

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis usaha pelayanan adalah suatu jasa yang disediakan untuk kebutuhan para pelanggan yang di lihat dari segi *tangible* maupun segi *intangibile*. Jenis usaha terdapat banyak jenisnya seperti usaha makanan & minuman, akomodasi, travel, pengiriman, transportasi dan lain lain. Seperti yang dikatakan oleh **A. Jalaluddin Sayuti (2015:9)** “Bisnis adalah suatu usaha manusia yang mengelola faktor produksi untuk mewujudkan barang dan jasa yang bertujuan mendapatkan profit”. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa meskipun masyarakat atau orang yang mengelola faktor produksi untuk membuat barang dan jasa, bila tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, maka kegiatan itu bukanlah kegiatan bisnis atau kegiatan itu adalah kegiatan untuk berbuat sosial, dengan kata lain bisnis adalah kegiatan yang bermotif mencari keuntungan yang dilakukan seseorang masyarakat (*Profit motive activities within society*).

Salah satu jasa yang sekarang masih diperlukan oleh para pelanggan adalah jasa transportasi. Dimana setiap usaha mempunyai fungsi yang berbeda – beda seperti jasa transportasi yang berfungsi sebagai alat pemindahan manusia maupun barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Merupakan salah satu peluang untuk membuka sebuah bisnis dengan inovasi – inovasi terbaru didalamnya. Seperti yang dikatakan **Andriansyah (2015)** “Transportasi adalah wahana yang dapat digerakan oleh manusia maupun mesin untuk memindahkan manusia dan

barang. Memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari - hari”. Sedangkan transportasi menurut **Fidel Miro (2012)** “Dapat diartikan bahwa transportasi bertujuan untuk keperluan tertentu dengan usaha untuk memindahkan orang atau barang dari tempat tertentu yang disebut tempat asal ke tempat tertentu sebagai tempat tujuan”. Dari kedua pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa transportasi juga fasilitas untuk suatu daerah agar memudahkan dan meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena dapat memajukan dan mengembangkan prasarana dan sarana.

Transportasi terbagi menjadi beberapa bagian Menurut **M. N. Nasution (2010:13)** “Perbedaan operasi, biaya, dan jasa pengangkutan membedakan moda angkutan atau alat angkutan yang mempunyai lima kelompok: angkutan darat(*land transportation*), angkutan kereta api (*rail road railway transportation*), angkutan udara (*air transportation*), angkutan air (*water transportation*), dan angkutan pipa (*pipelene*)”. Sedangkan menurut **M. N. Nasution (2010:104)** “Transportasi jalan yang termasuk atas alat angkut (*vehicle*), yaitu truk, trailer, bis, taksi, jalan (*ways*); yaitu rambu – rambu lalu lintas, jalan raya, jembatan, *traffic ways*, serta terminal”. Seperti yang dijelaskan pada kedua pengertian tersebut pembagian jenis transportasi terbagi menjadi beberapa macam. Salah satu bisnis yang saat ini ramai digunakan pelanggan untuk kesehariannya berpergian ke tempat tujuannya adalah transportasi darat (*land transportation*).

W – Trip Service adalah perusahaan yang bergelut di bidang jasa transportasi darat untuk menjemput tamu hotel. Seperti penjemputan dan pengantaran tamu di bandara, stasiun, terminal, dan lain lain. Dikarenakan banyak

wisatawan luar Bandung yang tidak membawa kendaraan pribadi untuk bepergian ke tempat tujuan mereka.



Gambar 1.1 : Logo Perusahaan *W – Trip Service*

Salah satu inovasi untuk bekerja sama dengan hotel – hotel di daerah Kota Bandung agar mempunyai paket harga kamar termasuk *breakfast* dan *pick up service*. Dimana akan mempunyai kontrak terhadap hotel – hotel tersebut dalam jangka waktu yang telah disepakati bersama. Dikarenakan segmen untuk hotel - hotel tersebut tidak semua mempunyai jasa antar jemput untuk keperluan tamu. Maka dari itu saya mempunyai inovasi untuk membangun sebuah jasa transportasi darat.

Menjadi daya tarik konsumen ketika jasa antar jemput ini mempunyai inovasi tersendiri, yaitu seperti memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing – pesaing. Salah satu pelayanan khusus yang diberikan oleh *W – Trip Service* adalah mempunyai berbagai *snack* tradisional yang akan di hidangkan kepada tamu, *port USB*, *neck pillow*, *wi-fi portable* untuk koneksi tamu, berbagai minuman segar dan *oshibori* maupun *oshiboki* didalam mobil. Lalu ada beberapa

permainan kartu atau *board game* didalam mobil untuk mengisi waktu luang ketika jalan sedang dilanda kemacetan.

