

BAB III

OBJEK OBSERVASI

3.1 Sejarah Singkat PO. Gunung Sembung Putra

PO. Gunung Sembung adalah suatu perusahaan jasa transportasi yang melayani tur wisata & ziarah di wilayah Jawa, Madura, Bali, Lombok, Sumatera dan sekitarnya. PO. Gunung Sembung berdiri pada tahun 1980 dengan alamat kantor di Jl. Raya Cipanjalu No. 57 Ujungberung yang pada saat pendirian hanya memiliki 2 bus saja.

Seiring dengan perkembangan perekonomian yang semakin pesat, pada tahun 1982 mulai bermunculan pabrik-pabrik tekstil dan sebagainya di wilayah Bandung Timur. Karena mulai bermunculan pabrik-pabrik tekstil ini yang membuat PO. Gunung Sembung mengembangkan usahanya dengan menerima untuk angkutan karyawan. berdasarkan hal tersebut, PO. Gunung Sembung kemudian menambah armada busnya sebanyak 2 bus. Sehingga armada bus yang dimiliki PO. Gunung Sembung sampai tahun 1982 adalah 4 bus.

Waktu terus berjalan dan bisnis pun mulai berkembang, armada bus PO. Gunung Sembung pun bertambah dari tahun ke tahunnya. Peningkatan jumlah bus yang dimiliki PO. Gunung Sembung untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Karena banyaknya bus yang dimiliki PO. Gunung Sembung sehingga garasi tempat menyimpan bus-bus sudah tidak memadai lagi, akhirnya PO. Gunung Sembung memutuskan untuk pindah kantor ke tempat yang memiliki garasi lebih luas.

Pada tahun 1999 PO. Gunung Sembung pindah kantor / *pool* / garasi ke Jl. Raya Cinunuk No. 126A. Perpindahan kantor ini kemudian diikuti dengan perubahan nama perusahaan menjadi PO. Gunung Sembung Putra (GSP).

Dalam menjalankan usahanya dalam bidang transportasi PO. Gunung Sembung Putra didukung dengan fasilitas, seperti pelayanan yang ramah oleh karyawan, ketepatan waktu dalam pemberangkatan dengan tepat waktu sampai di tujuan dan kebersihan armadanya sehingga dapat memberikan kenyamanan, kepuasan, dan keamanan yang semaksimal mungkin yang diberikan oleh PO. Gunung Sembung Putra kepada para pelanggan. Hingga sampai saat ini PO. Gunung Sembung Putra memiliki armada sebanyak 29 unit, 9 unit diantaranya adalah bus AC dan sisanya bus non AC.

Secara teratur armada bus diperiksa dan ditangani oleh tenaga ahli yang handal dan profesional, pengemudi serta awak bus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan mutakhir di dalam menjaga dan melaksanakan segala tanggungjawab untuk memenuhi kenyamanan pelanggan.

Didukung oleh manajemen yang berpengalaman, PO. Gunung Sembung Putra berusaha mengadakan pembenahan dan peningkatan pelayanan yang menyangkut kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan pengembangan jaringan perusahaan (*company network development*).

Di dalam mewujudkan komitmen PO. Gunung Sembung Putra yang prima, maka secara berkala dan berkesinambungan diadakan penilaian dengan mengevaluasi pelayanan dan kinerja untuk dapat meningkatkan kualitas mutu

dalam memenuhi kepuasan dan kenyamanan pelanggan, dengan memberikan pelayanan tepat waktu, tarif yang memadai dan proporsional.

PO. Gunung Sembung Putra berupaya untuk membangun dan menjaga citra pelayanan sebaik mungkin serta memberikan kualitas jasa yang terbaik kepada pelanggan dalam upaya meyakinkan masyarakat bahwa PO. Gunung Sembung Putra adalah perusahaan transportasi pariwisata yang dapat diandalkan dan selalu berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik.

3.2 Visi dan Misi PO. Gunung Sembung Putra

Dalam menjalankan usahanya, PO Gunung Sembung Putra memiliki visi dan misi, yaitu :

Visi :

Menjadi perusahaan transportasi perjalanan wisata yang handal, yang memiliki pengalaman dalam hal pariwisata serta armada bus yang sangat baik.

