

BAB II

GAMBARAN UMUM PT ROSALIA INDAH TRANSPORT

2.1 Sejarah Singkat

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 Perusahaan Otobis atau disingkat PO Rosalia Indah. Seiring tuntutan pemerintah berkaitan dengan bentuk badan usaha, maka di tahun 2015 PO Rosalia Indah berubah menjadi perusahaan berbadan hukum dengan nama PT ROSALIA INDAH TRANSPORT. Dalam operasionalnya, PT Rosalia Indah Transport selalu mengedepankan kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan serta kebersihan armadanya.

Sejarah berdirinya PO Rosalia Indah ini dimulai awal tahun 1983 dengan armada pertama yaitu Colt Diesel Nopol AD 9866 A dengan membawa penumpang jurusan Blitar. Kemudian berlanjut usaha transport Travel berkembang pesat, dengan trayek Jogja – Surabaya dan Jogja - Blitar dan Malang dengan armada Colt Diesel dan Isuzu Colt T120. Kemudian pada tahun 1991 barulah mempunyai lima (5) armada bis dengan merk Hino type AK dengan karoseri Laksana dengan trayek Solo - Blitar yang waktu itu masih “Bumel Non AC”, belum Bis Malam yaitu dengan Nopol AD 2874 A, AD 2875 A, AD 2876 A, AD 2877 A dan AD 2881 A. Seiring berjalannya waktu, perusahaan yang baru didirikan ini mulai mengalami akselerasi perkembangan yang dinamis, sehingga pada tanggal 21 Maret 1991 PO Rosalia Indah mengantongi izin usaha menjadi BIRO PERJALANAN UMUM disingkat BPU ROSALIA INDAH dengan No. 05/D.2/BPU/III/1991 dari Deparpostel Dirjend Pariwisata. Selanjutnya pada tahun 2015 berdasarkan SK. Menkumham RI No. AHU-2392920.AH.01.01 tanggal 15 April 2015 perusahaan ini berubah menjadi berbadan hukum dengan nama PT Rosalia Indah Transport

yang beralamat di Jalan Raya Solo - Sragen KM. 7,5 Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah.

PT Rosalia Indah Transport adalah sebuah perusahaan yang sedang berkembang pesat dan merupakan perusahaan pribumi yang diperhitungkan dalam percaturan bisnis jasa angkutan darat di Indonesia. Ketatnya kondisi persaingan bisnis transportasi darat sejak era 1990-an sampai saat ini bukan menjadi kendala bagi PT Rosalia Indah Transport, 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 jangkau luas, lebih handal dan lebih mantap hingga saat ini, dengan sumber daya manusia lebih dari 1.000 personil dan lebih dari 140 kantor perwakilan dan agen Rosalia Indah tersebar di Jawa - Sumatera. Bahkan PT Rosalia Indah Transport juga telah siap melayani pangsa pasar pariwisata ataupun carter bis pariwisata dengan armada khusus.

2.2 Visi dan Misi

PT Rosalia Indah Transport memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi

Menjadi perusahaan transportasi darat antar kota antar propinsi dan pariwisata yang unggul dalam kualitas dan pelayanan demi kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan.

Misi

Adapun misi yang diemban oleh PT Rosalia Indah Transport adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan pelayanan prima demi kepuasan pelanggan dengan menerapkan Panca Pesona PT Rosalia Indah Transport 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.

2.3 Esensi Pelayanan

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, PT Rosalia Indah Transport memiliki esensi pelayanan sebagai berikut:

- 1) Memahami, peduli dan menghargai kebutuhan pelanggan yang bertujuan kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan seutuhnya.
- 2) Orientasi pelayanan berbasis 5 K (Panca Pesona) :
 - a) Keamanan
 - b) Kebersihan
 - c) Kenyamanan
 - d) Ketepatan
 - e) Kekeluargaan
- 3) Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan 5 S (Panca Performa) :
 - a) Senyum
 - b) Sapa
 - c) Sopan
 - d) Sabar
 - e) Sepenuh Hati

