



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH
CABANG JEMBER**

*The Production Process Control of Land Transportation Service at Rosalia Indah
Otobus Company Branch in Jember*

SKRIPSI

oleh

**Nobika Mirda Rindianto
NIM 090910202051**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH
CABANG JEMBER**

*The Production Process Control of Land Transportation Service at Rosalia Indah
Otobus Company Branch in Jember*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh

Nobika Mirda Rindianto
NIM 090910202051

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Bismillahirohmannirrohim, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah dalam selesanya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang saya cintai yang selalu menyemangati, memotivasi serta selalu mendoakan saya dengan penuh tulus cinta, dan kasih sayang:

1. Kedua orang tua saya tercinta, bapak Kuwandi dan ibu Siti Rimbawani yang telah mendidik dan membesarkan saya sampai seperti ini, serta doa dan kasih sayang beliau untuk saya selama ini sehingga menjadi kekuatan bagi saya untuk tetap optimis dan terus berusaha demi tercapainya cita-cita saya.
2. Adik saya Novarina, yang telah memberi semangat serta doanya.
3. Keluarga besar saya yang tak henti-hentinya menyemangati saya serta doanya demi tercapainya semua harapan dan cita-cita saya.

MOTTO

“Pengendalian produksi dimaksudkan untuk mendayagunakan sumber daya produksi yang terbatas secara efektif, terutama dalam usaha memenuhi permintaan konsumen dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan.”

(Hendra Kusuma)^{*)}

^{*)} Kusuma Hendra 2009. *Manajemen Produksi* . Yogyakarta. ANDI.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Nobika Mirda Rindianto

NIM : 090910202051

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH CABANG JEMBER. adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Agustus 2013

Yang menyatakan

Nobika Mirda Rindianto
NIM 090910202051

SKRIPSI

**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH
CABANG JEMBER**

Oleh

**Nobika Mirda Rindianto
NIM 090910202051**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Suhartono, MP

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahyuni, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 19 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Djoko Poernomo, M. Si
NIP. 196002191987021001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Suhartono, MP
NIP. 196002141988031002

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 195604091987022001

Anggota III,

Anggota IV,

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 195402021984031004

Ika Sisbiantari, S.Sos., M.AB
NIP 197402072005122001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP.195207271981031003

RINGKASAN

Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat Pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Cabang Jember; Nobika Mirda Rindianto; 090910202051; 2013; 68 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PO. Rosalia Indah adalah perusahaan otobis angkutan antar kota antar provinsi berdiri pada tahun 1983 berkantor pusat di Kota Karanganyar, Jawa Tengah. PO. Rosalia Indah memiliki bis yang berjumlah kurang lebih 218 unit melayani rute Surabaya ke Jabodetabek sampai dengan Merak dan Sumatera (Lampung dan Muara Enim). PO. Rosalia Indah memiliki *Standart Operational Procedure* yang diterapkan didalam departemen operasi yang ada di perusahaan.

Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang didasarkan pada paradigma kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember. Penentuan informan didasarkan melalui metode *snowball sampling* yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama membesar seperti bola salju yang menggelinding menjadi besar. Ini dikarenakan dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang cukup, maka perlu mencari informan lagi untuk dijadikan sumber data. Proses pengumpulan data terdiri dari pengumpulan data studi kepustakaan, pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data studi kepustakaan adalah kegiatan menghimpun informasi yang relevan dengan topik masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, media cetak maupun elektronik. Pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi kepada obyek penelitian, sedangkan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi, foto-foto serta arsip perusahaan. Tahap analisis data menggunakan analisis domain dan taksonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bagaimana pengendalian proses produksi perusahaan. SOP perusahaan sebagai pengendali proses produksi, maka akan

bertambah baik pula pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, terbukti dapat menambah jumlah konsumen yang menggunakan jasa perusahaan. Pengendalian proses operasi perusahaan meliputi berbagai tahapan-tahapan disetiap proses operasinya. Tahapan-tahapan tersebut masuk kedalam tiga bagian proses, diantaranya persiapan awal, selama kegiatan operasi armada/selama kegiatan pelayanan jasa, sampai kepada akhir kegiatan operasi. SOP perusahaan digunakan sebagai pengendalian proses produksi. Dengan menerapkan SOP perusahaan sebagai pengendali proses produksi, maka akan bertambah baik pula pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. *Standart Operational Procedure* sangat membantu perusahaan dalam setiap proses operasi perusahaan. Setiap bagian dari proses operasi menggunakan SOP sebagai acuan dalam melaksanakan setiap kegiatan. Seperti pada persiapan awal sebelum proses operasi dijalankan, disana dijelaskan berbagai aturan dan cara didalam persiapan awal. Dijelaskan kriteria armada yang digunakan untuk proses operasi, pengecekan kelengkapan armada serta pengecekan kelayakan armada untuk digunakan dalam kegiatan operasi yang dilakukan oleh QC Engineering. Selanjutnya laporan dari QC Engineering akan diteruskan kepada QC Operasi. QC Operasi akan membuatkan SJO (surat jalan operasi)

