



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI
BERBASIS TEKNOLOGI ANDROID
(Studi pada PT. POMI – Probolinggo, Jawa Timur)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Oleh

KARMANI

NPM : 22102081011



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PASCA SARJANA
MALANG
2023**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dampak dari perubahan sistem layanan transportasi dari yang sebelumnya dilakukan secara manual berubah menjadi digital berbasis Android, bagaimana peran manajemen dalam implementasi layanan transportasi setelah menggunakan Aplikasi Android, unsur-unsur apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan model layanan transportasi berbasis Aplikasi Android serta faktor apa saja yang mendorong dan menghambatnya, juga bagaimanakah strategi yang paling tepat dalam meningkatkan model layanan transportasi dengan menggunakan Aplikasi Android.

Dengan menggunakan metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) selanjutnya hasil dari analisis ini akan digunakan sebagai landasan untuk melakukan peningkatan layanan Transportasi di PT. POMI Paiton. Analisis SWOT dilakukan dengan matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) yang mendeskripsikan faktor – faktor kekuatan dan kelemahan perusahaan dan matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*) yang menguraikan faktor – faktor peluang dan ancaman perusahaan dan matriks IE (*Internal External*) yang menunjukkan posisi perusahaan saat ini.

Dari hasil analisis data didapatkan total skor dari masing-masing faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, masing – masing diperoleh yaitu : bobot kekuatan tertinggi 0,15, bobot kelemahan tertinggi 0,07, bobot peluang tertinggi 0,14, dan bobot ancaman tertinggi 0,13. Nilai total skor rata – rata pada matriks IFE sebesar 0,347 sedangkan matriks EFE sebesar 0,228. Hasil tersebut menempatkan PT. POMI Paiton dalam pelayanan Transportasi pada kuadran I (Growth) dan strategi yang harus dilakukan adalah melakukan peningkatan pelayanan

Kata kunci : Transportasi, Aplikasi Android, Analisis SWOT.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the impact of changing the transportation service system from what was previously done manually changed to digital based on Android, what is the role of management in implementing transportation services after using the Android application, what elements are needed to improve the transportation service model Android Application-based and what factors encourage and inhibit it, as well as what is the most appropriate strategy in improving the transportation service model using the Android Application.

By using the SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) analysis method, the results of this analysis will then be used as a basis for improving transportation services at PT. POMI Paiton. SWOT analysis is carried out using the IFE (Internal Factor Evaluation) matrix which describes the company's strengths and weaknesses and the EFE (External Factor Evaluation) matrix which describes the company's opportunity and threat factors and the IE (Internal External) matrix which shows the company's current position.

From the results of data analysis, the total score of each strength, weakness, opportunity and threat factor is obtained, namely: the highest strength weight 0,15, the highest weakness weight 0,07, the highest opportunity weight 0,14, and the threat weight highest 0,13. The total value of the average score on the IFE matrix is 0,347 while the EFE matrix is 0,228. These results put PT. POMI Paiton in Transportation services in the I (Growth) quadrant and the strategy to do is to improve or to upgrade servives.

Keyword: Transportation, Aplikasi Android, Analisis SWOT

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem transportasi dapat diartikan sebagai satu kesatuan, unit atau integritas yang bersifat komprehensif yang terdiri dari komponen- komponen yang saling mendukung dan bekerjasama mengintegrasikan sistem tersebut. Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu usaha memindahkan, atau pergerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan untuk keperluan tertentu pula. Sistem transportasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan dari komponen yang saling mendukung dan bekerja sama dalam pengadaan pelayanan jasa transportasi yang melayani wilayah mulai dari tingkat lokal (desa dan kota) sampai ke tingkat nasional dan internasional (Miro, 2012). Dalam sistem Transportasi, standar mutu pelayanan adalah kecepatan, keselamatan, kenyamanan, kelancaran, ekonomis, dan terjangkau. (Miro, 2012).

