

**PERSAINGAN USAHA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARA
KENDARAAN PLAT KUNING DAN KENDARAAN PLAT HITAM
(STUDI KASUS USAHA TRAVEL DI KELURAHAN 7 ULU PALEMBANG)**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1 Sosiologi

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

WAHYU PURNOMO

07081002083

JURUSAN SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA

2013

S
658.040 7
Wah
P
C-131059
2013

**PERSAINGAN USAHA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARA
KENDARAAN PLAT KUNING DAN KENDARAAN PLAT HITAM
(STUDI KASUS USAHA TRAVEL DI KELURAHAN 7 ULU PALEMBANG)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1 Sosiologi**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

WAHYU PURNOMO

07081002083

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2013

**PERSAINGAN USAHA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARA
KENDARAAN PLAT KUNING DAN KENDARAAN PLAT HITAM
(STUDI KASUS USAHA TRAVEL DI KELURAHAN 7 ULU PALEMBANG)**

SKRIPSI

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk mengikuti
Ujian komprehensif dalam memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat S-1 Sosiologi
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

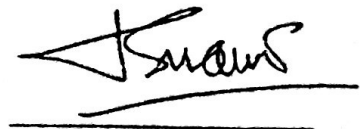
Diajukan Oleh :
WAHYU PURNOMO
07081002083

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Indralaya, Februari 2013

Pembimbing I
Dr. M. Ridhah Taqwa
NIP. 196612311993031018



Pembimbing II
Dra. Yusnaini, M.Si
NIP. 196405151993022001



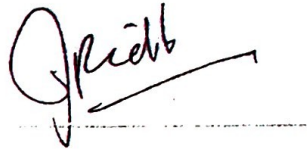
**PERSAINGAN USAHA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARA
KENDARAAN PLAT KUNING DAN KENDARAAN PLAT HITAM
(STUDI KASUS USAHA TRAVEL DI KELURAHAN 7 ULU PALEMBANG)**

SKRIPSI

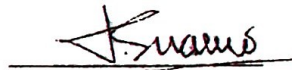
Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
Dan Dinyatakan Berhasil Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Dari Syarat-Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosiologi
Pada Tanggal 20 Maret 2013

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dr. Ridhah Taqwa
Ketua



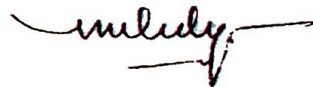
Dra. Yusnaini, M.Si
Anggota



Dr. Zulfikri Suleman, MA
Anggota



Dra. Eva Lidya, M.Si
Anggota



Indralaya, April 2013
Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan;



Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si
NIP. 196010021992032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama".

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/ diperbuatnya. (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmatNya
2. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, do'a dan kepercayaan demi kebahagiaanku
3. Kedua saudaraku yang selalu memberikan semangat dan dorongan
4. Kekasihku yang telah memberikan motivasi
5. Sahabat-sahabat satu perjuangan, sukses untuk kita semua
6. Teman-teman sosiologi angkatan 2008
7. Almamater FISIP UNSRI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktunya. Skripsi ini membahas tentang Persaingan Usaha Dalam Pelayanan Transportasi Antara Travel Plat Kuning Dan Travel Plat Hitam (Studi Pada Usaha Travel di Kelurahan 7 Ulu Palembang), dimana kondisi pelayanan usaha transportasi angkutan umum yang berbeda antara travel plat hitam dan plat kuning, sehingga menyebabkan bentuk-bentuk persaingan usaha transportasi. Persaingan pada penelitian ini dikaji dari otoritas, kelas sosial, kepentingan, institusi dan perubahan yang memicu terjadinya konflik sosial antara pengemudi dan pengusaha travel plat hitam dengan plat kuning, Serta ketidakadilan dalam pelayanan dan perebutan penumpang.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga terselesainya skripsi ini, karena tanpa bantuan dari pihak-pihak yang ikut terlibat maka tidak akan terselesainya penelitian/skripsi ini. Untuk itu dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta, Ayah dan Ibu yang senantiasa berusaha dan berdo'a untuk keberhasilan anak-anaknya.

2. Prof. Dr. Badia Parizade, MBA, selaku Rektor Universitas Sriwijaya dan jajarannya.
3. Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Beserta jajarannya.
4. Dr. Zulfikri Suleman, MA, selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan beserta jajarannya.
5. Drs. Mulyanto, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dr. M. Ridhah Taqwa selaku Dosen Pembimbing Skripsi I.
7. Dra. Yusnaini, M. Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Jurusan Sosiologi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
9. Seluruh Kepala Bagian dan Pegawai Jurusan Sosiologi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada umumnya.
10. Drs. H. Zamhari Cik Amit, M.Si selaku Pembina Tk. I Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.
11. Gunawan selaku Penata Kelurahan 7 Ulu Palembang.
12. Pengusaha dan Pengemudi Travel Plat Kuning dan Travel Plat Hitam Kelurahan 7 Ulu Palembang khususnya yang menjadi informan dalam penelitian.
13. Masyarakat Kelurahan 7 Ulu Palembang khususnya yang menjadi informan dalam penelitian.
14. Kedua saudaraku, terima kasih do'a dan semangat yang telah diberikan.

15. Kekasihku (Eka), terima kasih atas do'a dan motivasi yang telah diberikan.
16. Teman-teman Kelompok KKN di Desa Sukaraja, Tanjung Enim; Christian, Hesty, Rini, dan Yeti.
17. Teman-teman seperjuangan Sosiologi angkatan 2008; Miko, Akem, Adi, Deka, Fajrin, Zam, Prima, Dede, Kris, Diego, Okto, Rahmat, Lidin, Heru, Hendi, Sepri, Ria dan Agung, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dan sukses untuk semuanya.
18. Teman-teman seangkatan tahun '08 pada jurusan Sosiologi dan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
19. Kakak dan Adik tingkat Jurusan Sosiologi dan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
20. Almamater FISIP Universitas Sriwijaya.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin ya robbal'alamin.

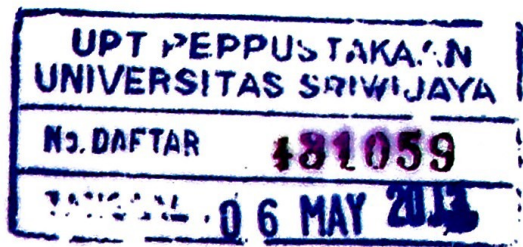
Indralaya, April 2013

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Persaingan usaha dalam pelayanan transportasi antara kendaraan plat kuning dan kendaraan plat hitam (Studi kasus usaha travel di Kelurahan 7 Ulu Palembang)”. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana kondisi pelayanan usaha transportasi angkutan umum yang berbeda antara travel kendaraan plat hitam dan plat kuning sehingga menyebabkan bentuk-bentuk persaingan usaha transportasi. Persaingan pada penelitian ini dikaji dari otoritas, kelas sosial, kepentingan, institusi dan perubahan yang memicu terjadinya konflik sosial antara pengemudi dan pengusaha travel kendaraan plat hitam dengan plat kuning, serta ketidakadilan dalam pelayanan dan perebutan penumpang. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan unit analisisnya kelompok usaha transportasi travel yang terdiri dari pengusaha dan pengemudi travel. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam dan proses interaksi dengan informan. Analisis dan interpretasi data diproses berdasarkan wawancara dengan 23 informan, terdiri dari 13 informan kunci yaitu penumpang dan pengusaha travel kendaraan plat hitam dan kuning serta 10 orang informan pembantu yaitu penumpang dan petugas yang berwenang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persaingan usaha terjadi di pengaruhi adanya kekuasaan pada travel kendaraan plat hitam yang mengabaikan aturan tentang perizinan jalur dan trayek akibatnya ketidakadilan dalam usaha transportasi pada travel kendaraan plat kuning. Pelayanan transportasi merupakan kepuasan penumpang yang dapat menarik masyarakat memilih suatu jasa untuk mengangkut barang dan membawa penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain dalam menyediakan kepuasan, kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Kata Kunci : Persaingan Usaha, Pelayanan Transportasi, Travel Kendaraan Plat Kuning Dan Travel Kendaraan Plat Hitam



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDULi
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....iii
HALAMAN MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....iv
KATA PENGANTAR.....v
ABSTRAKviii
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABELxiii
DAFTAR SKEMA.....xiv

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang1
1.2. Rumusan Masalah7
1.3. Tujuan7
1.4 .Manfaat8
 1.4.1. Manfaat Teoritis8
 1.4.2. Manfaat Praktis8
1.5 .Tinjauan Pustaka9
 1.5.1. Persaingan usaha9
 1.5.1.1. Transportasi10
 1.5.1.2. Peranan Transportasi13
 1.5.1.3. Manfaat Transportasi14
 1.5.1.4. Jenis-Jenis Transportasi15
 1.5.2. Kualitas Pelayanan15
 1.5.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan15
 1.5.2.2 Dimensi Kualitas Jasa / Pelayanan17
 1.5.3. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan18
 1.5.4. Persaingan Usaha Jasa Angkutan Darat (Travel)19

1.5.5. Studi Penelitian Yang Relevan	20
1.5.5.1. Pelayanan Rute Angkutan Darat	20
1.5.5.2. Pengelolaan Jasa Pelayanan Taksi Di Batam	21
1.5.5.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merk	21
1.6. Kerangka Pemikiran	22
1.7. Metode Penelitian	35
1.7.1. Sifat dan Jenis Penelitian	36
1.7.1.1. Sifat Penelitian	36
1.7.1.2. Jenis Penelitian	37
1.7.2. Lokasi Penelitian	37
1.7.3. Definisi Konsep	38
1.7.4. Unit Analisis Data	40
1.7.5. Informan Penelitian	40
1.7.6. Data dan Sumber Data	42
1.7.7. Teknik Pengumpulan Data	43
1.7.7.1. Observasi	43
1.7.7.2. Wawancara Mendalam	44
1.7.7.3. Dokumentasi	45
1.7.8. Teknik Analisis Data	45
1.7.8.1. Tahap Reduksi Data	46
1.7.8.2. Tahap Penyajian Data	46
1.7.8.3. Tahap Kesimpulan	47
1.8. Sistematika Penulisan	49

BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kelurahan 7 Ulu Palembang	50
2.1.1. Letak dan Batas Geografis Kelurahan 7 Ulu	50
2.1.2. Keadaan Alam	51
2.1.3. Kondisi Geografis	52
2.1.4. Keadaan Penduduk	53

2.1.5. Mata Pencaharian Atau Pekerjaan	54
2.1.6. Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan	56
2.2. Organisasi Kemasyarakatan	56
2.3. Sarana Dan Prasarana	56
2.3.1. Sarana Transportasi Darat Kelurahan 7 Ulu Palembang	57
2.3.2. Saranan Komunikasi Dan Informasi	57
2.3.3. Prasarana Air Bersih	58
2.3.4. Sarana Peribadatan	58
2.3.5. Sarana Dan Prasaranan Kesehatan Dan Olahraga	58
2.3.6. Sarana Dan Prasarana Pendidikan	58
2.4. Deskripsi Titik Mangkal Travel	59
2.5. Deskripsi Informan Penelitian	59

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1. Kondisi Pelayanan Transportasi Pada Travel Kendaraan Plat Kuning Dan Travel Kendaraan Plat Hitam	70
3.1.1. Kondisi Pelayanan Berbeda Antar Jemput Penumpang	71
3.1.2. Kondisi Pelayanan Berbeda Jalur Dan Trayek	81
3.1.3. Kondisi Pelayanan Berbeda Pada Retribusi Terminal	88
3.2. Persaingan Usaha Transportasi Antara Travel Kendaraan Plat Kuning Dan Kendaraan Plat Hitam	93
3.3. Bentuk Persaingan Travel Kendaraan Plat Kuning Dengan Travel Kendaraan Plat Hitam Dalam Mendapatkan Dan Mempertahankan Konsumen	95
3.3.1. Bentuk Persaingan Secara Sehat	95
3.3.2. Bentuk Persaingan Secara Tidak Sehat Dalam Perebutan Penumpang	105

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan	110
4.5. Saran	112

DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Karakteristik Keadaan Informan	41
Tabel 1.2. Tabel Informan Tambahan	41
Tabel 2.1 Batas Wilayah Kelurahan 7 Ulu Palembang	51
Tabel 2.2 Pembagian Luas Daerah Menurut Jenis Pembagian Tanah	52
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kelurahan 7 Ulu Palembang	53
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan	55
Tabel 2.5 Jumlah Kewarganegaraan Penduduk	56
Tabel 2.6 Jumlah Sarana Transportasi Darat Kelurahan 7 Ulu Palembang	57
Tabel 2.7 Jumlah Travel di Lokasi Mangkal	59
Tabel 2.8 Karakteristik Keadaan Informan	60
Tabel 2.9 Tabel Informan Tambahan	61

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	34



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Palembang sebagai Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan, perkembangannya terus meningkat sejalan dengan perkembangan jumlah dan aktivitas warganya. Realisasinya penduduk membutuhkan sejumlah ruang kota untuk melaksanakan aktivitasnya. Kawasan kota merupakan tempat kegiatan warga dengan segala aktivitasnya, sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung aktivitas kota. (<http://www.Kota Palembang.go.id/> di akses pada tanggal 21 april 2012)

Warga Palembang banyak menggunakan bus kota dan travel sebagai sarana transportasi. Masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari menggunakan bus dan travel, moda transportasi taksi juga banyak digunakan masyarakat. Terdapat beberapa perusahaan otobus travel yang beroperasi di penjuru kota. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Palembang. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Palembang disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan, pembangunan, pemerataan pembangunan dan distribusi hasil

pembangunan berbagai sektor keseluruhan tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan (Nasution, 2004: 2).

Persaingan merupakan proses sosial dimana orang perorang atau kelompok manusia yang terlibat dalam proses tersebut saling berebut untuk mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada masa tertentu menjadi pusat perhatian publik dengan cara menarik perhatian publik atau dengan mempertajam prasangka yang telah ada, tanpa menggunakan ancaman atau kekerasan. Sebagai akibatnya timbul tragedi yang berakibat unsur-unsur sosial suatu kesatuan saling bertentangan, akan tetapi semua akibat tersebut sebenarnya merupakan tambahan pada kekuatan persaingan untuk mempersatukan. Persaingan usaha secara sosiologis merupakan suatu jaringan konsentrasi terhadap pikiran, perasaan, dan kemauan sesama manusia.

(Elly dan Kolip, 2011 : 120).

Pada umumnya, sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum (travel) ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari masalah sosiologis bahwa usaha transportasi travel di kota Palembang telah melanggar hukum dan ketertiban lingkungan sosial di masyarakat. kapasitas angkut akhirnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Sehingga munculnya alternatif dalam usaha transportasi travel kendaraan angkutan plat hitam yang mempunyai kondisi pelayanan yang berbeda antara

kendaraan angkutan umum plat kuning, seperti pelayanan antar jemput ini sangat memudahkan penumpang terutama yang belum tahu kondisi jalan kota tujuan serta cukup dengan menghubungi via telepon dan sms sopir travel kendaraan plat tidak resmi akan menjemput.

Pelayanan antar jemput ini tidak bisa di manfaatkan oleh pengusaha dan pengemudi travel kendaraan plat kuning karena terkendala Peraturan Daerah No 17 Tahun 2011 tentang semua travel yang melayani seluruh jurusan Sumatera Selatan harus menurunkan dan mencari penumpang di terminal serta dilarang mencari penumpang di dalam kota Palembang.

Berdasarkan data Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Palembang tahun 2005 jumlah angkutan umum travel kendaraan plat resmi sebanyak 180 mobil pada tahun tersebut travel kendaraan plat resmi masih diminati oleh pengemudi, pengusaha, dan penumpang travel karena belum terkendala dengan Peraturan Daerah NO. 17 Tahun 2011 yang menyulitkan mencari penumpang. Sehingga mengalami penurunan jumlah travel kendaraan plat kuning pada tahun 2012 sebanyak 68 mobil travel kendaraan plat kuning. Hal ini disebabkan sebgaiian pengusaha travel atau perusahaan otobus di kota Palembang beralih menggunakan travel kendaraan plat hitam yang tidak resmi yang sejenis mobil pribadi karena menguntungkan seperti bebas dari izin dan jalur trayek angkutan umum yang tercantum pada Peraturan Daerah No 15 Tahun 2011 tentang trayek dan angkutan umum, bebas dari pungutan retribusi terminal yang tercantum pada Peraturan Daerah No 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan

retribusi terminal, bisa layanan antar jemput, dan mempunyai fasilitas kenyamanan seperti fasilitas dalam perjalanan ac, full musik, dan ketepatan waktu sampai tujuan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Staff Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika bagian LLAJ Kota Palembang, bahwa jumlah travel kendaraan plat hitam sudah melebihi jumlah travel kendaraan plat kuning yaitu yang berjumlah ± 200 mobil, yang mempunyai tingkat kebutuhan penumpang sangat besar yang membuat usaha travel kendaraan plat hitam semakin diminati oleh pengusaha baik dalam pengelolaan secara perorangan atau perusahaan otobus. Karena semakin mudahnya fasilitas cicilan mobil kendaraan pribadi, maka usaha transportasi ini dimanfaatkan pengusaha untuk mencari setoran cicilan perbulan untuk membayar mobil tersebut. Sehingga jumlah travel kendaraan plat hitam semakin meningkat.

Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil dan motor). Angkutan umum paratransit merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutennya, sedangkan angkutan umum masstransit merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberitahuan yang jelas. Selain itu, transportasi terkait pula dengan produktivitas. Kemajuan transportasi akan membawa peningkatan mobilitas manusia, mobilitas faktor-faktor produksi, dan mobilitas hasil olahan yang dipasarkan. Semakin tinggi mobilitas berarti lebih cepat dalam gerakan dan peralatan yang terefleksi dalam kelancaran distribusi serta lebih singkat waktu yang diperlakukan untuk mengolah bahan dan memindahkan dari tempat dimana barang tersebut kurang bermanfaat ke

lokasi dimana manfaatnya lebih besar. Semakin tinggi mobilitas dengan demikian berarti lebih produktif (Nasution, 2003:24).

Bila mengacu pada Keputusan Kementerian Perhubungan Nomor 223 Tahun 2003 tentang izin trayek, kendaraan plat hitam tidak boleh mengangkut penumpang layaknya angkutan berplat kuning. Para pengusaha travel kendaraan plat nomor hitam yang memuat penumpang umum, banyak merugikan travel-travel kendaraan resmi yang ada di kota Palembang. Travel kendaraan plat hitam yang bebas masuk mengambil penumpang dimana pun. Pendapatan travel kendaraan plat kuning pun menurun drastis, akibat adanya travel kendaraan plat hitam yang bebas keluar masuk terminal mencari dan mengantarkan penumpang tersebut ke alamatnya, sehingga jasa angkutan umum tidak lagi diminati penumpang. Jika masalah itu dibiarkan berlarut-larut, maka bisa menimbulkan konflik antara sopir Angkutan umum serta travel kendaraan plat kuning dengan travel kendaraan plat hitam (Keputusan Kementerian Dinas Perhubungan UU Nomor 223 Tahun 2003).

UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan dalam memberantas kendaraan-kendaraan plat hitam berubah fungsi menjadi mobil sewa. Adanya UU No 22 tahun 2009 tersebut UU tentang lalulintas dan angkutan jalan telah mengatur bahwa pihak Dinas Perhubungan tidak berhak dan memiliki kekuasaan untuk melakukan penindakan seperti penangkapan terhadap pengoperasian kendaraan plat hitam dalam penertiban travel kendaraan plat hitam. (Keputusan Kementerian Dinas Perhubungan UU Nomor 22 Tahun 2009)

Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Palembang sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi. Di Palembang, salah satu tempat dimana kita dapat menemukan travel adalah di daerah Kelurahan 7 Ulu Palembang, disini terdapat banyak travel plat kuning dan plat hitam yang beroperasi dengan tujuan Palembang – Prabumulih – Muaraenim – Tanjungenim – Baturaja – Lahat dan Pagaralam. Baik itu sebagai angkutan orang ataupun sebagai angkutan barang. Sebagaimana perusahaan dan pengemudi travel di tempat-tempat lainnya travel di Kelurahan 7 Ulu juga mendapatkan berbagai masalah tentang peraturan beroperasi khususnya untuk travel plat hitam.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah kendaraan travel plat hitam dan plat kuning yang ada di Kelurahan 7 Ulu Palembang sebanyak ± 20 unit. Adapun jenis atau type kendaraan mobil plat kuning, yaitu Mitsubishi L-300 dan mini bus Mitsubshi Colt, sedangkan kendaraan mobil travel plat hitam berjenis atau type seperti mobil pribadi yaitu Avanza, Xenia, Apv, Luxio, dan Kijang Inova. Tarif kendaraan travel plat kuning berkisar sebesar Rp 50.000 - Rp 70.000, sedangkan tarif travel plat hitam berkisar sebesar Rp 70.000 – Rp 100.000,- tergantung jarak tempuh tujuan penumpang, seperti tujuan Palembang - Baturaja travel plat kuning dengan harga Rp 40.000- Rp 60.000 dan travel plat hitam Rp.50.000-Rp.70.000. Saat ini persaingan bisnis antara travel plat hitam dan plat kuning secara dinamis sejalan dengan perubahan lingkungan eksternal. Tingkat persaingan yang semakin ketat, selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan-perubahan tersebut memaksa perusahaan untuk melakukan pengembangan strategi pemasaran.

Persaingan ini terjadi sebagai akibat dari keterbatasan jumlah benda-benda pemuas kebutuhan manusia, sementara banyak pihak yang saling membutuhkannya.

Persaingan terfokus pada perebutan jumlah langganan, biasanya persaingan terfokus pada upaya perebutan daerah pemasaran titik mangkal. Berkaitan dengan penjelasan di atas, persaingan usaha yang sehat sebagai sarana penciptaan demokrasi dan efisiensi di bidang ekonomi dan penindakan terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

Dengan melihat latar belakang ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang persaingan usaha dalam pelayanan transportasi antara travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam.

1.2. Perumusan Masalah

Ada beberapa permasalahan yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kondisi pelayanan transportasi pada travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam?
2. Bagaimana bentuk persaingan usaha transportasi yang terjadi antara travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan transportasi yang berbeda pada travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam di Kelurahan 7 Ulu Palembang.

2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk persaingan usaha transportasi yang terjadi antara travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam di Kelurahan 7 Ulu Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan berbagai konsep ilmu-ilmu sosiologi, khususnya sosiologi ekonomi dan sosiologi organisasi terutama yang berhubungan dengan persaingan usaha dalam pelayanan transportasi pada travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang berarti bagi praktisi, akademisi dan pemerintahan dalam memecahkan aspek masalah-masalah sosial yang berkaitan dengan keberadaan persaingan usaha transportasi pada travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat kuning
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengatasi masalah persaingan usaha transportasi serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Persaingan Usaha

Tipe-tipe persaingan meliputi persaingan antar pribadi dan persaingan antarkelompok. Dari tipe-tipe persaingan ini menghasilkan beberapa bentuk persaingan, yaitu:

1. Persaingan di bidang ekonomi. Persaingan ini terjadi sebagai akibat dari keterbatasan jumlah benda-benda pemuas kebutuhan manusia, sementara banyak pihak yang saling membutuhkannya. Dalam dunia perdagangan tentunya persaingan terfokus pada perebutan jumlah langganan, dalam dunia produksi biasanya persaingan terfokus pada upaya perebutan sumber bahan baku dan daerah pemasaran.
2. Persaingan di bidang kebudayaan. Persaingan kebudayaan dewasa ini banyak menggunakan alat media komunikasi terutama televisi, dimana pengaruh suatu kebudayaan melalui media ini sangat mudah.
3. Persaingan untuk mencapai kedudukan dan peranan tertentu dalam masyarakat. Persaingan dalam bentuk ini sering terjadi dalam instansi-instansi tertentu yang masing-masing pihak ingin merebut posisi jabatan teratas.
4. Persaingan rasial. Persaingan ras dilatarbelakangi oleh sikap ras tertentu untuk mendominasi (menguasi) wilayah-wilayah tertentu.

Persaingan dalam batas-batas tertentu dapat mempunyai fungsi di antaranya :

1. Sebagai alat untuk mengadakan seleksi sosial. Jika persaingan antarpihak didasari oleh pemikiran yang sehat, maka persaingan berfungsi sebagai alat untuk menyeleksi mana individu atau kelompok yang memiliki kualitas yang lebih baik. Dalam dunia

pemasaran yang akan mampu bertahan adalah produk-produk yang memiliki kualitas yang baik dan harganya paling murah.

2. Untuk menyaring warga atau golongan yang akhirnya menghasilkan pembagian kerja yang efektif. Selain persaingan dalam dunia pemasaran akan produk-produk juga terdapat persaingan antar personal dimana sebelum menduduki jabatan tertentu seseorang akan menjalani seleksi dengan kapasitas kompetensi (keahlian) tertentu.
3. Demikian pula bagi mereka yang menginginkan jabatan tinggi terdapat babak kualifikasi melalui uji kelayakan yang fungsi dari proses penyeleksian tersebut adalah untuk mengisi tempat-tempat atau jabatan-jabatan yang kosong dengan orang yang pas dengan komitmen, keahlian dan pengabdianya (Elly dan Kolip, 2011:125).

Era transportasi dari perjalanan sains dan teknologi secara global melahirkan tantangan adaptasi dari tingkat penyesuaian dari berbagai sektor dan bidang serta tantangan persaingan semakin ketat dibutuhkan pelaksanaan strategi pemasaran untuk menghadapi tantangan yang memperoleh informasi tentang pasar, persaingan dan kinerja pemasaran. Informasi yang diperoleh, dianalisis serta mengambil tindakan untuk merealisasikan peluang dan menghindari ancaman.

1.5.1.1 Transportasi

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi seperti itu merupakan suatu jasa yang diberikan

guna menolong barang atau orang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Utomo (2001:12)

Menurut Setijowarno dan Frazila (2001:50) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan atau barang) dari satu tempat ke tempat yang lain, baik dengan atau tanpa sarana (kendaraan, pipa, dan lain-lain). Menurut Miro (2005:4-5), transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Transportasi merupakan suatu proses yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses dimaksud sesuai dengan waktu yang diinginkan, sedangkan menurut Salim (2006:5) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Jadi bisa dikatakan kalau transportasi merupakan usaha mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Adapun unsur yang membentuk makna transportasi ialah :

- Manusia yang membutuhkan
- Barang yang dibutuhkan
- Kendaraan sebagai alat/sarana
- Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- Organisasi (pengelola transportasi)

Kelima unsur ini mempunyai ciri-ciri tersendiri yang harus dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Dalam hubungan ini perbaikan atau peningkatan transportasi terjadi bila terjadi perlakuan dan perbaikan pada salah satu atau lebih unsur-unsur tersebut.

Aspek-aspek transportasi (M. Abdulkadir, 1991:19-20)

1. Pelaku, adalah orang yang melakukan transportasi. Pelaku ini ada yang berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkutan/transportasi dan ada pula yang berupa manusia pribadi, seperti buruh pengangkutan.
2. Alat transportasi pengangkutan, adalah alat yang digunakan untuk menyelenggarakan transportasi atau pengangkutan. Alat ini digerakkan secara mekanik dan memenuhi syarat undang-undang, seperti kendaraan bermotor, kapal laut, kapal udara, mobil Derek, dan lain-lain.
3. Barang atau penumpang, yaitu muatan yang diangkut oleh alat transportasi tersebut.
4. Perbuatan, yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat yang ditentukan.
5. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan dan nilai barang atau penumpang (orang).
6. Tujuan pengangkutan, yaitu sampai atau tiba di tempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, dan biaya pengangkutan lunas.

1.5.1.2 Peran Transportasi

Peran transportasi menurut Setijowarno dan Frazila (2001:52-53) terdiri dari:

1. Ketersediaan Barang : Adanya transportasi membuat barang dapat dikirim pada pembeli (pasar), biaya transportasi yang murah membuat barang-barang dapat dikirim kepada pembeli lain yang lebih jauh tempat tinggalnya.
2. Stabilitas Harga : Transportasi dan pergerakan barang membuat harga-harga barang menjadi stabil, peningkatan harga suatu barang dari satu tempat akan memuat barang serupa datang dari tempat lain.
3. Nilai Tanah : Transportasi membuat barang-barang hasil produksi dapat dikirim ke pembeli, tanah menjadi produktif sehingga mempunyai harga bernilai, banyak tanah menjadi tidak produktif karena transportasi tidak tersedia.
4. Transportasi dan Harga Barang : Transportasi berpengaruh pada biaya produksi dan harga barang menjadi murah, penurunan biaya transportasi membuat harga barang turun barang sehingga bisa dikirim ke tempat yang lebih jauh lagi.
5. Kompetisi : Transportasi membuat barang- barang dapat dikirim /dijual, transport yang murah membuat barang dapat dikirim/ dijual ketempat yang lebih jauh lagi.
6. Urbanisasi : Perkembangan kota sangat tergantung pada transportasi, keterbatasan transportasi menghambat perkembangan kota.
7. Transportasi dan Kegiatan Sosial : Adanya transportasi membuat kita dapat mengunjungi keluarga, tempat rekreasi, penurunan biaya transportasi akan membuat kita dapat mengunjungi keluarga, tempat rekreasi yang lebih jauh lagi.

1.5.1.3 Manfaat Transportasi

Menurut Warpani (1990:36) manfaat transportasi dapat dilihat dari berbagai segi kehidupan masyarakat, yang dapat dikelompokkan dalam beberapa segi, yaitu segi ekonomi, segi sosial dan segi politik.

1. Manfaat Ekonomi

Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

2. Manfaat Sosial

Transportasi menyediakan berbagai kemudahan, diantaranya a) pelayanan untuk perorangan atau kelompok, b) pertukaran atau penyampaian informasi, c) Perjalanan untuk bersantai, d) Memendekkan jarak, e) Memencarkan penduduk.

