

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan bagian dari sistem yang secara langsung berhubungan satu dengan lainnya. Berikut ini beberapa pengertian prosedur menurut para ahli :

Menurut Mulyadi (2016:4) bahwa “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan dalam secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”.

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis beurutan dalam rangka menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan, Syamsi juga berpendapat bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Dengan demikian, prosedur pelayanan merupakan tata kerja yang menunjukkan alur yang harus dilalui secara berurut tahap demi tahap serta ringkas dan tidak berbelit-belit guna penyelesaian suatu pelayanan kepada masyarakat (Nimas, 2012).

Menurut Azhar Susanto (2013:264) bahwa “prosedur adalah rangakaian aktivitas atau kegiatan yang di lakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki suatu organisai agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam”.

Menurut Ardiyose (2013:5) bahwa “prosedur adalah suatu system yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam”.

Berdasarkan beberapa pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan secara ringkas bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah di tentukan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata dasar “layan “ yang artinya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah menyiapkan, setelah mendapatkan imbuhan dan akhiran maka membentuk kata kerja “melayani “ berarti membantu menyediakan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kualitas pelayanan yang ekselen adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan saran untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2008:41) bentuk-bentuk dari pelayanan tersebut terdiri dari :

1. Pelayanan dengan Lisan

Fungsi dalam pelayanan lisan ini diefektifkan sebagai kepanjangan dari pemberian informasi kepada pelanggan.

2. Pelayanan dengan Tulisan

Pelayanan dalam bentuk tulisan ini dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dengan produsen.

3. Pelayanan dengan Perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap muka dengan pelanggan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) menyatakan bahwa “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Kotler (2012:284) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*): suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. (2) Bukti langsung (*tangibles*): penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan (seperti penampilan fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan.

(3) Daya tanggap (*responsiveness*): suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada pelanggan, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (4) Jaminan (*assurance*): pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. (5) Empati (*empathy*): memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen (Nimas, 2012).

Menurut Kotler, (dalam Napitupulu, 2011:57) dalam *American Society Quality Control* “Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, yang tercermin pada pembelian ulang dan akan memberi informasi ke pelanggan lain. Dampak selanjutnya dari refrensi pelanggan adalah peningkatan pendapatan dan profitabilitas perusahaan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan ada 5 indikator yang di gunakan menurut parasuraman dalam Ratminto dan Atik (2012:175-176) yang harus dipenuhi dalam pelayanan yaitu :

1. Keandalan (Reliability)

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan di percaya.

Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan

memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanannya sesuai jadwal yang disepakati.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

3. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya , resiko atau keraguan-keraguan

4. Bukti fisik (Tangible)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (parasuraman,2001:32)

5. Perhatian (Empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

2.2 Profil Perusahaan

2.2.1 Sejarah perusahaan

CV Jaya Motor Mranggen adalah salah satu perusahaan yang bergerak bergerak di bidang otomotif roda dua merk HONDA CV Jaya Motor Mranggen hanya menjual sepeda motor Honda, tidak menjual alat-alat resmi onderdil honda, tidak pula membuka bengkel. CV Jaya Motor Mranggen berdiri pada tanggal 06 Januari 2011 sudah melayani kurang lebihnya 2 juta customer dari berbagai wilayah, seperti Demak, Semarang, Grobogan, Jepara dan Kudus.

Adapun maksud dan tujuan didirikannya perusahaan tersebut adalah :

- a. Berusaha dalam bidang penjualan unit sepeda motor khususnya motor merek Honda
- b. Berusaha dalam bidang perdagangan dan memenuhi kemauan para konsumen.

Adapun produk yang dijual di CV jaya Motor Mranggen adalah sebagai berikut:

1. Beat Sporty ISP CW Plus
2. Beat FI CBS Plus
3. Beat ISP ISS Plus

4. Beat Street
5. Vario 110
6. Vario 125 CBS MMC
7. Vario 125 CBS ISS
8. Vario 150
9. Suprat GTR Sporty
10. Supra GTR Exclusive
11. Revo Fit
12. Revo X
13. Supra SW
14. Supra CW
15. CB 150 R STD
16. CB 150 R STD/SE



Dengan banyaknya berbagai jenis pilihan merek pengiriman dari pusat dapat dilakukan hampir setiap hari dengan cara berkala ke *dealer*.

