

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah

Berdirinya PT Asli Motor Klaten berawal dari usaha bengkel dan sewa becak yang ditekuni oleh Bapak Purnomo Budi Santoso sejak tahun 1967 bertempat di Klaten, yang disaat itu hanya mempunyai dua karyawan. Dalam mendirikan usaha tersebut mempunyai komitmen bahwa pekerjaan apapun jika ditekuni dengan gigih tentu akan membuahkan hasil. Seiring berjalannya waktu akhirnya usaha tersebut berkembang dengan pesat. Namun, usaha beliau dalam mencapai kesuksesan tidak hanya berhenti disitu saja. Ketika perkembangan perekonomian negara maju yang berdampak positif kepada kemakmuran masyarakat Indonesia, beliau pun mencoba menganalisis perkembangan usaha yang dapat berkembang kedepannya, dari hasil analisis yang dilakukan yaitu usaha becak untuk kedepannya tidak dapat menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dari kemajuan perekonomian masyarakat yang makmur.

Pada tahun 1970 Bapak Purnomo akhirnya beralih ke bidang otomotif yaitu bidang otomotif yang bergerak dalam jual beli sepeda motor bekas. Sedikit demi sedikit usaha tersebut mulai berkembang. Langkah-langkah *marketing* yang dilakukan guna untuk keberhasilan usahanya yaitu setiap ke desa yang di kunjungi, beliau memutarakan film dengan menggunakan layar tancap pada saat itu merupakan hal yang sangat digemari masyarakat. Motto yang dianut saat itu

adalah “konsumen adalah raja.” Sedangkan nama yang digunakan dalam usaha tersebut adalah Asli Motor yang memiliki makna keaslian dalam berbagai hal mulai dari mutu produk dan mutu pelayanan.

Sekitar tahun 1976 dengan jumlah karyawan dua orang dan usaha jual beli motor sedang *eksis* di pasar, Bapak Purnomo memberanikan diri untuk mengembangkan usahanya dengan mendirikan sebuah *dealer* sepeda motor baru dengan merek YAMAHA. Usaha baru ini mendapat sambutan yang baik dari masyarakat di Klaten dan sekitarnya. Hal tersebut dikarenakan Asli Motor menjunjung tinggi aturan dan kaedah bisnis, sehingga konsumen sangat percaya dengan produk-produk yang di jual oleh Asli Motor. Usaha tersebut pun berjalan lancar.

Naluri bisnis yang kuat yang dimiliki oleh Asli Motor tersebut, membuat Asli Motor mencoba, melihat, dan menyesuaikan kebutuhan pasar yang ada. Sehingga pada tahun 1979 Asli Motor dapat membuka *dealer* sepeda motor baru dengan merek HONDA dan tanpa ragu menutup *dealer* YAMAHA yang dibuka sebelumnya. Hal itu dilakukan berdasarkan analisis pasar yang diamati oleh Asli Motor dimana motor empat tak (saat itu di produksi oleh HONDA) mulai diminati oleh konsumen dan memiliki prospek yang bagus. Tidak dalam waktu yang lama hasil dari analisis tersebut bisa dibuktikan kebenarannya dengan melihat perkembangan usaha sepeda motor HONDA yang sangat pesat. Mulai tahun 1991 Asli Motor membuka sebuah cabang di Klaten yang diberi nama *showroom* selatan. Pada tahun 1996 dibuka lagi *showroom* di Delanggu dan kemudian tahun 2000 dibuka dua *showroom* sekaligus di Klaten dan di Cilacap.

Pada tahun 1997 Asli Motor membentuk sebuah *team work management* yang lebih kompleks dan matang yang terdiri dari karyawan dan karyawan yang terpilih dan memiliki masa kerja yang cukup lama dibidangnya. Demi tujuan jangka panjang dan pengembangan perusahaan yang harus dipenuhi Asli Motor untuk melakukan perubahan bentuk usaha dari perseorangan menjadi perseroan terbatas (PT), yang pada akhirnya menjadi PT Asli Motor Klaten dengan mayoritas saham dimiliki oleh bapak Purnomo Budi Santoso.

