



**EVALUASI PELAYANAN TRANSPORTASI DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI PAHALA
KENCANA TRANSPORTASI JEMBER**

*Evaluation of Service Transportation for Maintaining Customer Loyalty
Study in Pahala Kencana Transportation Jember*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh :

Yulia Sartika

140903102013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**EVALUASI PELAYANAN TRANSPORTASI DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI
PAHALA KENCANA TRANSPORTASI JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh :

Yulia Sartika

140903102013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi izin dan telah mengabulkan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Ayahanda Sukri dan Ibunda Entin Suhartini, yang telah memberi kasih sayangnya untuk saya dan selalu memberi semangat untuk mengerjakan laporan praktek kerja nyata ini;
3. Segenap Dosen Pariwisata serta Dosen Pembimbing saya yang telah memberi banyak ilmu untuk saya selama di bangku sekolah dan kuliah;
4. Almamater Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberi banyak pengalaman untuk saya;
5. Tunangan saya Moch Imam Saswito yang telah memberi moril untuk saya.

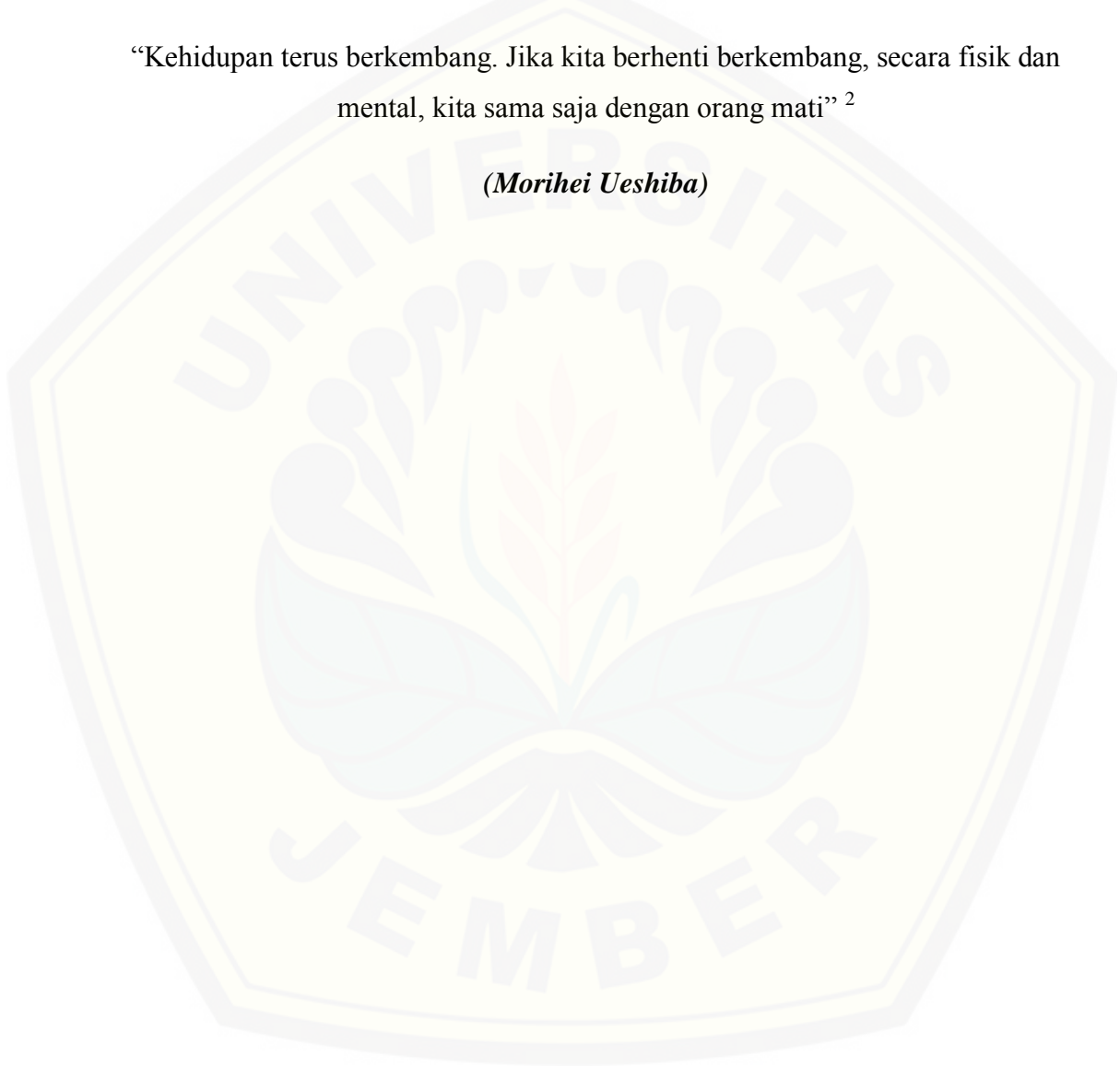
MOTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”¹

(QS. Ar Ra'd 13:11)

“Kehidupan terus berkembang. Jika kita berhenti berkembang, secara fisik dan mental, kita sama saja dengan orang mati”²

(Morihei Ueshiba)



¹<http://www.tongkronganislami.net/2012/05/kumpulan-kata-mutiara-hadist-dan-quran.html>

²<https://www.kutipkata.com/kata-kata-mutiara-kehidupan/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Sartika

NIM : 140903102013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan yang berjudul "Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember" adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta penulis bersedia mendapat sanksi jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Juni 2017

Yang Menyatakan,

Yulia Sartika

140903102013

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Yulia Sartika

NIM : 140903102013

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul

“Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember”

Jember, 20 Juni 2017

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Wheny Khristianto, S.Sos. M.AB
NIP. 197506292000121001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 20 Juni 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si

NIP. 195604091987022001

Sekretaris,

Anggota,

Wheny Khristianto, S.Sos. M.AB

NIP. 197506292000121001

Panca Oktawirani, S.SI.,M.Si

NIP. 198610052014042002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember; Yulia Sartika, 140903102013; 2017; 57 halaman; Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PO Pahala Kencana merupakan perusahaan otobus yang menyediakan jasa transportasi di bidang usaha Bus Antar Kota Antar Propinsi yang didirikan di Kudus Jawa Tengah pada tahun 1976, dengan melayani rute Solo-Jakarta PP. Seiring berjalannya waktu, semakin suksesnya pergerakan bisnis Pahala Kencana Transportasi sehingga mengembangkan rute dengan tujuan Pulau Sumatera, Madura, dan Bali. Pada tahun 2000, Pahala Kencana didirikan di Kota Jember oleh Bapak Bambang di JL Brawijaya, Ruko *Rainbow Square* Mangli, Jubung, Sukorambi, Kabupaten Jember. Pahala Kencana yang awalnya memiliki sistem manual, berkembangnya teknologi pada saat ini sehingga PO Pahala Kencana memanfaatkan kemajuan teknologi dengan mengubah reservasi tiket manual menjadi *online*. Pahala Kencana merubah sistem tersebut dengan tujuan memanfaatkan kecanggihan teknologi dan memberikan pelayanan yang berbeda untuk pelanggan. Seperti yang kita ketahui, bahwa pada saat ini banyak manusia memanfaatkan teknologinya. Sama seperti halnya pada Operator Bus, banyaknya PO yang bersaing ketat dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan pelanggannya.

