

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PO. NUSANTARA**

Pada Bab ini akan disajikan gambaran umum PO. Nusantara yang meliputi sejarah dan perkembangan PO. Nusantara, visi dan misi, struktur organisasi serta deskripsi tugas dan identitas responden.

#### **2.1 Sejarah dan Perkembangan PO. Nusantara**

Sebagaimana dikutip dari publikasi PO. Nusantara ([www.nu3tara.com](http://www.nu3tara.com)), PO. Nusantara didirikan oleh Bapak Yonatan Budianto di Kudus pada tahun 1968 yang diawali dengan pengoperasian 2 bis merk GAZ buatan Uni Soviet tahun 1965, yang merupakan bis ex TNI-AL. Pada tahun 1969 ditambah 5 bis merk ZIEL buatan tahun 1962, yang merupakan bis ex TNI – AU, dan tahun 1970 mulai merakit bis dengan bodi dari kayu dengan basis rangka bermerk THAMES dari Inggris. Tahun 1975 merupakan tahun diperkenalkannya besi baja untuk bodi bis di Indonesia, sehingga perusahaan mendatangkan bis dengan merk FORD dari Amerika Serikat dengan karoseri bodi besi baja. Ketika perkembangan dunia otomotif mulai menunjukkan geliatnya di Indonesia, PO.Nusantara memperkenalkan kepada konsumennya bis Mercedes Benz dengan mesin depan pada Tahun 1977 (OF Series), di mana seri ini terus dipergunakan hingga tahun 1984, yang kemudian beralih menggunakan Mercedes Benz dengan mesin belakang (OH Series).

Sebagaimana dikutip dari publikasi PO. Nusantara ([www.nu3tara.com](http://www.nu3tara.com)) selama kurun waktu tersebut, PO.Nusantara berkonsentrasi untuk menangani jalur

pendek di Jawa Tengah, yakni Semarang - Kudus - Lasem, hingga pada era tahun 1990-an perusahaan mulai mengembangkan operasinya untuk memulai melayani konsumen pada jalur-jalur yang lebih jauh dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Seiring meningkatnya mobilitas penduduk dan juga perkembangan perusahaan, PO.Nusantara kini melayani kota – kota besar di Pulau Jawa, seperti Semarang, Jogjakarta, Solo, Purwokerto, Tegal, Cirebon, Bandung, Jakarta, Bogor, Surabaya, Malang dan kota kota lainnya di Pulau Jawa. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, PO. Nusantara memperkuat jajaran armada dengan mendatangkan unit-unit chasis yang diimpor langsung dari Eropa, seperti Volvo dan Scania. PO. Nusantara merupakan salah satu perusahaan transportasi di Indonesia yang sudah banyak mengoperasikan bis dengan chasis Scania sehingga mendapatkan pengakuan khusus dari perusahaan tersebut di Swedia. Sedangkan sebagian besar karoserinya menggunakan karoseri Adi Putro yang sudah teruji kualitasnya.

Di samping Scania dan Volvo, PO. Nusantara juga menggunakan chasis Mercedes-Benz dan Hino untuk melayani pelanggan. PO. Nusantara juga menerapkan teknologi yang canggih untuk menunjang kenyamanan dan keamanan para pelanggannya, seperti pemanfaatan teknologi Radio Komunikasi Dua Arah (two way radio transmission) dan Global Positioning System (GPS) untuk memberikan informasi yang akurat tentang posisi armada yang sedang beroperasi. Selain itu, PO. Nusantara menggunakan ban merek Bridgestone dan Michelin yang sudah terkenal kehandalannya dan keamanannya sehingga memberikan rasa aman dan nyaman dalam perjalanan.

Sebagai bentuk kepedulian untuk memberikan pelayanan terbaik dan rasa aman bagi para pelanggan, PO. Nusantara mengasuransikan para pelanggan dan armada-armadanya kepada perusahaan penyedia jasa layanan asuransi baik nasional maupun internasional. Dengan armada-armada yang dimiliki dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta dengan teknologi yang canggih, PO. Nusantara terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna transportasi di Indonesia.

