

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Berbekal pengalaman di bidang transportasi serta jiwa kepemimpinan yang teruji dan penuh motivasi untuk sukses, pasangan suami istri, Yustinus Soeroso dengan Yustina Rahyuni Soeroso merintis dari nol perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat dengan nama PO. ROSALIA INDAH.

Perusahaan yang baru didirikan ini mengalami akselerasi perkembangan yang dinamis sehingga pada tanggal 21 Maret 1991 Perusahaan Otobus ROSALIA INDAH mengantongi izin usaha BIRO PERJALANAN UMUM (BPU) ROSALIA INDAH No. 05/D.2/BPU/III/1991 dengan alamat kantor di Jl. Raya Solo – Sragen KM. 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah.

BIRO PERJALANAN UMUM ROSALIA INDAH adalah sebuah perusahaan yang sedang berkembang pesat dan merupakan perusahaan pribumi yang diperhitungkan dalam percaturan bisnis jasa angkutan darat di Indonesia. Perusahaan yang selalu mengedepankan pelayanan, keamanan, kenyamanan serta kebersihan armadanya ini pada tahun 1983 mulai mengoperasikan 1 (satu) kendaraan

commit to user

bermesin Isuzu dengan jalur lintasan / trayek antar kota jurusan Yogyakarta – Solo – Surabaya – Malang.

Pada Mei 1987 BPU. ROSALIA INDAH mengembangkan sayap usahanya dengan menggunakan sarana angkutan bis dalam mengoperasikan unit usahanya. Jasa layanan angkutan darat bis Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) ini hanya beroperasi beberapa waktu saja karena iklim kompetisi usaha di bidang jasa angkutan di Jawa Tengah saat itu memang sedang sangat ketat.

Ketatnya kondisi persaingan bisnis transportasi darat di era 1990-an bukan menjadi kendala bagi BPU. ROSALIA INDAH bahkan pada masa itu dijadikan titik tolak dari yang semula berorientasi pada pelayanan transportasi AKDP menjadi AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) yang lebih memiliki daya jangkauan luas, lebih handal dan lebih mantap hingga saat ini. Bahkan BPU. ROSALIA INDAH juga telah siap melayani pangsa pasar pariwisata dengan armada travel L-300 ataupun carter bis pariwisata.

BPU. ROSALIA INDAH Merupakan induk usaha awal, Rosalia Indah yang berbasis transportasi darat dengan berbagai macam kelas armada dan jalur/trayek dari Jawa sampai Sumatera. Agen/perwakilan terdapat dikota-kota yang terbentang dari Surabaya sampai Muara Enim.

Tiap tiket perjalanan yang Anda gunakan berpeluang untuk mendapatkan undian hadiah yang diundi satu bulan sekali dan tiap 3

commit to user

bulan sekali diundi untuk mendapatkan Grand Prize berupa sepeda motor. Kemudahan dan keuntungan pelayanan bisa Anda dapatkan dengan bergabung menjadi anggota "RI Plus " (kartu pelanggan dilengkapi dengan poin-poin untuk mendapatkan souvenir/hadiah menarik).

Profil Perusahaan



Nama Perusahaan : BIRO PERJALANAN UMUM (BPU)
ROSALIA INDAH

Legalitas : Akta Notaris Hartojo Reksowiguno, SH
Nomor 11 / tanggal 11 Mei 1987

Alamat Kantor : Jl. Raya Solo – Sragen KM. 7,5 Palur, Jaten,
Karannanyar, Jawa Tengah

Nomor Telepon : (0271) 825173 (hunting)

Nomor Faks : (0271) 827205

E-mail & Homepage : PO@Rosalia-Indah.com & www.rosalia-indah.com

Nama Pemilik : Yustinus Soeroso

NPWP : 6.392.297.5.526.000

Direktur Utama : Yustinus Soeroso

Direktur Keuangan : Yustina Rahyuni Soeroso

Direktur Operasional : Yustina Anna Rosalia

Asisten Direktur Utama: Yustinus Rosanto Adi

2. Lokasi Perusahaan

Kantor Pusat berlokasi di Jl. Raya Solo – Sragen KM 7,5 Palur, Jaten Karanganyar, Jawa Tengah.

