

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA OBJEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum Usaha Penitipan Kendaraan di Pelabuhan Cangkarman

Penitipan kendaraan adalah sebuah tempat penyedia penitipan untuk membantu pengemudi menitipkan kendaraannya.

Di Pelabuhan Cangkarman Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep terdapat sebuah usaha jasa penitipan kendaraan bermotor yang dikelola oleh bapak Jubrianto. Pelabuhan Cangkarman merupakan sebuah titik pusat masyarakat Giliraja untuk menuju kota.

Cikal bakal berdirinya usaha jasa penitipan kendaraan bermotor bermula sejak tahun 1988 karena melihat peluang dari masyarakat pendatang ke pulau Giliraja.

Berawal dari seorang bidan yang akan bertugas ke Pulau Giliraja kebingungan untuk menitipkan kendaraannya untuk dibawa ke kepulauan. Berpegang pada sebuah rasa tolong menolong antar sesama bapak Jubrianto mengizinkan untuk dapat menitipkan kendaraannya di dalam rumahnya tanpa dikenakan tarif atau biaya. Semakin banyaknya pendatang seperti tenaga kesehatan, pegawai pemerintah yang bertujuan ke pulau Giliraja beberapa waktu sehingga semakin banyak yang menitipkan kendaraan di rumah bapak Jubrianto.

Sebagian masyarakat Giliraja ikut menitipkan kendaraannya karena susah untuk membawa terus menerus kendaraan setiap bepergian. Dari berbagai macam kendala yang mengharuskan untuk menitipkan kendaraannya di pelabuhan Cangkarman seperti ketika air surut yang mengakibatkan air laut jauh dari pelabuhan, kepentingan pemerintahan, menyambangi putra-putri di Pondok.

Seiring berjalannya waktu penitipan kendaraan bermotor semakin banyak dikenal baik dari kalangan pendatang maupun dari masyarakat Giliraja sendiri. Awalnya penitipan ini tidak mematok secara pasti tarif bagi penitip hanya menerima pemberian atau seikhlasnya dari penitip. Akan tetapi banyak dari mereka yang tidak bisa mengimbangi sebagai bentuk rasa terimakasih atau imbalan kepada penerima titipan yang mempunyai resiko tinggi menjaga sebuah kendaraan. Berangkat dari sinilah penitipan kendaraan ini secara resmi didirikan.

Penitipan kendaraan bapak Jubrianto sampai saat ini masih berjalan dan semakin banyak diminati para konsumen khususnya masyarakat Giliraja. Pada awalnya penitipan kendaraan ini hanya untuk membantu sebagai bentuk rasa tolong menolong menolong antar sesama. Akan tetapi seiring berjalannya waktu penitipan banyak dikenal dan semakin banyak diminati oleh konsumen maka pemilik mematok tarif bagi tiap kendaraan.

Awalnya penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkanman yang dikelola oleh bapak Jubrianto baersama keluarga hanya menerima penitipan sepeda motor. Akan tetapi seiring berjalannya waktu banyak masyarakat Giliraja dan pendatang mempunyai keinginan untuk menitipkan kendaraan beroda empat sehingga menerima penitipan kendaraan beroda dua dan empat. Tarif yang dikenakan bagi penitip sepeda motor dan mobil berbeda baik dalam jangka waktu perbulan maupun perhari.

Bagi sepeda motor akan dikenakan tarif Rp. 60.000,- perbulan, Rp. 5.000,- perhari. Sedangkan bagi Mobil dikenakan tarif Rp.300.000,- perbulan, dan Rp. 10.000,- perharinya.

Penitipan kendaraan bermotor di Pelabuhan Cangkanman yang di kelola bapak Jubrianto mempunyai dua tempat berbeda bagi kendaraan beroda dua dan beroda empat. Bagi sepeda motor terletak di halaman rumahnya bejumlah sekitar 80 motor penitip, sedangkan mobil sekitar 15 kendaraan.

2. Kegiatan Penitipan Kendaraan Di Pelabuhan Cangkanman

Dalam kegiatan sehari-harinya melayani keluar masuknya kendaraan, menjaga, membenarkan, mengontrol agar tidak menyatu sehingga menyebabkan kelecetan bagi kendaraan. Dalam mekanismenya konsumen dapat menitipkan kendarannya sesuai dengan keinginannya harian atau perbulan. Biasanya para tenaga

pengajar menitipkan kendaraannya sementara dari jam 06.00-13.00 selama satu bulan dengan tarif Rp.30.000,-.