3. Manfaat Politis

- a. Pengangkutan menciptakan persatuan dan kesatuan nasional yang semakin kuat dan meniadakan isolasi.
- b. Pengangkutan menyebabkan pelayanan kepada masyarakat dapat dikembangkan atau diperluas dengan lebih merata pada setiap bagian wilayah suatu negara.
- c. Keamanan negara terhadap serangan dari luar negeri yang tidak dikehendaki mungkin sekali tergantung pada pengangkutan yang efisien yang memudahkan mobilisasi segala daya (kemampuan dan ketahanan) nasional, serta memungkinkan perpindahan pasukan-pasukan perang selama masa perang.

- d. Sistem pengangkutan yang efisien memungkinkan negara memindahkan dan mengangkut penduduk dari daerah yang mengalami bencana ke tempat yang lebih aman.

4. Manfaat Kewilayahan

Memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman.

1.5.1.4 Jenis-jenis Transportasi

Menurut Utomo (2001:42), ada tiga jenis transportasi, yakni :

1. Transportasi darat: kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kerapatan permukiman, faktor sosial-ekonomi.
2. Transportasi air (sungai, danau, laut): kapal, tongkang, perahu, rakit.
3. Transportasi udara: pesawat terbang.

Transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan.

1.5.2 Kualitas Pelayanan

1.5.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan terpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Wyckof (dalam penelitian Arif 2007:118) menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sementara itu Parasuraman (dalam penelitian Arif 2007:118) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan kedua faktor tersebut adalah *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas dipersepsikan ideal sedangkan menurut Gronroos (dalam penelitian Arif 2007:118-119) menyatakan bahwa kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu :

1. *Technical Quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al., *technical quality* dapat diperinci lagi sebagai berikut :

- a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya Harga.
- b. *PExperience quality*, yaitu kualitas yang hanya dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapihan hasil.
- c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya, kualitas operasi jantung

2. *Functional Quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3. *Corporate Image*

Yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Ketiga komponen ini menyatakan kualitas jasa pelayanan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas dipersepsikan ideal. Serta berpengaruh terhadap profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

1.5.2.2 Dimensi Kualitas Jasa / Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam penelitian Fandy Tjiptono 2002:70) mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang ada sebelumnya dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

Untuk keperluan penelitian ini, maka pengukuran atas kualitas pelayanan Transportasi. Diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan diatas.

1.5.3 Faktor – faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.

Untuk menarik konsumen maka sebuah perusahaan baik perusahaan jasa atau produk wajib memberikan suatu kualitas jasa yang baik untuk konsumennya. Namun terkadang perusahaan belum bisa melakukan hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk. Faktor – faktor tersebut meliputi :

1. Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *Inseparability*, artinya jasa diproduksi dan di konsumsi pada saat yang bersamaan. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya :

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
 - b. Cara berpakaian tidak sesuai.
 - c. Tuturkatanya tidak sopan dan kurang menyenangkan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
 3. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.
 4. Kesenjangan – kesenjangan komunikasi.

Kesenjangan komunikasi yang sering terjadi :

- a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat memenuhinya.
 - b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
5. memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama karena pelanggan adalah manusia yang bersifat unik karena memiliki perasaan dan emosi.
 6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.
 7. Visi bisnis jangka pendek.

1.5.4 Persaingan Usaha Jasa Angkutan Darat (Travel)

Pertumbuhan usaha jasa transportasi darat yang tampak sangat pesat. Terbuka kesempatan usaha dan kesempatan kerja bukan saja bagi sumber daya manusia di bidang transportasi, tentu menjadi mata rantai kegiatan ekonomi yang merupakan dampak ganda dari kegiatan lalu lintas manusia, barang dan jasa yang diciptakannya.

Masalah taksi atau travel gelap kendaraan plat hitam hampir terjadi di seluruh Kabupaten/Kota di Palembang dimana jumlah travel telah mencapai 200 unit kendaraan, apalagi Kota Palembang sebagai Ibu Kota Provinsi. Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Palembang, Masripin Thoyib melalui Kepala bidang pengawasan, pengendalian dan operasional (Wasdalops) Pathi Ridhuan mengakui, penertiban travel gelap memang masih terkendala kewenangan. Termasuk menertibkan travel gelap kendaraan plat hitam yang biasa mangkal di Kawasan 7 Ulu Palembang.

Sesuai aturan, Dinas Perhubungan hanya mempunyai kewenangan untuk menertibkan kendaraan umum plat kuning untuk kendaraan plat hitam, bukan wewenang dinas perhubungan. Peningkatan permintaan akan jasa angkutan darat perlu mendapat perhatian dan penanganan yang serius agar dapat memfasilitasi dengan baik kebutuhan pelanggan (penumpang) moda transportasi angkutan darat, sehingga diperlukan peningkatan program kinerja bauran pemasaran jasa, keunggulan operasional dan citra yang memadai dalam menciptakan keunggulan bersaing perusahaan jasa angkutan darat (travel).

1.5.5 Studi Penelitian yang Relevan

1.5.5.1 Pelayanan Rute Angkutan Umum

Penelitian ini dilakukan oleh Firgani Arif Universitas Diponegoro dalam karya tesisnya yang berjudul "Pelayanan Rute Angkutan Umum". Penelitian ini menggambarkan kondisi eksisting kota Palembang menunjukkan masih ada beberapa kawasan yang bermasalah dengan pelayanan Angkutan Umum, seperti belum terlayannya beberapa bagian kawasan oleh angkutan umum, kurang aksesibelnya rute-rute yang ada terhadap zona-zona tujuan sehingga diperlukan pergantian/perpindahan moda angkutan yang pada akhirnya akan meningkatkan biaya perjalanan menuju ke tempat tujuan, dan kurang aksesibelnya lintasan rute dari tempat tinggal sehingga seseorang harus menempuh jarak yang agak jauh menuju ke lintasan rute yang berakibat kaum *captive* terpaksa harus terlebih dahulu naik kendaraan-kendaraan sewa (seperti ojek, becak, dan lain-lain).

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan angkutan umum (travel) dalam melayani kebutuhan akan pergerakan antar kawasan dalam Kota Palembang, dilakukan penelitian untuk mengkaji pelayanan rute angkutan umum dalam kaitannya dengan permintaan akan angkutan umum di Kota Palembang.

1.5.5.2 Pengelolaan Jasa Pelayanan Taksi di Batam

Penelitian ini dilakukan oleh Handhika Universitas Indonesia dalam karyanya yang berjudul "Pengelolaan Jasa Pelayanan Taksi di Batam". Penelitian ini menggambarkan kebutuhan transportasi yang semakin berkembang dan menjadi tuntutan masyarakat akan tersedianya sarana transportasi yang terpadu maka perlu diperhatikan pula kondisi dan kebutuhan dari pemakai jasa transportasi. Pelayanan kepada pemakai jasa transportasi saat ini kurang mendapat perhatian dan begitupun sebaliknya bagi pengemudi jasa juga kurang menyadari fungsi dan kegunaan serta kelestarian dari sarana transportasi tersebut.

1.5.5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merk

Penelitian ini dilakukan oleh Samuel dan Foedjiawati (2005), penelitian ini menggambarkan terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan keuntungan bagi perusahaan penyedia jasa transportasi seperti bus Trans Jogja secara berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut oleh konsumen kepada orang lain secara sukarela sehingga menimbulkan perilaku loyal konsumen terhadap perusahaan.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa perkembangan Kota Palembang yang berimplikasi pada sulitnya dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan angkutan umum.

hal ini dapat dilihat pada beberapa kawasan yang belum terlayani angkutan umum dalam memenuhi kebutuhan pergerakan antar kawasan dalam Kota Palembang. Hasil penelitian merekomendasikan untuk melakukan modifikasi terhadap rute trayek angkutan umum pada beberapa kawasan sehingga menjangkau kawasan-kawasan pinggiran kota yang membutuhkannya serta aksesibilitas terhadap lintasan rute angkutan umum dapat ditingkatkan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kapitalisme adalah suatu ajaran atau paham tentang pengelolaan ekonomi dalam masyarakat atau segala sesuatu dihargai dan diukur dengan uang, paham kapitalisme ini meyakini bahwa pemilik modal bisa melakukan usahanya untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya. Demi prinsip tersebut, maka Pemerintah tidak dapat melakukan intervensi pasar guna keuntungan bersama. (Damsar, 1995:68)

Dasar teori ekonomi kapitalis menurut Adam Smith, yaitu:

1. Pengakuan hak milik pribadi tanpa batas – batas tertentu.
2. Pengakuan hak pribadi untuk melakukan kegiatan ekonomi demi meningkatkan status sosial ekonomi.
3. Pengakuan adanya motivasi ekonomi dalam bentuk semangat meraih keuntungan semaksimal mungkin.
4. Kebebasan melakukan kompetisi.
5. Mengakui hukum ekonomi pasar bebas/mekanisme pasar.

Prinsip-Prinsip Teori Ekonomi Kapitalisme (Damsar, 1997:13)

1. Mencari keuntungan dengan berbagai cara dan sarana kecuali yang terang-terangan dilarang negara karena merusak masyarakat seperti heroin dan semacamnya.
2. Mendewakan hak milik pribadi dengan membuka jalan selebar-lebarnya agar tiap orang mengerahkan kemampuan dan potensi yang ada untuk meningkatkan kekayaan dan memeliharanya serta tidak ada yang menjahatinya. Karena itu dibuatlah peraturan-peraturan yang cocok utk meningkatkan dan melancarkan usaha dan tidak ada campur tangan negara dalam kehidupan ekonomi kecuali dalam batas-batas yang sangat diperlukan oleh peraturan umum dalam rangka mengokohkan keamanan.
3. Perfect Competition.
4. Price system sesuai dgn tuntutan permintaan dan kebutuhan dan bersandar pada peraturan harga yang diturunkan dalam rangka mengendalikan komoditas dan penjualannya.

Segi-segi Negatif Kapitalisme (Lord Keynes, 1930:117)

- Perampasan tenaga produktif. Kapitalisme membuat para tenaga kerja sebagai barang komoditas yg harus tunduk kepada hukum permintaan dan kebutuhan yg menjadikan dia sebagai barang yang dapat ditawarkan tiap saat. Pekerja ini bisa jadi sewaktu-waktu diganti dgn orang lain yang upahnya lebih rendah dan mampu bekerja lebih banyak dan pengabdianya lebih baik.

