

BUKU AJAR
MENEJEMEN JASA TRANSPORTASI



Penyusun:
Adil Siswanto, SST.Par, M.Par

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, akhirnya Buku Ajar untuk matakuliah MENEJEMEN JASA TRANSPORTASI telah dapat diluncurkan. Buku Ajar ini disusun untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Jurusan Administrasi Binis, Program Studi Pariwisata, Universitas Brawijaya, semester IV. untuk memahami dan menghayati konsep etika profesi secara umum

Tidak lupa Penyusun ucapkan terima kasih kepada rekan-rekan dosen Universitas Brawijaya, atas saran-saran konstruktifnya. Kepada para mahasiswa Jurusan Administrasi Binis, Program Studi Pariwisata, yang telah memberi tambahan wawasan dan pemahaman kepada Penyusun, Penyusun sampaikan penghargaan yang tinggi. Penyusun sampaikan terima kasih yang tulus pada Istri tercinta yang dengan segala pengertian dan dorongannya membuat Penyusun merasa yakin bahwa pembuatan Buku Ajar ini *tidak* akan pernah sia-sia.

Kritik dan saran pembaca demi perbaikan dan kelengkapan Buku Ajar ini sungguh Penyusun harapkan. Akhirnya, Penyusun berharap semoga Buku Ajar ini memberikan manfaat dan maslahat bagi para pembaca, sekaligus memberikan sumbangan pada pengembangan khazanah ilmu. Insya Allah.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Malang, 09 April 2013

Adil Siswanto

MENEJEMEN JASA TRANSPORTASI

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Ada tiga hal yang menunjang sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras, dan kelancaran transportasi orang dan barang dari satu bagian negara ke bagian lain atau dari satu daerah ke daerah lain. Tanah yang subur tidak akan banyak artinya jika tidak digarap, dimanfaatkan dan dikelola secara tepat. Sumber daya alam yang dimiliki suatu negara tidak akan berarti apa-apa bila tetap ada ditempatnya tanpa disentuh tangan manusia ahli untuk dimanfaatkan. Pemanfaatan semua itu memerlukan kerja keras dengan mengerahkan sumber daya manusia agar sumber daya alam tersebut dapat dimanfaatkan dan dinikmati oleh semua manusia.

Semua kegiatan tersebut, yaitu mengimpor bahan baku, memasarkan hasil produksi, menyediakan tenaga kerja, membutuhkan sistem transportasi yang baik. Sistem tersebut adalah sistem transportasi yang menjamin keamanan, keselamatan, kecepatan, dan yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Untuk menunjang perkembangan ekonomi yang mantap perlu dicapai keseimbangan antara penyediaan dan permintaan jasa transportasi. Jika penyediaan jasa transportasi lebih kecil daripada permintaannya, akan terjadi kemacetan arus barang yang dapat menimbulkan kegoncangan harga dipasaran. Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia.

Transportasi juga juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal. Transportasi bukanlah tujuan melainkan sarana untuk mencapai tujuan. Manusia dalam usahanya untuk mencapai tujuannya akan membutuhkan transportasi sehingga perusahaan bisnis jasa yang bergerak dibidang transportasi akan mendapatkan keuntungan yang berlangsung secara terus menerus dan jangka panjang. Namun dalam pengelolaannya, bisnis transportasi harus mendapat penanganan serius agar tidak menimbulkan kerugian mengingat bisnis ini memerlukan modal yang tidak sedikit.

PEMBAHASAN

Kegiatan ekonomi masyarakat adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, distribusi, dan pertukaran kekayaan atau segala sesuatu yang bisa diperoleh dan berguna. Manusia menggunakan sumber daya untuk memenuhi kebutuhannya akan pangan, papan, dan sandang. Selain itu manusia dapat menggunakannya untuk kenikmatan, kenyamanan, dan kesenangan. Oleh karena itu manusia tidak berhenti untuk menyerbu sumber daya alam dimana saja untuk membuat berbagai jenis barang yang diperlukannya walaupun sumber alam tidak terdapat di semua tempat. Selanjutnya setelah melalui proses produksi, barang siap pakai perlu dipasarkan.

