

BAB III
PROFIL PERUSAHAAN PENYEDIA JASA TRAVEL ANTAR LINTAS
SUMATERA DI KOTA PADANG

3.1 Jenis Transortasi Jasa Travel Antar Lintas Sumatera

Mobil travel antar lintas sumatera merujuk kepada layanan transportasi yang menghubungkan berbagai titik di Pulau Sumatera. layanan ini biasanya ditawarkan oleh perusahaan travel atau agen perjalanan dan mencakup berbagai jenis kendaraan, tergantung pada kebutuhan dan profesi penumpang. Berikut adalah beberapa jenis mobil travel yang umum digunakan :

3.1.1 Kategori Mobil Kendaraan Roda Empat Yang Dijadikan Armada Travel

a. MPV (*Multipurpose Vehicle*)

MPV, atau sering disebut sebagai mobil keluarga, dirancang untuk memberikan kenyamanan ekstra berkat ruang kabin yang cukup luas untuk penumpang. Desainnya yang lega juga menjadi pertimbangan mengapa MPV diminati di Indonesia, sebab selain mampu membawa banyak penumpang sekali jalan, MPV juga biasanya memiliki bagasi yang besar untuk mengangkut banyak barang bawaan saat bepergian. MPV adalah mobil serbaguna dirancang untuk mengangkut penumpang dan barang, dengan kapasitas tempat duduk 5-8 orang. MPV sangat cocok untuk usaha travel karena mengutamakan kenyamanan dan daya angkut.

Beberapa model MPV dapat menampung hingga delapan orang. Kursi dapat dilipat atau disusun ulang untuk lebih meningkatkan luas ruang kabin, sehingga ideal untuk keluarga atau perjalanan yang dilakukan bersama anggota keluarga Sahabat. Dari segi konsumsi bahan bakar, MPV relatif cukup efisien. Meskipun demikian, tentunya hal itu tergantung dari besar kecilnya kapasitas mesin yang digunakan. Adapun jenis mobil yang termasuk MPV adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

Mobil Avanza



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3.2.1

Mobil Grand Max



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3.2.2
Mobil Innova



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3.2.3
Mobil Luxio



Sumber: Dokumentasi Pribadi

b. LCGC (*Low Cost Green Car*)

LCGC merupakan jenis mobil yang dirancang sebagai kendaraan emisi yang rendah sesuai dengan namanya, LCGC dirancang dengan harga yang paling terjangkau dan ekonomis jika dibandingkan dengan jenis mobil lainnya. LCGC umumnya memiliki ukuran yang kecil, berbobot ringan dan

kapasitas mesin yang lebih kecil dibandingkan dengan semua jenis kendaraan lain, sehingga membuat lebih cocok untuk perjalanan dalam kota. Adapun jenis mobil yang termasuk LCGC adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2.4
Ilustrasi Mobil Ayla



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3.2.5
Ilustrasi Mobil Sigra



Sumber: Dokumentasi Pribadi

3.2 Sistem Pelayanan Jasa Travel Antar Lintas Sumatera

Salah satu usaha yang bisa dilaksanakan oleh perusahaan dalam menjaga pelanggan yaitu memberikan kepuasan dan pelayanan kepada konsumen salah satunya adalah kenyamanan dan keamanan bagi penumpang pada saat perjalanan. Loker travel merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memesan tiket bagi penumpang. pembelian tiket memungkinkan penumpang untuk memesan tempat duduk tertentu di kendaraan. Dengan memesan tiket penumpang dapat memilih jenis kendaraan yang nyaman sesuai dengan kebutuhan serta memastikan tempat duduk yang aman dan nyaman. Jasa travel antar lintas Sumatera menyediakan berbagai layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu layanan utama yang ditawarkan adalah sistem antar jemput penumpang, yang memungkinkan perjalanan lebih praktis dan nyaman. Selain itu, jasa travel juga menyediakan pengiriman paket kilat sehingga barang dapat dikirim dengan cepat ke berbagai tujuan. Untuk meningkatkan efisiensi, beberapa operator menawarkan pemesanan tiket secara online, memungkinkan pelanggan untuk merencanakan perjalanan mereka tanpa harus datang langsung ke agen. Tidak hanya sekadar transportasi, beberapa operator juga menghadirkan layanan kelas eksekutif bagi pelanggan yang menginginkan pengalaman perjalanan lebih nyaman. Fasilitas tambahan seperti AC, *reclining seat*, toilet, dan hiburan dalam perjalanan disediakan untuk memastikan kenyamanan selama perjalanan. (Fathan, 2020: 6-8).

