

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **PT KAISA ROSSIE SEMARANG**

##### **2.1 Sejarah PT Kaisa Rossie**

PT Kaisa Rossie Semarang didirikan pada tanggal 10 November 2003 yang dipimpin oleh Hj. Liliwidojani, Amd. Par. pada saat kuliah di Akademi Pariwisata Universitas Trisakti Jakarta. Setelah lulus tahun 1984, beliau kembali ke Semarang dan bekerja di Satura Tour & Travel Semarang yang merupakan perusahaan milik kakak kandungnya sendiri, selama 10 Tahun bergabung di Satura Tour & Travel, beliau dipercaya memegang divisi umroh. Dari pengalaman tersebut, akhirnya pada awal Tahun 2003 beliau memberanikan diri keluar dari Satura Tour & Travel dan membuka Tour & Travel sendiri yang diberi nama Kaisa Rossie.

Hal lain yang membuat beliau bertekad untuk membuka biro perjalanan haji khusus dan umrah adalah pengalaman pertama kali beliau berangkat umroh ke tanah suci, pada saat itu beliau beserta rombongan yang berangkat umroh ke tanah suci tidak dituntun dan tidak mendapatkan informasi secara lengkap dari biro perjalanan yang telah memberangkatkannya. Pada saat itu, beliau bertekad untuk membuka biro perjalanan yang benar-benar memandu konsumen mulai dari suatu hal yang kecil hingga besar.

Bagi PT Kaisa Rossie Semarang, konsumen adalah raja. Prinsip ini tampaknya benar-benar diterapkan oleh biro perjalanan ini, dimana biro ini berkomitmen untuk pelayanan sistem full service, pelayanan tersebut mencakup semua tiket transportasi, baik itu tiket pesawat domestik dan internasional, kereta api, hotel voucher domestik dan internasional, umroh dan haji, paket wisata domestik dan internasional, pengurusan dokumen paspor visa perjalanan, persewaan bus pariwisata dan mobil isuzu elf, MICE (*Metting, Incentive, Conference, Exhibition*) yang semua kami layani dengan harga kompetitif.

Tidak hanya berkomitmen untuk melakukan pelayanan *system full service*, namun PT Kaisa Rossie juga memiliki komitmen memberikan “kepuasan pelanggan”, memiliki prinsip yakni 5S “melayani dengan hati” yang berarti mengedepankan pelayanan terbaik dengan menggunakan ide-ide terbaik, dan memiliki tujuan untuk menjadi pemimpin dan bukan pengikut dalam industri perjalanan. Hal ini terbukti dengan perkembangannya yang dulu sederhana menjadi posisi sebagai pemimpin dalam industri perjalanan. Pencapaian yang telah didapatkan biro perjalanan ini adalah sebagai salah satu yang paling dihormati dan dikagumi di area Jawa Tengah. Dengan perkembangannya yang sangat pesat tersebut PT Kaisa Rossie hingga saat ini telah memiliki 5 cabang usaha yakni di Semarang, Jakarta, Lampung, dan Kabupaten Semarang.

Selain itu, kemajuan PT Kaisa Rossie Semarang juga dikarenakan adanya kelengkapan perlengkapan perangkat kerja sehingga, membuat pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Adapun, diantaranya: sistem jaringan komputer untuk pemesanan tiket pesawat untuk reservasi hotel, dan armada bus. Selain itu, adanya mobil kijang, elf dengan sopir yang berstandar pariwisata dan terdapat pelayanan tiket non stop 24 jam dalam 7 hari yang ada di Semarang.

