

BAB II

GAMBARAN UMUM PT ROSALIA INDAH TRANSPORT

1.1. Sejarah PT Rosalia Indah Transport

Berawal dari tahun 1983, Bapak Yustinus Soeroso dan Ibu Yustina Rahyuni Soeroso mendirikan usaha di bidang transportasi darat berbasis bus dengan bermodal 1 unit armada Colt Diesel dengan sebutan “Bibit Kawit” dan berplat nomor AD 9866 A yang melayani jalur penumpang jurusan Solo-Blitar. Setelah itu, perusahaan terus berkembang dengan melayani jalur Jogja-Surabaya, Jogja-Malang/Blitar.

Sampai pada akhirnya tahun 1991, perusahaan ini resmi menjadi perusahaan perseorangan dengan ijin usaha BPU (Biro Perjalanan Umum). Rosalia Indah dengan No. 05/D.2/BPU/III/1991 dari Deparpostel Dirjend Pariwisata dengan memiliki 5 armada merk Hino type AK dengan sebutan “Bumel Non AC”. Pada tahun 1990an, Rosalia Indah mengubah titik tolaknya yang awalnya berfokus pada layanan jalur AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) menjadi AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) karena ketatnya persaingan bisnis transportasi darat.

Seiring dengan berkembangnya usaha transportasi yang memerlukan pengelolaan manajemen dan pelayanan, maka pada tanggal 15 April 2015 PO Rosalia Indah berubah menjadi perusahaan berbadan hukum dengan nama PT Rosalia Indah Transport berdasarkan SK. Menkumham RI No. AHU-2392920.AH.01.01 yang beralamat di Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah.

Saat ini, PT Rosalia Indah Transport ± 400 armada dan memiliki 1.000 lebih karyawan yang tersebar di 140 kantor cabang dan agen di pulau Jawa dan pulau Sumatera, serta memecahkan rekor MURI karena memiliki armada bus Double Decker Antar Kota Antar Provinsi terbanyak dan pelayanan pramugara-pramugari di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan zaman, PT Rosalia Indah Transport terus berinovasi dan mengembangkan perusahaannya di berbagai bidang usaha, antara lain sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Bidang Usaha Rosalia Indah Transport

No	Nama Bidang Usaha	Bidang Usaha	Alamat Bidang Usaha
1.	PT Rosalia Indah Transport	Transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
2.	BPW Rosalia Indah & Travel	Melayani pemesanan tiket pesawat domestik dan internasional, tiket kereta api dan tiket kapal laut, paket wisata, dan dokumen perjalanan	Jln. Solo-Sragen KM 32, Palur, Karanganyar, Jawa Tengah
3.	PT Rosalia Indah Express	Jasa titipan paket yang memiliki kantor perwakilan dan kantor cabang di berbagai daerah Jawa dan Sumatera	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
4.	PT Guwatirta	Memproduksi dan	Jln. Raya Solo-Sragen KM

	Sejahtera	mendistribusikan air minum dalam kemasan dengan merk dagang UTRA	7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
5.	Ros-in Hotel	Perhotelan dengan fasilitas dan layanan yang eksklusif	Jln. Raya Lingkar Selatan 115, Yogyakarta
6.	SPBU Rosalia Indah	Pengisian bahan bakar umum, seperti solar, pertalite, pertamax, dll	Jln. Lingkar Utara, Sroyo, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah Jln. Raya Pangulah No. 2, Jatisari, Karawang, Jawa Barat Jln. Soekarno-Hatta, Way Urang, Kalianda, Lampung Selatan, Lampung
7.	Central Laundry	Laundry & dry cleaning yang meliputi lineant wash, garment wash, guest wash, upholerey, dan konveksi	Jln. Solo Baru Blok B5, Langenharjo, Sukoharjo
8.	Ros-in Mart	Penjualan kebutuhan sehari-hari dan snack	Jln. Lingkar Utara, SPBU Sroyo, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah
9.	Rumah Makan Rosin Resto	Menjual menu makanan dan minuman, serta snack	Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah Jln. Raya Serang KM 12,5 Bitung Jaya, Tangerang,