PT Asli Motor Klaten pada awalnya memiliki metode penjualan secara tunai dan kredit. Namun, pada tahun 1998 PT Asli Motor Klaten menambah metode penjualan yaitu secara arisan. Berdirinya metode penjualan secara arisan dikarenakan terjadinya krisis moneter di Indonesia pada tahun 1998 dimana kondisi perekonomian negara mengalami krisis yang berdampak terhadap perekonomian masyarakat, sehingga masyarakat yang ingin memiliki sepeda motor baru tidak mampu untuk membelinya. Dari hal tersebut PT Asli Motor Klaten memberikan solusi kepada masyarakat yang menginginkan sepeda motor baru namun tidak mampu membayar secara tunai maupun kredit dengan solusi menggunakan arisan motor. Arisan motor sendiri dilandasi dengan gotong royong, sehingga dapat meringankan masyarakat dalam membeli sepeda motor baru. Metode arisan motor dilakukan secara berkelompok dimana peserta diwajibkan membayar angsuran setiap bulannya dan nominal angsuran telah ditentukan oleh perusahaan tersebut apabila peserta ingin mendapatkan sepeda motor tersebut maka dilakukan sistem lelang dengan batas nominal yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Arisan Motor PT Asli Motor Klaten disingkat menjadi ARMOT. ARMOT pertama kali dilaksanakan di Klaten pada tanggal 4 september 1999 dengan jumlah peserta arisan motor 420 yang dibagi menjadi beberapa gelombang. ARMOT di bawah naungan *dealer* sepeda motor Honda PT Asli Motor Klaten yang beralamat di Jl. Pemuda 153 Klaten dengan memakai badan hukum yaitu No. 13317/BH/KWK/11/IX/97/Tgl. 29 September 1997. CV Asli Mitra Jaya merupakan anak perusahaan dari Asli Motor Group dengan nomer 510/DP/K2/450/VIII/2010. Adanya badan hukum yang dimiliki ARMOT tersebut membuat masyarakat lebih percaya terhadap arisan motor yang diselenggarakan oleh PT Asli Motor Klaten, sehingga ARMOT dapat berkembang pesat dengan membuka cabang di beberapa daerah antara lain: Bantul, Karanganyar, Sragen, Sukoharjo, hingga Pacitan dan Madiun.

3.1.2 Visi dan Misi PT Asli Motor Klaten dan ARMOT

Berikut visi dan misi PT Asli Motor Klaten dan ARMOT:

1. PT Asli Motor Klaten
 - a. Visi
 - 1) Group bisnis.
Menjadi legenda bisnis masa depan.
 - 2) Terdepan, dominan, dan dikagumi.
 - a) Terdepan dalam jaringan bisnis.
 - b) Dominan dalam penjualan.
 - c) Dikagumi dalam inovasi bisnis Indonesia.

3) Mewujudkan group bisnis 10 besar tahun 2020.

b. Misi

- 1) Misi perusahaan yang menguntungkan diciptakan dari sumber daya manusia, kompetensi, *skill* dan perilaku.
- 2) Layanan bisnis yang berkualitas dipraktikan melalui praktik terbaik manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan segala level.
- 3) Membangun dunia usaha melalui pengelolaan bisnis yang inovatif selalu adaptif dan positioning di segala perubahan.

2. ARMOT

a. Visi

“ARMOT” mandiri dan terpercaya

b. Misi

- 1) Membangun serta menciptakan citra “ARMOT” terbaik.
- 2) Berpartisipasi dalam meningkatkan penjualan di Asli Group.
- 3) Mengenalkan produk yang menarik dan bisa diterima masyarakat luas.
- 4) Memberikan pelayanan yang menjadi impian dan keinginan nasabah (*Customer is number one*).

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari hubungan formal yang telah disusun. Struktur organisasi PT Asli Motor Klaten dapat dilihat pada lampiran 2.

3.1.4 Tugas dan Wewenang

Berikut tugas dan wewenang di PT Asli Motor Klaten:

1. Direktur

Berikut tugas dan wewenang Direktur:

a. Tugas

- 1) Membuat visi dan misi PT Asli Motor Klaten.
- 2) Menyetujui dan menetapkan regulasi *intern* perusahaan.
- 3) Merencanakan dan menetapkan target pertumbuhan unit usaha berjenjang.
- 4) Merencanakan pengendalian *intern* unit usaha.
- 5) Mengendalikan pembuatan anggaran tahunan.
- 6) Evaluasi kinerja pengelolaan unit usaha.

b. Wewenang

Kewenangan dalam pengambilan keputusan hal-hal yang berkaitan dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor (ARMOT) dan arisan mobil (ARMOB).