3. Visi dan Misi BPU Rosalia Indah

a) Visi BPU Rosalia Indah

“Menjadi perusahaan transportasi darat antar kota antar propinsi dan wisata yang unggul dalam kualitas dan pelayanan demi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan”

b) Misi BPU Rosalia Indah

1. Memberikan pelayanan prima demi kepuasan pelanggan dengan menerapkan panca pesona BPU. Rosalia Indah yang meliputi : Keamanan, Kebersihan, Kenyamanan, Ketepatan dan Kekeluargaan.
2. Menyediakan sarana dan prasarana yang didukung dengan teknologi informasi yang handal
3. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

commit to user

4. Sumber Daya Manusia

A. Tugas - Tugas masing-masing Divisi

Pada BPU Rosalia Indah terdapat beberapa divisi yang memiliki tugas yang berbeda-beda. Divisi tersebut antara lain:

a) Divisi Personalia dan Umum

Divisi ini bertugas mengelola dan aktivitas kepersonaliaan SDM yang ada dalam perusahaan termasuk analisa dan tingkat kesejahteraan karyawan dan pemberdayaan aset perusahaan.

b) Divisi Marketing dan Sales

Satu divisi yang berperan penting di BPU Rosalia Indah di bagian ini terjadi proses promosi dan jual beli tiket. Divisi ini mengatur keberangkatan armada dan kontrol tiap agen yang ada di Jawa dan Sumatra. Selain itu, dalam divisi ini juga terdapat karyawan yang mendengar dan menanggapi suara konsumen dalam saran maupun kritik.

c) Divisi Keuangan

Divisi keuangan bertugas mengelola keuangan perusahaan secara keseluruhan timbul transaksi keuangan dengan perusahaan lain dan pengelolaan sistem seluruh agen Rosalia Indah. Selain itu divisi ini juga bertugas

commit to user

pada analisis anggaran operasional guna menerapkan efisiensi biaya operasional - operasional semua sektor.

d) Divisi Engineering

Pada divisi ini khusus menangani bidang teknik baik perbaikan maupun perawatan armada. Divisi Engineering memiliki mekanik – mekanik yang ditempatkan di beberapa pos kontrol disepanjang jalur lintasan jawa dan sumatra. Selain itu divisi ini menyediakan mobil storing lengkap dengan suku cadang dan mekanik yang beroperasi dititik rawan kerusakan jalur yang dilalui armada.

B. Personalia

Jumlah tenaga kerja dalam suatu perusahaan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Peranan penting tersebut sangat menunjang sistem operasi dalam perusahaan. Jumlah tenaga kerja dengan keahlian yang tersedia dapat dilihat secara nyata dalam berkembangnya suatu perusahaan. Hal itu tak lepas dari pekerjaan manusia sebagai sumber daya yang penting bagi perusahaan.

a. Jam Kerja

Jam kerja dalam BPU Rosalia Indah menggunakan sistem kerja yang sudah disepakati bersama, karena perusahaan sudah merasa cukup mampu dengan sistem
commit to user

kerja perusahaan. Dengan sistem kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dan kesepakatan bersama perusahaan mengatur hari dan jam kerja karyawan yaitu:

Jam kerja : 08.00 – 17.00 WIB

Hari Kerja : Senin – Minggu

Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

Ketentuan ini berlaku bagi seluruh karyawan baik tingkat atas sampai bawah. Kecuali satpam harus ada ditempat dan bergantian.

b. Pengupahan Bagi Karyawan

Sistem pemberian upah pada BPU Rosalia Indah diterima setiap akhir bulan, sedangkan status yang ada pada perusahaan adalah karyawan tetap. Yaitu karyawan yang penerimaannya diberlakukan masa percobaan selama tiga bulan, setelah dinilai mampu, baru diangkat menjadi karyawan tetap.

c. Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan Karyawan sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan, karena hal ini sanget berpengaruh terhadap kelancaran operasional perusahaan. Pemberian berbagai fasilitas kepada karyawan diharapkan dapat memberikan rasa nyaman saat bekerja. Fasilitas -

commit to user

fasilitas yang di berikan oleh Perusahaan kepada karyawan BPU Rosalia Indah antara lain:

1) Pemberian Gaji Bulanan

Pemberian Gaji bulanan di berikan tiap akhir bual dan besarnya seperti ketentuan dalam perusahaan.

2) Pemakaian/seragam kerja

Seluruh karyawan diberikan pakaian kerja dari perusahaan.

3) Makan

Di BPU Rosalia Indah diberi makan oleh perusahaan sebanyak satu kali makan. Yaitu waktu istirahat yang sudah ditentukan oleh perusahaan dengan menu makan yang disajikan memenuhi standar kesehatan.

4) Cuti Kerja

Karayawan memiliki waktu kerja selama 12 bulan, dan berhak mendapatkan cuti selama 12 hari dan selama cuti mendapatkan upah penuh.

