segi armada bus juga dilakukan perbaruan yang mulai dari tipe HD, SHD, HDD dan sampai tipe *Double Decker* atau sering disebut dengan bus tingkat atau bus tronton.

b. Penerapan *Marketing Mix* (4P)

1) Produk (product)

Pemilihan yang saksama akan produk merupakan bagian yang penting. Pembeli baru mau membeli suatu produk kalau memang merasa tepat untuk membeli produk yang bersangkutan. Artinya produklah yang harus menyesuaikan diri terhadap pembeli, bukan pembeli yang menyesuaikan diri terhadap produk.⁶⁰ PO. Haryanto mempunyai produk jasa yaitu bus reguler, bus pariwisata, bus patas. Dengan begitu konsumen bisa memilih produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

⁵⁹ Christhoper Lovelock, Jochen Wirts, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa ; Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Erlangga, 2010, Jakarta, hlm. 106.

⁶⁰ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, 2003, Jakarta, Hlm. 69.

2) Harga (*price*)

Dengan data penelitian yang didapatkan mengenai strategi harga pada PO. Haryanto dalam menentukan harga yang dikeluarkan, dapat dianalisis bahwa setiap kegiatan usaha bisnis mempunyai strategi yang berbeda dalam menjalankan kegiatan usaha bisnisnya. Di dalam keadaan persaingan yang ketat, peranan harga sangat penting terutama untuk menjaga dan meningkatkan posisi perusahaan di pasar.

Besarnya nilai harga yang harus dipasang tentu sesuai dengan tujuan penentuan harga. Ada salah satu metode dalam menentukan suatu harga produk yaitu metode menurut bentuk produk, yaitu harga ditentukan berdasarkan bentuk produk atau kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk.⁶¹ PO. Haryanto mengeluarkan harga dengan cara melihat harga pesaing dan selama ini harga PO. Haryanto lebih tinggi dari bus lainnya. PO. Haryanto berani memasang tarif tinggi dengan pemberian layanan dan fasilitas yang baik dan pada saat penelitian, peneliti menemukan bukti bahwa konsumen tidak masalah asalkan layanannya bagus

3) Saluran distribusi (*place*)

Untuk menyampaikan barang dan jasa ke konsumen apakah diperlukan saluran distribusi. Perlukah adanya penyalur, apa langsung dari produsen ke konsumen?⁶² Dari data penelitian PO. Haryanto mempunyai agen tiket bus diberbagai daerah hal ini agar konsumen lebih mudah menjangkaunya. Dalam memilih agen PO. Haryanto tidak sembarangan, mereka berhati-hati dan mengecek langsung ke lapangan apakah orang ini supel apa tidak, pintar apa tidak,

⁶¹ Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Prenadamedia Group, 2016, Jakarta, hlm. 201.

⁶² M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, 2003, Jakarta, hlm. 70.

apa hanya pendiam karena orang yang pendiam itu pengaruh terhadap penjualan.

4) Promosi (Promotion)

Promosi yang dilakukan PO. Haryanto dengan cara mengajak *fans* bus PO. Haryanto untuk tour pada saat ada armada bus baru. PO. Haryanto juga menerapkan pemasaran berita mulut ke mulut. Rekomendasi dari pelanggan lain biasanya dianggap lebih dipercaya daripada kegiatan promosi yang berasal dari perusahaan dan dapat sangat mempengaruhi keputusan orang lain untuk menggunakan (atau menghindari) suatu jasa. Kenyataannya, makin besar resiko yang dirasakan pelanggan dalam membeli suatu jasa, makin aktif mereka mencari dan mengandalkan berita mulut ke mulut (*word of mouth/WOM*) untuk membantu pengambilan keputusan mereka.⁶³

Word of mouth/WOM memiliki kaitan dengan tingkat kepuasan. Pelanggan yang memiliki pandangan kuat akan suatu jasa cenderung lebih sering menceritakan pengalaman mereka ketimbang yang biasa-biasa saja, dan pelanggan yang benar-benar tidak puas akan bersuara jauh lebih keras daripada pelanggan yang puas.⁶⁴ Agar konsumen memberikan berita kepada orang lain tentang baiknya kualitas jasa PO. Haryanto, maka pihak PO. Haryanto memberikan layanan yang baik mulai memberikan kenyamanan armada bus yang selalu diperbarui, fasilitas bus memadai yang tentunya yang sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini seperti *bed cover*, *wifi*, dan crew yang ramah dan supel.

⁶³ Christoper Lovelock, Jochen Wirts, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa;Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Erlangga, 2010, Jakarta, hlm. 216.