Adanya fasilitas ini, penumpang bisa menikmati perjalanan panjang dengan lebih santai dan tanpa gangguan. Keunggulan utama dari jasa travel ini adalah kombinasi antara kecepatan, ketepatan waktu, dan harga yang kompetitif. Hal ini membuat layanan travel dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat, dari pelancong hingga pebisnis yang membutuhkan transportasi efisien. Sistem transportasi yang terstruktur membantu menjaga ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan sehingga pelanggan tidak

perlu khawatir akan keterlambatan.

3.3 CV Raja Travel

Gambar 3.3

loket travel CV Raja Travel dan Kartu Rute Perjalanan



Sumber: Dokumentasi Pribadi

CV Raja Travel terletak di jalan pemuda depan showroom motor hayati padang. Awal mula berdirinya CV Raja Travel tidak luput dari peranan bapak Ridwan Saputra. Bapak Ridwan Saputra sering dipanggil dengan nama Bang jon. Beliau mengawalinya dengan bisnis travel pada tahun 2007. Seiring canggihnya teknologi, Ridwan mempromosikan bisnisnya menggunakan kartu perjalanan agar penumpang senantiasa ingin menaiki travelnya. Menurut Ridwan banyak mahasiswa yang menggunakan jasanya untuk berpergian pulang kampung apalagi pada saat libur semester. Bukan hanya sekedar mahasiswa akan tetapi banyak juga profesi lain yang menggunakan jasanya. (Wawancara, Ridwan Saputra: 2025) Berikut sistem tanggung jawab CV Raja Travel:

- a. Melayani penumpang dengan keinginan penumpang. Contohnya apabila penumpang memesan kursi depan maka supir akan meletakkan penumpang duduk di depan, tujuannya agar pelanggan tidak kecewa dan yang paling utama adalah kenyamanan dan keamanan penumpang. Seperti wawancara yang dilakukan dengan ridwan saputra pemilik travel raja sebagai berikut :

Melayani penumpang, misalnya penumpang nio duduk di depan latak an di depan sesuai samo pesanannyo biar dak kecewa penumpang, berarti yang paling utamonyo kayak kenyamanan dan keamanan penumpang

Terjemahan: Melayani penumpang, misalnya jika penumpang ingin duduk di depan, maka tempatkanlah mereka di depan sesuai dengan pesanannya agar penumpang tidak kecewa. Artinya, yang paling utama adalah kenyamanan dan keamanan penumpang. (ridwan saputra , pemilik travel raja, 2025).

Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan penumpang merupakan salah satu aspek penting dalam jasa transportasi. Salah satu bentuk pelayanan ini adalah memenuhi preferensi tempat duduk sesuai dengan permintaan penumpang. Misalnya, jika seorang penumpang memesan kursi di bagian depan kendaraan, maka sopir atau petugas akan memastikan bahwa mereka mendapatkan posisi duduk yang diinginkan. Langkah ini diambil untuk memberikan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Pemberian tempat duduk sesuai permintaan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berdampak positif terhadap keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan. Kursi depan sering kali menjadi pilihan bagi mereka yang ingin mendapatkan pandangan lebih jelas ke arah jalan atau merasa lebih nyaman dengan akses yang lebih mudah. Dengan memastikan penumpang mendapatkan posisi duduk yang sesuai, jasa transportasi dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain faktor kenyamanan, aspek keamanan juga menjadi alasan utama dalam memberikan pelayanan ini. Penumpang yang memiliki kebutuhan khusus atau kondisi tertentu, seperti lansia atau individu dengan keterbatasan fisik, mungkin lebih nyaman duduk di depan agar lebih mudah berkomunikasi dengan pengemudi atau mengakses pintu kendaraan. Oleh karena itu, pelayanan yang responsif terhadap preferensi penumpang dapat memberikan manfaat lebih luas dalam menciptakan lingkungan perjalanan yang aman dan inklusif.