5) Asuransi

Seluruh karyawan diberikan asuransi baik dari kesehatan, kecelakaan kerja, dan jaminan hari tua.

B. Proses Magang Kerja

1. Waktu dan Pelaksanaan Magang Kerja

Jangka Waktu : 15 Januari 2013 – 15 Februari 2013

Tempat : Biro Perjalanan Umum Rosalia Indah

Alamat : Jl. Raya Solo – Sragen KM 7,5 Palur, Jaten,
Karanganyar, Jawa Tengah

2. Kegiatan Magang

Dengan Persetujuan dari BPU Rosalia Indah kegiatan magang dilaksanakan mulai tanggal 15 Januari 2013 sampai dengan tanggal 15 Februari 2013. Dan dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB dengan hari kerja Senin - Sabtu, dan hari Minggu libur. Hari pertama perkenalan dengan semua staff dan karyawan yang ada di divisi masing-masing, kemudian diberi arahan oleh manager, dan diberi mentor untuk mengawasi kinerja selama proses magang. Hari kedua dan seterusnya diberi arahan oleh mentor mengenai kegiatan apa saja yang dilakukan selama proses magang, kemudian dilanjutkan untuk diberikan tugas kerja antara lain menginput nota - nota penjualan kedalam komputer, merekapitulasi data barang kedalam komputer, menginput data agen, membuat laporan stok opname barang, membuat laporan data barang masuk dan keluar kedalam komputer yang sudah masuk ke server BPU Rosalia Indah.

commit to user

Server BPU Rosalia Indah merupakan suatu sistem yang digunakan perusahaan sebagai media atau alat untuk menginput data yang berhubungan dengan proses berjalannya perusahaan. Minggu terakhir penulis melakukan tanya jawab kepada bagian marketing untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk bahan penelitian. Hari terakhir magang melakukan perpisahan dengan staff dan karyawan di BPU Rosalia Indah.

C. Pembahasan Masalah

1. Pembahasan

Kegiatan komunikasi BPU Rosalia Indah ini ditunjujkkam untuk publik eksternal organisasi atau perusahaan yaitu keseluruhan elemen yang berada diluar perusahaan yang tidak berkaitan secara langsung dengan perusahaan, seperti masyarakat sekitar perusahaan, pemerintah, konsumen, pesaing dan lain sebagainya. Melalui kegiatan eksternal ini, diharapkan dapat menciptakan kedekatan dan kepercayaan publik eksternal kepada perusahaan. Dengan begitu maka akan tercipta hubungan yang harmonis dan menimbulkan citra baik perusahaan dengan publik eksternal.

Kegiatan hubungan eksternal yang dilakukan humas atau public relations BPU Rosalia Indah yaitu:

commit to user

1. Hubungan dengan Komunitas

Membina hubungan dengan komunitas merupakan wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan sekitar perusahaan. Komunitas tersebut berbentuk dalam berbagai kelompok, contohnya dari kantor Rosalia Indah sendiri, seperti kelompok fustal, kelompok senam wanita, sedangkan dengan masyarakat luar atau penumpang, terbentuk Rosalia Indah Mania (RIM) yang beranggotakan dari berbagai kota. Untuk masyarakat sekitar, bakti sosial dengan memberikan sembako, dan dalam pembukaan lowongan ada kesempatan khusus untuk masyarakat sekitar. Ini bisa diartikan sebagai tanda terimakasih perusahaan kepada komunitas.

2. Hubungan dengan Pelanggan

Membina hubungan dengan pelanggan yang baik dilakukan agar pelanggan yang baru satu dua kali membeli harus diusahakan agar menjadi pelanggan tetap. Sedang mereka yang belum pernah membeli sama sekali, diusahakan agar tertarik perhatiannya dan mencobanya, untuk kemudian digerakkan sehingga menjadi pelanggan tetap dengan cara melakukan komunikasi, baik dengan cara publisitas, maupun periklanan.

3. Hubungan dengan Pemerintah

Membina hubungan dengan pemerintah yang melalui tugas membina dengan instansi pemerintah, dilakukan dengan *commit to user*

memberikan kalender, agenda, atau kartu ucapan untuk pemerintah. Untuk peraturan-peraturan pemerintah rosalia memberikan standarisasi dalam mengendarai bus. Diharapkan dapat terjalin hubungan yang indah.