2.4 Kelompok Usaha Rosalia Indah Group

Rosalia Indah Group memiliki banyak kelompok usaha, kelompok usaha tersebut sebagai berikut:

1. PT Rosalia Indah Transport

PT Rosalia Indah Transport adalah salah satu unit kelompok usaha Rosalia Indah Group yang bergerak dalam bidang pelayanan transportasi darat atau bis AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) yang melayani jasa angkutan penumpang mulai dari rute Jember – Malang – Surabaya – Madiun – Solo – Jabodetabek – Sumatra – Palembang. Selain itu juga melayani armada pariwisata dan carter armada berbagai ukuran dengan harga terjangkau. Alamat kantor pusat PT Rosalia Indah Group : Jl. Raya Solo – Sragen Km. 7,5 Jaten Palur Karanganyar.

2. Rosalia Indah & Travel

Rosalia Indah & Travel melayani tiket pesawat domestic dan internasional, tiket kereta api, kapal api voucher hotel, paket wisata, dokumen perjalanan.

- Kantor : Jl. Solo – Sragen Km 32 Palur – Karanganyar.
- Kantor Pemasaran : Jl. Slamet Riyadi No. 164 Solo – Jawa Tengah.
- Kantor Cabang : Jl. Arjuna No. 111 Surabaya.

3. PT Rosalia Express

PT Rosalia Express adalah salah satu unit usaha Rosalia indah Group yang bergerak dalam bidang Jasa Titipan Paket. Paket pengiriman barang dari pelanggan ataupun masyarakat umum bisa dilayani kantor cabang dan perwakilan di Malang, Surabaya, Yogyakarta, Jakarta, Bogor, Tangerang bahkan sampai di Lampung (Sumatra). Kantor Pusat : Jl. Raya Solo – Sragen Km7,5 Jaten – Karanganyar.

4. PT Guwatirta Sejahtera

PT Guwatirta memproduksi air minum dalam kemasan dengan merk dagang UTRA dengan berbagai ukuran.

- Dalam bentuk cup (gelas): Utra 120 ml dan 240 ml.
- Dalam bentuk botol: Utra 330 ml, 600 ml dan 1500 ml.
- Dalam bentuk gallon: Utra gallon 19 ltr.

Kantor : Jl. Raya Solo – Sragen Km 7,5 Jaten – Karanganyar.

5. Ros-In Hotel

Ros-In Hotel merupakan unit usaha RI Group yang bergerak dalam bidang perhotelan, yang melayani penginapan yang nyaman dan dilengkapi fasilitas perlengkapan yang eksklusif. Kantor : Jl. Raya Lingkar Selatan 115 Yogyakarta.

6. Rosalia Indah Hotel

Rosalia Indah Hotel merupakan unit usaha RI Group yang bergerak dalam bidang perhotelan, yang melayani penginapan yang nyaman dan dilengkapi fasilitas perlengkapan yang eksklusif. Kelas Kamar; Superior, Moderat, Duluxe dan Eksekutif. Untuk Meeting Room; Parang Kusumo, Parang

Pandan dan Parang Kencono yang dapat menampung sekitar 30 - 300 orang.
Kantor : Jl. Veteran 196, Umbulharjo Yoyakarta.

7. CV Rosalia Indah

CV Rosalia Indah adalah salah satu unit usaha di RI Group yang bergerak dalam bidang layanan pengisian bahan bakar umum (SPBU) yang meliputi : Premium, Solar, Pertamina, Pertamina dex, Oli merk Pertamina, Gas Elpiji.

Kantor SPBU Rosalia Indah 44.577.08 Sroyo : Jl. Lingkar Utara (Solo – Sragen) Sroyo – Jaten – Karanganyar.

Kantor SPBU Rosalia Indah 34.413.34 Jatisari : Jl. Raya Jatisari Karawang Jabar.