## **2.2 Tujuan Pendirian PT Kaisa Rossie**

PT Kaisa Rossie bertujuan menjadi pemimpin dan bukan pengikut dalam industri perjalanan. Kami telah berkembang dari yang sederhana menjadi keposisi sekarang karena komitmen total untuk “kepuasan pelanggan”. Dan kami telah menciptakan koneksi tak tertandingi dengan vendor diseluruh Indonesia. Pencapaian kami sebagai pemimpin dalam industri perjalanan telah menetapkan kami sebagai salah satu yang paling dihormati dan dikagumi di area Jawa Tengah, kami mengikuti prinsip yaitu “Melayani dengan Hati”, yang berarti pelayanan terbaik, orang-orang berpengalaman terbaik dan ide-ide terbaik, ketiga pilar tersebut telah menjadi keunggulan dari kami.

### **2.3 Visi dan Misi PT Kaisa Rossie**

PT Kaisa Rossie Semarang merupakan sebuah biro perjalanan yang tentu mempunyai Visi dan Misi yang jelas, tanpa adanya visi dan misi yang jelas biro perjalanan tidak bisa dikatakan sebagai sebuah biro perjalanan. Dengan adanya Visi dan Misi PT Kaisa Rossie akan semakin terarah. Adapun visi dan misi PT Kaisa Rossie adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Sebagai penyedia jasa di bidang perjalanan dalam segala kebutuhan (perjalanan ibadah, perjalanan wisata, perjalanan business, perjalanan dinas, dll) baik di dalam negeri maupun internasional yang lengkap dan mampu memberikan layanan yang mudah, cepat, dan nyaman dengan kualitas yang bisa di andalkan dalam rangka menuju pasar global dunia pariwisata”.

b. Misi

1. Menjadi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Biro Perjalanan Wisata yang kaya akan pengalaman dan mampu bersaing dikawasan regional maupun internasional.
2. Menyediakan layanan dan fasilitas yang lengkap dalam rangka memenuhi semua jenis kebutuhan perjalanan wisata dengan konsep “One Stop Service”.
3. Membuka dan menambah lapangan kerja baru khususnya di bidang perjalanan wisata.
4. Menjadi perusahaan yang bonafit, strategis, prospektif dan cukup di perhitungkan dalam peraturan dunia kepariwisataan secara global.
5. Menjadi teman relasi bisnis biro perjalanan wisata yang menguntungkan.