4. Hubungan dengan Media Masa dan Pers

Hubungan dengan media massa dan pers merupakan alat pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi berbagai kegiatan program kerja atau untuk kelancaran efektifitas komunikasi humas dengan pihak publik eksternal. Dengan hubungan baik antara BPU Rosalia Indah dengan media masa atau pers, perusahaan dapat mencegah, mengontrol, dan meminimalisir perkataan - perkataan negative atau pemberitaan yang salah tentang perusahaan dimedia masa.

Sejauh ini kegiatan humas BPU Rosalia Indah lebih mengarah pada kegiatan sosial yang menguntungkan masyarakat disekitar solo seperti Perekrutan Karyawan, Undian Berhadiah, event Batik Karnaval, Valentine Day dan mengadakan Gemar Membaca Bersama Utra (GMB). Dengan hubungan dan komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan komunikasi eksternal dapat memberikan pencitraan yang positif terhadap perusahaan, karena pihak perusahaan merupakan bagian yang tidak terlepas dari masyarakat sekitar sehingga terjalin hubungan yang harmonis, selaras dan saling menguntungkan antara perusahaan dan masyarakat sekitar.

commit to user

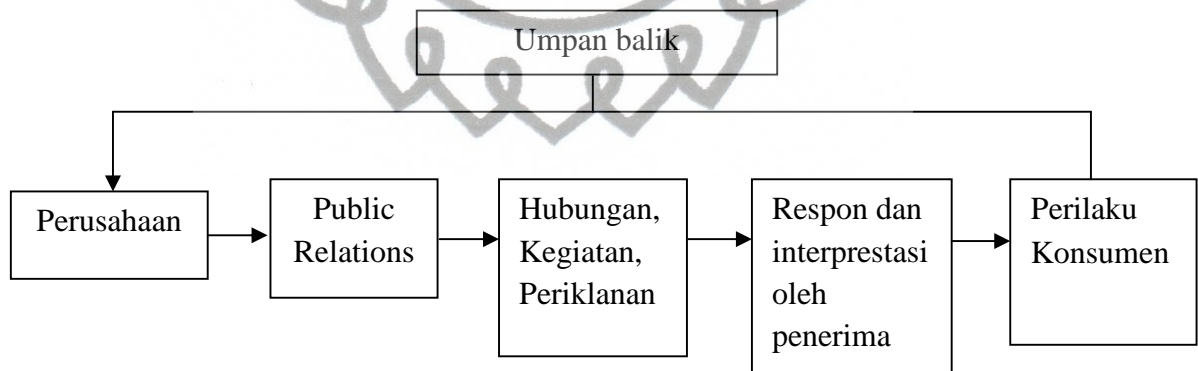
Melalui event-event yang diselenggarakan BPU Rosalia Indah inilah hubungan atau komunikasi antara perusahaan internal dengan perusahaan eksternal dengan masyarakat seperti dengan media cetak dan elektronik, masyarakat, pemerintah daerah dapat lebih harmonis, karena event BPU Rosalia Indah tidak akan berjalan tanpa dukungan dari pihak eksternal.

14 februari 2013 dan 15 maret 2013 diadakan event Valentine Day dan ulang tahun BPU Rosalia Indah. Event Valentine Day perusahaan bagi-bagi coklat kepada seluruh staf, karyawan, dan pelanggan. Dengan bagi - bagi coklat merupakan wujud kasih antara perusahaan kepada semua orang. Mulai dari staf, karyawan dan pelanggan. Sedangkan Event Ulang Tahun yang diadakan dibulan maret tersebut masih dirahasiakan, Karena acara tersebut masih rahasia perusahaan.

Kesuksesan BPU Rosalia Indah melalui event-eventnya tak luput dari peran serta pers dan media, maka dari itu humas BPU Rosalia Indah selalu mengundang rekan pers dan media tiap kali ada event baik berskala besar atau berskala kecil. BPU Rosalia Indah menyadari bahwa kesuksesan yang diraih selama ini berkat campur tangan rekan-rekan pers dan media. Dengan demikian citra BPU Rosalia Indah sebagai perusahaan transportasi dapat dicapai dan dipertahankan.

commit to user

Kegiatan Marketing Communications di BPU Rosalia Indah dilakukan untuk membentuk citra perusahaan dan mengejar keuntungan, perusahaan juga harus memperhatikan dan terlibat pada pemenuhan kesejahteraan masyarakat dan turut berkontribusi aktif dalam menjaga lingkungan. Konsep dasar kegiatan marketing communications adalah kesadaran bahwa terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan. Dalam kegiatan ini lebih memperlakukan pelanggan sebagai mitra. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan bersifat timbal balik dan kegiatan-kegiatan yang disajikan harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.