Globalisasi dan pertumbuhan populasi telah mendorong pengembangan mobilitas alternatif bagi masyarakat dengan melibatkan kemajuan teknologi informasi (TI). Perkembangan teknologi informasi telah bergeser ke *era mobile* dan *ubiquitous computing*. Pada saat ini komputer tidak lagi dianggap sebagai mesin berbasis elektronik yang dapat digunakan untuk mengolah data menjadi informasi saja. Salah satu perangkat yang paling sering digabungkan dengan komputer adalah ponsel yang dikenal sebagai "*smartphone*". Dengan teknologi terbaru, *smartphone* telah menjadi *gadget* yang paling sering digunakan oleh banyak pihak baik perorangan, organisasi maupun

korporasi termasuk didalamnya pelayanan publik. Penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya hanya terbatas pada transportasi On line sedangkan yang peneliti lakukan adalah dengan memanfaatkan aplikasi android sehingga mulai dari pemesan, penyedia jasa dan driver sudah menggunakan Hand Phone sebagai perangkat utama.

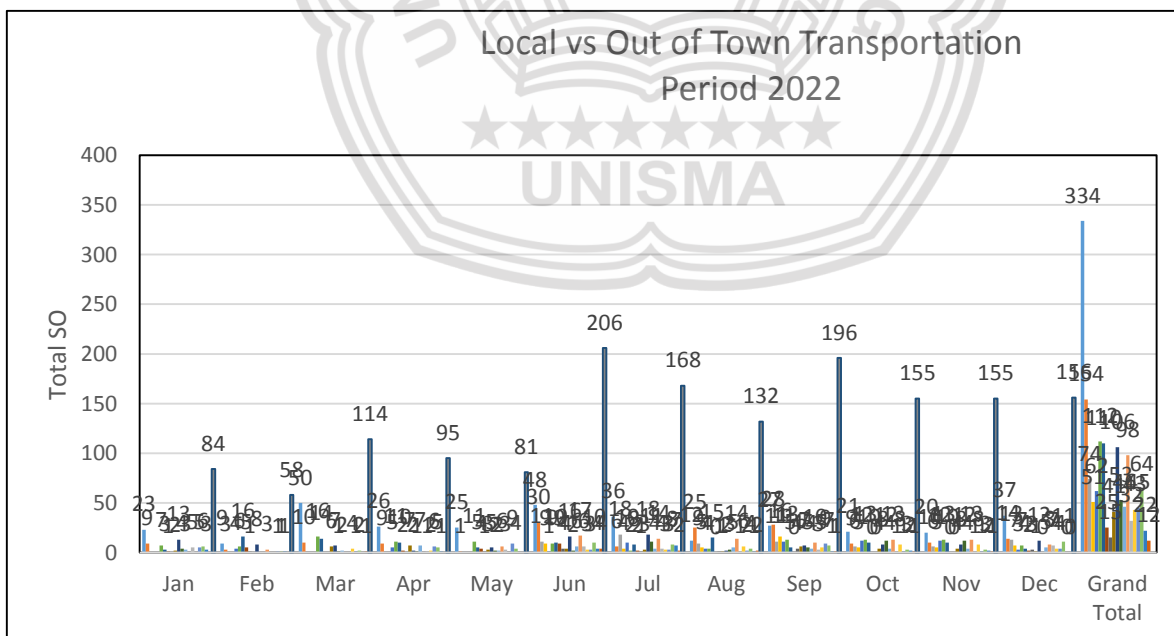
Dalam konteks abad 21, (Amajida, 2016) mengatakan bahwa teknologi telah mendorong berkembangnya masyarakat digital (*digital society*). Masyarakat kini dapat terhubung dengan internet sepanjang waktu dan perangkat digitalpun tersambung dengan internet hampir di semua lokasi. *Smartphone* dan *tablet computers* dapat dengan mudah dibawa sepanjang waktu. Selain menggunakan akses internet sebagai tulang punggung (*backbone*), moda transportasi berbasis aplikasi *android* juga menggunakan fitur *GPS (Global positioning System)* sebagai pendukung pelayanan. *GPS* memberikan manfaat dalam hal *navigasi* dan penempatan (Amajida, 2016). Penggunaan fitur *GPS* sebagai bentuk dari teknologi memberikan kesempatan untuk memperoleh kepastian mengenai jarak, waktu dan arah. Fitur *GPS* yang digunakan pada moda transportasi berbasis android mampu melacak keberadaan armada tersebut, sehingga pengguna dapat memperoleh peluang untuk mendapatkan kepastian dalam hal jarak dan waktu.

