

Perilaku Pengusaha Truck Trailer dalam Pelayanan Jasa di tinjau dari Etika Bisnis Kota Surabaya (Studi Kasus CV. Global Jaya Samudra)

Peppy Nur Ansondi^{1*}, Rika Yulastuti²

^{1,2}STIE Mahardhika Surabaya

email: ¹⁾ peppvansondy@gmail.com, ²⁾ Rika.yulastuti@stiemahardika.ac.id

Article Info

Article history:

Received : 28 - 04, 2023

Revised : 07 - 05, 2023

Accepted : 27 - 05, 2023

Keywords:

Service;
Business Ethics;
Trailer Truck Entrepreneur Behavior.

ABSTRACT

This study aims to determine the behavior of Joint Trailer Truck entrepreneurs towards customers and to find out the review of Business Ethics in service behavior. This research uses qualitative methods with primary data collection techniques in the form of interviews and data analysis techniques used in the form of data collection, data reduction and conclusions. the results of this study are service behavior at CV Global Jaya Samudra in Surabaya city is still bad or not good. This research is proven based on the results of interviews with customers or tenants in these services. Informants said that service to tenants was still not good. Meanwhile, good service ethics must fulfill the following 5 principles (1) tawhid, (2) responsibility, (3) balance or justice, (4) free will, (5) virtue.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:

Peppy Nur Ansondi
STIE Mahardhika Surabaya
Email: peppvansondy@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan persaingan usaha di dunia bisnis terus berkembang yang mempengaruhi persaingan ketat di dunia bisnis, dimana pihak yang satu selalu berusaha memberikan yang lebih baik dari pesaingnya. Persaingan dapat berupa harga, waktu, pelayanan dan kualitas. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya dimana pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan menyebabkan frekuensi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut akan berkurang.

Perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan melalui kualitas, karena sekarang semakin di sadari bahwa pelayanan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, sekarang kita di tuntut untuk dapat mengembangkan usaha supaya kita dapat maju dan besar serta menjadi pengusaha yang sukses, pengembangan usaha yang baik dimulai dari diri kita sendiri walaupun banyak menghadapi kendala-kendala dalam dunia usaha, maka dari itu kita membutuhkan strategi dalam pengembangan usaha agar dapat bertahan lama dan tidak bangkrut.

Industri jasa memainkan peranan yang sangat penting di dalam perekonomian dunia. Perkembangan ekonomi menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat. Keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menabuh nilai perusahaan dimata konsumennya atau pelanggannya. Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan atau penyewa dan penerima jasa untuk saling menukar nilai dengan nilai yang lain. Etika

bisnis harus dibangun dan dilandasi oleh prinsip-prinsip kesatuan, keseimbangan atau keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab dan juga kebajikan.

Sebagaimana pernyataan dari seorang pelanggan atau penyewa, ia mengatakan bahwa perilaku pengusaha/karyawan CV Global Jaya Samudra belum maksimal dalam pelayanan jasa, membuat pelanggan merasa kurang puas. Sehingga menyebabkan adanya pelanggan komplek terhadap hasil kerja karyawan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian langsung berhubungan dengan obyek yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang akan dituangkan dalam bentuk laporan atau uraian. Karena dalam penelitian kualitatif, itu memahami makna yang mendasari tingkah laku, mendeskripsikan fenomena, menganalisis fenomena dan karakteristik mengenai bidang tertentu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perilaku pengusaha CV.Global Jaya Samudra

Berdasarkan penjelasan bapak Kevin Samudra Tjan selaku pemilik usaha, beliau mengatakan bahwa :

“Tanggung jawab karyawan dan driver terhadap mengantar barang tentunya yang baik karena pastinya kami tidak memakai driver atau sopir yang suka ugal-ugalan dalam berkendara terlebih ini truk yang membawa kontainer dan yang pastinya driver harus bisa memperhatikan jalan ketika berkendara di tempat umum seperti di jalan ramai maupun jalan sepi, itu harus diperhatikan semua. Biaya transportasi yang kami berikan kepada pelanggan itu semua rata tidak ada yang berbeda, karena yang namanya bisnis ya bisnis. Mengenai masalah pelanggan saya pindah langganan ke tempat lain itu kalau pribadi saya tidak masalah ya silahkan, berarti pelayanan kami kurang memuaskan, cuman kami berusaha sebisa kami untuk melayani pelanggan.”

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Calista Quenarra, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya perilaku karyawan atau driver CV Global Jaya Samudra sudah cukup baik karena keamanan dalam mengantar barang ini cukup baik menurut saya, namun terakhir kali saya menyewa truk kontainer disini biaya pengiriman dari perak ke krian biasanya dengan harga Rp 1.200.000,00 tiba-tiba naik begitu besar dengan harga Rp 2.200.000,00. Pelayanan dalam mengantar barang sudah cukup baik jika baru berlangganan tapi kalau sudah lama berlangganan disini menurut saya kurang baik, karena saya sering menyewa truk untuk mengantarkan barang dengan menggunakan pelayanan jasa disini, dan sudah sering mengantar ke kota-kota lain yang lumayan jauh. Dan untuk tanggung jawabnya menurut saya sudah cukup baik karena selalu tepat waktu dalam mengantarkan barang ke tempat yang di tuju.”

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Calista Quenarra tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa CV Global Jaya Samudra tersebut sudah cukup baik kalau baru berlangganan dan kurang baik ketika sudah lama berlangganan. Keamanan CV ini juga sudah cukup baik dalam mengantarkan barang dengan tepat waktu.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Salsabila Celine, beliau mengatakan bahwa:

“Berdasarkan pengalaman saya menggunakan jasa truk ini, menurut saya keamanan dalam mengantarkan barang sudah cukup baik. Namun terakhir kali saya menggunakan jasa ini driver dari CV ini tidak ada rasa tanggung jawab terhadap dalam mengantarkan barang karena datangnya tidak tepat waktu dan tidak ada permintaan maaf dari driver sendiri.”

