

BAB II

PT PAHALA KENCANA CABANG KUDUS

2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Pahala Kencana

Berdiri tahun 1976 di Kudus, Jawa Tengah. Pada awal usahanya, perusahaan melayani Pulang-Pergi rute Kudus-Jakarta dan Solo – Jakarta. Dalam perkembangannya perusahaan berhasil membuka rute – rute lain di kota-kota di pulau Sumatera, Jawa hingga Bali. Perusahaan mengembangkan usaha jasa titipan paket, dimana pada tahun 1993 hanya melayani tujuan mengikuti rute yang dilalui busnya dengan mengandalkan sisa ruang bagasi penumpang, selain itu PT. Pahala Tours and Travel merupakan keberhasilan dalam mendirikan biro perjalanan wisata baik domestik maupun internasional.

Pada tahun 1997, beroperasi di kota Jakarta. Selanjutnya tahun 2000, perusahaan mengembangkan bisnisnya dengan menyediakan bus-bus pariwisata dan kendaraan sewa. Pada tahun yang sama terbuka kesempatan bagi perusahaan untuk terus berkembang membuat manajemen memindahkan kantor pusat ke Jakarta hingga sekarang. PT. Pahala Kencana melayani rute yang tersebar di Pulau Sumatera, Jawa hingga Bali. (sumber : website perusahaan Pahala Kencana, diakses tanggal 20 Desember 2017)

Sebagai pemimpin pasar kelas eksekutif di Indonesia, dengan pelayanan 93 kota lebih serta total rute Pulang-Pergi (PP) 86 mulai dari Sumatera, Jawa, Bali, dan 300 lebih armada bus Mercedes dan Hino.

Rute terjauh 1.321 km dan rute terdekat 623 km. Pahala Kencana menghubungkan hampir semua kota besar mulai dari Bandar Lampung, Palembang,

Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Wonogiri, Solo, Semarang, Kudus, Pati, Rembang, Jember, Malang, Banyuwangi, Surabaya, Denpasar, Sampang, Pamekasan, dan sebagainya.

Pelayanan kepada pelanggan didukung lebih dari 1.700 pegawai dan kru bus, 42 kantor penjualan dan hampir 392 agen penjualan tersebar disemua titik rute yang dilalui.

2.2 Logo Perusahaan

Gambar 2.1

Logo PT Pahala Kencana Transportation



2.3 Group Service PT Pahala Kencana

Gambar 2.2

Group Service PT Pahala Kencana



2.4 Visi dan Misi PT Pahala Kencana

Sebagai perusahaan yang mengedepankan permintaan konsumennya, PT. Pahala Kencana punya tanggung jawab bagi para *stakeholders*. Dengan demikian, setiap kegiatan usahanya PT. Pahala Kencana berpijak pada visi dan misi perusahaan.

a. Visi PT. Pahala Kencana

Visi perusahaan adalah “Menjadi perusahaan terbaik dan terkemuka dalam bidang jasa pelayanan transportasi dan pariwisata di Indonesia.”

b. Misi PT. Pahala Kencana

Misi perusahaan untuk mencapai visi yang sudah dirumuskan yaitu

1. Mengembangkan perusahaan lebih kompetitif dan terpercaya.
2. Mengembangkan pelayanan berskala nasional
3. Memberikan kepuasan pelanggan, mitra usaha, karyawan dan pemegang saham
4. Serta menjadi manajemen profesional serta dinamis

(sumber : website perusahaan Pahala Kencana, diakses tanggal 20 Desember 2017)