Produksi itu sendiri merupakan bagian dari kegiatan ekonomi sumber daya alam dan sumber daya manusia digabungkan dengan tujuan menghasilkan barang yang dapat dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Barang produksi atau barang modal mempercepat produksi dan meningkatkan hasil.

Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis orang maupun barang. Dengan transportasi, bahan baku dibawa menuju tempat produksi dan hasil produksi dibawa ke pasar atau tempat pelayanan kebutuhannya seperti pasar, rumah sakit, pusat rekreasi, dan lain-lain.

Oleh karena itu, perlu adanya perusahaan yang mampu memfasilitasi keperluan transportasi ini. Namun untuk mendirikan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi ini, perlu manajemen yang mantap agar dalam proses pengelolaannya tidak mengalami banyak kendala. Menurut ahli manajemen, manajemen memiliki beberapa fungsi yaitu Perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi.

1. PERENCANAAN (PLANNING)

Perencanaan adalah skema kegiatan atau cara yang dirumuskan sebelum melakukan kegiatan agar tujuan dapat tercapai dengan maksimal. Perencanaan adalah kegiatan pertama yang harus dilakukan dalam administrasi. Rencana merupakan serangkaian keputusan sebagai

pedoman pelaksanaan kegiatan di masa yang akan datang. Rencana yang baik hendaknya diarahkan kepada tujuan. Rencana secara jelas mengemukakan:

1. Apa yang akan dicapai
2. Mengapa hal itu perlu dilakukan
3. Bagaimana akan dilaksanakan
4. Kapan akan dilaksanakan
5. Siapa yang akan melaksanakan
6. Mengadakan penilaian
7. Kemungkinan-kemungkinan apa yang dapat mempengaruhi pelaksanaan dan kegiatan mengadakan penyesuaian dan perubahan rencana.

Dalam membuat rumusan rencana, kita selalu dihadapkan dengan menganalisis situasi yang berkaitan dengan sesuatu yang akan dibuat, maka rencana sering disebut dengan strategi yang dalam aktualisasinya, lingkungan sering berubah atau berbeda dengan rencana yang telah dirumuskan tersebut, penerapan strategi atau rencana ini sering disebut taktik atau teknik karena konsep strategi atau rencana disesuaikan dengan lingkungan tempat strategi itu diterapkan.

Dalam bagian ini akan dijelaskan proses perencanaan pada perusahaan angkutan bermotor dalam menyediakan jasa angkutan kepada masyarakat. Proses perencanaan ini akan dimulai dengan merencanakan kapasitas bus, penentuan jumlah kendaraan dan pendapatan, penjadwalan bus, kinerja, dan standar pelayanan.

1. Area dan Gedung Pengoperasian

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, yaitu Bus antar kota-antar propinsi maka memerlukan penanganan yang serius dari pemilik perusahaan dan seluruh staff yang terlibat. Manajemen yang berfungsi sebagai alat untuk mengendalikan seluruh pengoperasian termasuk staff, administrasi, peralatan fisik dan lain-lain, haruslah mempunyai tempat yang bisa digunakan sebagai pusat segala aktifitas yaitu sekretariat.

Pemilihan area yang akan digunakan sebagai sekretariat sangat sinkron dengan strategi pemasaran, dalam hal ini pelayanan. Oleh karenanya, ada beberapa pertimbangan untuk menentukan tempat atau area, yaitu:

1. Letaknya strategis, yaitu mudah dijangkau oleh calon penumpang
2. Berada di pusat kota, dengan memposisikan perwakilan di setiap daerah

3. Lokasi yang bisa menampung beberapa kendaraan

Setelah lokasi atau srea pengoperasian ditentukan maka proses selanjutnya adalah pembangunan gedung. Gedung dimaksudkan sebagai pusat layanan administrasi, gedung harus berdekatan dengan tempat parkir kendaraan operasi dan gudang peralatan, gedung sebagai sekretariat yang dibangun dengan berl;okasi dekat jalan raya, memungkinkan pefungsian berganda, mungkin bis sekaligus dengan bengkelnya, pencucian kendaraan, penjualan spare part, dan lain sebagainya.