### **2.1.1 Visi dan Misi PO. Nusantara**

#### **1. Visi**

Our vision is to be one of the most trusted and reliable service in travelling.

Visi dari PO. Nusantara yaitu menjadi salah satu penyedia jasa transportasi yang terpercaya dan dapat diandalkan. Tentunya dengan mengedepankan keamanan dan kenyamanan sebagai prioritas dalam memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen.

#### **2. Misi**

We strive to be the leading of travelling service and aim to gain the satisfaction of our customer by providing a wide range of facilities to suit travel requirements.

Misi dari PO. Nusantara yaitu untuk menjadi yang terdepan dalam memberikan layanan perjalanan dengan menyediakan berbagai macam fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Hal tersebut dilakukan PO. Nusantara agar konsumen merasa nyaman dan tentunya agar mendapatkan kepuasan dibenak konsumen.

### 2.1.2 Logo PO. Nusantara

**Gambar 2. 1**  
**Logo PO. Nusantara**

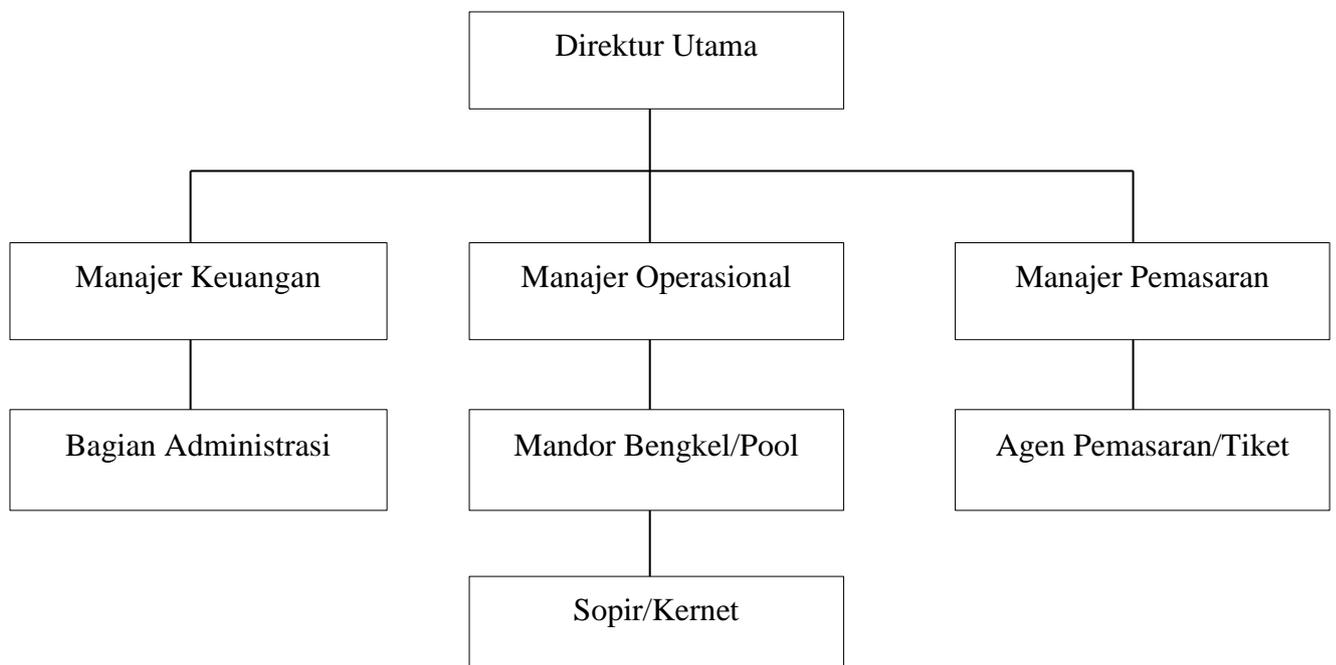


Sumber: [www.facebook.com/ponusantara](http://www.facebook.com/ponusantara), 2017

Adapun makna logo tersebut yaitu lingkaran berwarna merah beserta garis lurus tersebut menggambarkan roda dan rangka bis yang menandakan bahwa PO. Nusantara merupakan perusahaan jasa transportasi darat.