### **2.4 Kelembagaan PT Kaisa Rossie**

#### **2.4.1 Struktur Organisasi PT Kaisa Rossie**

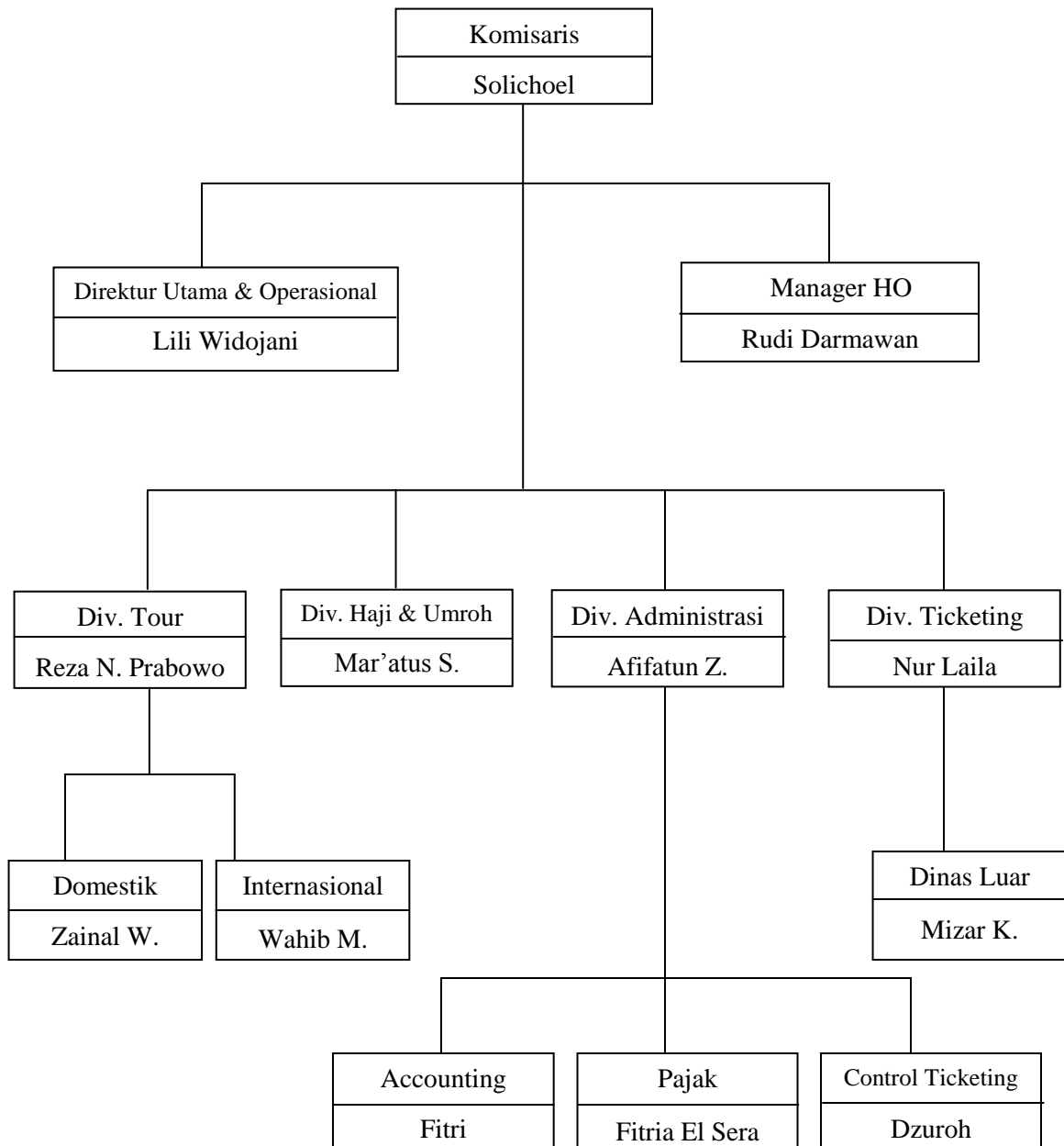
Struktur organisasi sangat berperan dan penting demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga

diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik adalah dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan dapat segera diselesaikan sedini mungkin. Adapun struktur organisasi PT Kaisa Rosssie Semarang adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

## Struktur Organisasi PT Kaisa Rossie Semarang



Sumber: PT Kaisa Rossie Semarang

## **2.4.2 Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi PT Kaisa Rossie.**

### **1. Tugas dan Wewenang Komisaris**

Komisaris utama merupakan pemegang saham terbesar dalam perusahaan yang berwenang untuk menentukan arah dan tujuan perusahaan. Tugas dan wewenang komisaris utama meliputi:

- a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek.
- b. Mengurus atau menyelenggarakan rapat direksi serta menertibkan notulen rapat baik untuk kepentingan operasional maupun dokumentasi.
- c. Memberikan pengarahan dan membuat program kerja perusahaan.
- d. Menyetujui strategi atau program kerja perusahaan.
- e. Dalam kesatuan direksi mewakili perusahaan dalam dan di luar pengadilan yang berhubungan dengan kepemilikan.
- f. Mengkoordinir tugas direksi mengenai pertanggungjawaban baik dalam bentuk laporan tahunan atau tugas berkala lainnya.
- g. Memimpin secara langsung kegiatan biro pengawasa intern dengan bekerjasama dengan direksi lain.
- h. Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas

### **2. Tugas dan Wewenang Direktur Utama**

Direktur utama adalah pimpinan utama dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan. Tugas dan wewenang direktur utama meliputi:

- a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek.
- b. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.