			<p>Banten</p> <p>Jln. Soedirman No.4, Ngawi, Jawa Timur</p> <p>Jln. Sukra KM 2, Indramayu, Jawa Barat</p> <p>Jln. Soekarno-Hatta, Tanjung Senen, Wayhalim, Lampung</p> <p>Jln. Otto Iskandardinata, Cibogo, Subang, Jawa Barat</p>
--	--	--	--

1.2. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Rosalia Indah Transport

Alamat : Jln. Raya Solo-Sragen KM 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa
Tengah

Telepon : 0271-825173

Email : cs@rosalia-indah.co.id

Jenis Usaha : Transportasi bus

1.3. Visi dan Misi Perusahaan

1.3.1. Visi Perusahaan

Visi adalah gambaran besar, tujuan utama, dan cita-cita suatu perusahaan di masa depan. Visi dari PT Rosalia Indah Transport adalah “Menjadi perusahaan transportasi darat Antar Kota Antar Provinsi dan pariwisata yang unggul dalam kualitas dan pelayanan demi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan”.

2.3.2 Misi Perusahaan

Misi berupa cita-cita jangka pendek dan berorientasi masa kini. Adapun misi dari PT Rosalia Indah Transport, yaitu

1. Memberikan pelayanan prima dengan menerapkan esensi layanan dan nilai perusahaan demi kepuasan pelanggan.
2. Menyediakan sarana dan prasarana yang didukung dengan sumber daya yang handal.
3. Pemenuhan peraturan pemerintah serta menerapkan sistem manajemen keselamatan perusahaan angkutan umum, sistem manajemen mutu, manajemen lingkungan, dan manajemen K3 demi peningkatan yang berkelanjutan.

1.4. Logo Perusahaan

Logo merupakan hal vital karena memberikan identitas perusahaan tersebut. Logo merupakan suatu bentuk gambar atau sekedar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, daerah, perkumpulan, produk, negara, dan hal-hal lainnya yang dianggap membutuhkan hal yang singkat dan mudah

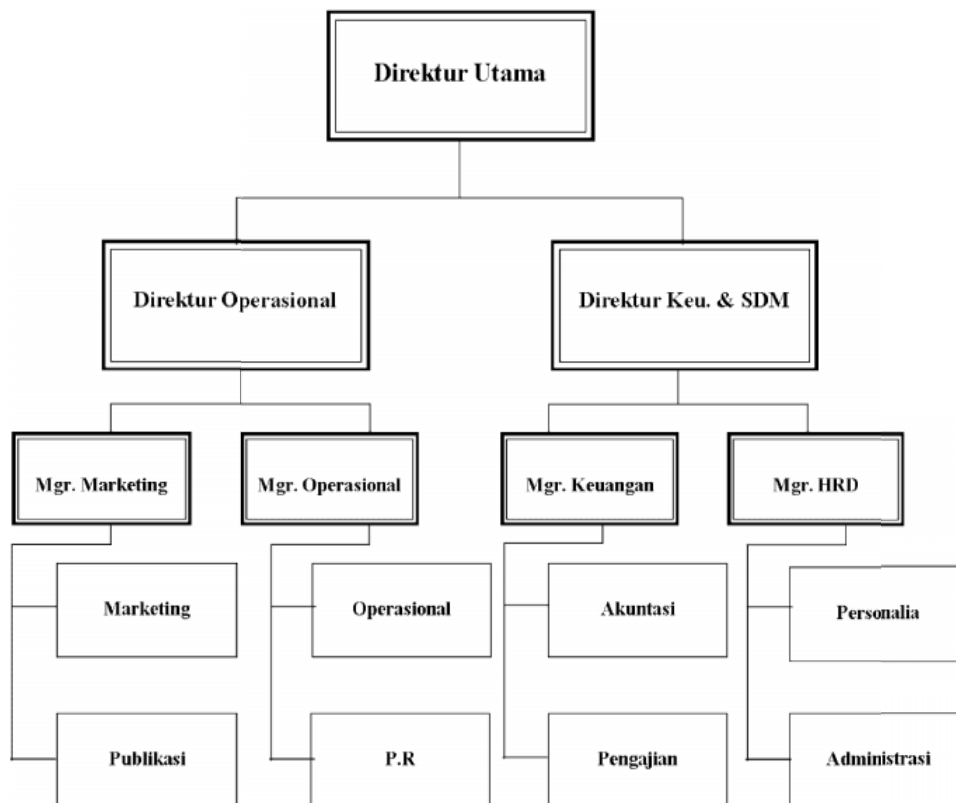
diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya. Berikut ini terdapat logo PT Rosalia Indah Transport.