8. Central Laundry

Central Laundry adalah salah satu unit usaha Rosalia Indah Group yang bergerak dalam bidang Laundry & Dry Cleaning yang meliputi: Linent Wash, Garment Wash, Guest Wash, Uphole Sterey dan Konveksi. Selain berkonsentrasi dalam bidang laundry, juga melayani product RI Group.
Kantor : Jl. Solo Baru Blok B – 5 Langenharjo – Sukoharjo.

9. Ros-In Mart

Ros-In Mart adalah mini market yang melayani penjualan barang oleh-oleh khas Solo dan kebutuhan sehari-hari. Kantor : Jl. Lingkar Utara (SPBU 44.577.08 Sroyo) Sroyo – Jaten – Karanganyar.

10. RM Rosalia Indah

RM Rosalia Indah adalah rumah makan yang melayani menu makanan khas Solo. Alamat RM. Rosalia Indah:

- RM Rosalia Indah Palur; Jl. Raya Solo – Sragen KM 7,5 Jaten – Karanganyar.
- RM Rosalia Indah Bitung Jl. Raya Serang Km 12,5 Bitung Jaya – Tangerang.
- RM Rosalia Indah Ngawi Jl. PB. Soedirman No. 4 Ngawi.
- RM Rosalia Indah Indramayu Jl. Raya Sukra Km 2 Indramayu.
- RM Rosalia Indah Way Halim Jl. Sokarno-Hatta, Tanjung Seneng, Wayhalim Bandar Lampung.

11. Restoran SEDERHANA

Restoran SEDERHANA adalah restoran yang melayani menu masakan Padang. Alamat Restoran SEDERHANA:

- Jl. Slamet Riyadi No. 469 Kleco – Solo.
- Jl. Panglima Sudirman No. 10 Caruban - Madiun Telp. (0351) 387977 - Fax.(0351)387976

2.5 Penghargaan PT Rosalia Indah Transport

PT Rosalia Indah Transport adalah perusahaan transportasi yang sudah banyak memiliki penghargaan, penghargaan tersebut antara lain:

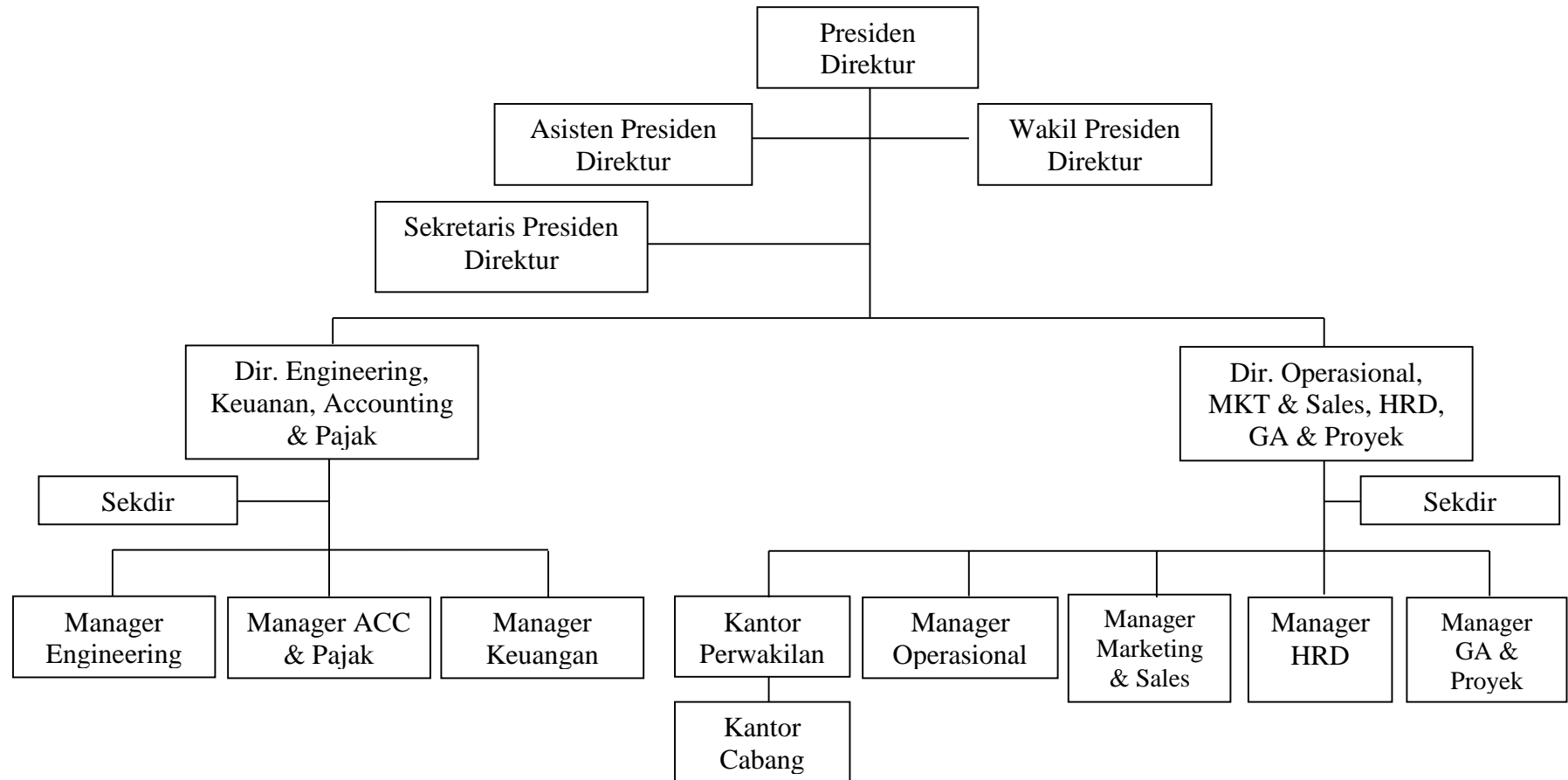
Tabel 2.1 Penghargaan PT Rosalia Indah Transport