### 2.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

**Gambar 2. 2**  
**Struktur Organisasi PO. Nusantara**



Sumber: PO. Nusantara, 2017

**Deskripsi Tugas:****1) Direktur**

- Bertanggung jawab atas aktivitas perusahaan dan kelancaran usaha perusahaan.
- Memimpin aktivitas perusahaan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.
- Merencanakan dan membuat program di semua sistem yang ada dalam perusahaan dan mengkoordinasikannya.
- Mengarahkan semua unit kerja pada tujuan perusahaan.

**2) Kepala bagian keuangan**

- Mengusahakan dan menjaga kelancaran arus finansial beserta pembuatan laporan keuangan.
- Mengawasi kegiatan setoran dan administrasi umum sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan efisien.
- Mengadakan tata cara administrasi keuangan.
- Membuat laporan keuangan.

**3) Kepala Bagian Operasional**

- Bertanggung jawab atas operasional perusahaan secara keseluruhan.
- Menyusun semua rencana pemasaran untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
- Mengadakan tambahan armada bis baru.
- Mengadakan pengawasan jalannya operasi perusahaan.
- Membantu hubungan baik dengan sesama pengusaha, dealer dan lain-lain.

**4) Mandor Operasional**

- Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan terhadap bawahannya langsung.
- Mengkoordinir para bawahan.
- Menyusun segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional bis dari jalan.
- Menyusun pergantian tugas sopir dan pembantu sopir.

**5) Mandor Pool dan Bengkel**

- Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan untuk pemeliharaan bengkel.
- Menyediakan armada bis yang siap digunakan untuk operasional.
- Mengatasi kerusakan dan perbaikan.

**6) Sopir dan Kernet**

- Mempersiapkan kendaraan yang dipercayakan dengan sebaik baiknya.
- Menjaga kendaraan dan keselamatan kerja.
- Jika ada kerusakan kendaraan segera dilaporkan.