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat Pada PO (Perusahaan Otobus) Rosalia Indah Cabang Jember". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono MP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan juga selaku Dosen Pembimbing Utama atas bantuan pemikiran, motivasi, masukan, serta dorongan dalam penulisan skripsi ini;
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan dan memberi masukan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
6. Drs. S. Eko Sumarso, MM, selaku Manager HRD PO. Rosalia Indah pusat yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Bapak Bambang Iswanto, selaku kepala pool PO. Rosalia Indah cabang Jember yang telah membantu dan memberikan informasi demi kesempurnaan skripsi penulis.

8. Seluruh karyawan PO. Rosalia Indah di kantor pusat dan kantor cabang Jember yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh peneliti selama penelitian.
9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
10. Sahabat saya Cynthia Devi Santiar yang selama ini telah memberi semangat serta dukungannya selama dibangku perkuliahan.
11. Teman-teman dari Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009 atas dukungan dan motivasinya.
12. Teman-teman di kos Nias Raya yang telah memberi dukungan dan semangat untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini..
13. Seluruh anggota Bismania Community Tapal Kuda yang telah memberikan dukungannya kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa di dalam Skripsi ini masih belum sempurna sehingga masih diperlukan saran dan kritik yang membangun dari segenap pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi segenap pihak yang membutuhkan.

Jember, 19 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DARTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Produksi dan Operasi	12
2.2 Pengendalian	14
2.3 Pengendalian Proses Produksi	16
2.4 Proses Produksi	19
2.5 Pengertian <i>Standart Operational Procedure</i> dan Kualitas	20
2.6 Dimensi Kualitas	21
2.7 Pengendalian Proses Produksi dalam Memenuhi Standar Kualitas	23
2.8 Penelitian Terdahulu	25

BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Tipe Penelitian	27
3.2 Tahap Persiapan	28
3.3 Tahap Pengumpulan Data	30
3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
3.5 Tahap Analisis Data	33
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	38
4.1.3 Lokasi Perusahaan	39
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
4.1.5 Tugas dan Wewenang pada Perusahaan	43
4.1.6 Tenaga Kerja Perusahaan	44
4.1.7 Jam Kerja Karyawan	45
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Kegiatan Pemasaran	46
4.2.2 Jenis dan Tahun Pembelian Armada yang Digunakan	46
4.2.3 Persediaan <i>Spare Part</i> di Gudang.....	47
4.2.4 Kegiatan Proses Produksi	48
4.3 SOP Perusahaan	49
4.3.1 Pembuat Kebijakan SOP Perusahaan	49
4.3.2 Persiapan Awal	49
4.3.3 Selama kegiatan Operasi Armada.....	53
4.3.4 Setelah Kegiatan Operasi Armada Berakhir.....	57
4.4 Interpretasi.....	59

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar nama perusahaan beserta trayek yang dilayaninya.....	7
1.2 Jumlah penumpang PO. Rosalia Indah cabang Jember selama satu tahun....	8
1.3 Daftar nama perusahaan beserta jumlah keberangkatan armada	10
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu dan saat ini	25
3.1 Analisis domain pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember	34
3.2 Analisis taksonomi pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember.....	35
4.1 Jenis dan tahun pembelian armada yang digunakan.....	46
4.2 Spare part yang tersedia di gudang.....	47
4.3 Matriks Analisis Taksonomi Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi Departemen Operasi	41
4.2 Struktur organisasi pool cabang Jember	42
4.3 Alur Proses Produksi	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pengantar dari Fakultas
- Lampiran 2. Surat Pengantar dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 3. Surat keterangan Telah Melakukan Penelitian dari perusahaan
- Lampiran 4. Surat Jalan Operasi (SJO) Armada
- Lampiran 5. Quality Control Departement Operasi
- Lampiran 6. Quality Control Engineering
- Lampiran 8. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Hasil Wawancara
- Lampiran 9. Hasil Dokumentasi