2. *Business Unit Operation Officer Manager*

Berikut tugas dan wewenang *Business Unit Operation Officer Manager*:

a. Tugas

- 1) Membuat regulasi atau kebijakan operasional unit usaha.
- 2) Mengelola operasional, Sumber Daya Manusia (SDM), pemasaran, perawatan kader dan anggota.

- 3) Bersama *Administration Officer Head* (AOH) bertanggung jawab terhadap kelancaran arus kas (*cash flow*).
- 4) Bersama AOH mengelola penagihan peserta arisan.
- 5) Melakukan analisis kepesertaan arisan, kader dan gelombang.
- 6) Membuat anggaran tahunan berdasarkan aktivitas dan hasil analisis.
- 7) Menyelesaikan permasalahan arisan.
- 8) Memastikan semua program arisan berjalan dengan lancar.
- 9) Evaluasi penilaian kerja karyawan unit usaha.
- 10) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggung-jawabnya.

b. Wewenang

- 1) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan ARMOT dan ARMOB.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan penyelesaian masalah penagihan, keuangan dan organisasi.

3. *Credit Analys Staff*

Berikut tugas dan wewenang *Credit Analys Staff*:

a. Tugas

- 1) Survei dan menganalisis setiap aplikasi calon peserta arisan dan pengajuan lelang.
- 2) Membuat laporan kajian atau analisis peserta arisan yang sudah lelang.

- 3) Membantu Pelaksanaan *event* arisan.
- 4) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggung-jawabnya.

b. Wewenang

- 1) Kewenangan pengambilan keputusan kelayakan peserta arisan, jaminan dan keamanan usaha.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal sehubungan dengan kelayakan peserta arisan yang aman.

4. *Marketing Officer Head Armot*

Berikut tugas dan wewenang *Marketing Officer Head Armot*:

a. Tugas

- 1) Membuat petunjuk pelaksanaan regulasi dan kebijakan *business unit operation manager* atau direktur.
- 2) Melaksanakan kebijakan pengelolaan tenaga kerja pemasaran dan perawatan kader termasuk anggota ARMOT.
- 3) Membantu kelancaran operasional keuangan daerah pemasaran yang dikelola.
- 4) Membuat program pemasaran ARMOT.
- 5) Membuat laporan arisan pergelombang yang dikelola mengenai perkembangan arisan daerah yang dikelola.
- 6) Membantu penyediaan informasi dan data daerah pemasaran berupa potensi, karakteristik, kelancaran dan pertumbuhan arisan.

- 7) Bersama *business unit officer manager* menyelesaikan permasalahan arisan.
- 8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggungjawabnya.

b. Wewenang

- 1) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor, keanggotaan arisan, piutang dan penagihan, kepatuhan pelaksanaan prosedur, serta pengelolaan SDM pemasaran.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan penyelesaian masalah penagihan, keanggotaan dan organisasi dan pengendalian *intern*.

5. *Marketing Coordinator* Wilayah Barat

Berikut tugas dan wewenang *Marketing Coordinator* Wilayah Barat:

a. Tugas

- 1) Mengkoordinir pemasaran kepesertaan arisan dan pelaksanaan arisan wilayah barat.
- 2) Menawarkan pembukaan gelombang baru.
- 3) Membantu penagihan wilayah barat.
- 4) Merawat kader dan anggota arisan wilayah barat.
- 5) Membuat laporan kader dan gelombang arisan wilayah barat.
- 6) Memimpin pelaksanaan arisan pergelombang di wilayah barat.
- 7) Melaksanakan fungsi konseling bagi kader dan anggota.

8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggungjawabnya.

b. Wewenang

1) Kewenangan pengambilan keputusan kepesertaan arisan motor dan penghentian kepesertaan arisan motor, penawaran kendaraan.

2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang berhubungan dengan kader dan kemacetan anggota arisan, dan pengganti anggota arisan.

6. *Marketing Coordinator* Wilayah Timur

Berikut tugas dan wewenang *Marketing Coordinator* Wilayah Timur:

a. Tugas

1) Mengkoordinir pemasaran kepesertaan arisan dan pelaksanaan arisan wilayah timur.

2) Menawarkan pembukaan gelombang baru.