Pelanggan merupakan peran utama dalam berbisnis, apabila suatu bisnis tidak memiliki pelanggan dapat diartikan belum sukses dalam berbisnis. Faktor utama dalam berbisnis, bagaimana perusahaan tersebut dapat menyediakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga bagaimana caranya supaya perusahaan dapat memperkenalkan produk atau jasa yang dimiliki. Setelah perusahaan memiliki pelanggan setia, inovasi atau cara lain yang wajib dilakukan perusahaan ialah bagaimana pelanggan tersebut tidak berpindah kepada kompetitor lain.

Cara lain yang wajib dimiliki suatu perusahaan bagaimana bisnis tersebut memiliki pelayanan untuk memanjakan pelanggan merupakan hal penting dalam

perusahaan agar pelanggan tidak berpindah pada kompetitor lain. Penerapan yang diberikan dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan diberikannya penerapan dari Perusahaan. Mengingat persaingan di luar sangat ketat, maka dari itu Perusahaan harus pandai dalam berbisnis agar pelanggan tetap nyaman menggunakan jasa dan produk Perusahaan. Sebelum memiliki penerapan, Perusahaan perlu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana pelanggan tetap merasa puas dan nyaman terhadap jasa Perusahaan.

Pelayanan yang dilakukan di Pahala Kencana Jember pada reservasi saat ini menggunakan sistem *online* di dalam pembelian tiket. Di samping itu, pihak Pahala Kencana juga memberikan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang selama perjalanan mulai dari keberangkatan hingga tiba pada tujuan masing-masing. Memberikan fasilitas yang dibutuhkan penumpang pada saat perjalanan seperti fasilitas toilet di dalam bus, *snack*, dan yang lainnya. Pihak Pahala Kencana memberikan kenyamanan tersebut dengan harapan pelanggan dapat terpuaskan dan loyal untuk menggunakan jasa Pahala Kencana. Di samping itu perlu adanya evaluasi dari perubahan sistem manual hingga ke online. Hal ini dilakukan karena perusahaan memiliki tujuan untuk yang lebih baik lagi.

Pahala Kencana juga menyediakan kemudahan bagi pelanggan yang akan bepergian. Apabila lokasinya jauh dari kantor Pahala Kencana Jember, penumpang dapat menunggu di pinggir jalan sesuai arah bus berjalan. Selain itu, Pahala Kencana Jember melakukan kerja sama dengan beberapa agen diantaranya Banyuwangi, Tanggul, Lumajang, Probolinggo, dan Bangil. Hal ini diberikan agar memudahkan penumpang atau pelanggan yang akan menggunakan jasa Pahala Kencana Jember dan tidak beralih pada kompetitor lain.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berupa Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA.,Ph.D, selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Edy Wahyudi S.sos, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Wheny Khristianto, S.Sos. M.AB., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata;
6. Pramesi Lokaprasidha S.S., M.Par., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
7. Margaretta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Supervisi;
8. Bapak Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember, Bapak Nur Hidayat, Bapak Samak, Bapak Nugroho yang telah memberi ilmu kepada saya dan rekan magang saya Dinda yang telah membantu menyelesaikan laporan ini;

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dan semangat dari keluarga terdekat sangatlah sulit untuk menciptakan laporan Praktek Kerja Nyata, penulis menerima adanya kritikan dan saran untuk menyempurnakan hasil laporan Praktek Kerja Nyata ini. Penulis berharap, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca dan semua pihak.

Jember, 20 Juni 2017

Penulis

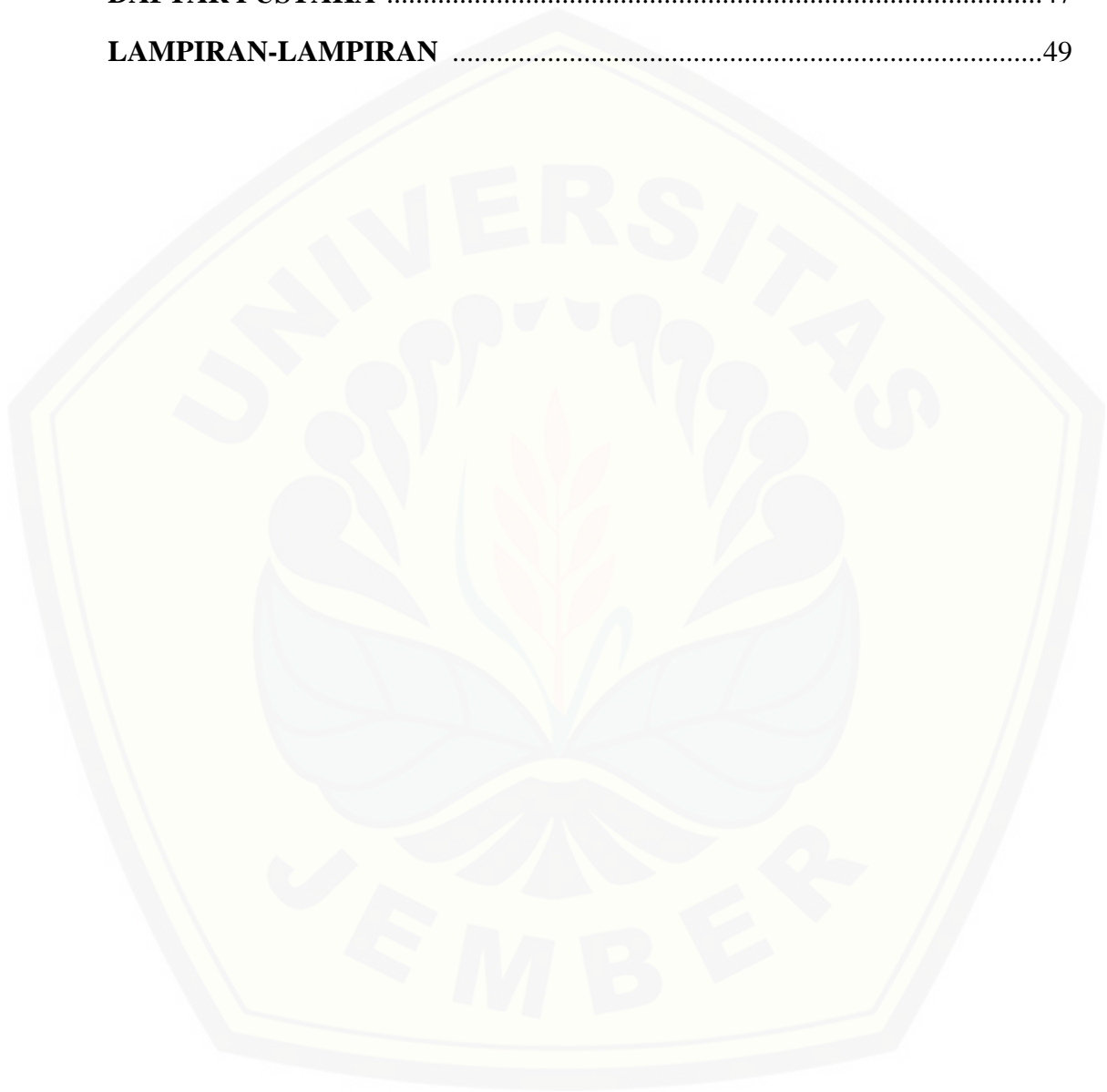


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Evaluasi	5
2.2 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Pengertian Jasa	5
2.3.1 Pengertian Jasa	5
2.3.2 Karakteristik Jasa	6
2.4 Pengertian Transportasi	7
2.4.1 Pengertian Transportasi	7
2.4.2 Pengertian Bus	8