3. Letak Lokasi Usaha Penitipan Kendaraan Di Pelabuhan Cangkarman

Secara geografis letak berdirinya usaha jasa penitipan kendaraan bermotor terletak dikawasan pelabuhannya cangkarman tepatnya di Aengbaja Kenek, Kec. Bluto, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Tempat tersebut menjadi tempat bersendernya perahu-perahu khususnya untuk masyarakat Giliraja. Penitipan kendaraan menyediakan tempat bagi para masyarakat Giliraja dan pendatang untuk membantu menitipkan kendaraannya.

B. PAPARAN DATA

★ 1. Strategi Pengembangan Usaha Jasa Penitipan ★ Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman

a. Strategi Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan dipasar untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Produk bukan hanya sesuatu yang terlihat secara fisik seperti barang, makanan dan lainnya, akan tetapi pelayanan jasa juga termasuk didalamnya. Hal ini bertujuan untuk memenuhi setiap kebutuhan konsumen.

Strategi produk yang diterapkan dalam menjaga kepercayaan kosumen ialah dengan memerhatikan setiap akses keluar masuk kendaraan yang dititipkan, menjaga dari

terbenturnya antar motor sehingga menimbulkan kelecetan terhadap kendaraan. Disini pihak pemilik usaha melakukan segala sesuatu untuk mengurangi sekecil kecilnya resiko yang akan terjadi. Keputusan konsumen dalam menitipkan kendaraanya tidak bisa kita prediksi sehingga bagaimana cara kita untuk mengolah dan menyuguhkan jasa agar mendapatkan kepercayaan konsumen untuk menitipkan kendaraannya di tempat kami.⁷⁶

Banyak konsumen yang memilih untuk menitipkan kendaraannya di tempat ini, selain pelayanannya yang ramah, harga terjangkau, tempat strategis, dan produk yang ditawarkan terlaksana. Seperti halnya pengutaraan dari salah satu peniitp atau konsumen :

Sudah lama saya menitipkan sepeda motor di tempat ini. Saya melihat selama menitipkan motor ditempat ini terawat secara baik tanpa ada sesuatu yang rusak. Saya menitipkan kendaraan karena sering kali ada acara ke Kabupaten sehingga susah dan memakan biaya lebih untuk membawa bolak balik ke Pulau.⁷⁷

b. Strategi Pelayanan

Dalam menjalankan usaha pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan signifikan karena berhubungan dengan emosional konsumen. Karena dalam proses penitipan konsumen akan melihat sikap yang diberikan oleh pemilik usaha. Ketika konsumen akan melakukan keputusan pembelian atau keputusan penitipan barang khususnya penitipan kendaraan bermotor, pertama kali yang dilihat adalah sebuah cover pemilik usaha dan hal ini

⁷⁶ Wawancara : Efa : Pemilik Usaha Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman “Sumenep 01 Mei 2023”

⁷⁷ Wawancara : Hordiansyah : Konsumen Penitipan Kendaraan (Pegawai Pemerintah Pulau Giliraja) “Sumenep 10 Mei 2023”

dapat dirasakan oleh konsumen mengenai sikap dan tingkah laku. Jika selaras dengan kebutuhan emosionalnya maka konsumen akan mendapatkan kepuasan.

Pelayanan sendiri merupakan sebuah strategi yang diterapkan dalam penitipan ini. Dengan mengedepankan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan akan berpengaruh terhadap kualitas dan kepercayaan konsumen sehingga merasakan kepuasan.

Sistem pelayanan yang diberikan harus sangatlah baik dan tinggi sehingga penitip akan mempunyai kepercayaan penuh dan melakukan penitipan kembali. Banyak konsumen baik dari pendatang maupun masyarakat pulau Giliraja tetap memaksa untuk menitipkan kendaraannya meskipun tempat penitipan sudah penuh. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen merasa puas dan percaya atas pelayanan yang diberikan.⁷⁸

Maksudnya adalah, bahwa khususnya masyarakat pulau Giliraja dan pendatang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha jasa penitipan motor di Pelabuhan Cangkarman. Pelayanan merupakan suatu strategi utama yang diterapkan oleh pemilik usaha penitipan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh konsumen Bapak

Hordiansyah :

Selama menitipkan kendaraan disini merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan santun dalam melayani setiap konsumennya.⁷⁹