3) Membantu penagihan wilayah timur.

4) Merawat kader dan anggota arisan wilayah timur.

5) Membuat laporan kader dan gelombang arisan wilayah timur.

6) Memimpin pelaksanaan arisan pergelombang di wilayah timur.

7) Melaksanakan fungsi konseling bagi kader dan anggota.

8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggungjawabnya.

b. Wewenang

1) Kewenangan pengambilan keputusan kepesertaan arisan motor dan penghentian kepesertaan arisan motor, penawaran kendaraan.

- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang berhubungan dengan kader dan kemacetan anggota arisan, dan pengganti anggota arisan.

7. *Marketing Coordinator* Wilayah Tengah

Berikut tugas dan wewenang *Marketing Coordinator* Wilayah Tengah:

a. Tugas

- 1) Mengkoordinir pemasaran kepesertaan arisan dan pelaksanaan arisan wilayah tengah.
- 2) Menawarkan pembukaan gelombang baru.
- 3) Membantu penagihan wilayah tengah.
- 4) Merawat kader dan anggota arisan wilayah tengah.
- 5) Membuat laporan kader dan gelombang arisan wilayah tengah.
- 6) Memimpin pelaksanaan arisan pergelombang di wilayah tengah.
- 7) Melaksanakan fungsi konseling bagi kader dan anggota.
- 8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggung-jawabnya.

c. Wewenang

- 1) Kewenangan yaitu pengambilan keputusan kepesertaan arisan motor dan penghentian kepesertaan arisan motor, penawaran kendaraan.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang berhubungan dengan kader dan kemacetan anggota arisan, dan pengganti anggota arisan.

8. *Staff Operational* Arisan Motor

Berikut tugas dan wewenang *Staff Operational* Arisan Motor:

a. Tugas

- 1) Menyusun acara dan anggaran arisan.
- 2) Menempatkan tenaga kerja arisan.
- 3) Menyiapkan materi dan perlengkapan arisan.
- 4) Membuat laporan pertanggung-jawaban pelaksanaan dan anggaran arisan.
- 5) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya.

b. Wewenang

- 1) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan arisan dan pengendalian intern
- 2) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor, penggunaan anggaran, kepatuhan pelaksanaan prosedur, serta pengelolaan SDM.

9. *Administration Officer Head*

Berikut tugas dan wewenang *Administration Officer Head*:

a. Tugas

- 1) Membuat regulasi atau kebijakan keuangan dan akuntansi unit usaha.
- 2) Mengelola keuangan atau *cash flow* unit usaha.
- 3) Mengelola piutang arisan dan penagihan.
- 4) Menganalisis kepesertaan arisan, kader dan gelombang.
- 5) Membuat anggaran tahunan berdasarkan aktivitas usaha pokok, program, biaya reguler, MPP dan investasi.

- 6) Mengelola laporan penyelenggaraan arisan bergelombang dan laporan keuangan penyelenggara arisan.
- 7) Melaksanakan fungsi pengendalian *intern* operasional dan keuangan.
- 8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggungjawabnya.

b. Wewenang

- 1) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor dan mobil, pengelolaan *cash flow* kecukupan dana, piutang dan penagihan, kepatuhan pelaksanaan prosedur, serta pengelolaan SDM.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan penyelesaian masalah penagihan, keuangan dan organisasi dan pengendalian *intern*.

10. *Finance Supervisor*

Berikut tugas dan wewenang *Finance Supervisor*

a. Tugas

- 1) Membuat dan supervisi petunjuk pelaksanaan regulasi atau kebijakan AOH.
- 2) Membuat buku harian arus kas ARMOT dan ARMOB.
- 3) Melakukan supervisi atau pembagian penagihan piutang arisan motor dan mobil.
- 4) Membuat laporan piutang kurang lancar, macet, dan alokasi penangannya.

- 5) Membantu AOH menyediakan data piutang arisan dan model arisan yang dikelolanya.
 - 6) Membuat laporan penyelenggaraan arisan pergelombang dan laporan keuangan penyelenggara arisan.
 - 7) Melaksanakan fungsi pengendalian *intern* keuangan.
 - 8) Melaksanakan perintah atasan sesuai dengan bidang dan tanggung-jawabnya.
- b. Wewenang
- 1) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan penyelesaian masalah penagihan, keuangan dan organisasi dan pengendalian *intern*.
 - 2) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor dan mobil, pengelolaan *cash flow* kecukupan dana, piutang dan penagihan, kepatuhan pelaksanaan prosedur, serta pengelolaan SDM.