PT. POMI adalah Perusahaan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) yang berlokasi di Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo Jawa Timur. Sebagai *Core Business*-nya PT. POMI mengoperasikan 3 Unit Pembangkit, Unit 3 sebesar 815 MW, Unit 7 dan 8 masing-masing 615 MW sehingga total Listrik yang dihasilkan sebesar 2045 MW. Untuk pengelolaan pembangkit tersebut Perusahaan memprkerjakan 427 Karyawan Permanen serta secara berkala mendatangkan tenaga *Expatriate* untuk pemeliharaan rutin (*Outage*). Hal yang menjadi sangat

penting dalam mendukung kegiatan operasional *Power Plant* tersebut adalah Transportasi, sehingga didalam salah satu Departemen yang ada di PT. POMI yaitu Departemen HRFM (*Human Resouece and Facility Managemnet*) yang salah satu bagiannya adalah *Facility and Services*, dimana bagian ini salah satu fungsinya adalah mengelola fasilitas yang ada diperusahaan, termasuk memberikan pelayanan transportasi baik untuk antar jemput karyawan lokal Probolinggo maupun untuk keperluan antar jemput Karyawan yang sedang bertugas ke luar Probolinggo, juga melayani tamu Perusahaan, baik tamu lokal maupun tamu *Exspatriat*. Dan pada saat-saat tertentu permintaan pelayanan (*Service Order*) untuk transportasi akan meningkat terutama pada saat pelaksanaan pemeliharaan rutin terjadwal yang besar (*Major Outage*).

Gambar 1.1

Grafik jumlah Servic Order (SO) Transport Periode 2022



Karena pentingnya layanan transportasi dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan maka sejak tahun 2022 PT. POMI telah melakukan perubahan pelayanan dari manual ke pelayanan menggunakan aplikasi online dengan berbasis Teknologi Android. Agar kegiatan tersebut benar-benar bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan, maka dipilihlah sebuah aplikasi yang bisa dijangkau oleh banyak pihak mulai dari pengguna layanan (*user*), pengelola layanan (*Facility Services*), pelaksana layanan (*driver*). Program tersebut adalah Aplikasi *Fleet Management* berbasis Android. Pada aplikasi tersebut didesain mempunyai banyak fitur yang bisa dipakai sebagian atau keseluruhan. Pada saat ini perusahaan masih menggunakan sebagian fitur yang ada dalam aplikasi tersebut sehingga masih banyak fitur yang bisa dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan transportasi di perusahaan agar bisa lebih maksimal sehingga standar mutu pelayanan seperti yang disampaikan Miro yaitu : kecepatan, keselamatan, kenyamanan, kelancaran, ekonomis, dan terjangkau benar-benar bisa tercapai.

Setiap perubahan pasti akan membawa dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif karena belum tentu semua berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Ada beberapa faktor juga yang mempengaruhi kondisi tersebut yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Untuk mengetahui hal tersebut maka penulis mencoba mencari tahu dengan mengadakan penelitian pada bagian *Facility and Services* di Departemen *Human Resource and Facility Management* PT. POMI – Paiton Probolinggo, Jawa Timur.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi peningkatan kualitas**

layanan transportasi berbasis Teknologi Android (studi di PT. POMI Paiton – Probolinggo, Jawa Timur)”.