⁷⁸ Wawancara : Musa: Konsumen Penitipan Kendaraan (Pegawai Pemerintah Pulau Giliraja) “Sumenep 10 Mei 2023”

⁷⁹ Wawancara : Hordiansyah : Konsumen Penitipan Kendaraan (Pegawai Pemerintah Pulau Giliraja) “Sumenep 10 Mei 2023”

Sebagaimana yang disampaikan oleh Efa anak dari bapak Jubrianto. Dalam strategi Pelayanan penitipan kendaraan bermotor di Pelabuhan Cangkarman dalam mengembangkan usahanya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh konsumen sehingga menimbulkan kepuasan, maka loyalitas konsumen untuk menitipkan kendaraan akan semakin meningkat karena mereka akan melakukan pengulangan untuk menitipkan dengan kepuasan penggunaan pelayanan sehingga akan tetap menitipkan kendaraannya ditempat tersebut. Semakin meningkatnya orang melakukan penitipan maka usaha penitipan kendaraan bermotor akan mengalami pengembangan.

Sebab pelayanan merupakan permasalahan yang signifikan karena berhubungan dengan keselarasan emosional pelanggan. Dengan terpenuhi kebutuhan sehingga konsumen akan merasakan kepuasan. Pelayanan merupakan elemen penting dalam meningkatkan dan mengembangkan usaha, karena strategi pelayanan merupakan sebuah langkah untuk membangun kepuasan sehingga akan menimbulkan kepercayaan konsumen melakukan pengulangan.

c. Strategi Promosi

Strategi promosi merupakan sebuah cara pengenalan terhadap konsumen mengenai produk, barang dan jasa yang ditawarkan dengan menggiring konsumen agar mempunyai

ketertarikan untuk melakukan pembelian. Dalam penitipan kendaraan di Pelabuhan Cangkarman strategi promosi juga sebagai salah satu strategi yang diterapkan dalam mengembangkan usahanya, karena dengan menerapkan strategi promosi yang tepat sebuah usaha akan mengalami kenaikan atau value yang tinggi. Hal ini akan berpengaruh besar terhadap perkembangan suatu usaha.

Strategi yang diterapkan dalam mengenalkan usahanya pemilik penitipan kendaraan bermotor berintraksi secara langsung dengan konsumen, di lakukan antara satu orang dengan yang lainnya.

Strategi promosi sebagai salah satu bentuk usaha untuk mengenalkan usaha jasa penitipan kendaraan yang dijalankan. promosi yang diterapkan ialah pengenalan secara langsung antara orang perorang.⁸⁰

Temuan ini sejalan dengan teori bahwa strategi promosi yang dilakukan secara langsung antara orang satu dengan yang lainnya disebut dengan *personal selling* (penjualan langsung).

Personal selling merupakan bagian dari promosi untuk menarik dan mengenalkan suatu produk secara langsung atau secara tatap muka antara penjual dan calon pelanggan.

Kualitas yang baik menjadi salah satu pemicu konsumen dalam melakukan penitipan, maka loyalitas konsumen dalam menitipkan kendaraan akan semakin meningkat pesat karena merasa mempunyai kepercayaan dan tanggung jawab dengan

⁸⁰ Wawancara : Efa : Pemilik Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Dipelabuhan Cangkarman “Sumenep 01 Mei 2023”

melihat pelayanan yang diberikan dari pemilik usaha penitipin. Strategi yang dijalankan dalam mengembangkan usahanya yaitu menekankan dalam pelayanan karena jika konsumen mendapatkan kepuasan sehingga mengakibatkan konsumen mempunyai trust yang tinggi terhadap usaha penitipan kendaraan.

Secara teoritis temuan ini mengaskan bahwa strategi-strategi yang dilakukan punya pengaruh terhadap meningkatnya loyalitas konsuemen. Dalam banyak penelitian mengungkapkan bahwa mendapat keuntungan jauh lebih mudah namun mendapatkan pelanggan sulit. Artinya, pelanggan memiliki perilaku yang bebas dalam menentukan pilihannya, namun untuk mendapatkan kepercayaannya membutuhkan kerja keras.

d. **Keamanan Dan Kenyamanan**

Keamanan menjadi salah satu patokan bagi konsumen dalam menitipkan barangnya. Jika konsumen merasa aman dan terjaga atas barang yang dititipkan maka mereka percaya atau puas dan aman dalam menitipkan. Tidak jarang konsumen akan melihat sebagaimana tingkat keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh pemilik usaha penitipan motor mengingat kendaraan beroda dua dan empat adalah suatu jenis transportasi yang memiliki nilai jual yang tinggi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh pemilik usaha jasa penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarmen.