Sistem dari bisnis yang dijalankan oleh *W – Trip Service* untuk penyewaan mobil terhadap pelanggan individu adalah per-12 jam dan per-hari. Ditawarkan dengan harga yang ekonomis untuk berbagai kalangan dimulai dari keluarga, *business man*, dan remaja yang mempunyai kriteria membawa kendaraan. Pemesanan dapat melalui media telepon, *website*, aplikasi, dan *e-mail* untuk memudahkan para calon pelanggan. Ini merupakan salah satu peluang bagi para supir profesional untuk berkarir, dikarenakan diharuskan untuk bisa berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang sopan dan baik. Pemasaran yang digunakan adalah melalui *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan juga melakukan penawaran secara langsung kepada perusahaan – perusahaan seperti hotel untuk bekerja sama.

B. Gambaran Umum Usaha Sejenis

1. Nemob

Nemob secara resmi diluncurkan pada 16 November 2016 yang merupakan anak perusahaan dari PT. Enviromate Technology International. Nemob hadir untuk menyelesaikan masalah yang banyak ditemui ketika mencari persewaan mobil di Indonesia seperti harga mahal dan kesulitan memesan.

Nemob adalah perusahaan yang bergerak di bidang Rental Mobil dan Travel yang diinginkan secara langsung dalam waktu nyata tanpa harus menelepon untuk menanyakan tentang ketersediaan kendaraan. Perusahaan

memiliki kepercayaan dan selalu berkembang maju dengan memberikan pelayanan yang profesional serta menerapkan manajemen yang efisien dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan.



Gambar 1.2 : Logo Nemob

Menerapkan standar mutu dan mempunyai tenaga ahli yang berkompeten dibidangnya membuat perusahaan yakin dapat mewujudkan harapan pelanggan memperoleh hasil yang memuaskan. Pasar penyewaan mobil murah yang berada di berbagai kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Yogyakarta, Medan, Semarang, dan Sorong.

Nemob telah bekerja sama dengan beberapa perusahaan lain terutama hotel – hotel seperti Fave Hotel, Holiday Inn, dan juga Papandayan Hotel. Tentu Nemob mengikuti tren masa terkini yaitu era digitalisasi, Nemob mempermudah pelanggan untuk memesan jasanya yaitu menggunakan aplikasi maupun *website* resminya. Namun kelemahannya sendiri ialah tidak adanya fasilitas yang kurang inovatif didalam mobil yang disewakannya Nemob mempunyai beberapa varian produk jasa yang mereka jual kepada pelanggannya yaitu:

- Nemob Rental Mobil

Mereka menyewakan mobilnya dengan memberikan 2 pilihan yaitu menggunakan supir maupun tidak menggunakan supir. Berbagai varian macam mobil yang di tawarkan mulai dari 4 kursi sampai 6 kursi, manual maupun otomatis.

- Nemob *Shuttle*

Untuk tipe mobil besar mereka menyediakan hanya dengan supir, mobil besar seeperti Bus dan Elf.

- *Special Car*

Salah satu tawaran spesial yang diberikan Nemob yaitu menyewakan mobil – mobil berkelas buatan Eropa seperti: Lamborghini, Ferrari, Mini Cooper, Chevrolet, dan lain lain.

2. Blue Bird

Merupakan perusahaan yang melayani jasa transportasi dan pariwisata yang berasal dari Indonesia yang didirikan pada tahun 1972 di Jakarta. Cabang grup ini pun sudah banyak di Indonesia seperti di kota – kota besar. Pada awalnya perusahaan ini didirikan untuk menyediakan jasa transportasi alternatif yang berkualitas, memang pada saat itu belum ada.

Dengan penggunaan system tarif taksi yang diukur melalui argo, lalu melengkapi seluruh kendaraannya menggunakan *Air Conditioner* dan radio komunikasi. Untuk mempertahankan kualitas dari mesin kendaraannya, mereka membangun bengkel khusus untuk merawat kendaraannya.

Setelah “Blue Bird” mempunyai usaha yang sukses berbisnis dilayanan taksi reguler dan taksi *limousine* “Golden Bird”, lalu usaha rental mobil. Pada tahun 1979 mereka mengembangkan usaha mereka yaitu bis carter “Big Bird”. Mereka membuka terobosan baru di tahun 1993 yaitu layanan “Silver Bird” biasa disebut dengan taksi eksekutif. Mereka mempunyai empat jasa pelayanan divisi utama yang mereka tawarkan.