Karyawan CV Jaya Motor Mranggen saat ini berjumlah 30 orang, terdiri dari 10 salesman 8 back office, yaitu terdiri dari kacab, supervisor, admin head, admin penjualan dan admin STNK & BPKB, kasir, PDI, OB ditambah dengan 12 jaringan lainnya. CV Jaya Motor Mranggen terletak di Jalan Raya Mranggen No 137 Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak, Provinsi Jawa Tengah.

2.2.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya

pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Macam-macam Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi Fungsional

Struktur Organisasi Fungsional (Functional Structure Organization) merupakan Struktur Organisasi yang paling umum digunakan oleh suatu organisasi. Pembagian kerja dalam bentuk Struktur Organisasi Fungsional ini dilakukan berdasarkan fungsi manajemennya seperti Keuangan, Produksi, Pemasaran dan Sumber daya Manusia. Karyawan-karyawan yang memiliki keterampilan (skill) dan tugas yang sama akan dikelompokkan bersama kedalam satu unit kerja. Struktur Organisasi ini tepat untuk diterapkan pada Organisasi atau Perusahaan yang hanya menghasilkan beberapa jenis produk maupun layanan. Struktur organisasi bentuk ini dapat menekan biaya operasional namun mengalami kesulitan dalam berkomunikasi antar unit kerja.

Kelebihan fungsional yaitu memudahkan manajer dalam melakukan monitoring dan mengevaluasi kinerja karyawan, sedangkan kelemahannya yaitu pelatihan manajemen umum yang terbatas bagi karyawan.

2. Struktur Organisasi Divisional

Struktur Organisasi Divisional (Divisional Structure Organization) adalah Struktur Organisasi yang dikelompokkan berdasarkan kesamaan produk, layanan, pasar dan letak geografis. Organisasi bentuk Divisional

ini biasanya diterapkan di perusahaan yang berskala menengah keatas,hal ini dikarenakan biaya operasional akan lebih tinggi jika dibandingkan dengan bentuk Organisasi Fungsional.

Kelebihan divisional yaitu lebih mudah dalam pengelolannya karena memecah organisasi menjadi divisi yang lebih kecil, sedangkan kelemahannya timbulnya masalah alokasi sumber daya dan distribusi biaya-biaya perusahaan.

3. Struktur Organisasi Lini

Organisasi lini adalah suatu bentuk organisasi yang menghubungkan langsung secara vertical antara atasan dengan bawahan, sejak dari pimpinan tertinggi sampai dengan jabatan-jabatan yang terendah, antara eselon satu dengan eselon yang lain masing-masing dihubungkan dengan garis wewenang atau komando. Organisasi ini sering disebut dengan organisasi militer.

Kelebihan dari struktur organisasi ini yaitu kesatuan pimpinan terletak pada satu tangan, sedangkan kelemahannya organisasi ini terlalu bergantung pada satu orang.

4. Struktur Organisasi Lini dan Staf

Merupakan kombinasi dari organisasi lini, asaz komando dipertahankan tetapi dalam kelancaran tugas pemimpin dibantu oleh para staff, dimana staff berperan memberi masukan, bantuan pikiranm saran-saran, data informasi yang dibutuhkan.

Kelebihan struktur ini yaitu disiplin dan moral pegawai biasanya tinggi, karena tugas sesuai dengan spesialisasinya, sedangkan kelemahannya solidaritas pegawai kurang, karena adanya pegawai yang tidak saling mengenal.

5. Struktur Organisasi Komite/Proyek

Suatu struktur organisasi dimana tugas kepemimpinan dan tugas tertentu lainnya dilaksanakan secara kolektif. Organisasi komite terdiri dari; Executive Committee (Pimpinan Komite), yaitu para anggotanya mempunyai wewenang lini. Dan Staff Committee, yaitu orang – orang yang hanya mempunyai wewenang staf.