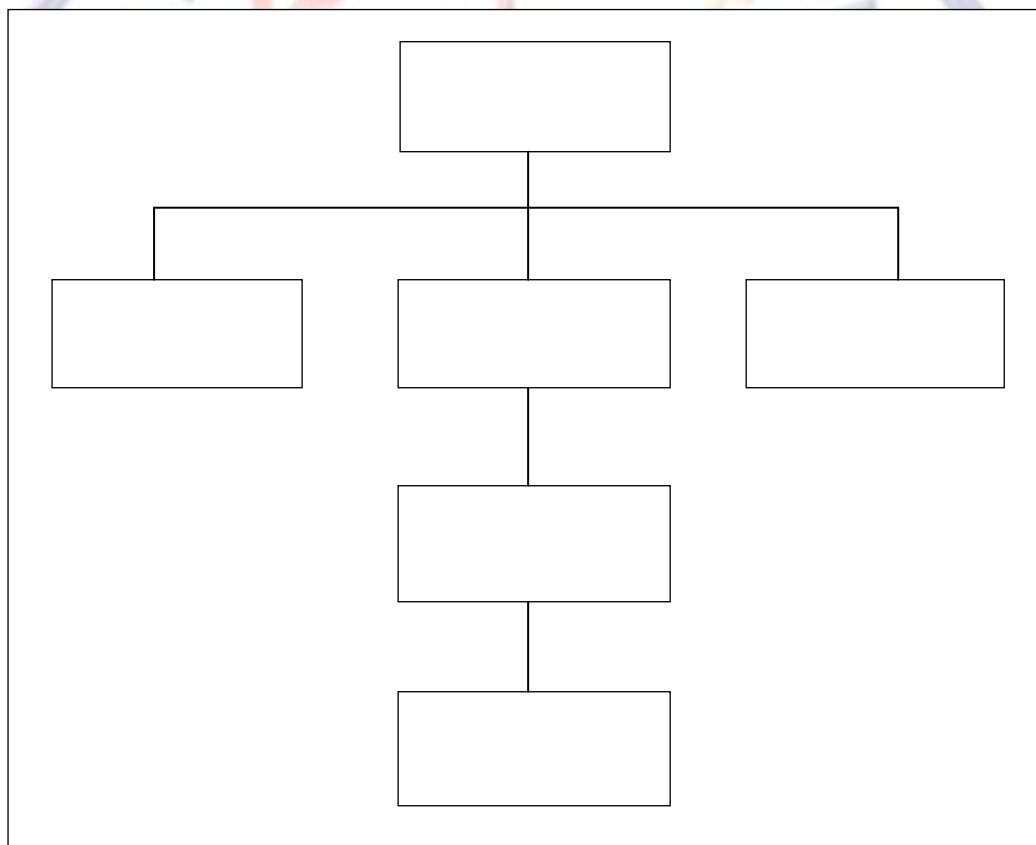
Misi :

1. Memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen yang telah memakai jasa bus pariwisata Gunung Sembung Putra.
2. Memudahkan konsumen dalam melakukan setiap pemesanan dan transaksi sesuai dengan permintaan konsumen.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan antara tiap bagian yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya struktur organisasi dapat menggambarkan dengan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Maka dari itu adanya pengorganisasian dalam suatu perusahaan dapat menghindari penyalahgunaan tugas dan fungsi dari unit-unit organisasi yang ada didalamnya.

Adapun struktur organisasi di PO. Gunung Sembung Putra dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PO. Gunung Sembung Putra
Sumber : PO. Gunung Sembung Putra

3.4 Deskripsi Tugas PO. Gunung Sembung Putra

Deskripsi tugas adalah penjelasan tentang tugas dari setiap bagian di PO.

Gunung Sembung Putra.

1. Pimpinan

Pimpinan adalah seseorang yang mengatur seluruh gerak-gerik dan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam kegiatan sehari-hari termasuk rencana kedepan yang berhubungan dengan kemajuan perusahaan.

2. Bagian Keuangan

Bagian keuangan adalah pihak yang bertugas untuk mengatur keuangan dalam perusahaan dan bertanggung jawab atas segala hal yang berkaitan dengan keuangan.