Usaha penitipan ini mempunyai resiko yang sangat tinggi dan besar karena sepeda motor dan mobil memunyai nilai jual yang tinggi. Membutuhkan penjagaan dan pengontrolan secara terus menerus untuk memastikan keamanannya. Selain letaknya di halaman rumah kami juga memberikan gembok dan rantai ketika malam hari.⁸¹

Pemilik usaha penitipan berupaya untuk memberikan keamanan yang cukup untuk mengurangi segala resiko yang bakal terjadi. Keamanan menjadi sebuah tolak ukur bagi sebuah tempat penitipan sehingga bisa mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Tidak terlepas dari keamanan tetapi kenyamanan juga perlu diperhatikan.

Nyaman dalam arti tempat bersih, motor tersusun rapih sehingga keluar masuknya motor tidak sulit dan tidak terjadi benturan antar motor sehingga dapat menimbulkan goresan yang membuat rusak kendaraan.

Seperti yang diutarakan konsumen yang mempunyai kepercayaan menitipkan kendaraannya dipenitipan.

Saya sudah lama menitipkan kendaraan di sini, karena tempatnya yang berada dihalamn rumah, motor tersusun rapih dan keamanannya terjaga sehingga saya merasa aman dan puas menitipkan kendaraan disini.⁸²

Keamanan, kenyamanan dan pelayanan menjadi beberapa faktor yang tidak terpisahkan dalam penitipan karena hal ini berdampak pada sebuah kepercayaan konsumen dalam menitipkan.

⁸¹ Wawancara : Efa : Pemilik Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Dipelabuhan Cangkarman “Sumenep 01 Mei 2023”

⁸² Wawancara : Maezatin : Konsumen Penitipan Kendaraan (Pegawai Pemerintah Pulau Giliraja) “Sumenep 10 Mei 2023”

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman

a. Faktor Pendukung Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman

1) Minat

Minat atau keinginan adalah ketertarikan atau kecenderungan seseorang terhadap suatu objek. Melihat dari banyaknya permintaan konsumen mengenai penitipan kendaraan, maka terbentuklah gagasan untuk membangun sebuah usaha jasa penitipan kendaraan bermotor. Pada dasarnya masyarakat kebingungan untuk menitipkan kendaraan karena susah jika menyebrangi pulau secara terus menerus. Dengan adanya minat yang tinggi dari masyarakat untuk bisa membangun penitipan.

Tingginya minat konsumen ini membantu untuk pengembangan usaha penitipan serta keuntungan atau laba juga semakin meningkat. Ketika sebuah permintaan semakin tinggi maka laba pun akan ikut semakin tinggi.

2) Lokasi

Lokasi yang strategis sangat berpengaruh terhadap setiap usaha khususnya penitipan kendaraan. Usaha penitipan kendaraan harus melihat dimana banyaknya minat konsumen seperti sekitar perkantoran, pelabuhan stasiun dan lain-lain.

Lokasi yang strategis menunjang berjalannya usaha karena dengan letak lokasi yang tepat akan membuat konsumen semakin tertarik.

Ketika letak usaha jauh dari jangkauan masyarakat akan sulit untuk menjalankan dan mengembangkan usaha yang dijalankan. Lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan dan mengembangkan usaha.

Kesimpulannya letak lokasi yang strategis dapat menunjang berjalannya dan berkembangnya usaha, ketika lokasi mudah dijangkau oleh konsumen maka akan semakin mudah untuk mendapatkan laba dan keuntungan yang lebih besar.

b. Faktor Penghambat Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman

1) Pengetahuan Pemilik Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman Kurang

Setiap pemilik usaha akan saat ini akan mengupayakan segala sesuatu untuk mempertahankan usahanya mencapai apa yang menjadi titik tujuan dengan memenangkan persaingan. Akan mencari langkah-langkah yang tepat sebagai sarana untuk menarik konsumen.

Dalam hal strategi pengembangan pemilik usaha jasa penitipan kendaraan bermotor kurang memahami dan mencermati langkah yang harus diambil. Pemilik usaha hanya melakukan apa yang mereka ketahui tanpa ingin menambah atau melakukan perubahan untuk usahanya agar supaya konsumen merasa puas atas pelayanan dan sistem yang diberikan.