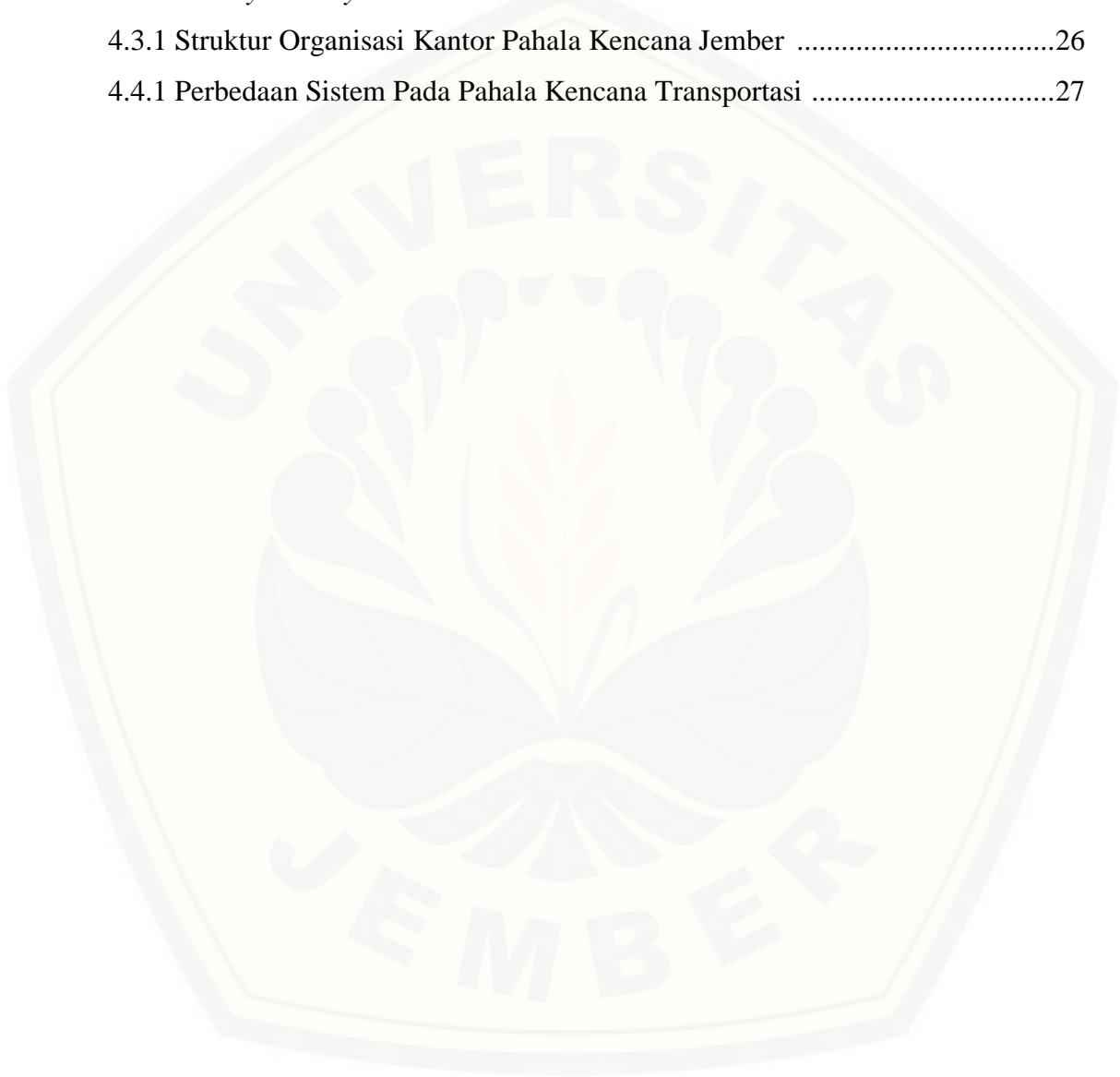
2.5 Pengertian Pelanggan	8
2.6 Pengertian Loyalitas	8
2.7 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.7.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	10
2.8 Pengertian Perusahaan Otobus	11
BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN	12
3.1 Waktu dan Tempat Kegiatan	12
3.1.1 Lokasi Pelaksana	12
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	12
3.2 Ruang Lingkup Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang ...	12
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	12
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal	13
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Data Kualitatif	22
3.3.2 Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Sejarah PO Pahala Kencana	24
4.2 Visi dan Misi PO Pahala Kencana.....	25
4.2.1 Visi PO Pahala Kencana	25
4.2.2 Misi PO Pahala Kencana	25
4.2.3 Lokasi PO Pahala Kencana.....	25
4.3 Struktur Organisasi PO Pahala Kencana Jember	26
4.4 Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember ...	26
4.5 Perbedaan Reservasi dari Tiket Manual menjadi <i>Online</i>	28
4.6 Manfaat Sistem Online pada Pahala Kencana Transportasi	43

BAB 5. PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	49



DAFTAR TABEL

	Halaman
3.2.2 <i>Weekly Activity</i> Selama di PO Pahala Kencana Jember	13
4.3.1 Struktur Organisasi Kantor Pahala Kencana Jember	26
4.4.1 Perbedaan Sistem Pada Pahala Kencana Transportasi	27



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Tampilan pada reservasi tiket manual	28
4.2 Tampilan kolom pada reservasi tiket manual	29
4.3 Tampilan menu pada reservasi tiket <i>online</i>	30
4.4 Tampilan memilih jadwal pada reservasi tiket <i>online</i>	31
4.5 Tampilan jumlah penumpang pada reservasi tiket <i>online</i>	32
4.6 Tampilan identitas penumpang pada reservasi tiket <i>online</i>	33
4.7 Tampilan fasilitas penumpang pada reservasi tiket <i>online</i>)	34
4.8 Tampilan reservasi tiket <i>online</i> yang dilakukan Kantor Pahala Kencana Jember	35
4.9 Tampilan menu selanjutnya pada reservasi tiket <i>online</i>	36
4.10 Tampilan <i>history</i> pada saat reservasi tiket <i>online</i>	37
4.11 Tampilan <i>seat</i> penumpang pada reservasi tiket <i>online</i>	38
4.12 Tampilan pembayaran pada reservasi tiket <i>online</i>	39
4.13 Tampilan menu selanjutnya pada reservasi tiket <i>online</i>	40
4.14 Tampilan pemilihan tiket pada reservasi tiket <i>online</i>	41
4.15 Tampilan tiket <i>online</i> pada reservasi <i>online</i>	42
4.16 Tampilan bus pahala kencana pada komputer	43
4.17 Tampilan tiket <i>online</i> yang lebih sederhana	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata	49
2. Surat Penerimaan Tempat Praktek Kerja Nyata	50
3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.....	51
4. Surat Tugas Dosen Supervisi	52
5. Surat Tugas Dosen Pembimbing	53
6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	54
7. Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan PKN	55
8. Hasil Praktek Kerja Nyata	56
9. Bus Pahala Kencana	58
10. Interior Bus Pahala Kencana	59