- b. Jika terjadi kendala atau kecelakaan selama perjalanan, pihak travel akan memberikan asuransi kepada penumpang sebagai bentuk perlindungan dan jaminan keselamatan. Seperti wawancara yang dilakukan dengan ridwan saputra pemilik travel raja sebagai berikut: Asuransi penumpang, nyo pakai asuransi kalau tajadi apo-apo di perjalanan, jadi tiket tu udah ada asuransinya Terjemahannya: “Asuransi penumpang digunakan jika terjadi sesuatu selama perjalanan. Jadi, tiket tersebut sudah termasuk asuransi”. (ridwan saputra , pemilik travel raja, 2025).

Asuransi ini mencakup berbagai aspek, seperti biaya pengobatan akibat cedera, penggantian barang yang rusak , serta kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan perjalanan . Dengan adanya sistem asuransi, penumpang dapat merasa lebih aman dan tenang saat menggunakan layanan travel. Selain itu, pihak travel juga akan bekerja sama dengan perusahaan asuransi untuk memastikan setiap klaim dapat diproses dengan cepat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Jika terjadi situasi darurat, seperti kecelakaan lalu lintas atau gangguan teknis, penumpang dapat langsung melaporkan kejadian tersebut kepada pihak travel agar tindakan yang tepat segera diambil. Petugas travel akan memberikan bantuan maksimal, termasuk pemindahan ke kendaraan lain atau pengaturan perjalanan ulang. Asuransi perjalanan ini juga merupakan bentuk tanggung jawab dari pihak travel dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dengan adanya perlindungan ini, penumpang tidak perlu khawatir jika mengalami kejadian tak terduga selama perjalanan. Selain itu, sistem asuransi ini juga menunjukkan profesionalisme dan komitmen perusahaan dalam menjamin keamanan serta kenyamanan penumpangnya.

- c. Penumpang diberikan kesempatan untuk beristirahat pada saat jam shalat atau saat waktu istirahat lainnya. Seperti wawancara yang dilakukan dengan ridwan saputra pemilik travel raja sebagai berikut:

Istirahat di jam-jam tertentu kayak waktu sholat ado lo penumpang yang nio ka Wc itu wajib dibarantian, baranti dirumah makan jadi beko ado lo tampek baranti dirumah makan biaso kami baranti

Terjemahan: “Istirahat dilakukan pada jam-jam tertentu, seperti saat waktu salat. Jika ada penumpang yang ingin ke toilet, maka mobil wajib berhenti. Biasanya, kami berhenti di rumah makan, sehingga nantinya akan ada tempat khusus untuk beristirahat di sana. (ridwan saputra , pemilik travel raja, 2025).

Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perjalanan tetap nyaman dan memperhatikan kebutuhan spiritual maupun fisik penumpang. Ketika waktu shalat tiba, sopir atau kru travel biasanya akan mengumumkan pemberhentian di tempat yang telah disediakan, seperti rest area, masjid, atau lokasi yang memiliki fasilitas ibadah. Dengan adanya pemberhentian ini, penumpang dapat melaksanakan ibadah dengan tenang tanpa tergesa-gesa. Selain itu, bagi mereka yang tidak melaksanakan shalat, waktu istirahat ini juga bisa dimanfaatkan untuk menggunakan fasilitas toilet, membeli makanan ringan, atau sekadar meregangkan tubuh setelah perjalanan panjang . Hal ini membantu mengurangi rasa lelah dan meningkatkan kenyamanan selama perjalanan. Penjadwalan istirahat yang teratur juga menjadi bagian dari komitmen layanan travel dalam memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Memberikan waktu istirahat tidak hanya mempertimbangkan aspek spiritual, tetapi juga kesehatan dan keamanan dalam berkendara. Dengan istirahat yang cukup, baik penumpang maupun sopir dapat mengurangi risiko kelelahan dan tetap fokus selama perjalanan (Dokumen, Travel Raja, 2025)