Gambar 1.3 : Logo Blue Bird

Kelemahan dari Blue Bird tersendiri ialah biaya yang cukup mahal untuk kelas menengah kebawah. Oleh karena itu segmentasi Blue Bird adalah menengah ke atas yang dapat menikmati layanan tersebut. Beberapa jenis penawaran jasa yang diberikan oleh Blue Bird terbilang banyak seperti :

- Blue Bird

Jasa pertama yang diberikan oleh Blue Bird adalah taksi reguler yang dapat menampung 3 sampai 7 penumpang tergantung dari mobil yang sebelumnya di pesan oleh pelanggan.

- Silver Bird / *Executive Taxi*

Yang beroperasi pada tahun 1993 yang mempunyai kelas eksekutif bernuansa warna hitam. Memberikan kenyamanan yang maksimal seperti interior yang luas dan mewah, lalu menyediakan pembayaran secara debit maupun kredit.

Penumpang tidak perlu khawatir akan kualitas dari pengemudinya, mereka pun dapat berbahasa Indonesia maupun Inggris yang baik. Taksi eksekutif ini sering di temui di hotel berbintang 4 dan 5, bertujuan untuk menangani tamu – tamu VIP dan pejabat ke tempat tujuan mereka.

- Golden Bird

Sistem penyewaan jangka panjang maupun jangka pendek kendaraan mulai dari standard sampai yang mewah dengan berbagai keperluan menggunakan pengemudi maupun tidak.

- Big Bird

Salah satu layanan yang diuntungkan untuk para grup – grup yaitu *bus carter*. Dengan berbagai tempat duduk yang berkapasitas 10, 14, 25, 35, 44, dan 54. Kursi yang dapat berbaring dan ruang yang cukup luas dengan *Bus Premium 12 seats*, dapur, ruang *meeting* pribadi dan layanan *full service* dari pemandu. Untuk menambahkan layanan memberikan LCD TV dengan perangkat karaoke dan toilet yang bersih.

Kemanan diperkuat dengan memberikan kaca anti peluru, sabuk pengaman, radio komunikasi, dan radio. Mempunyai 4 jenis yang memiliki perbedaan kapasitas penumpang. *Alfa* mempunyai kapasitas

sebanyak 48 kursi, *Bravo* dengan 25 kursi, *Commuter* sebanyak 14 kursi, dan terakhir yaitu *Delta* sebanyak 12 kursi.

- Iron Bird

Layanan yang memberikan jasa untuk mengangkut barang – barang berat seperti peti kemas serta kargo yang besar dan juga logistik yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Dirgantara Car Rental

Berdiri sejak 1987 yang dipimpin oleh pasangan Eddy Soetjipto & Maria Armanusahwati perusahaan yang berbasis di Bandung melayani kebutuhan Anda dengan tujuan di mana saja, kapan saja layanan penyewaan mobil.



Gambar 1.4 : Logo Dirgantara Car Rental

Harga yang ditawarkan oleh Dirgantara Car Rental relative mahal. Dikarenakan system penyewaannya per-jam. Tetapi Dirgantara Car Rental mempunyai beberapa varian jasa yang ditawarkan kepada pelanggan khususnya luar kota bandung :

- Rental Mobil

Beberapa varian mobil di sewakan per-jam dan 12 jam kepada pelanggan seperti mobil dan bus berkapasitas 5 sampai 30 orang.

- *Tours*

Menawarkan tur sekitar kota Bandung dalam 1 hari, Warisan Kota Bandung, Tur Tangkuban Perahu, Tur Kawah Putih, dan Tur Budaya & Tematik.

C. Analisis Peluang dan Hambatan SWOT/Validasi

Bisnis usaha selalu mempunyai kelebihan, kekurangan, peluang maupun hambatannya. Oleh karena itu harus menganalisis ketika akan membuka suatu bisnis usaha seperti yang dikatakan **Fred R. David (2008:8)** “Perusahaan tidak ada yang mempunyai sama kuatnya atau lemahnya dalam area bisnis. Dalam area bisnis semua organisasi mempunyai kekuatan dan bisnis”.

Strategi dan tujuan yang ditetapkan dengan memanfaatkan kekuatan internal dan mengatasi kelemahan. Kekuatan atau kelemahan yang berasal dari internal digabungkan dengan peluang atau ancaman dari eksternal dan pernyataan misi yang jelas, dengan maksud dasar untuk menetapkan strategi dan tujuan.