Kelebihan struktur organisasi ini yaitu pelaksanaan decision making berlangsung baik karena terjadi musyawarah dengan pemegang saham maupun dewan, sedangkan kelemahannya kalau ada masalah sering kali terjadi penghindaran siapa yang bertanggung jawab.

6. Struktur Organisasi Matriks

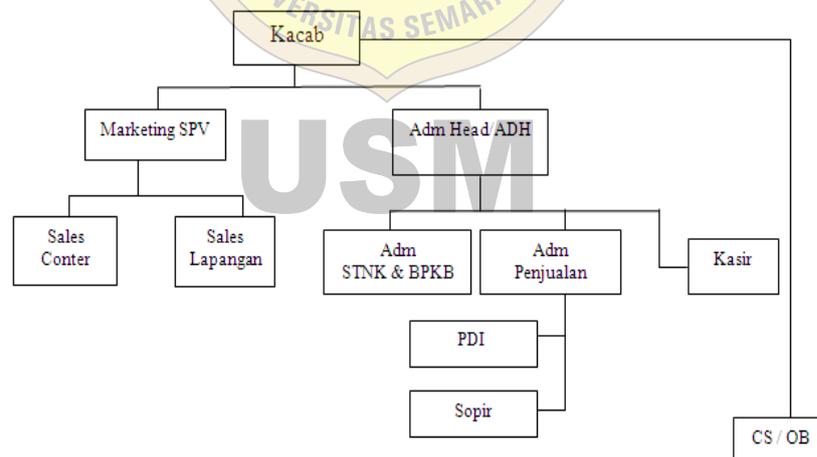
Struktur Organisasi Matriks (Matrix Structure Organization) merupakan kombinasi dari Struktur Organisasi Fungsional dan Struktur Organisasi Divisional dengan tujuan untuk menutupi kekurangan-kekurangan yang terdapat pada kedua bentuk Struktur Organisasi tersebut. Struktur Organisasi Matriks ini sering juga disebut dengan Struktur Organisasi Proyek karena karyawan yang berada di unit kerja fungsional juga harus mengerjakan kegiatan atau tugas proyek-proyek organisasi yang ditugaskan kepadanya. Struktur Organisasi Matriks ini

mengakibatkan terjadinya multi komando dimana seorang karyawan diharuskan untuk melapor kepada dua pimpinan yaitu pimpinan di unit kerja Fungsional dan pimpinan proyek. Struktur Organisasi ini biasanya digunakan oleh perusahaan yang berskala besar atau perusahaan-perusahaan multinasional.

Kelebihan struktur organisasi ini yaitu mampu mencapai tingkat koordinasi yang diperlukan untuk menjawab tuntutan “ganda” lingkungan, sedangkan kelemahannya dengan adanya tuntutan ganda tersebut menyebabkan munculnya kebingungan.

Berikut susunan struktur organisasi CV Jaya Motor Mranggen sebagai berikut:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi CV Jaya Motor Mranggen



Sumber: CV Jaya Motor Mranggen

CV Jaya Motor Mranggen dalam menjalankan kegiatan organisasinya menggunakan struktur organisasi lini dan staf, yaitu kombinasi dari organisasi

lini, atas komando dipertahankan tetapi dalam kelancaran tugas pemimpin dibantu oleh para staff, dimana staff berperan memberi masukan, bantuan pikiran saran-saran, data informasi yang dibutuhkan.

Dalam menyusun struktur organisasi perusahaan CV Jaya Motor Mranggen juga mempertahankan tujuan dan strategi organisasi, sumber daya manusia yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Struktur organisasi CV Jaya Motor Mranggen berbentuk divisi dan staff sesuai dengan jelas mengenai siapa pelaksana tugas tersebut dipertanggung jawabkan.