Strategi menjadi salah satu bagian penting dari setiap menjalankan sebuah usaha. Dengan menerapkan strategi yang benar akan berakibat pada suksesnya sebuah usaha sehingga sejalan dengan tujuan dimasa depan.

Pemilik usaha penitipan kendaraan bermotor di Pelabuhan Cangkarman kurang mengetahui pentingnya sebuah strategi, dimana strategi mempunyai pengaruh yang besar terhadap perkembangan usahanya. Pemilik usaha jasa penitipan kendaraan bermotor hanya berpasrah terhadap keadaan, dengan artian bahwa pemilik usaha akan menerima titipan apabila konsumen datang dengan sendirinya. Pemilik usaha jasa penitipan tidak berfikir mengenai langkah-langkah bagaimana agar supaya dapat menarik lebih banyak konsumen.

2) Tempat

Tempat yang tersedia di penitipan kendaraan bermotor ini masih sempit untuk menampung banyaknya peminat yang

membludak untuk menitipkan kendaraanya, sehingga mengakibatkan banyak kendaraan yang tertolak.

Dengan keadaan tempat penitipan yang sempit akan banyak mempengaruhi kepada hal-hal yang lainnya, seperti : memaksakan masuk sepeda motor meskipun dalam keadaan penuh karena paksaan dari konsumen. Dan hal ini berpengaruh terhadap pengembangan usaha jasa penitipan kendaraan bermotor.⁸³

Tarik simpulnya bahwa tersedianya tempat penitipan yang sempit mengakibatkan permasalahan kepada yang lainnya, seperti : bersentuhannya antara motor dan motor sehingga akan mengakibatkan kerusakan atau kelecetan terhadap kendaraan.

Terlepas dari berbagai hal yang ada setiap pemilik usaha berupaya untuk memperbaiki berbagai aspek yang berhubungan dengan kepuasan konsumen yang kemudian akan berpengaruh terhadap perkembangan dari usahanya. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat pengembangan usaha jasa penitipan kendaraan bermotor di Pelabuhan Cangkarmen dalam pengembangannya.

C. PEMBAHASAN

⁸³ Observasi Peneliti “Sumenep 30 Maret 2023”

1. Strategi Pengembangan Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor Di Pelabuhan Cangkarman

Dalam pengembangan sebuah unit usaha tidak terlepas dari kepuasan konsumen atau pelanggan. Tingkat kepuasan menjadi faktor yang cukup dominan dalam pengembangan dan berlangsungnya usaha. Dalam mewujudkan kepuasan konsumen ada beberapa faktor yang harus diperhatikan yaitu pelayanan, keamanan, kualitas produk, harga, emotional faktor, tempat, kepercayaan. Dalam beberapa faktor yang disebutkan dalam pengembangan usaha penitipan adalah pelayanan, harga, karena dengan adanya harga yang relative murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan, an dengan adanya pelayanan yang cukup baik akan membantu mendapatkan kepercayaan pelanggan sehingga akan merasa lebih puas dan aman apabila menitipkan kendaraannya di tempat tersebut.

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa keseluruhan ciri dari suatu pelayanan atau produk pada kemampuan yaitu untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan/tersirat. Pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah usaha, karena perusahaan tidak akan mampu bergerak tanpa adanya produk. Produk bukan hanya mengenai barang yang nyata seperti makanan akan tetapi jasa termasuk didalamnya. pelanggan akan melakukan penitipan apabila merasa cocok dengan apa yang diberikan atau ditawarkan oleh pemilik usaha penitipan, oleh karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan

atau kebutuhan konsumen agar pemasaran berhasil sehingga usaha semakin meningkat.

Sejalan dengan penjelasan diatas bahwa pemilik usaha jasa penitipan kendaraan bermotor Bapak Jubrianto menyadari bahwa pelayanan adalah hal yang penting dalam mata rantai pengembangan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha penitipan kendaraan bermotor di Pelabuhan Cangkarman untuk menciptakan kepuasan bagi penitip. Namun dalam prakteknya pemilik usaha penitipan menyadari bahwa masyarakat memiliki karakteristik yang beragam, sehingga perlu untuk menganalisis dan memahami bagaimana menyikapi setiap pelanggan.