- c. Membuat peraturan intern pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan.
- d. Memperbaiki dan memnyempurnakan segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- e. Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

### 3. Tugas dan Wewenang Direktur Operasional

Operasional manager merupakan pimpinan dalam divisi operasi yang bertugas untuk mengatur, mengendalikan dan melaksanakan tugas operasional. tugas dan wewenang operasional manager meliputi:

- a. Mengawasi kegiatan operasional perusahaan.
- b. Merencanakan, mengendalikan dan mengawasi seluruh kegiatan operasi dalam pengembangan perusahaan sampai tuntas.
- c. Mengadakan pembinaan, pelaksanaan kegiatan perusahaan dibidang pengembangan.

### 4. Tugas dan Wewenang Manager Lampung

- a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
- b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
- c. Melaporkan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran.
- d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.

5. Tugas dan Wewenang Manager Ungaran
  - a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
  - b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
  - c. Melaporkan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran.
  - d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.
6. Tugas dan Wewenang Manager HO (Head Office)
  - a. Pengkoordinasian dan pengarahan dalam penyusunan program, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian kantor.
  - b. Memberi petunjuk, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
  - c. Melaksanakan tertib administrasi dan pelaporan.
  - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
7. Tugas dan Wewenang Manager Jakarta
  - a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
  - b. Melaporkan segala rencana dan pelaksanaan kegiatan usaha, baik yang berasal dari kantor pusat maupun yang dari kantor cabang maupun kantor setempat.
  - c. Melaporkan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran.



- d. Berusaha secara terus menerus mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan oleh divisi dan mengajukan usul-usul perubahan, penyempurnaan dan pengembangan produk.
8. Tugas dan Wewenang Bagian Accounting
    - a. Merencanakan strategi accounting perusahaan secara tepat sesuai strategi perusahaan.
    - b. Mengevaluasi dan menganalisa implementasi sistem accounting untuk memberi masukan terhadap sistem keuangan dan startegi bisnis.
    - c. Mengatur dan mengarahkan pencatatan neraca perusahaan sesuai aktivitas perusahaan dan menjaga keseimbangan neraca.
  9. Tugas dan Wewenang Bagian Ticketing
    - a. Menjual produk usah dibidang ticketing baik, dari tiket pesawat, kapal, kereta api, baik domestik ataupun internasional.
    - b. Menerima pemesanan baik secara langsung maupun via telepon.
    - c. Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal.
    - d. Mempertanggungjawabkan segala bentuk kegiatan kepada dewan direksi.
  10. Tugas dan Wewenang Bagian Admin
    - a. Menyusun rencana, mengatur, melaksanakan, mengevaluasi dan menyempurnakan tata kerja dan peraturan kepegawaian, administrasi.
    - b. Mengadakan koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal.
    - c. Mempertanggungjawabkan semua kegiatannya, termasuk pelaksanaan rencana pendanaan kegiatannya kepada presiden direktur.
  11. Tugas dan Wewenang Bagian Haji dan Umroh

Berfungsi dalam mengelola jama'ah yang ingin menunaikan ibadah haji mulai dari pendaftaran, mengurus ketika di Arab Saudi, sampai pemulangan ke tanah air. Dan berfungsi dalam mengatur dan mengelola jama'ah yang ingin berangkat umroh mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.

12. Tugas dan Wewenang Bagian Tour
  - a. Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan tour.
  - b. Mengadakan kegiatan koordinasi secara vertikal dan horizontal.
  - c. Bertanggung jawab segala yang berkaitan dengan kegiatan kepada direktur.
13. Tugas dan Wewenang Bagian Travel
  - a. Menyusun rencana kegiatan penjualan dan penyelenggaraan travel.
  - b. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan rencana kegiatan dan pendanaanya kepada direktur utama.
  - c. Pengadaan buku-buku acuan travel (travel refence books), seperti ABC Guide Books, Hotel index, Air Passenger Tariffs, dll.