Gambar 2. 1 Logo PT Rosalia Indah Transport

Pada logo PT Rosalia Indah Transport, terdapat huruf “r” dan “i” yang merupakan singkatan dari Rosalia Indah. Nama Rosalia Indah diambil dari nama anak pemilik PT Rosalia Indah Transport. Logo PT Rosalia Indah Transport terdiri dari 3 warna, yaitu merah, kuning, dan biru di mana setiap warna tersebut memiliki arti tersendiri bagi perusahaan.

- Warna merah memiliki arti keberanian dalam berinovasi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.
- Warna kuning memiliki arti memberi kehangatan bagi setiap pelanggannya.
- Warna biru memiliki arti kesetiaan menemani pelanggan sampai tempat tujuan.



1.5. Struktur Organisasi PT Rosalia Indah Transport

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Rosalia Indah Transport

Dari struktur organisasi PT Rosalia Indah Transport, dapat diketahui tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan, yaitu

1. Direktur Utama

- Mengawasi segala kegiatan perusahaan untuk memastikan tujuan usaha tercapai dengan baik.
- Merencanakan arah kebijakan perusahaan sebagai rencana pengembangan perusahaan.
- Memberikan pengarahan mengenai pengendalian kegiatan perusahaan agar dapat mencapai usaha yang optimal.
- Melakukan pengawasan agar perusahaan tetap stabil.

- Mengkoordinasikan anggaran belanja dan pendapatan tahunan, serta rencana kerja perusahaan.

2. Direktur Operasional

- Mengawasi segala kegiatan perusahaan untuk memastikan tujuan usaha tercapai dengan baik.
- Merencanakan arah kebijakan perusahaan sebagai rencana pengembangan perusahaan.
- Memberikan pengarahan mengenai pengendalian kegiatan perusahaan agar dapat mencapai usaha yang optimal.
- Melakukan pengawasan agar perusahaan tetap stabil.
- Mengkoordinasikan rencana kerja perusahaan.

3. Direktur HRD dan Keuangan

- Merencanakan arah kebijakan perusahaan di bagian keuangan.
- Memberikan pengarahan mengenai pengendalian kegiatan perusahaan agar dapat mencapai usaha yang optimal.
- Mengkoordinasikan pendapatan tahunan dan anggaran belanja.

4. Manajer Operasional

- Mengerjakan dan mengatur kemampuan operasional perusahaan agar berjalan dengan efektif dan efisien.
- Memberikan pengarahan mengenai pengendalian kegiatan operasional perusahaan agar tercapai hasil yang semaksimal mungkin.

5. Manajer Marketing

- Mengatur dan mengontrol, serta meningkatkan pemasaran agar berjalan dengan efektif dan efisien.
- Memberikan pengarahan mengenai pemasaran agar tercapai hasil yang semaksimal mungkin.

6. Manajer Keuangan

- Mengatur dan mengontrol segala kegiatan keuangan perusahaan.
- Memberikan pengarahan mengenai perhitungan akuntansi keuangan.

7. Manajer HRD

- Mengatur dan mengontrol segala kegiatan di bidang sumber daya manusia dan administrasi perusahaan.
- Menjembatani setiap bagian perusahaan dengan para anggotanya.