2.5 Struktur Organisasi PT Pahala Kencana dan Job Description

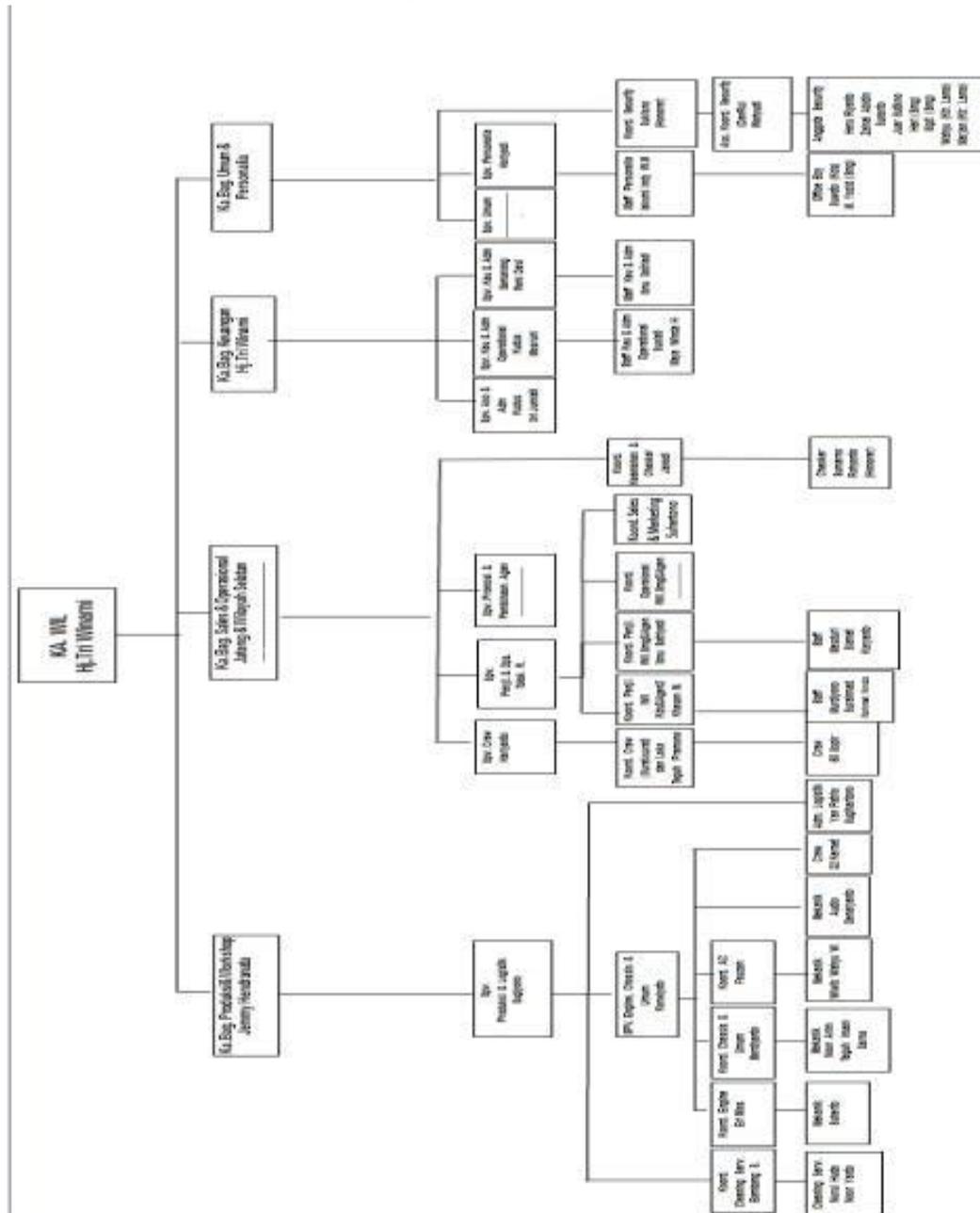
2.5.1 Struktur Organisasi

Pahala Kencana telah mengalami berbagai perubahan yang sesuai perkembangan dan kebutuhan perusahaan sehingga dapat menjalankan fungsi sebagaimana mestinya seperti yang telah diatur berdasarkan *Job Description* dan *Work Instruction* yang telah ditentukan perusahaan. PT. Pahala Kencana mempunyai 4 departemen, yaitu bagian sales marketing, bagian produksi dan workshop, bagian

keuangan, bagian personalia. Ke-empat departemen dipimpin oleh Ketua Wilayah yang dijelaskan dalam struktur sebagai berikut :

Gambar 2.3

Struktur Organisasi PT Pahala Kencana



Sumber : Manajemen PT. Pahala Kencana, 2018

2.5.2 Job Description

Struktur organisasi bertujuan untuk kejelasan kerjas dan tercipta efisiensi kerja.