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak dahulu hingga di zaman modern seperti saat ini, banyak masyarakat menggunakan transportasi sebagai media untuk perpindahan barang maupun tempat berpindahnya manusia dari satu tempat ke tempat tujuan masing-masing. Adanya kebutuhan manusia dengan media transportasi itu maka didirikanlah Perusahaan Otobus yakni Perusahaan transportasi atau angkutan bus yang melayani jasa untuk memindahkan barang atau penumpang sesuai tujuan. Transportasi umum sangat dibutuhkan masyarakat hingga dulu kala karena jasa yang diberikan oleh perusahaan transportasi tersebut sangat memudahkan keperluan masyarakat untuk sampai tujuan, sehingga penumpang atau masyarakat yang akan bepergian tidak perlu mempersiapkan kendaraan yang akan digunakan, cukup dengan membayar tarif sesuai jarak yang ditempuh akan mendapatkan jasa pelayanan dan fasilitas yang diberikan Perusahaan. Hal ini dipertegas oleh Nasution (2004:15), transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Operator bus adalah perusahaan yang melayani jasa angkutan bus baik penumpang bahkan barang. Biasanya operator bus di Indonesia dikenal dengan PO (Perusahaan Otobus), meskipun di Sumatera banyak operator bus yang berbadan usaha CV, PT dan Fa. Operator di Indonesia antara lain Sumber Kencono, RAYA, BUDIMAN, EKA-MIRA, Coyo, dll. Pada saat ini Perusahaan Otobus semakin mudah dicari, mengingat banyaknya jasa angkutan yang tersedia. Banyaknya kompetitor seperti Lorena, Gunung Harta, Pahala Kencana, Akas Asri saling bersaing untuk mendapatkan penumpang, untuk itu pihak jasa berusaha untuk mengembangkan fasilitas. Hal ini sesuai dengan perkembangan.

Dalam perkembangan usaha jasa otobus dituntut memiliki kinerja yang handal dalam menangani kebutuhan perusahaan baik itu perjalanan. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk memenangkan sebuah persaingan dengan memberikan

fasilitas yang dibutuhkan penumpang. Produk dan jasa merupakan hal yang sangat penting untuk sebuah perusahaan, karena dengan jasa yang diberikan dapat membuat penumpang lebih nyaman dalam perjalanan.

Sesuai dengan pendapat Ariani (2003:8-9), faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya. Oleh Karena itu, organisasi/ perusahaan perlu mengenal konsumen / pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya.

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapang (PKL) pada salah satu Perusahaan Otobus yaitu PO Pahala Kencana selaku jasa usaha transportasi yang bergerak di bidang usaha Bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) yang didirikan di Jawa Tengah pada Tahun 1976. Setelah beberapa tahun berjalan, PO Pahala Kencana mengembangkan usahanya di Jakarta yang beralamatkan salah satunya di Jl. KH Wahid Hasyim 84-86 Kebon Sirih Menteng Jakarta Pusat DKI Jakarta, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Menteng, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10340. Pahala Kencana melayani rute perjalanan pulang pergi untuk Jakarta – Palembang, Jakarta – Bali, dan Jakarta – Banyuwangi (jalur utara). PO Pahala Kencana memiliki cabang kantor kota-kota tertentu dan selain itu, PO Pahala Kencana memiliki kerjasama dengan Pertamina dan Rumah Makan di seluruh Indonesia untuk memudahkan armada bus mengisi Bahan Bakar Minyak serta memudahkan penumpang untuk beristirahat makan ditengah-tengah perjalanan.

Tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapang (PKL) di Jl. Dharmawangsa, Jubung, Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68151, Indonesia yang merupakan salah satu kantor cabang yang terdapat di Kota Jember. Kantor Pahala kencana jember membawahi Kota Banyuwangi, Kota Lumajang, Kota Pasuruan, hingga Kota Bangil yang disebut agen Pahala Kencana Jember. Kantor Pahala Kencana Jember hanya menyediakan tiket perjalanan rute Jakarta – Banyuwangi dan Banyuwangi – Jakarta (jalur utara). Sejak awal berdirinya PO Pahala Kencana menggunakan sistem secara manual untuk pemesanan tiket calon penumpang, hal ini sangat memudahkan karyawan Pahala Kencana dalam bekerja dan memudahkan calon penumpang atau pembeli tiket untuk memahami isi dari

tiket yang telah disediakan perusahaan tersebut. Tetapi perubahan teknologi membuat pihak manajemen Pahala Kencana merubah sistem menjadi *online*. Hal ini dilakukan karena manajemen ingin memanfaatkan kecanggihan teknologi yang telah ada saat ini. Perlu adanya evaluasi agar dapat mengetahui seperti apa pelayanan Pahala Kencana dalam mempertahankan pelanggan agar kembali lagi.

Semakin berkembangnya waktu, banyak masyarakat semakin mengenal Perusahaan Otobus. Hal ini terbukti bahwa banyaknya penumpang bus yang berlangganan untuk mengantarkan menuju tujuan mereka. Banyak Perusahaan Otobus yang memiliki keunggulan masing-masing untuk mempertahankan pelanggannya. Permasalahan ini yang membuat penulis memiliki ketertarikan dengan memilih judul **”Evaluasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Evaluasi Pelayanan di Pahala Kencana dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan?

1.3 TUJUAN PRAKTEK KERJA NYATA

Untuk mengetahui evaluasi pelayanan di Pahala Kencana dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

1.4 MANFAAT PRAKTEK KERJA NYATA

1. Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang selama ini belum kami miliki secara sempurna.
2. Untuk mengetahui kerja secara langsung dan system bekerja yang terdapat di Pahala Kencana Jember.
3. Dapat menanamkan jiwa disiplin dalam keseharian, etika bekerja yang baik dan dapat bekerjasama dengan tim.