8. Divisi Operasional

Mengerjakan seluruh kegiatan operasional perusahaan.

9. Divisi PR

Mengatur segala kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan pihak eksternal.

10. Divisi Marketing

Merencanakan dan melakukan kegiatan pemasaran produk dan jasa perusahaan.

11. Divisi Publikasi

Melakukan kegiatan di bidang publikasi perusahaan.

12. Divisi Akuntansi

Melakukan penghitungan arus kas perusahaan dan membuat laporan keuangan perusahaan.

13. Divisi Penggajian

Mengatur pembayaran upah dan gaji kepada karyawan perusahaan.

14. Divisi Personalia

Melakukan tindakan yang berhubungan dengan SDM, seperti perekrutan karyawan, dll.

15. Divisi Administrasi

Melakukan kegiatan di bidang administrasi non keuangan perusahaan.

1.5.1. Kelas Armada dan Fasilitas PT Rosalia Indah Transport

Persaingan antar transportasi darat berbasis perusahaan otobus semakin ketat. Oleh karena itu, tidak hanya pelayanan saja yang harus ditingkatkan oleh Rosalia Indah, armada dan fasilitas bus juga sangat diperhatikan oleh Rosalia Indah agar memberikan kenyamanan untuk penumpang. Maka dari itu, Rosalia Indah menyediakan beberapa kelas armada dan fasilitas bus, diantaranya sebagai berikut:

1. Rosalia Indah Double Decker

Pada armada ini, terdapat 3 kelas dalam 1 armada bus, yaitu

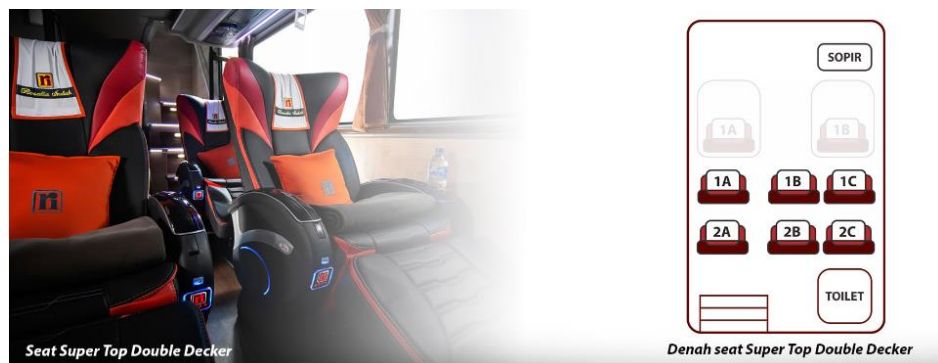
- First Class Double Decker



Gambar 2. 3 Seat Armada First Class Double Decker

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-1 (total berjumlah 2 seat) | Air Conditioner | Kursi pijat | Toilet | LCD TV | Musik | Selimut, bantal, guling | Layanan makan Take Order | Snack | Free air mineral | Free Wifi | Layanan pramugara/i.

- Super Top Double Decker



Gambar 2. 4 Seat Armada Super Top Double Decker

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 6 seat) | Air Conditioner | Kursi pijat | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i.

- Executive Plus Double Decker



Gambar 2. 5 Seat Armada Executive Plus Double Decker

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 34 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i.

2. Super Top



Gambar 2. 6 Seat Armada Super Top SHD

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-1 (total berjumlah 21 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i.

3. Executive Plus UHD



Gambar 2. 7 Seat Armada Executive Plus UHD

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 38 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i. Namun, pada bus tipe UHD ini memiliki keunggulan pada bagasi bus yang tinggi dan luas sehingga bisa menampung barang bawaan yang jauh lebih banyak hingga sepeda motor sekalipun.

4. Executive Plus SHD



Gambar 2. 8 Seat Armada Executive Plus SHD

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 34 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral | Free wifi | Layanan pramugara/i.