2. Kapasitas

Tahap awal dalam menyusun perencanaan angkutan bus setelah pembangunan gedung pengoperasian adalah menentukan kuantitas pelayanan yang dibutuhkan pada setiap rute atau trayek yang akan dilayani. Penentuan jumlah bus yang dibutuhkan berdasarkan analisis trafik penumpang pada setiap rute atau trayek yang akan dilayani. Dengan mengetahui kuantitas pelayanan pada setiap rute, maka dapat diketahui jumlah bus yang akan dioperasikan dan jadwal perjalanan. Karena kapasitas bus yang akan beroperasi harus mampu memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna, maka harus diusahakan kendaraan yang berfasilitas lengkap, masalah harga tiket penumpang bisa ditentukan kemudian sesuai dengan jenis kendaraan dan fasilitasnya dengan mempertimbangkan kondisi perekonomian penduduk setempat, apakah penduduk sebagai calon pengguna akan mampu membayar atau tidak dan apakah penumpang akan merasa tiketnya mahal atau tidak.

3. Penentuan Jumlah Kendaraan dan Waktu Perjalanan

Jumlah kendaraan adalah jumlah bus yang akan dioperasikan dalam satu hari untuk satu rute atau trayek. Bus membutuhkan modal yang besar dan biaya terkait lainnya. Agar efisien, operator atau perusahaan harus berusaha memperkecil jumlah bus yang diperlukan untuk dioperasikan pada setiap pelayanan.

Waktu perjalanan adalah waktu yang diperlukan oleh bus untuk melakukan perjalanan dari satu ujung permulaan rute ke ujung akhir. Waktu perjalanan merupakan fungsi panjang rute. Penjadwalan bus merupakan proses menyeluruh yang mencakup perencanaan operasi pelayanan bus dengan memperkecil jumlah bus yang diperlukan.

Ada hubungan yang erat antara menentukan perjalanan apa yang perlu dioperasikan, yaitu pembuatan daftar perjalanan dan bagaimana perjalanan dilakukan. Waktu perjalanan dalam

daftar perjalanan, umpamanya, bertepatan dengan jadwal perjalanan dan daftar perjalanan bus perusahaan transport yang lain.

4. Koneksi dan Sosialisasi

Koneksi adalah orang atau lembaga yang diharapkan dapat berpartisipasi dalam perusahaan jasa transportasi bus antar kota-antar propinsi yang akan didirikan. Sangat penting adanya sosialisasi dari perusahaan agar saat perusahaan beroperasi, masyarakat sudah mengetahui maksud dan tujuan kita membangun perusahaan jasa tersebut.

5. Perekrutan Karyawan

Setelah segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas sudah dianggap selesai, proses selanjutnya adalah mempersiapkan karyawan yang akan bekerja dalam perusahaan. Staff yang akan disiapkan oleh pihak perusahaan berupa: manajer/ direktur, staff administrasi dan sekretaris, staff pemasaran, staff operasi, security, dan staff umum.

2. PENGORGANISASIAN (ORGANIZING)

Sebenarnya pengorganisasian dalam makalah ini telah terjadi dari tahap awal hingga akhir. Namun dalam makalah ini, penulis menggaris bawahi pembahasan pengorganisasian khusus pada pengelolaan fasilitas dan pelayanan dengan mengesampingkan hal-hal lain karena makalah ini penulis khusus membahas tentang manajemen jasa fasilitas atau pelayanan dalam sekretariat.

Di dalam organisasi, setiap anggota atau staff harus mengetahui peran dan peranan apa yang ia duduki di dalam kerjasama tersebut. Ia harus mawas diri sejauh mana kemampuan yang dimiliki baik pengetahuan maupun keterampilan. Apa dan di mana kedudukan yang diemban dalam organisasi.

Pengorganisasian (Organizing) adalah proses dalam manajemen yang berupa pengawasan-pengawasan dan penugasan, hal ini disebabkan pembagian kerja, secara vertikal maupun secara horizontal. Tetapi kesemua itu tidak terlepas dari prosedur, proses dan tujuan yang hendak dicapai dalam rangka kerjasama. Pembagian tugas dan pekerjaan merupakan asar dari organisasi,

sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan yang nantinya setiap staff memelihara hubungan baik antara fungsi-fungsi, faktor-faktor fisik dan tenaga yang ada.