### 2.1.4 Jenis-jenis Jasa dari PO. Nusantara

**Tabel 2. 1**  
**Jenis-Jenis Jasa PO. Nusantara**

| No. | Jenis Jasa  | Penjelasan  |
|-----|---|---|
| 1.  | <p>BIS BOEMEL</p>     | <p>Merupakan jasa Transportasi bis yang melayani penumpang antar kota di Jawa Tengah. Bis Boemel Ekonomi PO Nusantara melayani jurusan: Semarang – Kudus - Pati - Rembang - Lasem, dengan fasilitas : <i>Air Conditioner (AC), 2-3 Configuration Seats.</i></p>   |
| 2.  | <p>BIS PATAS AC</p>  | <p>Merupakan jasa transportasi bis yang melayani penumpang ke kota-kota besar di pulau Jawa. Bis Patas PO. Nusantara melayani jurusan: Jogjakarta, Semarang, Purwokerto, Wonosobo, Cirebon, Pekalongan, Tegal, Kudus, Surabaya. Fasilitas yang disediakan: AC, Reclining Seat, TV, VCD-DVD , Seat 2-2</p>   |
| 3.  | <p>BIS MALAM</p>    | <p>Merupakan jasa transportasi bis yang melayani penumpang antar kota dan provinsi (AKAP) yang beroperasi pada malam hari. Bis malam ini melayani jurusan: Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, Cikarang, Bandung, Surabaya, Malang, Jepara, Kudus, Pati, Rembang. Bis malam ini terbagi menjadi tiga kelas, yaitu: VIP, Executive &amp; Super Executive dengan fasilitas AC, Rec Seat, TV, VCD-DVD, Snack, Prasmanan dan Toilet.</p> |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 4. | <p><b>BIS PARIWISATA</b></p>  | <p>Symphonie Nusantara merupakan layanan premium bis pariwisata yang mengutamakan kenyamanan dan keselamatan bagi para penumpang. Didukung oleh teknologi terkini, armada bis terbaru dengan desain grafis yang atraktif merupakan kelebihan PO. Nusantara. Dilengkapi dengan GPS (<i>Global Positioning System</i>), AC, CD, VCD, DVD, toilet, <i>full reclining seat with foot rest</i>, <i>individual reading light</i>, AC louver dan atribut tambahan demi kenyamanan dan keselamatan penumpang. Kapasitas : 29 seats, 47 seats, 40 seats serta 59 seats.</p> |
| 5. | <p><b>BIS SHUTTLE</b></p>   | <p>Tidak hanya menggunakan armada bis besar, saat ini PO. Nusantara juga menggunakan armada mini bis untuk melayani penumpang jurusan Semarang-Magelang-Temanggung-Wonosobo-Purwokerto-Cilacap-Purbalingga-Kebumen-Pekalongan.</p>   |
| 6. | <p><b>COURIER BIS</b></p>   | <p>Merupakan jasa layanan pengiriman paket ke berbagai tujuan di Pulau Jawa.</p>   |

Sumber: nu3tara.com /services, 2017

## 2.2 IDENTITAS RESPONDEN

Identitas responden adalah gambaran tentang responden yang meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan dan rata-rata pengeluaran dalam satu bulan. Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang pernah menggunakan jasa PO. Nusantara kelas eksekutif jurusan Semarang-Jakarta.

### 2.2.1 Jenis Kelamin Responden

Data atau jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan sebagai penumpang PO. Nusantara kelas eksekutif jurusan Semarang-Jakarta. Data atas jenis kelamin responden disajikan dalam tabel 2.2 sebagai berikut:

**Tabel 2. 2**  
**Jenis Kelamin Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Kategori</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------|-----------------|------------------|-------------------|
| 1.            | Laki-laki       | 69               | 69 %              |
| 2.            | Perempuan       | 31               | 31 %              |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>100</b>       | <b>100%</b>       |

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 2.2, dapat diketahui bahwa responden terbesar yaitu berjenis kelamin laki-laki sebesar 69 orang (69 %) dan 31 orang (31 %) adalah berjenis kelamin perempuan.

### 2.2.2 Umur Responden

Umur ataupun kedewasaan merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap tingkat kematangan responden dalam menentukan sikap dalam

mengambil suatu keputusan. Data mengenai umur responden disajikan pada tabel

2.3 berikut:

**Tabel 2. 3**  
**Kelompok Umur Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Kategori</b> | <b>F</b>   | <b>Persentase</b> |
|---------------|-----------------|------------|-------------------|
| 1.            | 15 – 24         | 44         | 44 %              |
| 2.            | 25 – 34         | 32         | 32 %              |
| 3.            | 35 – 44         | 17         | 17 %              |
| 4.            | 45 – 54         | 7          | 7 %               |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>100</b> | <b>100%</b>       |

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 2.3, kategorisasi pengelompokan umur didasari oleh kelompok umur menurut BPS (Badan Pusat Statistik), diketahui bahwa mayoritas penumpang PO. Nusantara kelas eksekutif jurusan Semarang-Jakarta adalah umur 15-24 tahun yaitu sebesar 44 orang (44%), disusul secara berurutan yaitu usia 25-34 tahun sebesar 32 orang (32%), usia 35-44 tahun sebesar 17 orang (17%) dan yang terakhir usia 45-54 tahun yaitu sebesar 7 orang (7%).