| No | Tahun | Dari | Jenis Penghargaan |
|----|-------|---|---|
| 1 | 2002 | Solo Customer Satisfaction Index 2002 SCSI / Harian Umum Solo Pos | Category “Intercity Bus” The Best In Achieving Total Customer Satisfaction |
| 2 | 2009 | Excellent Brand Award Surakarta | The Excellent In Brand Image and Brand Awarenees 2010 di Anugerahkan Kepada Rosalia Indah Kategori Bis Malam. |
| 3 | 2010 | Excellent Brand Award Surakarta | The Excellent In Brand Image and Brand Awarenees 2010 di Anugerahkan Kepada Rosalia Indah Kategori Bis Malam. |
| 4 | 2010 | Kementrian Perhubungan RI | Perusahaan Umum AKAP Kategori Perusahaan Besar Dengan Pelayanan Terbaik 2010 |
| 5 | 2012 | Menteri Perhubungan RI | Piagam Penghargaan: Jasa Angkutan Penumpang Bis PO. Rosalia Indah Dengan Predikat Prima Madya |

| | | | |
|---|------|--------------------------------------|---|
| 6 | 2012 | Menteri Perhubungan RI | Piagam Penghargaan: PT. Rosalia Indah Kategori Perusahaan Besar Sebagai Perusahaan AKAP dengan Pelayanan NON Ekonomi Terbaik Tahun 2012 |
| 7 | 2014 | Menteri Perhubungan RI | Kategori Perusahaan Besar Sebagai Perusahaan AKAP dengan Pelayanan NON Ekonomi Terbaik Tahun 2015 (zero accident) |
| 8 | 2014 | Menteri Perhubungan RI | Piagam Penghargaan: Jasa Angkutan Penumpang Bis PO. Rosalia Indah Dengan Predikat Prima Pratama |
| 9 | 2014 | Dinakertransduk Provinsi Jawa Tengah | Juara Pertama Lomba Cepat Tepat Norma K3 Ketenagakerjaan Program PTK-PSPK |

Sumber: Data SDM & Umum

2.6 Struktur Organisasi PT Rosalia Indah Transport



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Rosalia Indah Transport

Sumber: Data SDM & Umum Tahun 2010