- Pengangguran. Suatu fenomena umum dalam masyarakat kapitalis ialah munculnya pengangguran yang mendorong pemilik perusahaan untuk menambah tenaga yang akan memberatkannya.
- Kehidupan yang penuh gejolak. Ini adalah akibat logis dari persaingan yang berlangsung antara dua kelas.
- Mementingkan pengumpulan uang dengan segala cara sedangkan yang satu lagi tidak diberi kesempatan mencari sendiri kebutuhan pokok hidupnya tanpa kenal belas kasihan.
- Penjajahan karena didorong mencari bahan baku dan mencari pasar baru untuk memasarkan hasil produksinya kapitalisme memasuki petualangan penjajahan terhadap semua bangsa. Pada mulanya dalam bentuk penjajahan ekonomi pola pikir politik dan kebudayaan. Kemudian memperbudak semua bangsa dan mengeksploitasi tenaga-tenaga produktif demi kepentingan penjajahan.
- Peperangan dan malapetaka. Umat manusia telah menyaksikan berbagai bentuk pembunuhan dan pembantaian luar biasa biadabnya. Itu terjadi sebagai akibat logis dari sebuah penjajahan yang menimpa umat manusia di bumi yang melahirkan bencana paling keji dan kejam.
- Kejam. Kapitalisme sering memusnahkan begitu saja komoditas yang lebih dengan cara dibakar atau dibuang ke laut krn khawatir harga akan jatuh disebabkan banyaknya penawaran. Mereka berani melakukan itu padahal masih banyak bangsa-bangsa yang menjerit kelaparean.

- Boros. Orang-orang kapitalisme memproduksi barang-barang mewah disertai iklan besar-besaran tanpa peduli kebutuhan-kebutuhan pokok masyarakat sebab yang mereka cari keuntungan belaka.
- Tidak berperikemanusiaan. Orang kapitalis sering mengusir begitu saja seorang buruh karena alasan tenaganya kurang produktif tetapi kekejaman ini mulai diperingsan akhir-akhir ini dengan adanya perbaikan dalam tubuh kapitalisme.
- Egoistik, dalam sistem kapitalisme individu dan sekelompok kecil pribadi mendominasi pasar untuk mencapai kepentingan sendiri tanpa menghargai kebutuhan masyarakat dan menghormati kepentingan umum.
- Monopolistik, dalam sistem kapitalisme seorang kapitalis memonopoli komoditas dan menimbunnya. Apabila barang tersebut habis di pasar ia mengeluarkannya untuk dijual dengan harga mahal yang berlipat ganda mencekik konsumen dan orang-orang lemah.
- Terlalu berpihak kepada hak milik pribadi. Kapitalisme terlalu mengagungkan hak milik pribadi sedangkan komunisme malah menghilangkan hak milik pribadi.
- Sistem kapitalisme tegak di atas landasan riba sedangkan riba merupakan akar penyakit yang membuat seluruh dunia menderita.
- Tidak bermoral. Kapitalisme memandang manusia sebagai benda materi karena itu manusia dijauhkan dari kecenderungan ruhani dan akhlaknya. Bahkan dalam sistem kapitalisme antara ekonomi dan moral dipisahkan jauh-jauh.

Pendapat Adam Smith yang paling penting ialah tentang ketergantungan peningkatan perekonomian kemajuan dan kemakmuran kepada kebebasan ekonomi yang tercermin pada kebebasan individu yang memberikan seseorang bebas memilih pekerjaannya sesuai dengan kemampuannya yang dapat mewujudkan penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan dirinya. Kebebasan berdagang di mana produktivitas peredaran produksi dan distribusinya berlangsung dalam iklim persaingan bebas. Kaum kapitalis memandang kebebasan adalah suatu kebutuhan bagi individu untuk menciptakan keserasian antara dirinya dan masyarakat sebab kebebasan itu adalah suatu kekuatan pendorong bagi produksi karena ia benar-benar menjadi hak manusia yang menggambarkan kehormatan kemanusiaan. (woodhouse, 1968:224)

Sistem ekonomi Indonesia cenderung semakin kapitalis atau sistem ekonomi pasar semakin luas diterapkan sejak era reformasi pada tahun 1998 hingga sekarang . Ada dua dorongan utama yang membuat hal ini terjadi, pertama karena desakan IMF sebagai konsekuensi dari bantuan keuangan dari lembaga moneter dunia yang diterima oleh pemerintah Indonesia untuk membiayai proses pemulihan akibat krisis ekonomi tahun 1997/1998. Bahkan sistem ekonomi di Indonesia pada saat ini lebih liberal dari negara-negara Eropa dan Barat. Usaha pelayanan transportasi travel merupakan bagian dari bekerjanya sistem ekonomi kapitalis di Palembang khususnya, dimana dalam penelitian ini terdapat kebebasan usaha transportasi tanpa tersentuh dengan peraturan-peraturan tentang angkutan umum dan lalu lintas demi kepentingan individu dan kelompok dalam mendapatkan uang dengan keuntungan yang besar tanpa di kenakan pajak dan kontribusi daerah tanpa campur tangan dari pemerintah/ negara.

Sehingga dalam usaha transportasi travel kelompok pengusaha kapitalis memberikan alternatif/terobosan baru pada kendaraan travel plat hitam, yang mempunyai kondisi pelayanan yang lebih baik dari kendaraan travel resmi berplat kuning. Seperti pelayanan antar jemput penumpang dengan cukup menghubungi lewat handphone, harga terjangkau, fasilitas seperti mobil pribadi yaitu Ac, ketepatan waktu, dan tidak keluar masuk terminal serta memberikan dampak positif bagi penumpang travel yang memberikan kenyamanan tanpa memikirkan campur tangan dari pemerintah yang memberatkan usaha transportasi tersebut. Dalam hal ini pengusaha mengikuti dan beralihnya dari travel kendaraan plat kuning menjadi kendaraan plat hitam yang menyebabkan jumlah travel kendaraan plat hitam meningkat. Sehingga terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat. Salah satu penyebab dari kompetisi ekonomi yang tidak sehat adalah pemerintah yang tidak sehat, yang menimbulkan konflik sosial antara yang mematuhi peraturan dengan yang melanggar peraturan yaitu antara travel kendaraan resmi berplat kuning dan kendaraan berplat hitam.

Terlihat dalam konsep kapitalis di bidang ekonomi ini sangat terkait dalam penelitian ini, dimana dalam persaingan usaha dalam pelayanan transportasi travel masyarakat/penumpang travel sangat dibutuhkan karena seiring dengan meningkatnya kegiatan aktivitas berpergian jarak jauh baik itu bekerja, rekreasi/jalan-jalan, perdagangan, dan kebutuhan lainnya dari luar kota maka di butuhkan pelayanan perjalanan yang lebih baik, nyaman dan harga terjangkau. Dimana pengusaha kapitalis yaitu pengusaha travel kendaraan plat hitam menciptakan manfaat dari jasa transportasi yang memanfaatkannya. Sehingga penumpang travel kendaraan plat hitam semakin

bertambah dan menggunakan kembali jasa travel kendaraan plat hitam tersebut. Sehingga tumbuh sifat rakus dan menguasai setiap titik pangkalan dalam mencari penumpang yang menyebabkan retribusi, surat izin usaha angkutan umum di abaikan tanpa memberi kontribusi bagi daerah/negara. Maka terjadi ketidakadilan dalam usaha transportasi travel tersebut yang menimbulkan persaingan dan konflik dalam perebutan penumpang seperti tindakan kriminal seperti perkelahian, pengeoroyokan dan saling serempet yang berujung pada aksi demo dan mogok masal pada unjuk rasa yang dilakukan oleh pengusaha dan pengemudi kendaraan travel plat kuning yang pada hasilnya tidak ditanggapi oleh pemerintah kota Palembang.

Prinsip liberalisme dalam kehidupan politik adalah kebebasan dari penguasa. Dalam kaitan penelitian ini bahwa pengusaha kapitalis yaitu pengusaha travel kendaraan plat hitam mempunyai peran dalam melakukan suap dalam melakukan usahanya agar terhindar dari jeratan peraturan dan hukum untuk melindunginya baik dari oknum preman dan instansi yang terkait dalam usaha transportasi travel kendaraan plat hitam. (Macridis, 1983:23-29)

Dari prinsip kapitalis diatas dimana setiap orang pasti membutuhkan yang uang dalam pemenuhan kebutuhan ekonominya. Untuk meraup uang yang banyak seseorang akan melakukan apa saja, prinsip ekonomi kapitalis merupakan persaingan sempurna tanpa campur tangan dari pemerintah. Sehingga kehidupan dalam sistem kapitalisme berubah menjadi riba di mana yang kuat menerkam yang lemah. Hal ini sering menimbulkan kebangkrutan travel kendaraan resmi yang menimbulkan kompetisi pada persaingan usaha transportasi travel yang menimbulkan pertikian seperti tindakan

kriminal dan aksi demo yang menimbulkan konflik sosial. (adopsi teori ekonomi kapitalis Adam Smith)

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan teori ekonomi kapitalis dari Adam Smith dan teori konflik sosial dari Ralf Dahrendorf. Konflik merupakan perselisihan atau pengesektaan dua atau lebih kekuatan baik secara individu atau kelompok yang kedua belah pihak memiliki keinginan untuk saling menjatuhkan, menyingkirkan, mengalahkan atau menyisihkan. Teori konflik adalah suatu tatanan sosial yang dilihat sebagai manipulasi dan kontrol dari sekelompok orang yang dominan dan menganggap perubahan sosial terjadi secara cepat. Menurut Dahrendorf menjelaskan bahwa masyarakat terbagi dalam dua kelas atas dasar kepemilikan kewenangan (authority), yaitu kelas yang memiliki kewenangan (dominan) dan kelas yang tidak memiliki kewenangan (subjeksi). Menurut teori ini, masyarakat terintegrasi karena adanya kelompok kepentingan dominan yang menguasai masyarakat banyak.