11. Accounting & Tax

Berikut tugas dan wewenang *Accounting & Tax*

a. Tugas

- 1) Mencatat, memeriksa dan melaporkan semua transaksi yang berkaitan dengan keuangan ARMOT.
- 2) Membantu *Operational Manager* dan ADH dalam mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan keuangan beserta administrasinya, penyusunan laporan keuangan, penyusunan anggaran tahunan (RKAP) dan bahan penyusunan laporan untuk *management*.

b. Wewenang

- 1) Kewenangan pengambilan keputusan hal-hal yang terkait dengan fungsi dan tugas pengelolaan arisan motor dan mobil, pengelolaan *cash flow* kecukupan dana, piutang dan penagihan, kepatuhan pelaksanaan prosedur, serta pengelolaan SDM.
- 2) Rekomendasi kepada atasan hal-hal yang terkait dengan penyelesaian masalah penagihan, keuangan dan organisasi dan pengendalian *intern*.

3.1.5 Produk Perusahaan

PT Asli Motor Klaten memiliki beberapa produk arisan motor (ARMOT) dengan menggunakan sistem lelang serta angsuran sesuai dengan yang diikuti contohnya angsuran Rp. 300.000 perbulan dan angsuran Rp. 500.000 perbulan. Produk ARMOT dapat dilihat di lampiran 3.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Arisan Motor di PT Asli Motor Klaten

Suatu pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan oleh pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan. Hal itu dapat dilihat dari penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan ataukah belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam mengetahui kualitas pelayanan

ARMOT di PT Asli Motor Klaten dapat dilihat dengan lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) oleh Parasuraman *et al.* (1998) sebagai berikut:

1. Kehandalan atau *reliability*

Kehandalan atau *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurat yang tinggi. Dalam hal ini Arisan Motor (ARMOT) sebagai pemberi pelayanan jasa harus mempunyai kemampuan dan keahlian yang dapat diandalkan, terutama karyawan harus memperlihatkan kemampuan kinerja yang terbaik disaat proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan yaitu sejumlah 33 responden telah mengisi kuesioner dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari 33 responden terdiri dari 10 responden laki-laki dan 23 responden wanita yang rata-rata responden berusia 46 tahun dan pekerjaan responden terdiri 9 wirausaha, 10 PNS, 9 ibu rumah tangga, dan 5 lain-lain. Data hasil rekap kuesioner *reliability* dapat dilihat di Table 3.1.

Tabel 3.1 Data Hasil Kuesioner *Reliability*

No	Skala	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	15.2%

2	Setuju	52	78.8%
3	Tidak Setuju	3	4.5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1.5%
	Jumlah	66	100%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 3.1 dari hasil survei untuk dimensi *reliability* yang menyatakan setuju dan sangat setuju adalah sebesar 94%, dapat disimpulkan bahwa peserta ARMOT merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten berupa:

a) Ketepatan waktu pelayanan

Tingkat kepuasan peserta ARMOT yang sesuai dengan harapan dapat dilihat pada pelayanan ketepatan waktu yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten kepada peserta yaitu ketepatan waktu pelayanan dalam melaksanakan arisan motor.

Ketepatan waktu pelayanan serta sesuai dengan yang perusahaan janjikan kepada peserta ARMOT merupakan hal utama dalam menilai pelayanan yang diberikan perusahaan. Semakin cepat dan tepat waktu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau peserta maka kualitas pelayanan tersebut semakin baik dan sesuai harapan pelanggan.

b) Proses pelayanan arisan motor

Proses atau prosedur pelayanan di ARMOT merupakan hal terpenting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan prosedur pelayanan yang tidak rumit, mudah dilakukan, cepat dan akurat juga merupakan hal utama dalam kesuksesan penerapan kualitas pelayanan.