Dalam organisasi diperlukan hubungan kerja sesuai dengan pembagian kerja dengan segala tanggung jawab dan pertanggung jawaban. Kekuasaan dan tanggung jawab harus menyatu dalam diri setiap orang yang menduduki sebuah jabatan. Kekuasaan dan tanggung jawab ibarat dua sisi mata uang karena kekuasaan tanpa tanggung jawab adalah sewenang-wenang dan tanggung jawab tanpa kekuasaan tidak berarti sama sekali.

A. Pembuatan Struktur Organisasi

Organisasi adalah pengelompokan manusia untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan. Tanpa memandang ukuran dan bentuknya, setiap komponen organisasi harus tunduk pada suatu pengendalian menyeluruh dan tanggung jawab pengambilan keputusan pada setiap tingkat manajemen.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa struktur organisasi mempunyai tujuan bersama yang dilakukan oleh anggota kelompok. Besar kecilnya organisasi merupakan faktor yang penting untuk menentukan jumlah manajemen yang diperlukan. Ini akan berbeda-beda dari unit operasi tunggal yang dimanajementi oleh pemiliknya dengan dibentuk oleh kelompok kecil yang setia.

Organisasi sebagai kerangka saja tidaklah cukup untuk melingkupi arti organisasi. Oleh karena itu, organisasi juga diartikan sebagai proses yang akan menentukan aktivitas-aktivitas apa yang akan dilakukan guna pencapaian suatu tujuan dan rencana dengan membagi-bagi dan mengelompokkan staff-staff kedalam satuan-satuan tugas, Serta penentuan hubungan wewenang antara orang-orang yang melakukan tugas dengan komunikasi yang jelas juga akan menghindari timpang tindih tugas antar staff.

Mengingat hal tersebut maka sangat penting untuk membuat struktur organisasi sebelum memulai segala aktifitas kelembagaan. Struktur organisasi yang dimaksud disini mencakup hubungan antar staff dalam lingkup manajemen pelayanan dalam organisasi yang bergerak dibidang jasa.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi diberbgi laokasi atau wilayah sesuai dengan luasnya area jaringan rute yang dilayani, struktur organisasinya berdasarkan

wilayah, yaitu mempunyai perwakilan di lokasi beroperasinya suatu perusahaan transportasi tersebut.

Struktur organisasi bisa berbentuk desentralisasi atau sentralisasi, serta organisasi garis (lini) atau organisasi lini dan staff. Organisasi perusahaan transportasi, Secara sederhana terdiri atas:

1. Direktur Utama, sebagai pimpinan perusahaan yang membawahi beberapa direktu.
2. Direktur pemasaran (niaga) bertugas membina pelaksanaan tugas perencanaan produksi, pengembangan pasar, pelayanan penumpang dan barang, serta awak bus, Direktur pemasaran mempunyai beberapa bagian yaitu bagian penjualan, bagian tarif, bagian promosi, dan bagian pelayanan.
3. direktur Operasi bertugas mengatur pelaksanaan tugas keselamatan perjalanan, pengaturan awak bus, perjalanan (trayek), penjadwalan keberangkatan, pengendalian pergerakan bus, dan penyediaan bahan bakar. Direktur operasi membawahi beberapa bagian, yaitu bagian transportasi, bagian pemeliharaan, dan bagian terminal.
4. Direktur administrasi dan keuangan bertugas membina pelaksanaan tugas dibidang personalia, keuangan, dan bagian umum.

B. Penempatan Staff

Satu hal yang perlu di ingat adalah bahwa struktur organisasi harus sesuai dengan tujuan perusahaan, struktur organisasi harus fleksibel dalam menanggulangi perubahan, harus sesuai dengan proses dan kegiatan di beberapa bidang kerja dan harus juga sesuai dengan kebutuhan daya kerja, yaitu sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan, personalia dan iklim sosial, dimana partisipasi sekarang, kepuasan kerja dn kekayaan kerja semuanya merupakan pertimbangan yang penting.