4. Dapat menambah *skill* dengan cara berkomunikasi langsung dengan penumpang, memperkuat mental kami dengan cara mendapat *complain* dari penumpang.
5. Dapat mengaplikasikan praktek kerja dan sebagai bekal pada saat bekerja nyata di suatu lingkungan masyarakat.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi menurut Uzer (2003 : 120), Evaluasi adalah Evaluasi adalah suatu proses yang ditempuh seseorang untuk memperoleh informasi yang berguna untuk menentukan mana dari dua hal atau lebih yang merupakan alternatif yang diinginkan, karena penentuan atau keputusan semacam ini tidak diambil secara acak, maka alternatif-alternatif itu harus diberi nilai relatif, karenanya pemberian nilai itu harus memerlukan pertimbangan yang rasional berdasarkan informasi untuk proses pengambilan keputusan. Selanjutnya menurut Ahmad (2007 : 133), evaluasi diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk kerja, proses, orang, obyek,dll.) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian.

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Suparlan (2000:35), Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Selanjutnya dikemukakan oleh Kotler (2003:464), Pelayanan ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

2.3 Pengertian Jasa

2.3.1 Pengertian Jasa

Secara umum jasa merupakan kegiatan yang tidak berwujud, tidak dapat disimpan serta tidak dapat dimiliki. Pendapat Stanton (dalam Nasrullah, 2004:24), jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tidak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain, untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin tidak diperlukan penggunaan benda nyata (*tangible*), akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat pemindahan hal milik atas benda tersebut. Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler

(dalam Nasrullah 2004 : 24) jasa adalah sebagai setiap tindakan atau kegiatan suatu pihak yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang secara esensial tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan menurut Kotler (dalam Nasrullah 2004:24), pengertian jasa adalah sebagai setiap tindakan atau kegiatan suatu pihak yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang secara esensial tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Menurut Lupiyoadi (2006:7), berpendapat bahwa jasa yaitu semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik maupun konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah.

2.3.2 Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (dalam Nasrullah 2004:25) jasa mempunyai karakteristik sebagai berikut :

a. Tidak berwujud

Jasa berbeda dengan hasil produksi perusahaan. Jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, di dengar, di cium sebelum jasa itu dibeli. Benda atau barang yang kita beli yang kita gunakan sehari-hari adalah sebuah objek, sebuah alat atau sebuah benda, sedangkan jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha. Bila kita membeli suatu barang, maka barang tersebut dipakai atau ditempatkan disuatu tempat. Tetapi bila membeli jasa, maka pada umumnya tidak ada wujudnya. Bila uang sudah dibayar untuk membeli jasa, maka pembeli tidak akan memperoleh tambahan benda-benda yang dapat dibawa ke rumah. Jasa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Walaupun penampilan jasa diwakili oleh wujud tertentu, misalnya pesawat atau mobil yang menjadi alat pada bisnis jasa transportasi. Namun esensi jasa yang dibeli itu adalah penampilan.

b. Tidak dapat dipisahkan

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjualan dan baru kemudian dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara serentak. Misalnya, jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan penerbangan. Calon penumpang membeli tiket

kemudian berangkat dan duduk dalam kabin pesawat, lalu pesawat menerbangkannya ke tempat tujuan, pada saat penumpang itu duduk dalam kabin pesawat, pada saat itulah jasa diproduksi.

c. Keberagaman

Jasa sangat bervariasi, karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu dilakukan. Misalkan saja jasa yang diberikan oleh sebuah maskapai penerbangan yang melayani rute terbang pendek dengan maskapai penerbangan yang melayani rute penerbangan yang panjang, akan sangat berbeda.

d. Tidak tahan lama

Jasa tidak dapat disimpan. Seorang calon penumpang yang telah membeli tiket pesawat untuk suatu tujuan tertentu tetap dikenakan biaya administrasi walaupun ia tidak jadi berangkat. Tidak tahan lamanya jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan tetap. Tetapi jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa akan menghadapi masalah yang rumit. Misalnya, pada musim-musim puncak seperti : liburan sekolah, tahun baru, musim haji, atau hari raya, sebuah perusahaan penerbangan harus mempersiapkan lebih armada pesawat dari biasanya, daripada jika permintaan sama sepanjang bulan-bulan biasa.

2.4 Pengertian Transportasi

2.4.1 Pengertian Transportasi

Menurut Kamaluddin (2003:3), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Unsur – unsur transportasi meliputi :

- a. Manusia yang membutuhkan
- b. Barang yang dibutuhkan
- c. Kendaraan sebagai alat/sarana
- d. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- e. Organisasi (pengelola transportasi)

Transportasi merupakan media untuk memindahkan suatu barang dari tempat asal menuju tempat tujuan yang dilakukan oleh manusia atau makhluk hidup lainnya.

Pendapat lain dari Nasution (2004:15), transportasi diartikan sebagai pemindahan

barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

2.4.2 Pengertian Bus

Bus adalah kendaraan besar beroda, digunakan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Istilah bus ini berasal dari bahasa Latin, *omnibus*, yang berarti "(kendaraan yang berhenti) di semua (perhentian)". Bus sangat penting bagi masyarakat dimasa saat ini karena semakin bertambahnya penduduk dan semakin banyaknya kesadaran manusia tentang berlibur sehingga banyak keluarga memanfaatkan kendaraan umum seperti bus untuk mengantarkan liburan dari keberangkatan hingga kembali. Menggunakan jasa bus pariwisata sangat meringankan kebutuhan penumpang untuk berlibur, karena penumpang tidak perlu menyiapkan kendaraan terlebih dahulu, tanpa lelah-lelah untuk berkendara karena angkutan umum sudah disediakan supir/pengemudi untuk penumpang, dan tidak perlu membawa bantal, dan selimut karena telah disediakan dalam bus.

2.5 Pengertian Pelanggan

Nasution (2001), Pelanggan adalah semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa. Selanjutnya pada pendapat yang sama Nasution (2004:102), Pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

2.6 Pengertian Loyalitas

Menurut Tjiptono (2000:111), loyalitas adalah situasi di mana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten. Definisi lain yang dikemukakan oleh Griffin (2005), loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan juga loyalitas pelanggan dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembelian yang konsisten. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Kotler (2008 : 138), loyalitas adalah sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau

jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa loyalitas adalah komitmen dari pelanggan yang membentuk kesetiaan pelanggan akan suatu produk maupun jasa, sehingga mengakibatkan pelanggan akan melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap produk maupun jasa dipilih. Pelanggan akan tetap konsisten dan tidak mudah terpengaruh pada situasi pasar yang mudah berubah dan pada umumnya dapat mempengaruhi perilaku konsumen.