Berikut ini merupakan penjelasan dari SWOT **Fred R. David (2005:47)** yaitu :

“1. Kekuatan (*Strenghts*)

Merupakan sebuah keunggulan yang dapat dilayani oleh perusahaan berupa sumber daya, keterampilan, atau keunggulan lainnya yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan untuk pasar yang dibutuhkan. Kekuatan juga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan untuk kompetensi khusus di pasar.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kekurangan atau keterbatasan didalam sumber daya, keterampilan maupun kapabilitas yang secara efektif dapat menghambat kinerja perusahaan adalah kelemahan. Yang termasuk kedalam kekurangan atau keterbatasan tersebut dapat sumber daya keuangan, kemampuan manajemen, dan keterampilan pemasaran yang merupakan sumber dari kelemahan perusahaan.

3. Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah sumber peluang yang dapat menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan penting seperti meningkatnya hubungan perusahaan dengan konsumen atau *supplier* dan perubahan teknologi menjadi gambaran peluang untuk perusahaan.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan sesuatu yang dapat tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman merupakan pengganggu bagi yang diinginkan oleh perusahaan. Adanya peraturan dari pemerintah yang baru atau direvisi sehingga dapat menjadi ancaman bagi kesuksesan perusahaan”.

Ini merupakan hasil dari analisis SWOT dari *W – Trip Service* yang telah di buat sesuai pengertian di atas :

Tabel 1.1

Analisis SWOT

| No. | Strengths | Weaknessess | Opportunities | Threats |
|-----|---|--|---|--|
| 1. | Mempunyai berbagai macam inovasi. | Modal awal yang besar. | Membuka lapangan pekerjaan baru. | Pesaing yang mempunyai usaha yang sejenis. |
| 2. | Dapat digunakan berbagai macam segmen. | Mebutuhkan waktu para pelanggan untuk mengetahui jasa ini. | Membuat kerjasama dengan hotel – hotel untuk memperkuat relasi pelanggan. | Kemacetan lalu lintas yang membuat keluhan terhadap pelanggan. |
| 3. | Nyaman dan aman saat menggunakan jasa <i>W-Trip Service</i> . | Karyawan supir dapat mencoreng nama baik perusahaan. | | Kecelakaan lalu lintas. |

Sumber : Data yang diolah

D. Jenis Badan Usaha

Dari berbagai macam jenis bisnis usaha sebagai lembaga bisnis yang dilakukan dalam masyarakat dapat digolongkan berdasarkan beberapa alasan, ada yang beralasan mengenai dari segi *utility* atau kegunaan dan segi proses produksi yang diwujudkan. Penggolongan ini disebutkan sebagai penggolongan berdasarkan teknis ekonomis. Sedangkan penggolongan yang lain adalah penggolongan berdasarkan yuridis ekonomis, yang dimaksud adalah melihat perusahaan dari perspektif dasar hukum atau hukum keberadaan perusahaan. Sebagai mana yang dimaksud dari yuridis – ekonomis, kita dapat mengelompokan perusahaan atau badan usaha yang ada dalam masyarakat saat ini secara yuridis menjadi 6 badan usaha atau bentuk perusahaan, yaitu :

- Perusahaan Perseorangan
- Firma

- CV (*Commanditaire Vennootschap*)
- PT. (Perseroan Terbatas)
- Koperasi
- Yayasan

W – Trip Service adalah termasuk salah satu jenis bisnis usaha CV atau bisa dimaksud dengan Persekutuan Tidak Terbatas (Komplementer) dan Terbatas (Komanditer). Dikarenakan pada perusahaan ini terdapat salah satu atau sebagian pemilik yang mempunyai hak dan kewajiban yang tidak terbatas untuk bertanggung jawab bagi perusahaan. Sementara bagi pihak yang tanggung jawabnya terbatas akan hak dan kewajibannya hanya sesuai dengan penanaman modal/uang yang mereka berikan kepada perusahaan. Biasanya mereka yang menjalankan usaha atau sekaligus memimpin perusahaan adalah pihak yang bertanggung jawab tidak terbatas .

Perusahaan persekutuan bentuk ini adalah CV (*Commanditaire Vennootschap*, bahasa Belanda). Pengertian persekutuan CV ini tercantum dalam **KUHD Pasal 19** yang berbunyi "CV adalah suatu bentuk perjanjian kerja sama untuk berusaha bersama antara orang-orang yang bersedia memimpin, mengatur perusahaan dan bertanggung jawab penuh dengan kekayaan pribadinya, dengan orang-orang yang memberikan pinjaman dan tidak bersedia memimpin perusahaan serta bertanggung jawab terbatas pada kekayaan yang dikutsertakan dalam perusahaan tersebut".