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 216.

c. Penerapan *customer care* (peduli konsumen)

Memahami pelanggan adalah jantung dari *customer care*. Jika suatu perusahaan tidak mengerti kebutuhan pelanggan, perusahaan tersebut tidak akan bisa mengekspresikan kepedulian terhadap para pelanggannya. Jangankan untuk memberikan sesuatu yang melampaui harapan pelanggan, untuk dapat memenuhi kebutuhannya saja belum tentu bisa.⁶⁵ Pada waktu memasuki waktu sholat maka semua crew bus wajib berhenti untuk memberikan kesempatan konsumen melakukan ibadah sholat. Pada saat bus akan berangkat pun crew bus mengontrol konsumen apakah sudah masuk bus semua apa ada yang masih diluar, andaikan masih ada yang diluar maka *crew* bus akan mencari konsumen tersebut agar tidak tertinggal bus.

2. Pembahasan Kendala Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO. Haryanto Kudus.

Dalam suatu kegiatan bisnis pastinya pelaku usaha akan mengalami kendala, di dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa kendala dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PO. Haryanto Kudus terbilang sedikit yaitu sebagai berikut :

a. *Spare part*

PO. Haryanto mempunyai kendala di dalam spare part busnya, hal ini dikarenakan banyaknya armada bus yang dimiliki. Kendala spare part lebih mengarah kepada harga yang mengikuti naik turunnya kurs dollar, sudah menjadi kewajiban untuk merawat bus, disaat ada kerusakan *spare part* harus cepat diganti agar kegiatan bisnis lancar. Jika armada bus banyak yang rusak maka jelas akan merugikan PO. Haryanto karena setiap harinya armada

⁶⁵ *Ibid*, Hlm, 42.

bus dituntut melayani permintaan konsumen. Ditambah lagi servis bus yang harus dilakukan dengan secara rutin, mulai dari oli mesin, ban, dan lain-lain.

Pada saat pasar sedang sepi dan adanya bus yang rusak dan *spare part* harus diganti dengan cepat, itu menjadi kendala tersendiri oleh PO. Haryanto. karena onderdil bus itu harganya cukup mahal, tinggal dihitung saja berapa bus yang membutuhkan spare part baru. Perusahaan PO. Haryanto lebih berjuang disaat kondisi sepi, perusahaan dituntut lebih cerdas memutar uang untuk membeli spare part dan kepentingan lainnya secara seimbang. Andaikan salah perhitungan maka akan berakibat dengan jalanya usaha apalagi persaingan bisnis jasa perusahaan otobus saat ini sangatlah ketat. Konsumen mencari kenyamanan bus, maka dari itu sudah kewajiban untuk perusahaan selalu memelihara kelayakan busnya.

Spare part yang selalu dipelihara menjadikan bus terasa nyaman di perjalanan. Kenyamanan bus mempengaruhi kepuasan konsumen tentang layanan yang diberikan. Tidak bisa dibayangkan seandainya *spare part* tidak dipelihara dengan bagus maka sangat mungkin bus akan mengalami banyak kerusakan di perjalanan. Dengan banyaknya kerusakan maka konsumen akan kecewa dan akhirnya mereka akan memberitahu orang tentang kekecewaanya, apalagi semua orang bisa memberikan informasi dengan cepat melalui media sosial. Bisa ditarik kesimpulan bahwa sudah wajib hukumnya perusahaan otobus memelihara *spraie part* agar bus terasa nyaman di perjalanan agar konsumen puas tentang layanan yang diberikan.

b. Jalan Macet

Jalan yang macet menjadikan kendala bagi perjalanan semua bus bukan hanya PO. Haryanto. jalan macet akan mempengaruhi jam kedatangan sampai tempat tujuan. Untuk

penumpang yang tergesa-gesa akan menjadikan kerugian tersendiri, tapi menurut peneliti kendala jalan macet akan dimaklumi oleh penumpang karena hal tersebut bukan kesalahan dari perusahaan. Jalan macet lebih dikarenakan dampak situasi jalanan bisa dikatakan ini sudah termasuk hukum alam, manusia tidak bisa menolaknya.

c. *Bus Trouble*

Bus Trouble aslinya pasti pernah dialami semua perusahaan otobus.. Bus PO. Haryanto pernah mengalami *trouble* bus bagian rem dan sampai mesin. *Trouble* bus tidaklah diinginkan oleh *crew* karena hal tersebut akan berakibat komplek konsumen, bahkan konsumen bisa kecewa karena terjadi *trouble* bus. Konsumen dewasa ini mempunyai keinginan mengenai produk jasa yang selalu keadaan baik dan tanpa kendala.

Pada saat terjadi *trouble* bus maka *crew* akan memberhentikan laju bus dan parkir di pinggir jalan untuk diperbaiki, jika perbaikan memakan waktu lama maka *crew* bus akan mengoper penumpang ke bus PO. Haryanto lainnya yang melintas andaikan busnya tidak bisa dioper maka *crew* bus akan mengkabari garasi bus untuk meminta bus untuk menjemput penumpang. Memindahkan penumpang ke bus lain itu sangat diperlukan karena setiap penumpang mempunyai agenda kerja dan dituntut sampai di tempat tujuan dengan tepat waktu. PO. Haryanto memberikan layanan yang cepat untuk mengatasi segala kendala yang terjadi di perjalanan, hal ini guna memberikan kehandalan dan profesionalisme pekerjaan.