2.7 Pengertian Loyalitas Pelanggan

2.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan

Pengertian loyalitas pelanggan menurut Tjiptono (2000:110), adalah loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Sedangkan menurut Griffin (2005:5), menyatakan pendapatnya tentang loyalitas pelanggan antara lain Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*Behavior*) dari pada dengan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan loyal, ia menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian nonrandom yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan. Pengertian lain menurut Dharmmesta (2009), definisi loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Loyalitas menggambarkan perilaku yang diharapkan sehubungan dengan produk atau jasa. Loyalitas konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain. Menurut Kotler (2008: 138), Loyalitas adalah sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa loyalitas adalah komitmen dari pelanggan yang membentuk kesetiaan pelanggan akan suatu produk

maupun jasa, sehingga mengakibatkan pelanggan akan melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap produk maupun jasa dipilih. Pelanggan akan tetap konsisten dan tidak mudah terpengaruh pada situasi pasar yang mudah berubah dan pada umumnya dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Terdapat juga faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa, dan Citra. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan yang positif pada evaluasi terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu faktor penting yang dapat membuat pelanggan puas adalah kualitas jasa. Pemasar dapat meningkatkan kualitas jasa untuk mengembangkan loyalitas pelanggannya. Produk yang memiliki kualitas rendah akan menanggung risiko pelanggan tidak setia. Jika kualitas diperhatikan dan diperkuat dengan periklanan, loyalitas pelanggan akan lebih mudah diperoleh bahkan dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

2.7.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Karakteristik dari pelanggan yang loyal menurut Griffin (2005:31) antara lain :

- 1) Melakukan pembelian secara teratur.
- 2) Membeli diluar lini produk atau jasa.
- 3) Menunjukan kekebalan dari tarikan persaingan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk sejenis lainnya.
- 4) Menolak produk lain.
- 5) Merekomendasikan kepada orang lain.

2.8 Pengertian Perusahaan Otobus

Operator bus adalah perusahaan yang melayani jasa angkutan bus baik penumpang bahkan barang. Biasanya operator bus di Indonesia dikenal dengan PO (Perusahaan Otobus), meskipun di Sumatera banyak operator bus yang berbadan usaha Curriculum Vitae, Perseroan Terbatas dan Firma. Operator di Indonesia antara lain Sumber Kencono, RAYA, BUDIMAN, EKA-MIRA, Coyo, dll.



BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Waktu dan Tempat Kegiatan

3.1.1 Lokasi Pelaksana

Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL) di PO Pahala Kencana yang terletak di JL Brawijaya, Ruko*RainbowSquare*Mangli, Jubung, Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68151. Alasan penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapang (PKL) di Pahala Kencana Jember karena penulis tertarik pada keberhasilan Perusahaan tersebut karena dapat menjalankan bus setiap harinya. Berbagai macam keperluan manusia sehingga mereka menggunakan jasa transportasi Pahala Kencana, selain itu banyaknya pelanggan yang sangat mempercayai pelayanan yang diberi Pahala Kencana Jember.

3.1.2 Waktu Pelaksana

Waktu pelaksana yang dilakukan di Pahala Kencana Jember terhitung sejak diterimanya surat izin Praktek Kerja Lapang (PKL) yang disepakati pada tanggal 16 Januari sampai dengan 16 Mei 2017, jam kerja ditetapkan pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 14.00 WIB pada hari Senin hingga Sabtu.

3.2 Ruang Lingkup Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang (PKL)

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata akan dibuat Laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Keunggulan Pelayanan di Pahala Kencana Transportasi Jember dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”. Sehingga pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada beberapa bagian yang sesuai dengan judul tersebut, diantaranya:

a. HUMAS (Hubungan Masyarakat)

Pada bagian ini penulis diberikan tugas untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan *customer* (pelanggan) yang membutuhkan informasi dari Kantor Pahala Kencana Jember.

b. Pelayanan

Pada bagian pelayanan ini penulis diberi kepercayaan penuh oleh pihak Pahala Kencana Jember dengan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman pada saat membeli tiket dari Pahala Kencana Jember.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal

Tabel 3.2.2 *Weekly Activity* Selama di PO Pahala Kencana Jember

Waktu Pelaksanaan (a)	Kegiatan (b)	Penanggung Jawab (c)
Minggu pertama Tanggal 16 - 21 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diterima di PO Pahala Kencana Jember. 2. Memperkenalkan diri kepada seluruh karyawan PO Pahala Kencana Jember. 3. Mendengarkan penjelasan salah satu karyawan PO Pahala Kencana tentang reservasi <i>e-ticket</i>. 4. Mempelajari reservasi <i>e-ticket</i>. 5. Mempelajari <i>feeder</i> (pengantaran) 6. Mempelajari jurusan bus Pahala Kencana yang berjalan di Jember. 7. Mempelajari Rumah Makan dan Pertamina yang bekerja sama dengan PO Pahala Kencana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember. 2. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember. 3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.

(a)	(b)	(c)
		<p>4. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.</p> <p>5. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.</p> <p>6. Samak selaku bagian operasional.</p> <p>7. Samak selaku bagian operasional.</p>
<p>Minggu kedua Tanggal 23 - 28 Januari 2017</p>	<p>1. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan.</p> <p>2. Mengisi kwitansi <i>service</i> makan penumpang untuk di Rumah Makan Aroma (Kota Tuban).</p> <p>3. Memeriksa data penumpang sebelum keberangkatan.</p> <p>4. Memeriksa penumpang di dalam bus sebelum keberangkatan.</p>	<p>1. Samak selaku bagian operasional.</p> <p>2. Nugroho selaku bagian keuangan.</p> <p>3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.</p>

(a)	(b)	(c)
		4. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.
Minggu ketiga Tanggal 30 – 04 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis data penumpang di daftar penumpang manual hari ini. 2. Memesan tiket online untuk penumpang tujuan Pulogebang. 3. Mencatat jemputan penumpang dari agen. 4. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Nugroho selaku bagian keuangan. 3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 4. Samak selaku bagian operasional.
Minggu keempat Tanggal 06 – 11 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menelfon agen bahwa terdapat penumpang di Sempolan. 2. Menulis pengeluaran Kantor Pahala Kencana Jember dari November 2016 - Desember 2017. 3. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Nugroho selaku bagian keuangan.

(a)	(b)	(c)
		3. Samak selaku bagian operasional.
Minggu kelima Tanggal 13 - 18 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan kode bus 302 untuk rute Banyuwangi – Jember. 1. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan. 2. Mencatat jemputan penumpang dari agen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samak selaku bagian operasional. 2. Samak selaku bagian operasional. 3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.
Minggu keenam Tanggal 20 - 25 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempelajari cara reservasi tiket tujuan Kalideres dengan pengantaran (<i>feeder</i>). 2. Menerima telephone dari agen, kemudian membantu mereservasikan penumpang tujuan Kalideres. 3. Belajar menerima complain penumpang bahwa terminal Rawamangun pindah di terminal Pulogebang dan belajar menjawab complain penumpang dengan professional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Nugroho selaku bagian keuangan. 3. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.

(a)	(b)	(c)
Minggu ketujuh Tanggal 27 - 04 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencatat kerusakan bus di dalam daftar penumpang dan kemudian menandatangani. 2. Mempelajari dan mewawancarai salah satu karyawan cara mempertahankan penumpang agar menggunakan jasa Pahala Kencana kembali. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samak selaku bagian operasional. 2. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.
Minggu kedelapan Tanggal 06 - 11 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan. 2. Memberi stempel nota pengeluaran untuk <i>snack</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samak selaku bagian operasional. 2. Nugroho selaku bagian keuangan.
Minggu kesembilan Tanggal 13 - 18 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu menjelaskan nomor bangku untuk penumpang. 2. Mendengarkan penjelasan salah satu karyawan tentang sistem manual sebelumnya. 3. Membantu menyiapkan tiket untuk penumpang. 4. Mencatat jemputan penumpang dari agen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.