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dilihat pada prosedur dan proses pelayanan cukup mudah dan tidak rumit, diantaranya yaitu kecepatan pelayanan dalam pembayar angsuran arisan motor, peserta hanya perlu menunjukkan kartu arisan motor serta apabila ada pelanggan yang ingin mendaftar menjadi peserta ARMOT maka calon peserta tersebut hanya cukup membawa foto kopi KTP dan angsuran pertama sebagai syarat pendaftaran, tidak perlu melakukan survei calon peserta. Kemudian peserta menulis data diri di formulir pendaftaran disertai tanda tangan calon peserta. Formulir pendaftaran dapat dilihat di lampiran 4. Untuk kecepatan pelayanan dalam pembayar angsuran arisan motor, pelanggan atau peserta arisanan motor hanya perlu menunjukkan kartu arisan motor.

2. Daya tanggap atau *responsiveness*

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap yaitu sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera.

Pelayanan yang tidak dapat memuaskan pelanggan apabila pemberi atau penyedia layanan yaitu perusahaan memberikan pelayanan yang buruk. Hal tersebut dapat menurunkan reputasi perusahaan, sehingga perusahaan dituntut untuk peduli dan tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Karyawan sebagai yang bertugas memberi layanan yang selalu berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan tanggapan serta solusi terhadap apa yang keluhkan oleh pelanggan. Memberikan suatu tanggapan maupun solusi karyawan harus mampu menjelaskan dan memberikan semua informasi mengenai proses dan prosedur dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat, tepat dan tanggap. Apabila karyawan tidak memberikan pelayanan cepat, tepat dan tanggap dapat merugikan perusahaan, sehingga sikap tersebut sangat diperlukan. Berikut data hasil kuesioner *responsiveness* dapat dilihat Tabel 3.2

Tabel 3.2 Data Hasil Kuesioner *Responsiveness*

No	Skala	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	15.2%
2	Setuju	51	77.3%
3	Tidak Setuju	5	7.6%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	66	100%

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan Tabel 3.2 dari hasil survei untuk dimensi *responsiveness* yang menyatakan setuju dan sangat setuju adalah sebesar 92.5%, dapat disimpulkan bahwa peserta ARMOT merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten berupa:

a) Tanggap terhadap keluhan

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada ketanggapan dalam menangani keluhan peserta mengenai pembayaran angsuran yang salah. Apabila ada peserta ARMOT yang datang ke kantor PT Asli Motor Klaten untuk menyampaikan keluhannya maka karyawan

akan mendengarkan keluhan tersebut. Setelah mendengarkan keluhan peserta ARMOT, karyawan segera mengecek data pembayaran angsuran untuk memastikan apa ada kesalahan dalam pencatatan pembayaran angsuran atau tidak. Jika ada kesalahan pencatatan dalam pembayaran maka akan segera diperbaiki.

b) informasi dan bantuan

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi kepada peserta maupun calon peserta dengan jelas serta selalu menawarkan bantuan kepada peserta apabila peserta mengalami kebingungan dalam mengikuti arisan motor, sehingga karyawan dituntut untuk mengetahui produk-produk yang dimiliki oleh PT Asli Motor Klaten.

3. Jaminan atau *assurance*

Jaminan atau *assurance* yaitu pengetahuan tentang kesopanan santunan serta kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Jaminan atau *assurance* terdiri dari komunikasi, keramahan, kompetensi, sopan santun.

Kesopanan karyawan sangat diperhatikan oleh pelanggan dalam menggunakan suatu jasa pelayanan. Kesopanan terdiri dari penampilan, tutur kata, serta perbuatan dalam melayani pelanggan. Jika penyampaian informasi atau pelayanan dengan menggunakan tutur kata yang sopan serta ramah dapat memberi kesan pelanggan lebih dihargai. Sikap ramah ditunjukkan karyawan

dengan selalu tersenyum kepada pelanggan yang datang serta mengucapkan salam. Berikut data hasil kuesioner *assurance* dapat dilihat Tabel 3.3

Tabel 3.3 Data Hasil Kuesioner *Assurance*

No	Skala	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	13	19.7%
2	Setuju	51	77.3%
3	Tidak Setuju	2	3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	66	100%

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan Tabel 3.3 dari hasil survei untuk dimensi *assurance* yang menyatakan setuju dan sangat setuju adalah sebesar 97%, dapat disimpulkan bahwa peserta ARMOT merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten berupa:

a) Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada kesopanan dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada peserta yaitu apabila peserta arisan motor komplain dengan marah-marah, karyawan ARMOT akan mendengarkan dengan baik tidak memotong pembicaraan pelanggan setelah mendengarkan komplain dari peserta, karyawan akan memberikan solusi dengan menggunakan tutur kata yang baik dan ramah serta karyawan memakai pakaian yang rapi dan sopan. Hal tersebut dapat menjadi jaminan pelayanan bahwa peserta arisan motor merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari PT Asli Motor Klaten.

b) Pengetahuan yang memadai

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada karyawan yang memiliki pengetahuan tentang perusahaan yang memadai. Sehingga jika peserta arisan membutuh informasi terkait arisan motor dapat memberikan informasi dengan jelas.