CV Putra Indah

Gambar 3.4.1

Loket CV Putra Indah



Sumber: Dokumentasi Pribadi

CV Putra Indah terletak di Jln. By pass KM. 6 Lubeg padang. Awal mula berdirinya CV Putra Indah tidak luput dari peranan bapak Emil Edria. Beliau mengawalinya dengan bisnis travel pada tahun 2015. Mobil yang digunakan sebagai transportasi travel berjumlah 7 yang mana satu mobil berisi satu orang supir. Menurutny sebelum melakukan perjalanan mesin mobil di cek terlebih dahulu keadaannya terlebih beda daerah tentu beda jenis mobil yang digunakannya. Pada saat perjalanan supir dilarang menghidupkan musik terlalu berlebihan karena akan mengganggu waktu perjalanan. Berikut sistem tanggung jawab CV Putra Indah:

- Datang ke loket travel dan sampaikan kemana tujuan keberangkatan.
- Apabila penumpang hanya menghubungi lewat Handphone maka penumpang akan dijemput ke tempat tujuan dengan batas maksimum 15 kg perjalanan.
- Sistem pelayanan sesuai dengan kursi masing-masing.
- Diberi waktu kepada penumpang untuk beristirahat pada saat jam shalat atau sebagainya.
- Barang bawaan penumpang diletakkan didalam bagasi secara teratur.

(Emil Edria, Pemilik Jasa Travel Lintas Sumatera: 2025). Berikut Visi dan Misi CV Putra Indah Travel:

1. Visi

Untuk mengganti premajaan armada sekali sekali lima tahun dengan Armada baru yang lebih eksekutif.

2. Misi

Menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menjaga hubungan baik dan pelayanan terbaik kepada seluruh penumpang yang memakai jasa transportasi travel kami. (Emil Edria, Pemilik Jasa Travel Putra Indah: 2025).

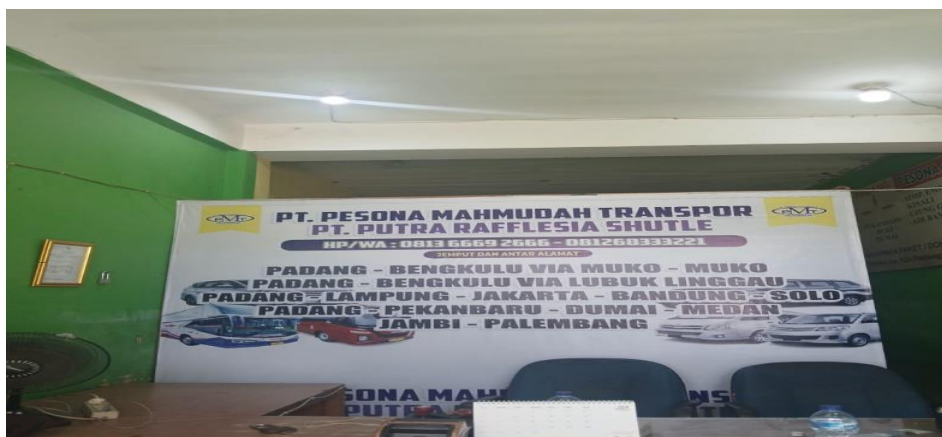
3.4 Pesona Mahmudah Travel

Pesona Mahmudah Travel adalah salah satu jasa perjalanan yang beroperasi di wilayah Siak, Riau, dengan layanan utama yang mencakup rute Siak Bukittinggi-Padang. Pesona mahmudah travel berdiri pada tahun 2011 , yang awalnya CV berubah menjadi PT. Perusahaan ini menyediakan berbagai paket perjalanan yang mencakup tiket pesawat atau kapal, akomodasi, transportasi, makan, penginapan, serta pemandu wisata, sehingga pelanggan dapat menikmati perjalanan dengan nyaman dan tanpa repot mengatur detail perjalanan sendiri. Selain layanan perjalanan, Pesona Mahmudah Travel juga menawarkan penjualan tiket pesawat dan laut, memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin melakukan perjalanan ke berbagai destinasi tanpa harus mencari tiket secara terpisah. Kantor utama Pesona Mahmudah Travel berlokasi di Tasik Betung, Kecamatan Sungai Mandau, Kabupaten Siak, Riau , dan beroperasi 24 jam setiap hari , memastikan pelanggan dapat mengakses layanan kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Dengan sistem operasional yang fleksibel dan layanan yang lengkap, Pesona Mahmudah Travel menjadi pilihan bagi wisatawan yang ingin menjelajahi berbagai destinasi di Sumatera dengan kenyamanan maksimal. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Yopi pemilik mahmudah travel sebagai berikut :