Adapun tugas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi diatas sebagai berikut:

1. Kepala Cabang (Kacab)
 - a) Sebagai penanggung jawab kegiatan operasional *dealer* kepada direktur
 - b) Membuat rencana bulanan target penjualan
 - c) Melakukan *briefing* pagi dan sore dengan semua karyawan
 - d) Melaporkan hasil kerja setiap karyawan kepada direktur
2. Administrasi Head (ADH)
 - a) Mempunyai *job description* yaitu mengurus semua masalah-masalah yang berhubungan dengan penjualan
3. Marketing Supervisor
 - a) Mempunyai *job description* memberikan arahan/metode mengenai penjualan produk terhadap marketing (sales)
4. Administrasi Penjualan

- a) Mempunyai *job description* membuat tagihan untuk penjualan kredit ke *leasing*
5. Administrasi STNK & BPKB
 - a) Mempunyai *job description* mengatur keluar masuknya STNK & BPKB baik barang masuk atau yang keluar
 6. Marketing (Sales)
 - a) Mencari pelanggan yang potensial untuk mencapai target perusahaan
 - b) Melaporkan aktivitas SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) kepada admin
 - c) Melakukan aktivitas promosi dalam rangka meningkatkan penjualan
 - d) *Follow up* para pelanggan
 7. PDI (*Pre Delivery Inspection*)
 - a) Melakukan *Pre Delivery Inspection* (PDI) secara lengkap sesuai dengan pedoman pelaksanaan yang terdapat dikartu PDI
 - b) Menyiapkan unit kendaraan beserta perlengkapannya sesuai perintah atasan
 - c) Memberikan laporan hasil kerja kepada atasan
 - d) Menerima *complaint* unit
 8. Sopir
 - a) Mengirim unit kendaraan beserta perlengkapannya kepada konsumen dengan tepat waktu dan keadaan dengan baik tanpa cacat dan lecet serta penjelasan *delivery man* mengenai perawatan motor
 - b) Menyerahkan surat jalan kepada *sales counter*
 - c) Memberikan laporan kepada atasan tentang pengiriman unit

9. Kasir

- a) Membuat laporan keuangan dan analisa kepada kepala cabang
- b) Menjalankan transaksi perbankan
- c) Berkoordinasi dengan marketing / sales
- d) Menerima PO dari *leasing* dan mencatat tagihannya
- e) Memberikan laporan *out standing* PO

10. CS/OB (Cleaning Service/Office Boy)

- a) Menjaga keamanan dan kebersihan di area *dealer*
- b) Membersihkan secara rutin unit display motor serta ruangan dan alat-alat yang ada di dealer
- c) Memfotocopy brosur, *price list* motor dan dokumen-dokumen dealer.

2.2.3 Bidang Kegiatan Perusahaan

CV Jaya Motor Mranggen merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif roda dua merk HONDA. CV Jaya Motor Mranggen hanya menjual sepeda motor Honda, tidak menjual alat-alat resmi onderdil Honda, tidak pula membuka bengkel.

Adapun produk yang dijual di CV jaya Motor Mranggen adalah sebagai berikut:

- Beat Sporty ISP CW Plus
- Beat FI CBS Plus
- Beat ISP ISS Plus
- Beat Street
- Vario 110

- Vario 125 CBS MMC
- Vario 125 CBS ISS
- Vario 150
- Suprat GTR Sporty
- Supra GTR Exclusive
- Revo Fit
- Revo X
- Supra SW
- Supra CW
- CB 150 R STD
- CB 150 R STD/SE

Adapun jenis jasa yang dilakukan pada CV Jaya Motor Mranggen adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan

CV Jaya Motor Mranggen memberikan pelayanan kepada konsumen akan sangat penting. Semua karyawan harus memberikan pelayanan yang ramah dan baik sesuai *stnadrad operating procedure* telah ditentukan. Karena ketika konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan menjadikan nilai lebih dan pengalaman yang baik yang akhirnya juga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Pemasaran

CV Jaya Motor Mranggen menjual produk berupa sepeda motor. Mengingat bidang usaha tersebut banyak terdapat beberapa pesaing di Indonesia.

Sehingga perusahaan melakukan kegiatan promosi yang berupa menyebar brosur, promosi lewat media sosial seperti facebook, instagram, whatsapp, baliho, dan katalog.

Gambar 2.2 Dealer Jaya Motor Mranggen



Sumber CV Jaya Motor Mranggen

USM