4. Empati atau *empathy*

Empati atau *empathy* merupakan sikap kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Empati dalam suatu perusahaan meliputi kepedulian secara individual kepada pelanggan seperti memberikan kemudahan dalam menghubungi perusahaan. Berikut data hasil kuesioner *assurance* dapat dilihat Tabel 3.4

Tabel 3.4 Data Hasil Kuesioner *Empathy*

No	Skala	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	11	16.7%
2	Setuju	50	75.8%
3	Tidak Setuju	5	7.5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	66	100%

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan Tabel 3.4 dari hasil survei untuk dimensi *empathy* yang menyatakan setuju dan sangat setuju adalah sebesar 92,5%, dapat disimpulkan bahwa peserta ARMOT merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten berupa:

a) Memahami kebutuhan dan kepentingan peserta

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada memahami kebutuhan dan kepentingan peserta ARMOT seperti melaksanakan arisan motor tidak diadakan hanya di kantor saja melainkan

melaksanakan arisan di rumah kader-kader disetiap daerah tertentu sehingga pelanggan tidak perlu jauh-jauh ke kantor. Selain itu, juga perusahaan juga memberikan *doorpres* setiap kali melaksanakan arisan. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan peserta.

b) Memberikan perhatian kepada peserta

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada perhatian kepada peserta arisan motor diantaranya dengan memberikan informasi tentang pelaksanaan arisan, memberikan ucapan kepada peserta ARMOT yang berulang tahun dan memberikan santunan kepada peserta ARMOT apabila terkena musibah. Hal tersebut dapat mewujudkan peserta yang lebih loyal kepada perusahaan serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Bukti fisik atau *tangibles*

Bukti fisik atau *tangibles* yaitu kemampuan perusahaan PT Asli Motor Klaten dalam menunjukkan eksistensinya kepada kalangan masyarakat. Penampilan, kemampuan (sarana dan prasarana fisik perusahaan) dan kondisi lingkungan sekitarnya merupakan suatu bukti nyata pelayanan dari perusahaan, diantaranya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan teknologi yang digunakan. Berikut data hasil kuesioner *tangibles* dapat dilihat Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Data Hasil Kuesioner *Tangibles*

No	Skala	Frekuensi	Presentase
----	-------	-----------	------------

1	Sangat Setuju	10	15.2%
2	Setuju	50	75.8%
3	Tidak Setuju	6	9%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	66	100%

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 dari hasil survei untuk dimensi *tangibles* yang menyatakan setuju dan sangat setuju adalah sebesar 91%, dapat disimpulkan bahwa peserta ARMOT merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten berupa:

a) Sarana dan prasana

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada sarana dan fasilitas yang akan diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Hal tersebut merupakan daya pikat sendiri bagi peserta ARMOT. Karena itu, sarana dan prasana dalam kualitas pelayanan sangatlah penting untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta kelancaran dalam pelayanan. Untuk itu PT Asli Motor Klaten dituntut untuk memperhatikan dalam sarana dan prasana yang ada, sehingga PT Asli Motor Klaten harus melengkapinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan betah sehingga terwujudnya kepuasan pelanggan. Adapun fasilitas yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten kepada pelanggan dapat dilihat di Tabel 3.6 sebagai berikut :

Tabel 3.6 Daftar Barang Inventaris

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Komputer	4 Unit
2	Printer	3 Unit
3	Meja Customer	4 Buah
4	Kursi	20 Buah
5	Lemari Kayu	1 Buah
6	Dispenser	1 Buah
7	AC	2 Unit
8	Televisi (TV) dan Meja TV	1 Unit
9	Mesin Fax	1 Unit
10	Telephone	2 Unit
11	Mesin Menghitung Uang	1 Unit
12	Jam Dinding	1 Buah