(a)	(b)	(c)
		3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 4. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.
Minggu kesepuluh Tanggal 20 - 25 Maret 2017	1. Mereservasikan tiket online untuk penumpang tujuan Kota Tuban. 2. Membantu menjelaskan system baru kepada penumpang yang belum paham.	1. Nugroho selaku bagian keuangan. 2. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.
Minggu kesebelas Tanggal 27 - 01 April 2017	1. Menyiapkan kode bus 302 untuk rute Banyuwangi – Jember. 2. Mengisi kwitansi <i>service</i> makan penumpang untuk di Rumah Makan Aroma (Kota Tuban).	1. Samak selaku bagian operasional. 2. Nugroho selaku bagian keuangan.
Minggu kesebelas Tanggal 03 - 08 April 2017	1. Membantu mencetak tiket penumpang yang berasal dari agen.	1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO

(a)	(b)	(c)
	2. Menjelaskan rute untuk tujuan Kalideres kepada penumpang.	Pahala Kencana Jember. 2. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.
Minggu kedua belas Tanggal 10 - 15 April 2017	1. Membantu menjelaskan nomor bangku untuk penumpang. 2. Membantu menandatangani dan memberi stempel untuk kedatangan bus dari Jakarta.	1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Samak selaku bagian operasional.
Minggu ketigabelas Tanggal 17 - 22 April 2017	1. Menerima telephone dari pelanggan yang akan <i>booking</i> bangku kemudian menjelaskan sistem yang baru. 2. Membantu menghubungi penumpang yang berangkat dari tempat tertentu bahwa bus akan segera berangkat.	1. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember. 2. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.

(a)	(b)	(c)
Minggu keempat belas Tanggal 24 - 29 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan kode bus 302 untuk rute Banyuwangi – Jember. 2. Memesan tiket online untuk penumpang tujuan Pekayon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samak selaku bagian operasional. 2. Nugroho selaku bagian keuangan.
Minggu kelima belas Tanggal 01 - 06 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu menandatangani dan memberi stempel untuk kedatangan bus dari Jakarta. 2. Mengisi voucher solar atau surat perintah jalan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samak selaku bagian operasional. 2. Samak selaku bagian operasional.
Minggu keenam belas Tanggal 08 – 13 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memesan tiket <i>online</i> untuk penumpang tujuan Brebes. 2. Menjelaskan isi dari tiket online tersebut kepada penumpang dan memberikan kode rute bus di dalam tiket tersebut. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nugroho selaku bagian keuangan. 2. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.
Minggu ketujuh belas Tanggal 15 - 20 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendata penumpang kemudian menulis di daftar penumpang manual. 2. Membantu mencetak tiket penumpang yang berasal dari agen Banyuwangi. 3. Mendata penumpang kemudian menulis di daftar penumpang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember. 2. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO

(a)	(b)	(c)
	manual.	Pahala Kencana Jember. 3. Nur Hidayat selaku bagian <i>ticketing</i> PO Pahala Kencana Jember.
Minggu kedelapan belas Tanggal 22 – 27 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu salah satu karyawan dari agen Sempolan untuk registrasi tiket online. 2. Membantu memberi pengumuman kepada agen-agen melalui telephone bahwa saldo terbaru wajib mengganti apabila saldo kurang. 3. Menjawab keluhan penumpang bahwa pergantian sistem manual menjadi online. 4. Berpamitan kepada seluruh karyawan karena Praktek Kerja Lapangan telah selesai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember. 2. Nugroho selaku bagian keuangan. 3. Roni Asnan selaku Koordinator PO Pahala Kencana Jember.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam Praktek Kerja Nyata ialah sebagai berikut:

3.3.1 Data Kualitatif

Jenis data yang digunakan penulis menggunakan teknik pengumpulan data penelitian dengan cara melakukan analisis dalam lapangan dan mengumpulkan informasi secara alamiah, cara ini berguna untuk mengetahui fakta yang belum jelas, memastikan kebenaran data yang belum pasti kebenarannya.

3.3.2 Sumber Data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer (*Primary Data*)

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian (Pahala Kencana Jember) dengan memberikan pertanyaan langsung kepada responden dan segera untuk dijawab.

b. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data Sekunder adalah data lain yang diperoleh dari Pahala Kencana Jember yang berupa buku, dokumen, artikel, jurnal dan lain-lain yang dapat memperkuat data primer.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis pada saat Praktek Kerja Nyata ini adalah:

a. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan cara mengumpulkan data dengan menggunakan referensi dari buku, internet, jurnal, document, dll.

a. Wawancara

Wawancara adalah melakukan percakapan atau memberikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber untuk dijawab oleh responden guna untuk memperkuat bukti keaslian data yang dibutuhkan.

b. Dokumen

Dokumen yang diperoleh dari dokumen-dokumen dengan bukti akurat yang berfungsi untuk mendapatkan keterangan data asli dari laporan Praktek Kerja Nyata ini.



BAB 5. PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dalam Praktek Kerja Nyata di PO Pahala Kencana Jember mengenai Implementasi Pelayanan Transportasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Pahala Kencana Transportasi Jember dapat disimpulkan bahwa:

- a. Bus PO Pahala Kencana memiliki jam keberangkatan pada pukul 12.00 WIB untuk tujuan dari jember menuju Jakarta. Memiliki fasilitas *snack*, dan makan malam bagi tiap penumpang. Kantor Pahala Kencana Jember buka setiap hari pada pukul 08.00 – 17.00 WIB.
- b. Semakin berkembangnya waktu, banyaknya Perusahaan Otobus yang memanfaatkan kecanggihan teknologi.
- c. Evaluasi pelayanan yang dimiliki PO Pahala Kencana Transportasi seperti, merubah sistem manual menjadi *online*.
- d. Perubahan sistem membuat karyawan serta pelanggan harus terbiasa dengan peraturan baru.
- e. PO Pahala Kencana memiliki salah satu pelayanan yang tidak dimiliki PO lain dengan memberikan jurusan terbanyak. Hal ini diberikan agar penumpang loyal terhadap jasa Pahala Kencana.

5.2 SARAN

Adapun saran yang penulis berikan untuk PO Pahala Kencana Transportasi Jember adalah sebagai berikut:

- a. Perlu adanya peraturan di dalam Kantor Pahala Kencana Jember karena kurangnya kedisiplinan dan tidak tepat waktu.
- b. Perlu fasilitas Wi-fi di dalam bus agar dapat memberi kenyamanan penumpang dalam perjalanan.
- c. Perlu disediakan generator listrik agar untuk mengantisipasi.
- d. Sebaiknya disediakan kartu debit pada kantor Pahala Kencana Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K. 2007. *Akuntansi Manajemen; Dasar-dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Dharmmesta, B, S. 2009. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol.14: No 3.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga.
- Kamaluddin, R. 2003. *Ekonomi Transportasi (Karakteristik, Teori, dan Kebijakan)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nurullaili. A, Wijayanto. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1): 1-9.
- Pahalakencana. 2017. Pahalakencana about us history. <http://pahalakencana.com/id/>. [Diakses pada 1 Mei 2017].
- Pramesti, A. 2012. Pengaruh Penerapan *E-ticketing* Terhadap Loyalitas Konsumen di PT Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. *Skripsi*. Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. [Diakses pada tanggal 6 Mei 2017].
- Sembiring, I, J. Suharyono, dan A. Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 15(1): 1-10.
- Suparlan, S. 2000. *Perawatan Mesin*. Bandung: ITB Bandung.