Struktur organisasi yang kaku, yang mungkin baik memberikan uraian kerja tertentu pada staff, malah bisa menghambat kegiatan perusahaan dan mengurangi inisiatif, motivasi dan kreatifitas karyawan. Dengan demikian, idealnya, suatu keseimbangan harus dicapai: struktur organisasi harus ada dan penting keberadaannya tapi tidak boleh kaku dan harus bisa menyesuaikan dengan perubahan lingkungan sebaiknya.

Setelah struktur organisasi terbentuk dan tenaga atau staff sudah tersedia, maka saatnyalah untuk menempatkan orang-orang yang sudah direkrut untuk diposisikan sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak penerimaan staff.

Penempatan staff sama pentingnya dengan struktur organisasi, jika struktur organisasi adalah kerangka maka orang yang mengisi struktur tersebut adalah nyawa atau roh dari struktur tersebut. Karena struktur bukanlah apa-apa tanpa orang yang bergerak sesuai dengan struktur yang ada.

3. PENGAWASAN (CONTROLLING)

Pengawasan didasarkan atas fungsi, bukan didasarkan atas kekuatan. Mungkin suatu waktu pengawasan berhasil bila dilakukan dengan adanya kekuatan, tetapi jika kekuatan lemah, maka pengawasan tidaklah berarti. Jadi pengawasan tergantung pada sistem tertentu.

Pengawasan merupakan kegiatan pokok dari manajemen agar segala pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah digariskan. Pengawasan harus dilakukan secara sistematis dan terus menerus. Sesuatu masalah dapat dipecahkan dan pemecahannya tersebut akan menimbulkan masalah baru lagi, demikian pula dengan pengawasan. Berbagai tindakan telah dilakukan tetapi tanpa dilakukan pengawasan lanjutan akan menimbulkan tendensi penyimpangan baru.

Untuk memudahkan pengawasan mengenai kinerja perusahaan transportasi maka harus ada pelaporan-pelaporan dari pihak manajemen kepada pihak pemilik modal atau dari sopir dan tenaga lapangan kepada manajer atau pimpinan yang lebih tinggi. Laporan-laporan yang disampaikan adalah mulai dari segala sesuatu yang berhubungan dengan aktifitas pelayanan sampai kepada manajemen, administrasi, keuangan dan kinerja staff serta kendala-kendala yang dihadapi dilapangan.

Laporan-laporan dapat dilakukan setiap minggu, setiap bulan, atau setiap tahun. Namun akan lebih baik jika laporan mengenai kondisi perusahaan, interaksi antar staff dilakukan setiap minggu, sementara laporan mengenai administrasi, keuangan, dan kondisi lingkungan operasi serta kenyamanan atau kendala-kendalanya dilakukan setiap bulan, khusus untuk manajemen, program kerja dan realisasinya, dan kinerja staff mulai dari pimpinan sampai staff terendah dilakukan setiap tahun. Namun hal ini cukup dijadikan acuan proses saja karena akan lebih baik jika pelaporan dilakukan secepatnya saat ada permasalahan agar permasalahan yang ada tidak menjadi besar karena lambat diatasi.

Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berupa bagan-bagan, formulir-formulir, nota-nota, catatan-catatan, laporan-laporan, kunjungan-kunjungan, apakah semua itu sesuai atau tidak dengan norma, kaedah, ketentuan, ukuran, timbangan atau kriteria sebagai tolok ukur. Dari hasil pengawasan tersebut akan dapat diambil suatu penilaian atau evaluasi.

4. EVALUASI (EVALUATION)

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui sampai dimana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai, kegiatan mana yang belum diselesaikan atau yang sedang dalam proses penyelesaian dan kendala-kendala apa yang dihadapi serta merumuskan strategi untuk mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang terjadi. Kegiatan evaluasi ini meliputi, antara lain:

- a. Mempelajari perkembangan usaha atau kegiatan secara terus-menerus dengan cara-cara pemantauan (pengawasan), sehingga dapat diketahui dengan segera segala sesuatu faktor yang menghambat dan faktor-faktor pendukung dalam kegiatan tersebut.
- b. Mengadakan pengukuran tingkat keberhasilan suatu kegiatan sesuai dengan program-program tertentu.
- c. Mengadakan berbagai usaha untuk memecahkan hambatan-hambatan yang timbul demi kelancaran kegiatan yang dijalani.