- a. **Ketua Wilayah**, Tugas dari Ketua Wilayah :
 1. Penanggung jawab kelancaran aktifitas Pahala Kencana
 2. Mengontrol aktifitas perusahaan sehari-hari.
 3. Mengkoordinasi bagian-bagian di Pahala Kencana
 4. Menerima laporan transaksi
- b. **Bagian Sales Marketing** , Tugas dari bagian Sales Marketing :
 1. Memasarkan dan mempromosikan baik internal maupun eksternal
 2. Bertanggung jawab terhadap kegiatan transaksi penjualan.
- c. **Bagian Produksi dan Workshop**, Tugas dari bagian operasional
Produksi:
 1. Penanggung jawab kegiatan operasional
- d. **Bagian Keuangan**, Tugas dari bagian Keuangan :
 1. Melakukan pembukuan aktifitas akuntansi
 2. Menyusun laporan keuangan
 3. Mengurus administrasi
- e. **Bagian Personalia**. Tugas dari bagian Personalia :
 1. Penanggung jawab pengelolaan sumber daya manusia.
 2. Melakukan kegiatan penggajian.

2.6 Fasilitas Armada Bus

Fasilitas PT Pahala Kencana pada armada Bus kelas executive :

Tabel 2.1
Fasilitas armada Bus PT Pahala Kencana kelas Excecutive

No	Fasilitas
1	Kapasitas 32 seat
2	Toilet
3	Bantal dan Selimut
4	AC
5	Perlengkapan Audio Video
6	TV LED
7	Makan dan Snack
8	Leg rest
9	P3K
10	Pemadam Kebakaran
11	Bagasi
12	Sistem Tracking Online

Sumber : PT Pahala Kencana

2.7 Daftar Destinasi dan Harga

Daftar destinasi dan harga PT Pahala Kencana Cabang Kudus Kelas Eksekutif :

Kudus – Jakarta : Rp 180.000,-

Sumber : PT Pahala Kencana Cabang Kudus

2.8 Alamat Kantor

Lokasi strategis merupakan faktor kesuksesan pemasaran dan berpengaruh pada perkembangan kedepannya untuk usaha tersebut. Kantor dari Perusahaan PT Pahala Kencana terletak di Kudus. Untuk alamatnya berlokasi di Jl. Lingkar Luar Kudus No. 89, Kota Kudus, Jawa Tengah.

2.9 Strategi Pemasaran

Kegiatan promosi PT Pahala Kencana diantaranya promosi biro perjalanan dari pemahaman produk dan keunggulan jasa PT Pahala Kencana. Dengan kegiatan promosi, sangatlah membantu perusahaan dalam mendapatkan konsumen dari biro perjalanan maupun masyarakat.

2.10 Identitas Responden

Dilakukan pengelompokan dari latar belakang responden sebagai sampel yang merupakan 100 orang pengguna jasa bus Pahala Kencana Cabang Kudus jurusan Kudus-Jakarta kelas Eksekutif dengan penggunaan minimal 2 kali.

Pertama responden melengkapi bagian A berisi jenis kelamin, usia, status marital, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, rata-rata pengeluaran perbulan, jumlah intensitas menggunakan jasa.

2.10.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data jenis kelamin responden ditujukan memperoleh informasi jumlah laki-laki dan perempuan yang menjawab kuesioner. Berikut data dari jenis kelamin responden

Tabel 2.2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
1.	Laki-laki	72	72
2.	Perempuan	28	28
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui mayoritas dalam penelitian ini laki-laki 72 orang (72%) sedangkan perempuan sebanyak 28 orang (28%).