### 2.2.3 Status Perkawinan Responden

Berdasarkan klasifikasi status responden, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

**Tabel 2. 4**  
**Status Perkawinan Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Kategori</b> | <b>F</b>   | <b>Persentase</b> |
|---------------|-----------------|------------|-------------------|
| 1.            | Belum Kawin     | 64         | 64 %              |
| 2.            | Kawin           | 36         | 36 %              |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>100</b> | <b>100 %</b>      |

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 2.4 jumlah responden dengan status belum menikah lebih banyak dibandingkan dengan yang sudah menikah, yaitu sebesar 64 orang (64%) berbanding 36 orang (36%).

### 2.2.4 Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden digunakan untuk mengukur seberapa jauh tingkat pemahaman dan pengetahuan atas suatu masalah yang dihadapi. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini adalah pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh responden. Data mengenai tingkat pendidikan responden disajikan pada tabel 2.5 sebagai berikut:

**Tabel 2. 5**  
**Tingkat Pendidikan Konsumen**

| No.           | Kategori              | Frekuensi  | Persentase   |
|---------------|-----------------------|------------|--------------|
| 1.            | Tamat SD              | 0          | 0 %          |
| 2.            | Tamat SLTP            | 2          | 2%           |
| 3.            | Tamat SLTA            | 50         | 50%          |
| 4.            | Tamat Akademi/Diploma | 12         | 12%          |
| 5.            | Tamat Sarjana         | 33         | 33%          |
| 6.            | Tamat Pasca Sarjana   | 3          | 3%           |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 2.5 di atas diketahui bahwa mayoritas dari penumpang PO. Nusantara kelas eksekutif tujuan Semarang-Jakarta adalah tamatan SLTA yaitu sebesar 50 orang (50%).

### 2.2.5 Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pekerjaan utama atau kegiatan responden. Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. 6**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Kategori</b>   | <b>F</b>   | <b>Persentase</b> |
|---------------|-------------------|------------|-------------------|
| 1.            | PNS/TNI/POLRI     | 6          | 6%                |
| 2.            | Pegawai Swasta    | 33         | 33%               |
| 3.            | Wiraswasta        | 10         | 10%               |
| 4.            | Pelajar/Mahasiswa | 43         | 43%               |
| 5.            | Lain-lain         | 8          | 8%                |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>100</b> | <b>100%</b>       |

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2017*

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa 43 orang (43%) dari responden bekerja sebagai sebagai pelajar/mahasiswa, sebagian lainnya terdiri dari 33 orang (33%) pegawai swasta, 10 orang (10%) dari responden bekerja sebagai wiraswasta, 6 orang (6%) dari responden adalah PNS, dan lain-lain yaitu sebesar 8 orang (8%).

### 2.2.6 Pendapatan perbulan Responden

Tingkat penghasilan responden dapat berpengaruh terhadap gaya hidup dan daya beli mereka terhadap suatu barang/jasa. Tingkat penghasilan responden dapat mempengaruhi pola konsumsi responden. Berikut ini disajikan data mengenai penghasilan per bulan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. 7**  
**Pendapatan per Bulan Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Kategori</b>                   | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------|-----------------------------------|------------------|-------------------|
| 1.            | ≤ Rp 1.000.000                    | 7                | 7 %               |
| 2.            | > Rp 1.000.000 – Rp. 3.000.000,00 | 48               | 48%               |
| 3.            | > Rp 3.000.000 – Rp. 6.000.000,00 | 24               | 24%               |
| 4.            | > Rp 6.000.000                    | 21               | 21%               |
| <b>Jumlah</b> |                                   | <b>100</b>       | <b>100 %</b>      |

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 2.7 terlihat bahwa jumlah responden paling besar berdasarkan pendapatan tiap bulan adalah responden dengan rata-rata pendapatan

tiap bulan antara Rp 1.000.001 – Rp. 3.000.000 yaitu sebesar 48%. Sedangkan persentase terkecil yakni kategori rata-rata pengeluaran tiap bulan  $\leq$  Rp 1.000.000 sebesar 7%.