Untuk pelayanan tentu dengan etitud, kayak sikap cara bicara kita sama penumpang yang intinyo ba'a supayo penumpang tertarik dengan layanan kita, itulah dari yang pihak loket lah namonyo dulu, beko pak tegaskan kepada para supir karna waktu penumpang itu kan lebih banyak samo supir disitu bapak juga memberikan kenyamanan untuk penumpang dengan memberikan edukasi kadang-kadang kalau ada keluhan-keluhan sepanjang perjalanan akibat dari oknum atau perbuatan atau supir yang tidak beretika atau cara omongan atau cara pembawaan armada ya kan, bapak berikan jaminan kenyamanan silahkan berikan pengaduan kepada bapak

Terjemahan: Dalam hal pelayanan, tentu harus disertai dengan sikap dan etika yang baik, seperti cara berbicara kita kepada penumpang. Intinya adalah bagaimana kita bersikap agar penumpang tertarik dan merasa puas dengan layanan yang kita berikan. Hal ini dimulai dari petugas loket sebagai garda terdepan, lalu saya (bapak) juga menegaskan hal yang sama kepada para sopir, karena selama perjalanan, penumpang akan lebih banyak berinteraksi dengan sopir. Di situlah pentingnya memberikan kenyamanan kepada penumpang, termasuk dengan memberikan edukasi kepada sopir. Jika terdapat keluhan selama perjalanan yang disebabkan oleh oknum sopir, baik karena sikap yang tidak etis, cara berbicara, maupun cara mengemudikan kendaraan, saya siap memberikan jaminan kenyamanan dan membuka ruang pengaduan. Silakan sampaikan langsung keluhan kepada saya (Yopi, pemilik mahmudah travel: 2025)

Gambar 3.5 Loket Mahmudah Travel



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pesona Mahmudah Travel juga memiliki hak dan kewajiban driver atau supir:

Gambar 3.5.1

Hak dan Kewajiban Supir/ Driver Mahmudah Travel



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pesona Mahmudah Travel juga memiliki hak dan kewajiban driver atau supir :

1. Kewajiban Driver/Supir

- a. Melayani penumpang dengan senyum ramah serta sopan santun.
- b. Dilarang keras memberikan No Hp secara pribadi kepada penumpang secara sengaja.
- c. Wajib mempromosikan atau memberikan kartu nama kantor pesona mahmudah kepada penumpang.
- d. Wajib melaporkan sewa ke loket apabila penumpang menelpon driver atau supir.
- e. Dilarang keras menembak kecuali ada berita atau musibah keluarga.
- f. Standar upah minimal Rp. 800.000 unit harus wajib berangkat.
- g. Armada yang keluar trip wajib melapor satu hari sebelum berangkat
- h. Unit wajib standby 2 jam sebelum berangkat dalam keadaan bersih dan layak jalan.
- i. Menyelesaikan uang gabungan unit kepada owner perusahaan.

2. Hak supir/ Driver :

- a. Berhak mendapatkan kepengurusan trip berangkat mobil dari perusahaan.
- b. Berhak mendapatkan kepengurusan dari perusahaan apabila terjadi musibah atau kecelakaan.
- c. Berhak memberikan saran yang positif kepada owner.
- d. Berhak memberikan kritikan atau komplimen apabila manajemen perusahaan tidak sesuai dengan yang telah disepakati. (Dokumen, Mahmudah Travel, 2025).

Berdasarkan uraian di atas, pemilik jasa travel memiliki beberapa jenis mobil yang dijadikan armada travel diantaranya: mobil Avanza, Grand Max, Innova, Luxio, Ayla, Sigra. Selain itu pemilik travel juga mempunyai sistem pelayanan kepada para penumpang yaitunya melayani penumpang dengan keinginan penumpang apabila terjadi kendala atau kecelakaan selama perjalanan pihak travel akan memberikan asuransi kepada penumpang sebagai bentuk perlindungan dan jaminan keselamatan, dan penumpang diberikan kesempatan untuk beristirahat pada saat waktu istirahat lainnya.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