5. Super Executive



Gambar 2. 9 Seat Armada Super Executive

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 23 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Leg rest | Layanan makan | snack | Free air mineral

6. Executive Class



Gambar 2. 10 Seat Armada Executive Class

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 36 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut dan bantal | Foot rest | Layanan makan | Free air mineral

7. Bisnis AC Toilet (VIP)



Gambar 2. 11 Seat Armada VIP

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 40 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet | Selimut | Foot rest | Layanan makan | Free air mineral

8. Micro Bus Super Top



Gambar 2. 12 Seat Armada Micro Bus Super Top

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 18 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Snack | Free air mineral

9. Micro Bus Executive Class



Gambar 2. 13 Seat Armada Micro Bus Executive Class

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 2-2 (total berjumlah 29 seat) | Air Conditioner | LCD TV | Snack | Free air mineral

10. Travel Big Top



Gambar 2. 14 Seat Armada Travel Big Top

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-1 (total berjumlah 8 seat) | AC | Snack | Free air mineral

11. Travel Executive Class



Gambar 2. 15 Seat Armada Travel Executive Class

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 (total berjumlah 10 seat) | Air Conditioner | Snack | Free air mineral

12. Pariwisata



Gambar 2. 16 Seat Armada Pariwisata

Terdapat fasilitas Reclining Seat dengan konfigurasi 1-2 dan 2-2 (dan total berjumlah 18-50 seat/tergantung pemesanan) | Air Conditioner | LCD TV | Toilet/Non toilet | Foot rest/Leg rest

1.6. Identitas Responden

Data identitas pelanggan Rosalia Indah yang dijadikan responden pada penelitian ini bertujuan untuk melihat data yang erat kaitannya dengan obyek yang diteliti.

Kemudian, data ini dapat dijadikan pedoman untuk menganalisa data selanjutnya. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dan identitas responden mencakup: nomor HP, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Data dapat diperoleh dengan menggunakan angket yang dibagikan pada responden maupun dengan menyebar kuesioner secara *electronic*-.

1.6.1. Jenis Kelamin Responden

Terdapat dua jenis kelamin responden Rosalia Indah, yaitu laki-laki dan perempuan. Pada tabel di bawah ini, terdapat data responden berdasarkan jenis kelaminnya.

Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	94	94%
2.	Perempuan	6	6%
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak 94% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 6%. Mayoritas responden ini merupakan laki-laki dikarenakan responden tersebut merantau untuk mencari nafkah dan sering menggunakan jasa bus Rosalia Indah untuk pulang kampung.

1.6.2. Usia Responden

Usia adalah waktu manusia yang terlewat sejak kelahirannya sampai dengan penelitian ini dilakukan. Usia juga mempengaruhi tingkat kedewasaan dan mencerminkan seberapa produktif responden dalam menjalankan aktivitasnya.

Usia juga dapat mempengaruhi jawaban responden dalam penelitian. Tabel di bawah ini akan menjelaskan usia responden.

Tabel 2. 3 Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	< 20	5	5%
2.	20 – 24	30	30%
3.	25 – 29	32	32%
4.	30 – 34	13	13%
5.	35 – 39	10	10%
6.	> 40	10	10%
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, presentase usia paling banyak adalah 20-29 tahun sebanyak 62% dikarenakan pada usia tersebut terdapat mahasiswa yang merantau dan terdapat para pekerja yang merantau atau menggunakan Rosalia Indah sebagai perjalanan dinas. Hal ini juga sesuai dengan target pasar Rosalia Indah yang mengincar kalangan muda untuk menjadi penggunanya.

1.6.3. Status Marital Responden

Dalam penelitian pengguna Rosalia Indah, terdapat status marital responden yang terbagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu

Tabel 2. 4 Status Martial Responden

No.	Status Marital	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Menikah	46	46%
2.	Belum Menikah	52	52%
3.	Janda/duda	2	2%
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berstatus belum menikah sebanyak 52% dan responden yang berstatus sudah menikah sebanyak 46%. Sedangkan responden yang berstatus janda/duda sebanyak 2%

1.6.4. Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal yang disahkan pemerintah.