Dari sudut pandang teori bahwa pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang punya implikasi terhadap tingkat kepercayaan. Dalam penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarman yang dikelola oleh Bapak Jubrianto kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Sebagaimana penjelasan dari pemilik usaha penitipan bahwa secara umum ketertarikan konsumen terhadap tempat penitipannya yaitu kualitas pelayanan, keamanan dan harga . Maka tidak heran jika banyak konsuemen memaksa untuk tetap menitipkan kendaraanya meskipun tempat sudah penuh. Hal ini dipengaruhi bahwa konsumen merasa puas atas kualitas yang diberikan sehingga

menimbulkan kepercayaan tinggi, namun demikian faktor lain tetap dibangun seperti strategi promosi, tempat dan sebagainya.

Menghadirkan kualitas menjadi titik temu antara kebutuhan konsumen dan tujuan perusahaan. Perusahaan yang memenangkan persaingan adalah yang konsisten memberikan kualitas bagi pelanggan, dengan ini konsumen akan memberikan kepercayaannya, loyalitasnya, uangnya seta komitmennya karena mereka merasa puas. Kualitas sebagai alat untuk melahirkan sebuah kepuasan, dan berangkat dari kepuasan sebuah usaha akan membentuk pola perilaku konsumen atau yang disebut ketergantungan. Dari ketergantungan ini konsumen akan melakukan pengulangan sehingga usaha akan semakin berkembang dan meningkat.

Konsumen atau penitip memberikan tanggapannya terkait loyalitas pelayanan, keamanan dan pertanggung jawaban dengan kategori cukup baik. Maksudnya adalah pelayanan dan keamanan yang diberikan baik seperti penjagaan, pengontrolan. Dalam segi pelayanan pemilik memberikan pelayanan yang cukup baik dengan mengontrol, merapihkan kendaraan agar tidak terjadi benturan antar motor sehingga menimbulkan goresan dan kerusakan. Penitipan ini juga menyediakan penitipan helm tanpa adanya biaya atau tarif tambahan.

Hal ini diharapkan dengan adanya pelayanan, keamanan, harga yang relatif murah dengan harapan mendapatkan respon positif yang

tinggi dari konsumen. dengan ini konsumen akan mempunyai kepercayaan untuk dapat menitipkan kendaraannya di tempat tersebut.

Secara teori suatu produk, pelayanan, keamanan yang baik dalam sistem usaha penitipan kendaraan dapat menarik perhatian konsumen untuk menitipkan, kemudian konsumen mendapatkan apa yang diinginkan. Pada intinya kualitas yang baik memberikan nilai yang tinggi terhadap usaha penitipan untuk meningkat laba serta dalam pengembangan usaha.

Dalam pengembangan usahanya tidak terlepas dari berbagai strategi yang digunakan. Seperti halnya strategi promosi, promosi adalah salah satu bentuk pengenalan produk atau jasa terhadap konsumen agar mempunyai ketertarikan terhadap produk yang kita tawarkan.

Strategi promosi yang diterapkan oleh usaha jasa penitipan kendaraan bermotor dilakukan dengan cara komunikasi antar mulut ke mulut atau secara langsung antar orang perorang. Hal ini dianggap berpengaruh dominan dalam mempengaruhi penitipan. Dalam istilah ekonomi kegiatan penjualan pengenalan produk dan jasa yang dilakukan secara langsung disebut dengan *Personal selling*. Strategi ini membantu dalam hal pemasaran sehingga jasa yang ditawarkan semakin dikenal luas oleh konsumen.

Strategi sebagai alat atau langkah-langkah untuk mempertahankan usaha yang dijalankan. Dengan menerapkan strategi

yang tepat konsumen akan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. loyalitas didapatkan dengan konsumen merasa puas terhadap apa pelayanan yang diberikan.

Proses pemenuhan kepuasan konsumen tidak hanya membutuhkan produk dan jasa yang berkualitas, namun juga membutuhkan sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga konsumen akan merasa senang dengan produk dan jasa yang dibutuhkan, serta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang kurang puas dengan produk dan jasa yang ditawarkan tidak akan menggunakan lagi bayar yang kita tawarkan. Selain itu konsumen atau pelanggan yang kurang puas akan dapat menceritakan kekurangan dari usaha yang dijalankan, sehingga dapat memberikan citra buruk di kalangan konsumen.