Ada ungkapan bahwa evaluasi tidak berarti mencari-cari kesalahan, tetapi memperbaiki bila diteruskan kesalahan. Ibarat seorang dokter, ia harus mengetahui dulu penyakit pasiennya baru kemudian ia mampu untuk memberikan obat agar si pasien dapat cepat sembuh dari penyakitnya. Begitu pula perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa sekalipun, harus mengetahui permasalahan yang ada baru bisa mencari solusi yang akan diambil guna menyelesaikan masalah tersebut.

Sifat perbaikan dapat dalam bentuk pengarahan, bimbingan, petunjuk dan lain-lain. Begitu juga evaluasi, ia bersifat dimensional, artinya bukan saja melihat kebelakang mengevaluasi apa yang sedang terjadi. Tetapi juga perkiraan-perkiraan tentang apa yang akan terjadi di masa depan.

Setiap permasalahan yang ditemukan dilapangan akan dibahas dalam rapat-rapat yang ditentukan dan disesuaikan dengan waktu luang. Rapat-rapat yang dimaksud adalah rapat harian yaitu satu kali dalam satu minggu, rapat bulanan yaitu rapat diadakan satu kali dalam satu bulan,

rapat tahunan yaitu rapat yang diadakan sekali setiap tahun. Berarti dalam satu bulan ada 4 kali rapat harian, dalam satu tahun ada 12 kali rapat bulanan dan satu kali rapat tahunan. Rapat harian membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan sehari-hari, rapat bulanan membahas tentang perjalanan organisasi selama satu bulan dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi secara menyeluruh sementara rapat tahunan membahas tentang realisasi program kerja yang telah ditentukan, membahas tentang strategi-strategi yang akan diterapkan guna tercapainya tujuan organisasi dan membuat program kerja yang baru yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang sering berubah-ubah.

PENUTUP

KESIMPULAN

Kegiatan organisasi adalah bagaimana kita menerapkan manajemen dengan fungsi-fungsinya, dan segala kegiatan akan sukses jika dijalankan dengan manajemen yang bagus dan terencana. Sesuatu hal yang diinginkan akan dapat dicapai apabila dilakukan dengan rencana dan strategi yang mantap dan tentunya dengan semangat serta loyalitas dan konsisten terhadap keinginan untuk mencapainya.

Dalam menggerakkan organisasi, manajemen adalah penggerak utama dengan berbagai fungsinya, namun fungsi manajemen bukan hanya sebatas perencanaan saja lebih dari itu juga termasuk pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan, dan evaluasi, seluruh fungsi manajemen tersebut akan penulis jadikan sebagai alat manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang ingin saya capai.

Suatu rencana adalah skema kegiatan, atrategi, atau cara untuk melakukan kegiatan atau berusaha mencapai tujuan tertentu. Sebagai salah satu fungsi manajemen, rencana sangat berpengaruh terhadap sukses tidaknya sebuah kegiatan yang memerlukan manajemen. Oleh karena itu manajemen akan berjalan dengan baik apabila kegiatan dilakukan dengan betul-betul terencana.

DAFTAR PUSTAKA

Widjaya A.W. "*Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*" Jakarta: Penerbit PT Bina Aksara, 1987

Hughes, Chris & Praty R. Dean, "*Manajemen Produksi dan Operasi*" Semarang: Penerbit Dahara Prize, 1996

Nasution, H.M.N. "*Manajemen Jasa Transportasi*" Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996

Firman B. Aji dan S. Martin Sirait. "*Perencanaan dan Evaluasi (Suatu Sistem Untuk Proyek Pembangunan)*" Jakarta: Bina Aksara, 1982

Dharma, Agus "*Manajemen Prestasi Kerja*" Jakarta: CV Rajawali, 1985