#### **2.4.3 Bidang Usaha PT Kaisa Rossie**

Bidang usaha yang dilakukan oleh PT Kaisa Rossie adalah menjual produk paket wisata inbound, outbound, kunjungan kerja, cruise, tiket ferry, tiket pesawat, hotel voucher, MICE dan penyewaan kendaraan. Untuk lebih jelasnya penulis akan jabarkan sebagai berikut:

- a. Tour Domestik dan Kunjungan Kerja
 

Kegiatan yang dilakukan yakni penjualan paket wisata domestik dan kunjungan-kunjungan kerja pemerintah baik berupa kunjungan kerja ke instansi-instansi yang dipadukan dengan *city tour*. Dalam kegiatannya bekerjasama dengan beberapa komponen tour, seperti restaurant, hotel, transportasi (darat dan udara), obyek wisata yang dikunjungi dan kesiapan kunjungan kerja terhadap instansi yang bersangkutan.
- b. Tour Outbound dan Kunjungan Kerja
 

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan penjualan paket wisata outbound yang sering dipadukan dengan beberapa kunjungan-kunjungan kerja serta membantu persiapan tour. Dalam kegiatannya bekerjasama dengan travel partner yang berada di negara lain seperti Singapura, Malaysia, Thailand,

Vietnam, Turkey, Belanda, Arab Saudi, dan lain-lain untuk kemudahan dalam penanganan tamu ketika berada di negara tujuan wisata.

c. Haji dan Umroh

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan persiapan haji dan umroh dari mulai melakukan pendataan data base peserta, menyiapkan keperluan untuk pemberangkatan Haji Plus, melakukan pengecekan kembali terhadap kelengkapan dokumen-dokumen perjalanan, tiket serta keperluan lainnya, melakukan manasik hingga membantu proses *handling over* bandara pemberangkatan dan kepulangan.

d. Tiket Pesawat

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan penjualan tiket pesawat baik domestik maupun internasional dan juga menyiapkan tiket untuk kegiatan tour serta membantu melakukan *web check in*.

e. Hotel Voucher

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan penjualan hotel voucher dan juga menyiapkan hotel voucher untuk kegiatan tour.

f. Penyewaan Kendaraan

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan perawatan transportasi dan menyewakan transportasi berupa Van, Coaster, dan Bus.

g. Pembuatan Dokumen Perjalanan

Kegiatan yang dilakukan yakni melakukan pembuatan persyaratan pasport serta visa untuk memenuhi kebutuhan tour ataupun kebutuhan customer.

## 2.5 Tinjauan Aspek Produk, Pasar, Pemasaran, SDM, dan Pelayanan

Aspek produk yang dijual oleh PT Kaisa Rossie sangat beragam, untuk produk tour di PT Kaisa Rossie lebih banyak berupa *tailor made* atau tour yang dibuat sesuai dengan minat dari pembeli yang biasanya sering kali dipadukan dengan kunjungan kerja. Promosi banyak dilakukan dengan brosur dan juga iklan pada koran,

website, pameran travel, mengikuti lelang terbuka secara online di website resmi instansi pemerintah serta datang langsung ke instansi-instansi pemerintah untuk melakukan promosi. Pangsa pasar dari PT Kaisa Rossie sebagian besar adalah instansi-instansi pemerintah yang akan melakukan kunjungan kerja serta client-client lama yang telah berlangganan yang hubungannya terus dijaga secara erat, selain itu juga PT Kaisa Rossie juga sering melakukan lelang terbuka secara online terhadap instansi-instansi pemerintah melalui website resmi. Aspek SDM di PT Kaisa Rossie tergolong cukup, dan perlu ditingkatkan seperti memberikan motivasi lebih sehingga dapat menciptakan semangat kerja dan lebih menjadi profesional terlebih lagi harus lebih memperhatikan SOP dan kedisiplinan kerja.