Terlepas dari strategi pelayanan, strategi promosi, keamanan juga sangat dibutuhkan dalam usaha penitipan. Keamanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penitipan, karena jika suatu penitipan aman konsumen akan merasa percaya untuk menitipkan kendaraannya.

Penitipan kendaraan ini terletak di halaman rumah pemilik usaha sehingga memudahkan untuk melakukan pengontrolan setiap waktu terhadap kendaraan, kemudian dilengkapi dengan pagar besi dan gedung disamping penitipan dan melakukan pemantauan setiap

malamnya. Pemilik usaha penitipan berusaha semaksimal mungkin untuk mengurangi tingkat resiko yang bakal terjadi seperti penculikan.

Pemilik usaha menyatakan bahwa keamanan adalah sesuatu yang sangat penting karena penitipan kendaraan mempunyai resiko yang sangat tinggi mengingat nilai jual sepeda motor dan mobil tinggi. pemilik akan mengganti ketika kendaraan yang dititipkan hilang karena kelalaian dari pemilik penitipan.

Dari berbagai strategi yang dijalankan oleh usaha penitipan kendaraan bermotor ini berpengaruh signifikan terhadap pengembangan usahanya. Konsumen yang merasa puas akan melakukan pengulangan sehingga akan mendapatkan peningkatan dan pengembangan. Penitipan kendaraan tidak jarang ditemui diberbagai tempat keramaian.

Dalam kajian teori bahwa Penitipan dalam pandangan syariah disebut dengan *wadi'ah* atau titipan akan tetapi dalam hal upah-mengupah dan sewa-menyewa termasuk bagian *al-ijarah*, Objek *ijarah* jelas dari segi manfaat dan juga bentuknya. Penitipan kendaraan mempunyai manfaat yang jelas dimana hal ini membantu masyarakat untuk menitipkan kendaraan akan tetapi dengan memberikan upah atau tarif bagi pemilik sebagai imbalan dari tempat yang disewa. Sebagaiman menurut jumhur ulama bahwa sewa-menyewa , upah-mengupah boleh dilakukan dan juga firman Allah SWT dalam QS. At-Thalaq.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Usaha Jasa Penitipan Kendaraan Bermotor

Dalam menjalankan sebuah usaha tidak terlepas dari beberapa hambatan serta dukungan didalamnya. dari berbagai rintangan yang ada perlu untuk diterapkannya strategi untuk menanggulangi bagaimana masalah dapat terselesaikan.

Usaha penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkaman yang dikelola bapak Jubrianto dan Keluarga sangatlah banyak diminati masyarakat Giliraja dan pendatang baik dari tenaga pendidik, kesehatan atau pendatang yang hanya menetap beberapa waktu di Pulau Giliraja. Banyak dari masyarakat mengetahui bahwa pelayanan, keamanan, loyalitas yang diberikan jasa penitipan ini cukup baik sehingga banyak yang berminat untuk menitipkan kendarannya.

Minat yang tinggi dari masyarakat menjadi faktor penting bagi perkembangan usaha jasa penitipan kendaraan bermotor ini, tanpa adanya minat dan daya tarik dari konsumen maka membuat usaha semakin menurun sehingga tidak jarang banyak yang memilih menutup usahanya.

Minat dan daya tarik masyarakat dijadikan sebuah dorongan untuk mengolah sebagaimana mungkin agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam menitipkan. Keamanan yang juga menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan konsumen dalam memilih tempat penitipan.

Dalam membangun tempat usaha jasa penitipan kendaraan bermotor letak lokasi perlu diperhatikan. Lokasi yang strategis dan terjangkau dapat memengaruhi konsumen dalam memilih menitipkan kendaraan seperti di sekitar stasiun, terminal dan tidak terkecuali pelabuhan. Letak usaha penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarman berada di sekitar pelabuhan sehingga mudah dijangkau oleh penitip.

Sejalan dengan minat yang tinggi dari konsumen sehingga mengakibatkan perkembangan dan kemajuan usaha penitipan meningkat. Hal ini berawal dari citra baik serta kepuasan konsumen ketika menitipkan kendaraan bermotor di tempat tersebut.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh pemilik usaha jasa penitipan kendaraan bermotor bahwa konsumen tetap memaksa menitipkan kendaraan meskipun tempat sudah penuh. Dapat diartikan bahwa kebutuhan konsumen terpenuhi sehingga mereka merasa mendapatkan kepuasan, keamanan dari sistem yang diberikan oleh pemilik usaha. Ketika konsumen merasakan puas maka usaha penitipan akan melonjak seiring dengan minat konsumen yang tinggi.