Berdasarkan wawancara terhadap Salsabila Celine tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan dalam mengantar barang sudah cukup baik dan driver tidak meminta maaf karena tidak ontime dalam mengantarkan barang.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan Anggrani Fika, beliau mengatakan bahwa:

“Selama saya menggunakan jasa CV Global Jaya Samudra insya'Allah aman-aman saja karena saya sudah kenal lama dengan pemilik CV Global Jaya Samudra ini saya juga sudah berlangganan disini sekitar 3 tahun dengan CV ini. Untuk masalah Etika Alhamdulillah selama saya menggunakan jasa Truk ini karyawan dan driver sopan dan cukup ramah tentunya itu membuat saya merasa nyaman menggunakan jasa disini. Dan masalah tanggung jawab di CV ini menurut saya kurang puas karena terakhir kali saya memakai jasa ini drivernya datangnya tidak ontime, perlu ditingkatkan lagi untuk masalah tanggung jawab dari driver.”

Berdasarkan wawancara terhadap Anggrani Fika tersebut dapat disimpulkan bahwa driver pada CV Global Jaya Samudra masih kurang baik dikarenakan driver tidak ontime atau tidak tepat waktu dalam

mengantar barang, akan tetapi etika karyawan terhadap pelanggan sudah cukup baik, driver atau sopinya sopan-sopan dan cukup ramah.

Berdasarkan wawancara terhadap Anggela Nur, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan jasanya sudah cukup baik, keamanan juga sudah cukup. Untuk masalah etika juga sudah bagus karyawan dan drivernya cukup ramah tapi untuk tanggung jawab itu menurut saya masih kurang memuaskan kenapa saya katakan begitu karena driver tidak ontime dalam mengantar barang, seperti contohnya, driver bilang ke saya bahwa jam 12 siang sudah sampai tapi ternyata jam 15.00 Wib baru datang. Kalau masalah pelayanan sudah cukup baik, kalau di telpon atau di chat fast respon. Menurut saya untuk tanggung jawab driver perlu ditingkatkan lagi.”

Berdasarkan wawancara terhadap Anggela Nur tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Global Jaya Samudra tersebut sudah lumayan baik akan tetapi tanggung jawab sebagai driver masih kurang memuaskan dalam manajemen waktu.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Felicia Putri selaku pelanggan baru, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut pendapat saya pelayanan jasa CV Global Jaya Samudra itu baik dan bertanggung jawab. Kalau masalah keamanan saya rasa aman-aman saja selama menggunakan jasa CV ini. Kemudian untuk masalah etika dan pelayanan karyawan juga baik sopan dan cukup ramah terhadap pelanggan dan itu membuat saya merasa nyaman di pelayanan jasa CV ini. Tetapi drivernya sering tidak ontime dalam mengantar barang.”

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Felicia Putri tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pada CV Global Jaya Bersama tersebut semuanya sudah baik tetapi hanya ada sedikit masalah dalam manajemen waktu saja yang kurang memuaskan.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan atas nama Della Widya, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan dan tanggung jawab sudah bagus, driver mengantar barang dengan ontime, tetapi untuk keamanannya saya rasa masih kurang karena saya menerima barang saya ada beberapa kerudus yang penyok atau bentuk kerudusnya sudah tidak berbentuk mungkin menata kerudusnya kurang tepat. Masalah etikanya sudah cukup karyawan dan drivernya sudah cukup baik tidak ada yang neko-neko, sopan dan cukup ramah.”

Berdasarkan wawancara terhadap Della Widya tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa di CV ini dari segi pelayanan dan tanggung jawab driver dalam mengantar barang secara ontime sudah cukup baik akan tetapi dari segi keamanan barangnya masih perlu diperhatikan lagi.

4. KESIMPULAN

Perilaku pengusaha CV Global Jaya Samudra masih kurang memuaskan atau kurang baik. Hal ini dibuktikan penelitian dengan hasil wawancara ke 6 pelanggan pada jasa Truk tersebut. Informan mengatakan bahwa perilaku dan tanggung jawab karyawan terhadap mengantarkan barang pelanggan masih kurang baik.

Tinjau etika bisnis pada perilaku pengusaha CV Global Jaya Samudra berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada CV Global Jaya Samudra masih terdapat prinsip etika bisnis yang belum sesuai, hal ini meliputi prinsip kebajikan dan tanggung jawab (Responsibility). Sedangkan etika pelayanan jasa yang baik itu harus ada 5 prinsip yaitu: pertama tauhid, kedua tanggung jawab, ketiga keseimbangan dan keadilan, keempat kehendak bebas (free Will), kelima kebajikan.

Diharapkan untuk kedepannya perilaku pengusaha pada CV Global Jaya Samudra lebih ditingkatkan dan diperhatikan lagi terutama masalah tanggung jawab terhadap pelanggan dan harus bisa manajemen waktu. Untuk pembaca semoga penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai perilaku pengusaha dan hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Arijanto. (2012). *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lola Anggorila. (2022). *Perilaku Pengusaha CV Arjuna Wisata Travel Pagaram-Bengkulu (Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam)*, Bengkulu: Skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Azwar Saifuddin. (2001). *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Irham Fahmi. (2015). *Etika Bisnis, Teori, Kasus, Dan Solusi*, Bandung: Alfabeta Cv.

-
- Rahmat Fuazi. (2019). Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa (Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam), Bengkulu: Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Busrowi Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.