Teori konflik sebagian berkembang sebagai reaksi terhadap fungsionalisme struktural. Teori konflik ini berasal dari sumber lain seperti teori marxian dan pemikiran konflik sosial dari Simmel. Pada tahun 1950-an dan 1960-an. Ahli teori konflik berorientasi ke studi struktur dan institusi sosial. Pada karya Ralf Dahrendorf (1958,1959) pendirian teori konflik dan teori fungsional disejajarkan, menurut para fungsionalis, masyarakat adalah statis atau masyarakat berada dalam keadaan berubah secara seimbang dan setiap elemen masyarakat berperan dalam menjaga stabilitas. Tetapi menurut Dahrendorf, dan teoritis konflik melihat pertikaian dan konflik dalam sistem sosial serta berbagai elemen kemasyarakatan menyumbang terhadap disintegrasi dan perubahan, keteraturan

yang terdapat dalam masyarakat berasal dari pemaksaan terhadap anggotanya oleh mereka yang berada di atas. Teoritisi konflik menekankan pada peran kekuasaan dalam mempertahankan ketertiban masyarakat. Konsep dasar pemikiran teori konflik Ralf Dahrendorf mulai dengan dan sangat dipengaruhi oleh fungsionalisme struktural. Ia menyatakan bahwa, menurut fungsionalisme, sistem sosial dipersatukan oleh kerja sama sukarela atau oleh konsensus bersama atau oleh kedua-duanya. Tetapi, menurut teoritis konflik (atau teoritis koersi) masyarakat disatukan oleh “ketidakbebasan yang dipaksakan”. Dengan demikian, posisi tertentu di dalam masyarakat mendelegasikan kekuasaan dan otoritas terhadap posisi yang lain. Fakta kehidupan sosial ini mengarahkan Dahrendorf kepada tesis sentralnya bahwa perbedaan distribusi otoritas “selalu menjadi faktor yang menentukan konflik sosial sistematis” (1959 : 165).

Menurut Dahrendorf, Otoritas adalah pengatur atau pembuat keputusan. Dalam teori ini menjelaskan bahwa otoritas bersifat dikotomis yang menindas siapa saja yang tidak mematuhi aturan – aturan yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya karena adanya perbedaan distribusi otoritas inilah maka dalam masyarakat sering memicu terjadinya konflik-konflik sosial baik yang berskala besar ataupun kecil. Dalam halnya kaitan teori pada penelitian ini dilihat bahwa “Perbedaan otoritas terjadi karena usaha transportasi mempunyai posisi yang berbeda yaitu travel kendaraan plat kuning (resmi) yang mematuhi peraturan angkutan umum dan memberikan kontribusi. Antara kendaraan plat hitam (tidak resmi/ilegal) yang melanggar hukum/peraturan sehingga perbedaan otoritas, ketidakadilan dalam usaha transportasi dalam memperebutkan dan

mempertahankan penumpang terjadi secara tidak sehat dan menyebabkan kompetisi yang berujung pada konflik sosial pada tindakan kriminal.

Dahrendorf menjelaskan konsep kunci lain dari teori konflik yaitu Kelas sosial yaitu masyarakat yang haus akan perubahan yang mengarahkan pada hal-hal yang sifatnya membangun dan menuju pada penerapan yang lebih baik dari kondisi yang saat ini ada. Masyarakat pasca kapitalis menunjukkan adanya terobosan baru dalam usaha melawan hal-hal yang sudah ada. Dulu hanya ada dua golongan yaitu kaum borjuis yang memiliki segala asset, alat produksi yang bahkan bersikap sewenang-wenang pada kaum ploretariat yang dianggap sebagai budak bagi kaum borjuis. Pada saat itu kaum ploretariat ini memakai kemeja putih sebagai penanda bagi golongan mereka. Bahwa kaitan teori dengan penelitian ini menurut konsep Dahrendorf tentang kelas sosial yaitu pengusaha kapitalis kendaraan plat hitam yang menunjukkan adanya terobosan baru dalam usaha transportasi, dengan menyingkirkan usaha travel kendaraan plat kuning. Sehingga penumpang/konsumen lebih memilih jasa travel kendaraan plat hitam, yang menyebabkan penumpang menurun sehingga memicu terjadi konflik sosial dalam kompetisi usaha transportasi travel.

Menurut dahrendorf pemicu terjadinya konflik yaitu Kepentingan dibagi atas dua bentuk yaitu kepentingan manifes dan kepentingan laten. Kepentingan manifest adalah kepentingan yang sifatnya disadari oleh pelaku. Kepentingan laten adalah kepentingan yang belum disadari oleh pelaku, Dahrendorf juga membagi lagi menjadi kelompok semu yang merupakan sekumpulan orang yang menduduki posisi dengan kepentingan peran yang identik. Seseorang yang tergabung dalam kelompok kepentingan biasanya

memiliki sesuatu yang ingin dicapai dengan kelompok tersebut sehingga terjadi hubungan timbal balik antara yang satu dengan yang lain. Kelompok kepentingan sering memicu terjadinya konflik yang disebabkan oleh adanya keinginan yang sulit terkontrol diantara anggotanya maupun antara kelompok kepentingan lain. Sulit dibayangkan apabila semuanya bertindak diluar aturan yang ada dan tidak bersikap wajar, kelompok-kelompok kepentingan yang menginginkan adanya kebebasan di daerah yang mereka tempati karena mereka tidak puas akan kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah. Jadi dalam konsep teori konflik dahrendorf di kaitkan dalam penelitian ini bahwa adanya kepentingan manifes dan laten, dalam usaha transportasi travel kendaraan plat hitam, pengusaha kapitalis mempunyai kepentingan pribadi karena dapat memiliki mobil dengan fasilitas cicilan tiap bulan dengan hasil dari usaha transportasi tersebut dapat membayar iuran dan menambah penghasilan ekonomi. Kepentingan kelompok dapat dilihat pada usaha rental mobil pribadi yang memanfaatkan tenaga sopir atau kaum buruh yang menggunakan sistem setor kepada pemilik usaha rental mobil tersebut. Maka masalah kepentingan ini memicu semakin meningkatnya jumlah travel kendaraan plat hitam yang setiap titik pangkalan di penuhi oleh travel kendaraan plat hitam yang menimbulkan konflik sosial.

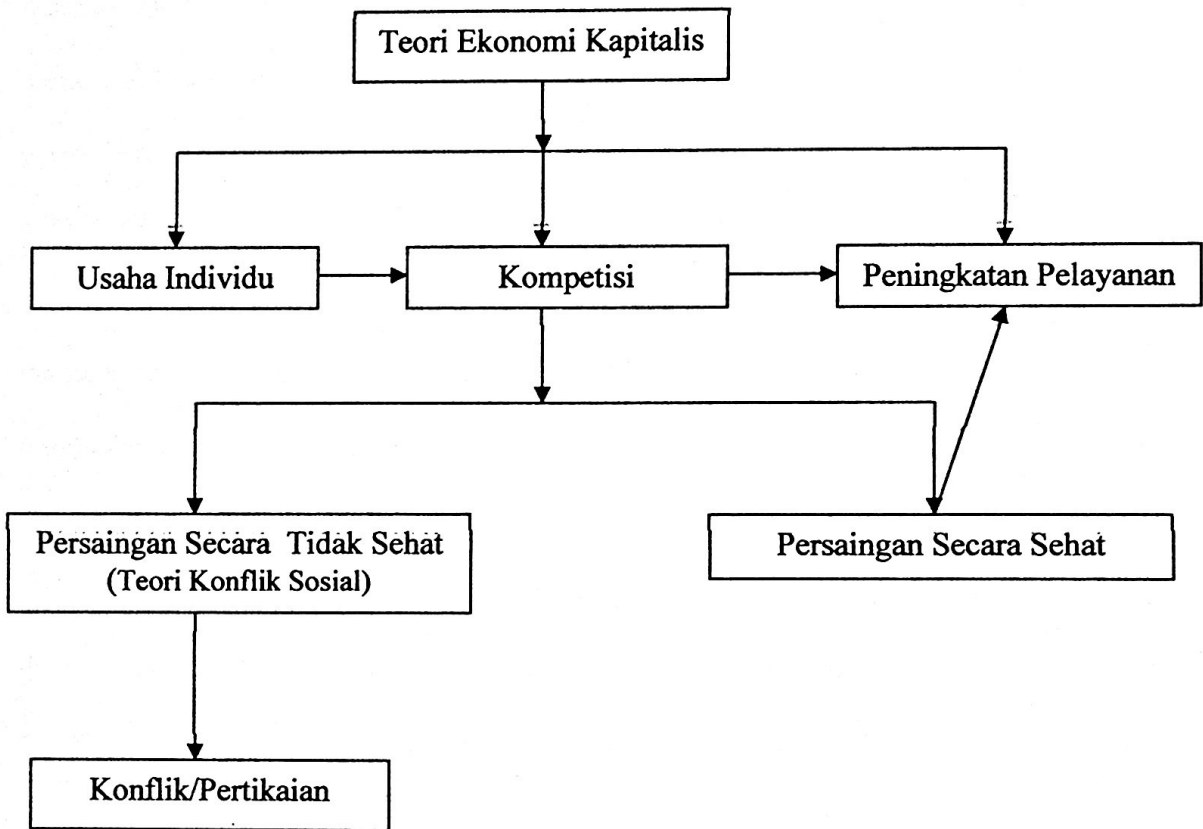
Dahrendorf mengungkapkan bahwa Institusi merupakan bagian penting dari teori konflik dimana pada setiap institusi menyumbangkan bagian dalam terciptanya konflik sosial baik itu bersifat internal maupun eksternal. Peran institusi tidak menegakkan keadilan dalam penegakan ketertiban yang dilakukan pihak yang berwenang, dalam

melakukan penertiban travel ilegal di lapangan belum maksimal, sehingga adanya perlindungan dari pihak yang berwenang.