Sebaliknya apabila konsumen tidak merasakan ada keamanan, loyalitas yang diberikan akan berfikir berulang kali untuk menitipkan kendaraannya, mengingat daya jual kendaraan tinggi.

Daya minat yang tinggi mengakibatkan penitipan yang meningkat sehingga tempat penuh dan harus tertolak. Tempat yang

tersedia pada usaha jasa penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarman yang dikelola oleh bapak Jubrianto terbilang sempit atau kurang luas. Letak penitipan sepeda motor hanya bertempat di halaman rumah sehingga dapat menampung sekitar delapan puluhan kendaraan beroda dua.

Tempat yang sempit juga berpengaruh bagi perkembangan suatu usaha karena ketika permintaan melonjak maka tempat yang akan kalah bersaing. Tempat yang rapi tertata mempunyai nilai tersendiri dari konsumen. Salah satu penghamat dalam usaha penitipan kendaraan bermotor yaitu tempat kurang luas sehingga tidak dapat menampung banyaknya peminat.

Berjalannya suatu usaha tidak terlepas dari kerja keras pemilik untuk dapat menumbuh kembangkan usahanya. Usaha akan berjalan beriringan ketika strategi yang diterapkan tepat sasaran untuk dapat menuju cita-cita atau tujuan perusahaan. Strategi sendiri sebagai ide-ide atau gagasan dalam jangka waktu panjang, oleh karena itu pemilik perlu untuk mengetahui sebagaimana pentingnya strategi pengembangan dalam usaha.

Pengetahuan pemilik usaha penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarman mengenai pentingnya strategi pengembangan usaha sangatlah kurang. Pemilik hanya lebih banyak menunggu konsumen yang datang sendirinya untuk menitipkan kendaraan. Pentingnya untuk mengetahui pentingnya menerapkan strategi

pengembangan dalam usaha yaitu untuk menambah value sebuah usaha serta dapat mencapai tujuan yang akan datang.

Dalam sebuah usaha tidak terlepas dari beberapa kendala didalamnya, sehingga perlu menindaklanjuti dengan mencari langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi kendala yang bakal terjadi dengan mengupayakan mengurangi tingkat resiko serendah-rendahnya. Rintang dan hambatan dalam usaha menjadi titik dorong untuk terus mencari solusi dari tiap permasalahan agar supaya usaha terus mengalami peningkatan.

Usaha penitipan kendaraan bermotor mempunyai tingkat resiko yang lebih tinggi karena harus mampu menjaga kemasannya kendaraan, melakukan kontroling penuh untuk menjaga keamanan, pelayanan, dan juga sistem yang mampu mendorong konsumen merasakan kepuasan dari apa yang diberikan.

Proses pemenuhan kepuasan konsumen tidak hanya terpaku pada produk dan jasa saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga konsumen merasa senang dengan jasa yang ditawarkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen ternyata juga dapat memengaruhi tingkat penjualan yang dihasilkan. Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan yaitu pelanggan yang kurang puas tidak akan melakukan penitipan kembali. Selain itu konsumen juga dapat menceritakan tentang keburukan yang mereka dapatkan, sehingga menimbulkan citra

buruk penitipan dikalangan para konsumen. Hal ini perlu dihindari untuk tetap menjaga citra baik sehingga pelanggan tetap mempunyai kepercayaan terhadap tempat penitipan.

Sejak zaman Rasulullah SAW muamalah sudah terlaksana dalam menunjang perekonomian, akan tetapi dalam prakteknya harus sesuai dengan ajaran-ajaran syari'ah. Jujur, adil, sopan santun merupakan beberapa faktor islami yang perlu diterapkan dalam sebuah usaha syariah. Seperti halnya dalam penitipan kendaraan bermotor di pelabuhan Cangkarman ini sudah menerapkan sopan santun, ramah, kejujuran, keadilan dalam usahanya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh konsumen bahwa pemilik akan memberitahu ketika ada kekeliruan dalam pembayaran ataupun barang-barang yang tertinggal dalam kendaraan akan tetap utuh sebagaimana mestinya. Dapat disimpulkan bahwa pemilik penitipan menerapkan kejujuran, keadilan dan sopan santun dalam usahanya.