1.2 Fokus Penelitian

Sejak diberlakukannya pelayanan jasa transportasi dari manual ke sistem digitalisasi berbasis Teknologi Android di PT. POMI telah terjadi perubahan-perubahan di beberapa hal baik ditingkat manajemen maupun di level karyawan biasa dan kontraktor pendukung. Perubahan itu menyangkut beberapa aspek termasuk wewenang maupun pola pelayanan terhadap jasa transportasi. Beberapa pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah peran manajemen dalam implementasi layanan transportasi di PT. POMI setelah menggunakan Aplikasi Teknologi berbasis Android,
- b. Unsur-unsur apakah yang diperlukan untuk meningkatkan model layanan transportasi berbasis Aplikasi Teknologi berbasis Android serta faktor apa saja yang mendorong dan menghambatnya.
- c. Bagaimanakah strategi yang paling tepat dalam meningkatkan layanan transportasi dengan menggunakan Aplikasi Teknologi berbasis Android di PT. POMI.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui peran Manajemen dalam implementasi layanan transportasi di PT. POMI menggunakan Aplikasi Android.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Unsur-unsur apakah yang diperlukan untuk meningkatkan model layanan transportasi berbasis Aplikasi Android serta faktor apa saja yang mendorong dan menghambatnya

- c. Untuk menganalisis strategi yang tepat dalam meningkatkan layanan transportasi dengan menggunakan Aplikasi Teknologi berbasis Android di PT. POMI.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yakni:

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Bagi Manajemen PT. POMI, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran apa strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan transportasi bagi karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi berbasis Android.
- b. Bagi departemen HRFM, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau semangat untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi berbasis Android sebagai salah satu jawaban dari kemajuan jaman.
- c. Bagi karyawan sebagai pengguna jasa transportasi, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang kemajuan pelayanan Transportasi karyawan oleh departemen HRFM, agar karyawan bisa memanfaatkan semua fasilitas yang ada dengan baik sehingga dalam menjalankan tugas operasional Perusahaan bisa maksimal.

1.4.2 Manfaat Akademis

- a. Bagi peneliti lain, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai Strategi peningkatan pelayanan transportasi karyawan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis Android.
- b. Bagi pembaca, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran serta menambah wawasan pengetahuan mengenai strategi peningkatan pelayanan transportasi karyawan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis Android.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan transportasi di PT. POMI berada pada posisi yang kuat. Hal tersebut dikarenakan dukungan Manajemen dan *Financial* yang cukup kuat sehingga sangat memudahkan *Facility and services* untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan transport khususnya dalam memanfaatkan fitur-fitur yang sudah ada. Posisi yang kuat ini dapat dilihat dari bagaimana perusahaan khususnya bagian *Facility and Services* memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki seperti :

- 1). kekuatan berupa dukungan Management, dukungan Financial, dan lain-lain.
- 2). peluang yang dimiliki yaitu mengaktifkan fitur-fitur yang sudah tersedia, menambah fitur baru, melakukan review kontrak yang sudah ada.

Serta mampu dan terus menerus melakukan perbaikan (*Continuous improvement*) seperti :