Tabel 2. 5 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Tamat SD	-	-
2.	Tamat SMP	1	1%
3.	Tamat SMA/SMK	46	46%
4.	Tamat S1/Diploma	52	52%
5.	Tamat S2/S3	1	1%
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data dari tabel di atas, mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden adalah tamat S1/D3 sebanyak 46% kemudian diikuti tamat SMA/SMK sebanyak 46% sehingga banyak yang tamat SMA/SMK sedang berstatus mahasiswa dan para pekerja. Hal ini juga sesuai dengan target pasar Rosalia Indah.

1.6.5. Pekerjaan Responden

Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang membedakan identitas responden pada penelitian ini. Pada tabel di bawah ini, akan disajikan data pekerjaan responden di Rosalia Indah

Tabel 2. 6 Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	17	17%
2.	PNS	1	1%
3.	TNI/Polri	1	1%
4.	Pegawai Swasta	53	53%
5.	Wiraswasta	19	19%
6.	Buruh	3	3%
7.	Pegawai BUMN	2	2%
8.	Ibu Rumah Tangga	2	2%
9.	Perangkat Desa	1	1%
10.	Guru	1	1%
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data dari tabel di atas, mayoritas pekerjaan responden pada penelitian ini adalah pegawai swasta sebanyak 53% yang kemudian diikuti wiraswasta sebanyak 19%, untuk pelajar/mahasiswa sebanyak 17% dan profesi buruh sebanyak 3%. Kemudian, untuk profesi PNS dan TNI/Polri masing-masing sebanyak 1% dan untuk profesi pegawai BUMN dan ibu rumah tangga masing masing sebanyak 2%. Sedangkan responden yang berprofesi sebagai guru dan perangkat desa masing-masing sebanyak 1%. Hal ini menunjukkan bahwa

pengguna jasa Rosalia Indah tidak hanya dari kalangan pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa saja, melainkan dari semua jenis pekerjaan.

1.6.6. Pendapatan Responden Setiap Bulan

Pendapatan responden menjadi salah satu kategori penelitian ini karena banyaknya jumlah pendapatan yang dimiliki responden berpengaruh pada daya beli. Berikut data pendapatan responden pengguna Rosalia Indah setiap bulan.

Tabel 2. 7 Penghasilan Responden

No.	Penghasilan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	\leq Rp 1.000.000	9	9%
2.	$>$ Rp 1.000.000 \leq Rp 2.500.000	19	19%
3.	$>$ Rp 2.500.000 \leq Rp 4.000.000	16	16%
4.	$>$ Rp 4.000.000	56	56%
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data tabel di atas, mayoritas pendapatan pengguna Rosalia Indah adalah $>$ Rp 4.000.000 sebanyak 56% yang diikuti pendapatan sebesar $>$ Rp 1.000.000 \leq Rp 2.500.000 sebanyak 19%. Kemudian, pendapatan sebesar $>$ Rp 2.500.000 \leq Rp 4.000.000 sebanyak 16% dan diikuti dengan pendapatan \leq Rp 1.000.000 sebanyak 9%.

1.6.7. Frekuensi Pembelian Tiket Bus Rosalia Indah

Frekuensi pembelian tiket bus Rosalia Indah dengan menggunakan aplikasi/website pada penelitian ini minimal 2 kali dalam 3 (tiga) bulan terakhir.

Berikut tabel mengenai pembelian tiket bus Rosalia Indah pada 3 bulan terakhir.

Tabel 2. 8 Frekuensi Pembelian Tiket dalam Tiga Bulan Terakhir

No.	Jumlah Pembelian	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	2 kali	40	40%
4.	≥ 2 kali	60	60%
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, frekuensi pembelian 2 kali dalam 3 (tiga) bulan terakhir sebanyak 40% dan frekuensi pembelian ≥ 2 kali dalam 3 (tiga) bulan terakhir sebanyak 60%