Sutrisni. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. [Diakses pada tanggal 7 Mei 2017].

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi offset.

Triady, M. M. 2012. Analisis Pengaruh Strategi Bauran Promosi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan pada Produk Jasa (Studi Produk TAMPAN pada PT. Bank Sulselbar Cab Utama). *Skripsi*. Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. [Diakses pada tanggal 7 Mei 2017].

Uzer, Usmar. 2003. *Menjadi Guru professional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Wikipedia. 2017. Bus. <https://id.wikipedia.org/wiki/Bus>. [Diakses pada 4 April 2017].

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email: fisip@unej.ac.id

Nomor : 3901/UN25.1.2/SP/2016
 Lampiran : satu eksemplar
 Hal : Permohonan Tempat Magang

7 November 2016

Yth. Pimpinan Travel Pahala Kencana
 Jl. Brawijaya No. 136
 Jember


Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Yulia Sartika	140903102013	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Dinda Anugerah Sari	140903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan
 Pembantu Dekan I,


 Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

CP :
 Yulia S. (082144855037)
 Dinda A. (085732478347)

Lampiran 2 Surat Penerimaan Tempat PKNSurat Pemberitahuan

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswi dibawah ini:

Nama : Yulia Sartika
Jurusan : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Nama : Dinda Anugerah Sari
Jurusan : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diterima untuk melakukan magang di PT.Pahala Kencana Perwakilan Jember mulai Januari sampai Mei 2016.

Demikian surat pemberitahuan ini dbuat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 7 Desember 2016

Roni A

(Koordinator PK Jember)

Lampiran 3 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email : fisip@umsj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4593/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Koordinator Pahala Kencana Jember tanggal 7 Desember 2016, perihal penerimaan mahasiswa magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Yulia Sartika	140903102013	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Dinda Anugerah Sari	140903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Pahala Kencana Transportation, terhitung mulai bulan Januari 2017 s.d. bulan Mei 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 7 Desember 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Pahala Kencana Transportation
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 4 Surat Tugas Dosen Supervisi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342
 Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4594/UN25.1.2/SP/2016

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Margareta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par
 N R P : 760016873
 Jabatan : Dosen
 Pangkat, golongan : -

Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Pahala Kencana Transportation, terhitung mulai bulan Januari 2017 sampai dengan Mei 2017.

Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Yulia Sartika	140903102013	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Dinda Anugerah Sari	140903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 8 Desember 2016

an Dekan
 Pembantu Dekan I,



Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

Tembusan :

1. Dekan FISIP UNEJ (sebagai laporan)
2. Kaprodi D-III Usaha Perjalanan Wisata
3. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

Lampiran 5. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor: 900/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Wheny Khristianto, S.Sos., M.AB NIP 197506292000121001	Penata / IIIc	Lektor	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Yulia Sartika

NIM : 140903102013

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : Strategi Dalam Mempertahankan Merk Pahala Kencana Transportasi Jember

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
 Pada Tanggal : 6 Maret 2017



Dr. Ardiyanto, M.Si.

NIP 195806101987021002

Tembusan

1. Kasubag. Pendidikan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal 6

Lampiran 6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A.
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A.
3	Etika	85	A
4	Disiplin	85	A.
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

N a m a : Yulia Sartika
N I M : 140903102013
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata


Yang menilai :

N a m a : Samak
Jabatan : Bagian Operasional
Instansi : PO Pahala Kencana Jember
Tanda Tangan :

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	
8	DE	$45 \leq DE < 50$	
9	E	< 45	SANGAT KURANG







Lampiran 7. Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR
PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

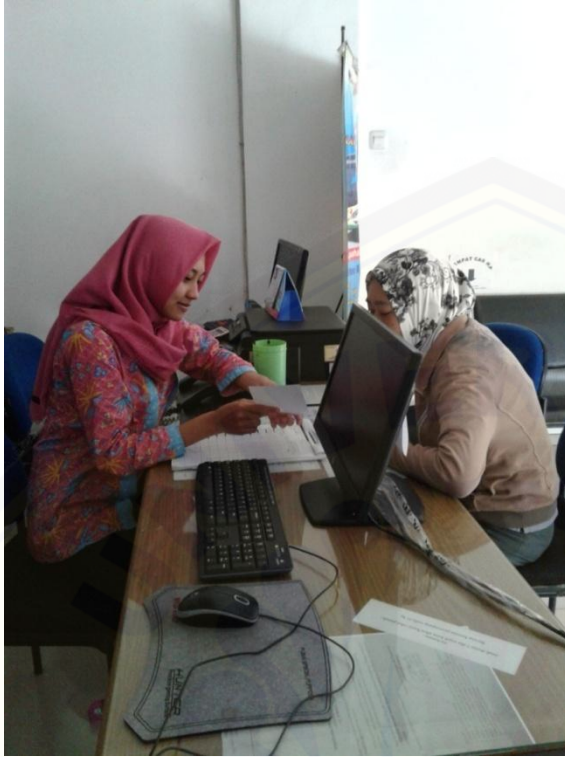
Nama : YULIA SARTIKA
 NIM : 140903102013
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
 Alamat : Jl. MOCH - SERUSI NO : 31 PATRANG, JEMBER
 Judul Laporan
 (dalam Bahasa Indonesia)
STRATEGI DALAM MEMPERTAHANKAN MERK
PAHALA KENCANA TRANSPORTASI JEMBER
 (dalam Bahasa Inggris)
MAINTAINING BRANDING STRATEGY IN PAHALA
KENCANA TRANSPORTATION JEMBER
 Dosen Pembimbing :

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	SENIN/13-3-17	11.00	MEMBUAT RINGKASAN	
2.	SELASA/21-3-17	12.30	MEMBUAT (GANTI BAB I dan BAB II JUDUL)	
3.	KAMIS/30-3-17	09.00	REVISI BAB I dan BAB II (GANTI JUDUL)	
4.	KAMIS/6-4-17	08.30	REVISI BAB I dan BAB II (GANTI JUDUL)	
5.	KAMIS/20-4-17	08.30	REVISI BAB I, BAB II dan BAB III (REVISI PENULISAN)	
6.	PABU/7-6-17	09.30	BIMBINGAN BAB I - V	

Catatan :
 1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing

Lampiran 8. Foto Hasil Praktek Kerja Nyata





Lampiran 9. Foto Bus Pahala Kencana



Lampiran 10. Foto Interior Bus Pahala Kencana