Sumber: PT Asli Motor Klaten

Selain itu tidak hanya sarana dan prasarana namun juga fasilitas penunjang kualitas. Fasilitas penunjang memiliki daya tarik juga bagi pelanggan. Adapun fasilitas penunjang pelayanan diberikan kepada peserta ARMOT yang berada di PT Asli Motor Klaten diantaranya adalah ruang tunggu yang bersih, air mineral, TV, serta lahan parkir yang memadai untuk pelanggan yang ingin memarkirkan kendaraannya ketika berada di PT Asli Motor Klaten. Hal tersebut, dapat sebagai pendukung karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sarana dan prasarana dapat dilihat di lampiran

b) Penampilan karyawan

Tingkat kepuasan dan sesuai harapan peserta ARMOT dapat dilihat pada penampilan karyawan PT Asli Motor Klaten yang menarik merupakan salah satu utama dalam meningkat kualitas pelayan, sebab jika

karyawan berpenampilan, sopan, rapi dan menarik pada saat melayani peserta akan merasa nyaman di sekitarnya.

3.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di PT Asli Motor Klaten.

PT Asli Motor Klaten dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak lepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu suatu hal yang dapat mendukung kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan peserta arisan motor. Namun, faktor penghambat merupakan hal yang dapat menghambat pelayanan menjadi lebih baik. Berikut faktor pendukung dan penghambat ARMOT di PT Asli Motor Klaten:

1. Faktor pendukung

Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari faktor pendukung baik dari fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Faktor yang dapat memperlancar atau mendukung pelayanan menurut Tjiptono (2011):

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor SDM di PT Asli Motor Klaten yaitu dengan mewujudkan komunikasi antar karyawan yang harmonis dengan menciptakan suasana yang menyenangkan antara karyawan baik atasan dan karyawan lainnya dengan tidak membedakan status karyawan dan berkomunikasi santai namun tetap sopan. Tidak hanya itu, PT Asli Motor Klaten terkadang mengadakan diskusi antara karyawan dan atasan dengan tujuan memperbaiki kesalahan pelayanan yang terjadi, serta meningkatkan pengetahuan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Struktur Organisasi

Hal ini PT Asli Motor Klaten mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari bagian-bagian umum perusahaan. Seluruh bagian PT Asli Motor Klaten tersebut berkoordinasi dengan baik dan menjalankan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan oleh PT Asli Motor Klaten, sehingga dapat memperlancar pelayanan kepada peserta arisan.

c. Pendukung melalui sistem

Pendukung sistem di PT Asli Motor Klaten telah menggunakan sistem manajemen data sehingga dapat mempermudah karyawan dalam mengecek data angsuran peserta ARMOT. Selain itu, pembayaran angsuran ARMOT dapat melalui bank BCA, sehingga dapat mempermudah peserta dalam membayar angsuran.

d. Layanan

Layanan dari sarana dan prasarana di PT Asli Motor Klaten merupakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan yang dilengkapi dengan kursi tunggu, Alat pendingin ruangan (AC), ruang konsultasi serta ruangan yang bersih.

2. Faktor penghambat

Dalam setiap kegiatan atau pelaksanaan pelayanan tentunya tidak terlepas dari hambatan. Faktor penghambat bisa terjadi baik internal maupun eksternal. Berikut faktor penghambat pelayanan di PT Asli Motor Klaten:

a. Faktor internal

- 1) Kurangnya kompetensi karyawan dalam melayani. Hal ini disebabkan tidak adanya pelatihan dan pengembangan karyawan.
- 2) Terjadinya gangguan pada sistem *software* yang digunakan oleh PT Asli Motor Klaten sehingga menyebabkan tertundanya pelayanan.
- 3) Jika ada jadwal arisan motor yang dilaksanakan di luar kantor secara bersamaan, transportasi yang disediakan tidak mencukupi.
- 4) Tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan sehingga tidak ada evaluasi dalam kualitas pelayanan.

b. Faktor eksternal

- 1) Keterlambatan peserta arisan menyebabkan pelaksanaan arisan tidak tepat waktu.
- 2) Pelayanan yang tertunda dikarenakan beberapa produk kendaraan harus memesan terlebih dahulu (inden) terkadang harus menunggu 1-3 bulan.
- 3) Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang cukup lama