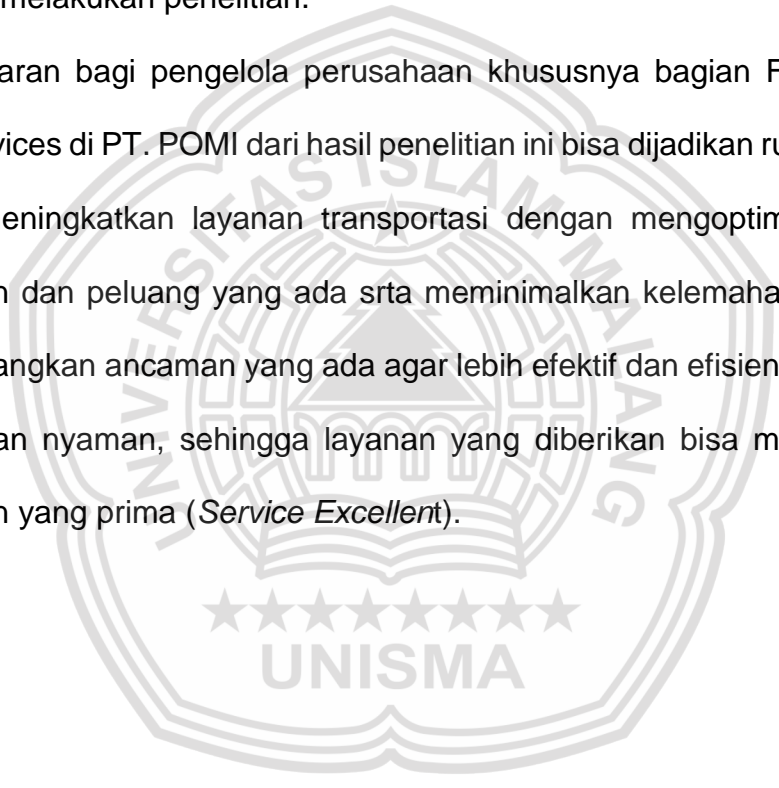
- 3). Terus memperbaiki kelemahan seperti jika terjadi error maka harus ada solusi, ketersediaan armada karena ada kerusakan, belum terintegrasinya beberapa aplikasi dengan system yang digunakan,
- 4). Serta mampu menekan bahkan mengatasi ancaman atau penghambat dari faktor eksternal seperti SDM kontraktor antara lain : HP driver harus selalu tersambung dengan internet atau harus

punya paket data, kecakapan driver dalam memahasi sistem, kedisiplinan driver dalam merespon setiap ada pesan masuk, aplikasi dari kontraktor belum terintegrasi dengan sistem.

6.2 Saran

Saran yang peneliti berikan kepada peneliti lain berdasarkan penelitian ini adalah agar peneliti selanjutnya bisa menambah variable-variabel yang lebih mewakili agar bisa dijadikan pertimbangan didalam melakukan penelitian.

Saran bagi pengelola perusahaan khususnya bagian Facility dan Services di PT. POMI dari hasil penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk meningkatkan layanan transportasi dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang ada srt a meminimalkan kelemahan dan menghilangkan ancaman yang ada agar lebih efektif dan efisien, lebih aman dan nyaman, sehingga layanan yang diberikan bisa menjadi pelayann yang prima (*Service Excellent*).



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yunus. 2010. Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya. Bandung: Risqi Press
- A Muri Yusuf. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta : prenadamedia group.
- Asfi Manzilati. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi. Malang: UB Press.
- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya
- Chariri, A. (2009), Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Vol. 9, No. 2, 57 – 65.
- Conny R. Semiawan. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta:Grasindo
- Dimiyati. 2013. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta : Rineka Cipta.
- Farida, Nugrahani. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Surakarta:
- Lincoln and Guba. (1985). *Qualitative Research. Singapore. Singapore: Mc. Graw Hill Book Co.*
- Noeng Muhadjir, Metodologi Penelitian Kualitatif , (Yogyakarta : Rakesarasin, 1996), h. 2
- Purwanto. 2008. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rangkuti, Freddy. (2005). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business* (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Referensi Buku :

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,

Sanusi, Anwar, (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*,

Rangkuti, Freddy. (2005). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Jurnal:

1. Alvin Havianto. 2013. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)" <http://journal.unair.ac.id>.
2. Diah Nur Fitriana. 2014. "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)" Vol. 3 No. 1. <http://journal.unair.ac.id>

3. ML Annisa - Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 2021 “[Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis SWOT Pada Online Store Shopee](#)” <https://scholar.google.com/citations>

Sumber *Procedurre* :

1. PP-11-05 Company Transportation
2. PI-11-05-01_R04 Pool_Shuttle Vehicles (Ex Guideline for the use of callout vehicle)
3. PI-11-05-02_R06 Management Vehicles (Ex.Expatriate Vehicle Use)

Sumber Internet :

1. <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-swot-analysis-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-swot-analysis/>
2. <https://www.hestanto.web.id/peran-manajemen-strategi/>
3. <https://www.silontong.com/2018/03/04/pengertian-transportasi-menurut-para-ahli>