Sumber: BPU Rosalia Indah

Gambar 3. 1
Konsep Komunikasi

2. Faktor Penghambat

Kegiatan Marketing Communications BPU Rosalia Indah yang dilakukan selama ini cukup efektif dalam menarik lebih banyak minat pengunjung. Namun lebih banyak terdapat hambatan - hambatan dalam melaksanakan kegiatan - kegiatan Marketing Communications. Hambatan tersebut berasal dari internal dan eksternal, hambatan eksternal perusahaan, antara lain keterbatasan masyarakat menggunakan media dalam mengiklankan atau mempromosikan kegiatan apa yang akan dilaksanakan oleh BPU Rosalia Indah dan untuk hambatan internal perusahaan seperti kurangnya kemampuan serta minimnya tenaga public relations dalam perusahaan. Namun divisi Marketing dan Public Relations selalu dapat menyelesaikan hambatan tersebut dengan memaksimalkan semua media promosi yang ada di BPU Rosalia Indah, antara lain Radio, Buku telepon, Website, Koran Lokal, Baliho atau Spanduk dan diharapkan juga pihak dari perusahaan menambah jumlah karyawan dibagian public relations serta merekrut karyawan yang mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam public relations .

3. Kelemahan

1. Kurangnya Komunikasi atau dialog yang terjalin dengan pelanggan atau media. Komunikasi tersebut seperti Public Relations harus membiasakan diri tiap hari membaca surat kabar,
commit to user

mendengarkan radio dan menonton televisi untuk mengetahui propaganda dari perusahaan saingannya yang mungkin merebut publiknya. Dan harus tetap bergiat selain mempertahankan pelanggan yang sudah tetap, juga mengajak mereka yang belum menjadi pelanggan agar menjadi pelanggannya yang tetap.

2. Public Relations tidak mengikuti prosedur perusahaan, karena banyaknya komplain atau kritikan dari masyarakat yang masih terabaikan.
3. Terkadang bagian marketing ikut mengambil bagian dalam kinerja Public Relation. Karena Minimnya tenaga Public Relations pada BPU Rosalia Indah. Dengan jumlah tenaga kerja yang minim di public relations belum cukup untuk mengatasi masalah, menanggapi pendapat masyarakat, serta membina hubungan dengan public ekstern, sehingga bagian public relations merasa kewalahan.

4. Solusi

1. Disini diharapkan public relations membiasakan diri dan lebih meningkatkan perkembangan dunia telekomunikasi dalam mengetahui kemajuan dari pesaingnya untuk merebut pelanggan.
2. Perusahaan lebih mempertegas prosedur perusahaan agar public relations menanggapi komplain masyarakat. Dengan menanggapi

commit to user

semua komplain dari pelanggan, maka pelanggan merasa diperhatikan dan membuat pelanggan loyal.

3. Diharapkan pihak BPU Rosalia Indah menambah anggota karyawan di bagian Public Relation. Dengan merekrut karyawan baru yang sudah mempunyai pengalaman di bagian Public Relations atau memutasi karyawan lama dibagian lain untuk di tempatkan di bagian Public Relations. Karena karyawan lama yang sudah lama bekerja di BPU Rosalia Indah lebih mengetahui seluk beluk Perusahaan tersebut. Mulai dari mempromosikan produknya hingga menanggapi tanggapan masyarakat. Sehingga dapat meminimalkan hambatan. Dengan begitu, pihak marketing bisa mengerjakan tugasnya masing-masing.

5. Kelebihan

1. Public Relations harus mampu membuat konsep, kualitas produk atau jasa yang akan direalisasi dengan segala sesuatu yang termasuk sarana prasarana sehingga bisa direalisasikan. Dengan ini BPU Rosalia Indah telah mampu secara kualitatif yang dengan perhitungan yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
2. BPU Rosalia Indah mampu memilih atau menggunakan media yang tepat untuk mengenalkan produknya kepada masyarakat. Mengerti kekuatan perusahaan, dan peka terhadap perusahaan, serta dengan perhitungan anggaran yang tepat pula. BPU Rosalia

commit to user

Indah juga mengenal masing-masing keunikan media sehingga tahu untuk apa serta dapat memperhitungkan jarak dan frekuensinya.

3. BPU Rosalia Indah juga pandai dalam menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas informasi secara lisan, tertulis dan melalui gambar kepada publik supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang kegiatan yang diadakan BPU Rosalia Indah.