3. Bagian Administrasi

Bagian administrasi adalah pihak yang bertugas untuk membuat laporan perusahaan.

4. Bagian Pelayanan

Bagian pelayanan adalah pihak yang bertugas untuk melayani konsumen dalam pemesanan bis.

5. Bagian Operasional

Bagian operasional adalah pihak yang bertanggung jawab atas kegiatan perjalanan wisata.

3.5 Tujuan Wisata PO. Gunung Sembung Putra

Tujuan wisata pada PO. Gunung Sembung Putra bervariasi dengan harga yang berbeda sesuai dengan tujuan wisata tersebut dan jangka waktu wisatanya.

Daerah tujuan wisata PO. Gunung Sembung Putra, diantaranya :

Tabel 3.1 Daftar tujuan wisata dan harga

No	Tujuan Wisata	Waktu	Tarif AC	Tarif non AC
1	Patenggang – Ciwidey	1 hari	Rp 1.500.000	Rp 1.800.000
2	Cileunca - Pangalengan	1 hari	Rp 1.500.000	Rp 1.800.000
3	Cirata – Purwakarta	1 hari	Rp 1.700.000	Rp 2.000.000
4	Pelabuhan Ratu	1 hari	Rp 2.200.000	Rp 2.700.000
5	Jakarta	1 hari	Rp 2.200.000	Rp 2.700.000
6	Garut	1 hari	Rp 1.500.000	Rp 1.800.000
7	Tasik	1 hari	Rp 2.000.000	Rp 2.500.000
8	Pamijahan	1 hari	Rp 3.000.000	Rp 3.000.000
9	Cirebon	1 hari	Rp 2.000.000	Rp 2.500.000
10	Pelabuhan Ratu	1 hari 2 malam	Rp 3.000.000	Rp 3.500.000
11	Jakarta	1 hari 2 malam	Rp 3.000.000	Rp 3.500.000
12	Banten	1 hari 2 malam	Rp 4.500.000	Rp 5.500.000
13	Banten	2 hari 3 malam	Rp 5.500.000	Rp 6.500.000
14	Banten-Lampung-Way Kambas	2 hari 3 malam	Rp 6.500.000	Rp 8.000.000
15	Pangandaran	2 hari 2 malam	Rp 4.000.000	Rp 5.000.000
16	Guci – Tegal	2 hari 2 malam	Rp 5.500.000	Rp 6.500.000
17	Yogyakarta	1 hari 2 malam	Rp 5.500.000	Rp 7.000.000
18	Yogyakarta	2 hari 3 malam	Rp 6.500.000	Rp 8.000.000
19	Demak	1 hari 2 malam	Rp 5.500.000	Rp 7.000.000
20	Demak	2 hari 3 malam	Rp 6.500.000	Rp 8.000.000
21	Solo Kota	1 hari 2 malam	Rp 6.000.000	Rp 7.500.000
22	Solo s/d T. Mangu	2 hari 3 malam	Rp 7.000.000	Rp 8.500.000
23	Surabaya – Blitar	3 hari 4 malam	Rp 9.000.000	Rp 11.000.000
24	Madura	5 hari 5 malam	Rp 11.000.000	Rp 13.000.000
25	Bali	7 hari	Rp 14.000.000	Rp 17.000.000

Sumber : PO. Gunung Sembung Putra

3.6 Aturan Pemesanan Bus

Pemesanan bus dapat dilakukan pada hari senin hingga sabtu di mulai pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Aturan pemesanan bus yang berlaku pada PO. Gunung Sembung Putra adalah pemesanan harus disertai dengan uang muka sebesar Rp 25% dari tarif tujuan wisatanya.

3.7 Aturan Pembatalan Bus

Adapun aturan-aturan yang digunakan oleh PO. Gunung Sembung Putra apabila terjadi pembatalan yang dilakukan oleh konsumen diantaranya :

1. Pembatalan paling lambat dilakukan 2 minggu sebelum hari keberangkatan
2. Apabila pembatalan dilakukan secara mendadak maka uang muka yang sudah dibayarkan oleh konsumen akan hangus atau menjadi pendapatan bagi perusahaan.