Selanjutnya konflik di sebabkan adanya Perubahan itu berpengaruh dalam masyarakat secara keseluruhan dari adanya konflik-konflik tersebut karena konflik diperlukan dalam masyarakat pada proses perubahan maka perubahan-perubahan tersebut berpengaruh langsung atau tidak langsung tergantung dari jenis perubahannya. Sehingga mengacu pada teori konflik Dahrendorf, dalam penelitian ini di asumsikan bahwa Perubahan ini terjadi pada selera konsumen/penumpang, pada kondisi pelayanan jasa travel yang berbeda dan pengusaha yang beralih ke travel kendaraan plat hitam yang terjadi konflik sosial. Perubahan memiliki tiga tipe yaitu; perubahan keseluruhan personel dalam posisi dominasi, perubahan sebagian personil dalam posisi dominasi dan digabungkannya kepentingan-kepentingan kelas subordinat dalam kebijaksanaan kelas yang mendominasi. (Dahrendorf,1959:162)

Dari kelima konsep dasar pemikiran teori konflik, bahwa faktor terjadinya konflik sosial adalah otoritas, kelas sosial, kepentingan, institusi, dan perubahan. Dalam penelitian ini dengan menggunakan teori konflik sosial Ralf Dahrendorf akan dapat mengungkap dan menganalisis permasalahan kondisi pelayanan yang berbeda serta bentuk-bentuk persaingan usaha yang terjadi antara travel kendaraan plat kuning dan kendaraan plat hitam di Kelurahan 7 Ulu Palembang.

Skema 1 Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Adopsi dari Adam Smith dan Ralf Dahrendrof

Berdasarkan bagan di atas, dalam teori ekonomi kapitalis muncul usaha-usaha individu seperti pengusaha kendaraan travel plat hitam (ilegal), sehingga Pemerintah tidak dapat melakukan intervensi pasar dan campur tangan guna keuntungan bersama. Yang bebas dari kontribusi pajak, surat izin jalur dan trayek, dan retribusi terminal. Sehingga munculnya alternatif/terobosan usaha travel kendaraan plat hitam. Yang menimbulkan kompetisi dalam usaha travel antara kendaraan plat kuning (resmi) antara travel kendaraan plat hitam (tidak resmi), dalam kondisi pelayanan yang berbeda pada angkutan umum (travel) menyebabkan terjadi persaingan usaha yang tidak sehat, sehingga menimbulkan pertikaian dalam memperebutkan dan mempertahankan

penumpang. Dalam hal persaingan secara sehat dapat meningkatkan pelayanan transportasi, khususnya antara travel resmi dan travel ilegal yang dapat bersaing demi mencapai keunggulan dalam citra dan pelayanan transportasi, yang dapat memberikan kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu sampai tujuan.

1.7. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apa pun dari peneliti (Creswell, 1998:15). (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk

mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

1.7.1. Sifat dan Jenis Penelitian

1.7.1.1. Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72)

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan keadaan keadaan suatu fenomena yang diamana yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat terpisah menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan (Arikunto,1997:254).

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini merupakan sebuah pendeskripsian atau penggambaran mengenai keadaan dan fenomena persaingan usaha travel kendaraan plat hitam dengan travel kendaraan plat kuning.

Peneliti ini juga akan mengungkapkan masalah-masalah sosial yang akan timbul dari persaingan usaha dalam pelayanan transportasi pada travel kendaraan plat kuning dan kendaraan plat hitam.

1.7.1.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Creswell(1998) menyatakan bahwa studi kasus (case study) adalah suatu model yang menekankan pada eksploratif dari suatu sistem yang terbatas (bounded system) pada suatu kasus atau beberapa kasus secara mendetail, disertai dengan pengalihan data secara mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks.

Jadi penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini, maka lokasi penelitian dilakukan di Jln. Jenderal A. Yani Kelurahan 7 Ulu Palembang. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan beberapa faktor sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan di Jln. Jenderal A. Yani Kel. 7 Ulu. pada lokasi ini terdapat banyak pengusaha perorangan maupun perusahaan otobus dan pengemudi travel yang beroperasi baik travel kendaraan plat kuning maupun travel kendaraan plat hitam yang mempunyai 5 titik mangkal di kelurahan 7 ulu yaitu bawah jembatan Ampera, simpang pamor, simpang tugu KB, depan stasiun kertapati dan simpang sungki. dibandingkan dengan lokasi pangkalan travel kolonel atmo yang mayoritas berada di bendera perusahaan otobus yang informan nya terbatas.

2. Situasi dan kondisi di bawah jembatan Ampera Kelurahan 7 Ulu juga memungkinkan untuk melakukan penelitian karena merupakan tempat yang strategis dan pusat keramaian yang melakukan aktivitas sehari-hari dekat dengan perusahaan, perkantoran, tempat pendidikan, dan pusat perkotaan.
3. Lokasi di Jln. Jenderal A. Yani Kel. 7 Ulu Palembang dengan mempertimbangkan sebagai terminal transportasi seperti stasiun kereta api, terminal karya jaya dan lain-lainnya. Jln. Jenderal A. Yani Kel. 7 Ulu juga merupakan pusat keramaian pada lokasi-lokasi yang berdekatan pada pasar sehingga karena mudah untuk menawarkan jasa mereka.

1.7.3. Definisi Konsep

1. Persaingan merupakan suatu perjuangan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang tertentu (kelompok sosial).
2. Usaha adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga pikiran badan untuk bisa disamakan dengan pekerjaan. Perkerjaan-perkerjaan sendiri merupakan sebuah perbuatan, prakarsa, ikhtiar atau daya upaya untuk mencapai sesuatu.
3. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisi, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
4. Sektor Transportasi merupakan salah satu sektor yang sangat berperan dalam pembangunan ekonomi yang menyeluruh. Perkembangan sektor transportasi akan secara langsung mencerminkan pertumbuhan pembangunan ekonomi yang berjalan. Namun demikian sektor ini dikenal pula sebagai salah satu sektor yang dapat

memberikan dampak terhadap lingkungan dalam cakupan spasial dan temporal yang besar. Transportasi sebagai salah satu sektor kegiatan perkotaan, merupakan kegiatan yang potensial mengubah kualitas udara perkotaan.

5. Pelayanan Transportasi merupakan kepuasan penumpang atau konsumen. yang dapat menarik masyarakat memilih suatu jasa untuk mengangkut barang dan membawa penumpang dari suatu tempat ketempat yang lainya dalam menyediakan kepuasan pelanggan.
6. Travel merupakan biro usaha perjalanan perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonsia, dalam bentuk paket wisata.
7. Travel Plat Kuning adalah mobil angkutan umum yang difungsikan untuk mengangkut orang atau barang yang mempunyai izin trayek resmi dari pihak yang berwenang dan menggunakan nomor polisi berpelat kuning.
8. Travel Plat Hitam adalah mobil pribadi yang difungsikan untuk mengangkut orang atau barang yang tidak mempunyai izin trayek resmi atau ilegal yang menggunakan nomor polisi berpelat hitam.
9. Perkotaan merupakan wilayah yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

1.7.4. Unit Analisis Data

Unit analisis data dalam penelitian ini adalah kelompok usaha, yaitu pengemudi dan perusahaan jasa travel baik travel kendaraan berplat kuning maupun kendaraan berplat hitam yang beroperasi di bawah jembatan Ampera, Jln. Jenderal A. Yani Kel. 7 Ulu Palembang.

1.7.5. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan penelitian adalah kelompok usaha yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 23 orang.

Pada penelitian ini peneliti menentukan informan dengan cara *purposive sampling* yaitu informan di tentukan berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1.1
Karakteristik Keadaan Informan

No	Nama	Umur	Titik pangkalan	Tujuan perjalanan	Pendidikan
1	BM (pengemudi travel plat hitam)	35	Ampera	Tanjungenim	STM
2	JH (pengemudi travel plat hitam)	45	Simpang pamor	Pedamaran	SMK
3	UD (pemilik travel plat hitam)	38	Simpang pamor	Prabumulih	SMA
4	MT (CV. bintang lestari plat hitam)	51	Simpang pamor	Baturaja	SMP
5	SA (pengemudi travel plat hitam)	37	Simpang tugu KB	Kayu agung	SMA
6	SK (pengemudi travel plat hitam)	25	Ampera	Baturaja	SMA
7	IN(administrasi Po.BHW wisata)	32	Ampera	Martapura	SMA
8	WI (pengemudi travel plat kuning)	29	Simpang pamor	Tanjung enim	SMA
9	AD (pengemudi travel plat kuning)	39	Ampera	Tanjung enim	SMP
10	RO (pengemudi travel plat kuning)	40	Ampera	Kayu agung	SMA
11	UK (pemilik pool)	49	Simpang pamor	Lahat	SMP
12	PA (pengemudi travel plat kuning)	32	Ampera	Pagar alam	SMA
13	DU (pengemudi travel plat kuning)	41	Simpang tugu KB	Tanjung enim	SMA

Tabel 1.2
Tabel Informan Tambahan

NO	Nama	Umur	Pekerjaan	Jabatan
1	EK (penumpang travel plat hitam)	28	Pegawai negri sipil	-
2	AM(penumpangtravel plat hitam)	26	Wiraswasta	-
3	EF (penumpang travel plat hitam)	22	Mahasiswa	-
4	BE (penumpang travel plat kuning)	45	Buruh harian lepas	-
5	IC (penumpang travel plat kuning)	41	Pedagang sembako	-
6	FA (penumpang travel plat kuning)	28	Tukang kredit	-
7	DE (penumpang travel plat kuning)	36	Kuli bangunan	-
8	ER	28	Staff LLAJ Dishub	Administrasi Dishub
9	ZC	42	Pembina TK 1	Kepala Bagian Dishub
10	AN	32	Polantas	-

(Sumber : Diolah dari data primer)

Adapun kriteria yang di pakai penulis dalam menentukan informan adalah:

1. Usaha travel kendaraan plat hitam yang dikelola perorangan/ perusahaan otobus dengan tujuan Palembang – Prabumulih – MuaraEnim – Tanjung Enim - Baturaja- Lahat Pagaralam.

2. Usaha travel kendaraan plat kuning yang dikelola perusahaan dengan tujuan Palembang-Prabumulih-MuaraEnim-TanjungEnim-Baturaja-Lahat-Pagaralam.

Pemanfaatan informan ini adalah agar waktu yang relatif singkat banyak informasi yang di dapat peneliti mengenai masalah persaingan usaha dalam pelayanan transportasi antara travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam.

1.7.6. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata, tindakan, selebihnya data tambahan seperti data dari jurnal-jurnal penelitian, Koran, majalah dan dokumen.