2.10.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur sebagai tingkat pemikiran seseorang, maka memungkinkan responden bervariasi. Umur responden yang menjadi subjek pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus Jurusan Kudus-Jakarta Kelas Eksekutif dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.3
Umur Responden

No	Umur	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
1.	15-24	30	30
2.	25-34	44	44
3.	35-44	19	19
4.	45-54	7	7
5.	> 54	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer, 2020

Diketahui sebagian besar responden adalah berumur 25-34 tahun sebanyak 44 orang (44%). Berdasarkan pengolahan data primer tabel 2.3 pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus didominasi oleh kalangan umur 25-34 tahun.

2.10.3 Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital memungkinkan responden bervariasi dalam hal status marital responden saat menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus. Status marital dapat memberikan informasi mengenai mayoritas pengguna jasa bus Pahala Kencana dalam hal status marital sebagai berikut :

Tabel 2.4
Status Marital Responden

No	Status Marital	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
1.	Kawin	67	67
2.	Tidak Kawin	33	33
3.	Duda/Janda	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui sebagian besar responden adalah kawin sebanyak 67orang (67%). Berdasarkan pengolahan data primer tabel 2.4 pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus didominasi oleh reponden yang sudah kawin sebanyak 67 orang.

2.10.4 Responden Berdasarkan Status Pendidikan

Memungkinkan bervariasi dalam hal pengenyaman dunia pendidikan. Berikut subjek penelitian bus Pahala kencana cabang Kudus yang memiliki pendidikan mulai SD/ sederajat sampai S2/S3 maupun lain-lain.

Tabel 2.5
Status Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
1.	SD/ sederajat	0	0
2.	SMP/ sederajat	2	2
3.	SMA/SMK/ sederajat	84	84
4.	Diploma/D3/ Akademi	1	1
5.	Sarjana/S1	11	11
6.	Pasca Sarjana (S2/S3)	2	2
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui sebagian besar responden lulusan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 84 orang (84%). Berdasarkan pengolahan data primer tabel 2.5 pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus didominasi oleh lulusan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 84 orang.

2.10.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan adalah pekerjaan responden saat menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus.

Pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.6
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	5	5
2.	Pegawai Swasta	74	74
3.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	0	0
4.	Wiraswasta	17	17
5.	Free Lance	4	4
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui terbanyak adalah pegawai swasta 74orang(74%). Hal ini menggambarkan bahwa pengguna jasa bus Pahala Kencana Cabang Kudus banyak didominasi oleh pegawai swasta

2.10.6 Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Perbulan

Responden yang memungkinkan menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus berdasarkan rata-rata pengeluaran perbulan dapat memberikan informasi mengenai berbagai pengeluaran responden yang menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus.

Tabel 2.7
Rata-rata Pengeluaran Perbulan Responden

No.	Pengeluaran Perbulan	Frekuensi(orang)	Persentase (%)
1.	< Rp 2.000.000	22	22
2.	Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000	70	70
3.	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	8	8
4.	> Rp 6.000.000	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui responden terbanyak rata-rata pengeluaran perbulan yakni Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000 dengan jumlah 70orang(70%).

2.10.7 Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan

Intensitas menggunakan adalah berapa kali responden yang menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus. Intensitas menggunakan dapat memberikan informasi mengenai loyalitas responden yang menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus.

Tabel 2.8
Intensitas Responden Menggunakan

No.	Intensitas Menggunakan	Frekuensi(orang)	Persentase (%)
1.	2x	28	28
2.	3x	31	31
3.	4x	1	1
4.	5x	29	29
5.	> 5x	11	11
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui responden terbanyak intensitas menggunakan jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus sebanyak 3x berjumlah 31 orang(31%). Berdasarkan pengolahan data primer tabel 2.8 loyalitas pengguna jasa bus Pahala Kencana cabang Kudus telah menggunakan lebih dari 2x didominasi oleh responden sebanyak 31 orang dengan intensitas sebanyak 3x menggunakan. Selain itu 5x menggunakan sebanyak 29 orang adalah responden dengan pekerjaan pegawai swasta, sedangkan pengguna >5x sebanyak 11 orang dan 4x menggunakan yang paling sedikit yakni hanya 1 orang.