Beberapa jenis data yang di ambil dari penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Adalah data utama dalam penelitian ini yang berupa hasil wawancara dan tindakan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian dan pihak-pihak terkait yang mampu memberikan keterangan dalam rangka untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan fokus masalah penelitian.

b. Data Sekunder

Adalah data yang mendukung data primer atau data penunjang yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Sumber data sekunder di peroleh dari dokumen-dokumen, buku-buku dan keterangan-keterangan yang di dapat dari sumber pendukung. Sehingga dapat memberikan pemahaman yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1.7.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif langkah-langkah / tahap-tahapan itu secara garis besar dibagi kedalam tiga bagian yaitu tahap persiapan, tahap pekerjaan lapangan tahapan analisis data.

Menurut pendapat Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang diterjemahkan oleh Tjetjep Reheni R, yang berjudul Analisa Data Kualitatif (1992), tahapan-tahapan penelitian kualitatif ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membangun kerangka konseptual
2. Merumuskan permasalahan penelitian
3. Pemilihan sampel dan pembahasan penelitian
4. Instrumentasi
5. Pengumpulan data
6. Analisis data
7. Matriks dan pengujian kesimpulan

Dalam rangka kepentingan pengumpulan data, teknik yang digunakan dapat berupa kegiatan :

1.7.7.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek (partner penelitian) dimana sehari-hari mereka melakukan aktivitasnya. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi ujung tombak kegiatan observasi yang dilaksanakan, seperti pemanfaatan tape recorder dan handy camera.

Pada penelitian ini, peneliti terjun langsung kelapangan dan peneliti tetap menunjukkan identitas sebagai peneliti dalam proses interaksi dengan informan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data primer dan sekunder seperti, ekspresi wajah dan intonasi suara informan dalam mengamati dan memahami persaingan usaha yang dilakukan travel kendaraan plat kuning dan travel kendaraan plat hitam yang beroperasi di 7 Ulu Palembang terekam oleh penglihatan. Disini peneliti akan datang langsung kelokasi serta mencatat berbagai fenomena-fenomena yang tertangkap oleh indra peneliti dan langsung melakukan penyelidikan. Data yang dibutuhkan adalah data kualitatif yang berhubungan dengan pengelolaan usaha travel tersebut dan gambaran mengenai masalah sosial dalam mempertahankan usaha travel tersebut yang di ukur dari aktivitas persaingan usaha transportasi dan tindakan subjek penelitian. Dalam proses observasi ini peneliti hanya mencatat apa yang di lihat, didengar atau di rasakan atas aktifitas dan sikap yang tampak.

1.7.7.2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan maksud mendapatkan gambaran-gambaran lengkap tentang topik yang diteliti (Bungin,2011:10).

Dalam penelitian ini wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Wawancara dengan informan ini menggunakan pedoman wawancara (*guide interview*) yang bersikan panduan pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh informan secara langsung melalui wawancara.

Wawancara dilakukan dengan format tidak terstruktur yang dimaksudkan agar peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian, walaupun tidak terstruktur dialog-dialog penelitian tidak lepas dari konteks penelitian. Wawancara dilakukan dengan latar alamiah, seperti percakapan sehari-hari namun tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu menjawab masalah-masalah penelitian.

1.7.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang mendukung data primer atau data penunjang yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dengan memanfaatkan sumber data yang telah ada, untuk dijadikan sebagai bahan kajian ulang atau bahan perbandingan sehingga dapat memberikan masukan didalam penelitian ini.

Dokumentasi ini diperoleh dari foto-foto pribadi dan beberapa foto penunjang dari data sekunder lainnya. Tujuannya adalah untuk menyempurnakan teknik pengumpulan data serta dapat memahami persoalan yang terjadi.

1.7.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif, terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yaitu tahap reduksi data, penyiapan data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman (1992)). Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi dan pendekatan pengumpulan data penelitian.

Aktivitas dalam analisis yaitu :

1.7.8.1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar, yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berupa meringkas data, mengkode, menelusur tema dan membuat gugus-gugusan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

Cara reduksi data sebagai berikut :

- a. Seleksi ketat atas data
- b. Ringkasan atau uraian singkat
- c. Menggolongkannya dalam pola yang lebih luas

Dalam situasi sosial yang di teliti oleh peneliti, peneliti mereduksi data yang berhubungan tentang persaingan usaha travel gelap dan travel resmi dan bagaimana mereka mengatasi persaingan usaha travel tersebut yang terkadang harus berlawanan dengan satuan penertiban seperti pihak yang berwajib. Pedoman wawancara sangat membantu untuk mereduksi data yang diperoleh.

1.7.8.2. Tahap Penyajian Data (display)

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Bentuk penyajian data kualitatif :

- a) Teks naratif, berbentuk catatan lapangan
- b) Matriks, grafik, jaringan dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk deskriptif dengan uraian singkat dengan memaparkan berbagai data yang berhubungan dengan penelitian. Pada tahapan ini, peneliti menggunakan alat untuk memperlancar proses penyajian data berupa alat tulis dan alat elektronik untuk membantu pengetikan. Penyajian data dilakukan berdasarkan panduan sistematika penulisan yang di kelola melalui berbagai sumber data, baik sumber data skunder maupun sumber data primer.

1.7.8.3. Tahap Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang ada, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara :

- 1) Memikir ulang selama penulisan
- 2) Tinjauan ulang catatan lapangan
- 3) Tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif dan Upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I** Berisi pendahuluan yang mengulas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II** Berisi tentang deskripsi wilayah penelitian menguraikan tentang letak dan batas geografis, keadaan alam, kondisi geografis, keadaan penduduk, mata pencaharian atau pekerjaan, jumlah penduduk menurut kewarganegaraan penduduk, titik lokasi mangkal travel, serta deskripsi informan.
- BAB III** Berisi tentang pembahasan dan analisis data mengenai temuan-temuan yang ada di lapangan serta analisis permasalahan penelitian mengenai Persaingan Usaha Dalam Pelayanan Transportasi Antara Kendaraan Plat Kuning dan Kendaraan Plat Hitam (Studi Pada Usaha Travel di Kelurahan 7 Ulu Palembang).
- BAB IV** Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Daftar Pustaka

- Abbas Salim, 2006, *Manajemen Transportasi*, Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Abidin, Zainal. 2005. *Penghakiman Massa : Kajian atas Kasus dan Perilaku*. Jakarta : Accompli.
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Damsar. 1995. *Sosiologi Ekonomi*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Drs. M. Mansyur, Cholil , SH. 1997. *Sosiologi Masyarakat Kota & Desa*. Surabaya:usaha nasional.
- Efendi,Tajudin. 1985. *Urbanisasi, Pengangguran, dan Sektor Informal di Kota*.Jakarta:Gramedia.
- Elly M. Setiadi dan Usman Kolip. 2011. *Pengantar Sosiologi, Pemahaman Fakta dan Permasalahan Sosial:Teori Aplikasi dan Pemecahannya*, Kencana, Jakarta.
- Fidel Miro, 2005, *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*, Erlangga: Jakarta.
- Firgani, Arif. 2010. *Skripsi: Pelayanan Rute Angkutan Umum (studi kasus pelayanan transportasi di kota Medan Sumatera Utara)*.
- Haris, Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Ibrahim, J. 2007. *Hukum Persaingan Usaha : Filosofi, Teori dan implikasi Penerapannya di Indonesia (cetakan kedua)*.Malang : Bayu Media).
- Indonesia. *Undang-undang tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*. UU No. 5 Tahun 1999. LN No. 33 Tahun 2001, TLN No. 2971.
- Jones, Pip. 2010. *Pengantar Teori Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Nasution, M, Nur, 2004. “ *Manajemen Transportasi*”. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mg. Sri Wiyarti dan Sutapa Mulya. 2007. *Sosiologi*. Surakarta : UNS Press.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya : Bandung, 2002.

- M.Poloma, Margaret. 2007. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Purdi, Candra. 1983. *Pola struktur masyarakat perkotaan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Samuel, Feodjiawati. 2005. Skripsi: *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (studi kasus PT.Jogya Tugu Trans) Yogyakarta*.
- Setijowarno dan Frazila, 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Universitas Katolik Soegijapranata: Semarang
- Siswanto, Asril. 2004. *Hukum Persaingan Usaha*. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Sitompul, Asril. 2010. *Praktik Monopoli dan persaingan Usaha Tidak Sehat Di Indonesia*, Ghalia Indonesia : Bogor.
- Soekanto, Soejono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif : Tatalangkah dan Teknik-Teknik Teorisasi Data*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Soemardjan, Selo (1972). *Peranan Ilmu-Ilmu Sosial di dalam Pembangunan*, Pidato Ilmiah Pada Dies Natalis U.I. Ke XXII, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarwo, Handika. 2009. Skripsi: *Pengelolaan Jasa Pelayanan Jasa Transportasi di Batam*.
- Sunarto, Kamato. 2004. *Pengantar sosiologo edisi revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Susantono, Bambang (2006). *Pembangunan Infrastruktur Indonesia*, Paparan Dalam Seminal Manajemen Bisnis - *Managing Infrastructure Business*, Jakarta. Prasetya Mulya Business School.
- Tridarmo, Riwanto. 1994. *Dinamika Pendidikan dan Ketenagakerjaan Pemuda di Perkotaan Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Warpani, Suwarjoko, 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, ITB: Bandung
- Wolsman, J.J.J. M. 1996. *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-Asas, Penyunting* : M. Hisyam, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia : Jakarta.

Sumber lain:

Peraturan Daerah :

Keputusan Kementerian Dinas Perhubungan UU Nomor 22 Tahun 2009

Keputusan Kementerian Dinas Perhubungan UU Nomor 223 Tahun 2003

Website:

http://repository.upi.edu/operator/upload/s_15051_032730_chapter1.pdf

(diakses tanggal 23 April 2012).

<http://www.palembang.go.id/?nmodul=berita&bhsnyo=id&bid=691>

(diakses tanggal 23 April 2012).

<http://www.publikasi.umy.ac.id/index.php/manajemen/article/viewFile/2776/2882>

(diakses tanggal 23 April 2012).

<http://www.pustakaskripsi.com/tema-skripsi/persaingan+usaha>

(diakses tanggal 27 April 2012).