

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN PT NASMOCO PEMUDA SEMARANG**

#### **2.1 Sejarah Berdirinya PT. Nasmoco Pemuda Semarang**

PT Nasmoco Pemuda merupakan perusahaan otomotif yang tidak hanya berfokus pada penjualan unit mobil saja melainkan juga pada pelayanan purna jual yaitu jasa bengkel (perbaikan kendaraan) dan spare part (penyedia suku cadang). PT Nasmoco Pemuda berdiri pada tanggal 1 Mei 1996 yang merupakan anak perusahaan PT New Ratna Motor. PT New Ratna Motor didirikan atas dasar kesamaan visi, cara pandang serta kebulatan tekad dari Bapak AH. Budi (alm), Bapak Hadi Soejanto (alm), Bapak Bambang Budi Hariono (alm) dan Bapak H. Zoebaidi Maksoem menghasilkan kesepakatan untuk mendirikan PT. Ratna Dewi Motor pada tanggal 15 April 1961 yang merupakan cikal bakal PT. Ratna Motor.

Seiring dengan perkembangan usaha ini, pada tanggal 1 April 1972 PT. Ratna Dewi Motor Company menempati gedung baru di Jl. Pemuda 72 Semarang dan pada tanggal 30 Agustus 1972 PT. Ratna Dewi Motor Company ditunjuk sebagai dealer utama PT. Toyota Astra Motor untuk wilayah Jawa Tengah-DIY. Untuk membuat perusahaan lebih responsif serta mencipakan dinamisasi berorganisasi PT. Ratna Dewi Motor Company mengubah nama menjadi PT. New Ratna Motor pada tanggal 22 Desember 1973. Pada tahun 1974 PT. New Ratna Motor mulai mengembangkan usahanya dengan mendirikan dealer-dealer cabang

di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. PT. New Ratna Motor sampai sekarang telah mendirikan 22 cabang Toyota dengan layanan penjualan, bengkel, dan penyediaan suku cadang (VSP-Vehicle Servis and Parts). Dan nama Nasmoco sendiri merupakan singkatan dari New Asiatik Motor Company dan termasuk dalam anak perusahaan PT. New Ratna Motor.

## **2.2 Visi dan Misi PT. Nasmoco Pemuda Semarang**

- **VISI**

Menjadi pelaku bisnis di bidang otomotif yang profesional, berkualitas dan sebagai pemimpin pasar di era global.

- **MISI**

Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan yang optimal bagi pemegang saham. Terus berusaha meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial.

## **2.3 Logo PT. Nasmoco Pemuda**

**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**



PT. Nasmoco Pemuda merupakan bisnis di bidang otomotif hal ini dapat langsung terlihat dari penggambaran logonya, yang merupakan penggambaran siluet bodi kendaraan mobil bila dilihat dari samping.

#### **Arti Logo PT. Nasmoco Pemuda Semarang**

1. Bentuk logo PT. Nasmoco dari ujung kiri ke ujung kanan yang aerodinamis menggambarkan gerakan dinamis dari perusahaan untuk melesat ke arah pembaharuan
2. Kombinasi warna gradasi merah, orange, dan kuning terinspirasi dari warna Toyota Racing Development (TRD). PT. Nasmoco memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas prima kepada pelanggan.
3. Tiga bayangan mobil merupakan trilogi bisnis PT. Nasmoco, yaitu unsur pelanggan, unsur pemilik perusahaan. Komposisi dan gradasi warna tersebut memiliki filosofi bahwa unsur karyawan, pelanggan, dan pemilik perusahaan menyatu dalam tujuan yang sama yaitu ke arah saling memberikan kepuasan.

#### **2.4 Profil Umum PT. Nasmoco Pemuda**

PT. Nasmoco Pemuda menempati gedung di Jl.Pemuda No. 72 Semarang. Pada awalnya gedung Pemuda satu gedung dengan *Head Office* PT. New Ratna Motor, namun pada tahun 2018 gedung PT. Nasmoco Pemuda dilakukan renovasi dan berpindahnya Head Office PT. New Ratna Motor di Gedung Setos lantai 6. Adapun pembagian gedung yang ada di PT. Nasmoco Pemuda sebagai berikut :

#### 1. Gedung Pertama

Lantai satu: Merupakan Dealer PT.Nasmoco Pemuda sekaligus menjadi tempat kerja *Customer Relation Coordinator (CRC)* dan *Sales Counter* .

Lantai dua : Terdapat ruang kerja karyawan bagian Administrasi, Technical Leader dan ruang kerja Kepala Cabang.

Lantai tiga : Terdapat ruang kerja sales termasuk Supervisor Sales, F&I dan admin sales.

#### 2. Gedung Kedua

Lantai satu : Terdapat ruangan pelanggan mengambil antrian servis dan mengeluhkan permasalahan unit kendaraan kepada *Service Advisor* , dan Kasir.

Lantai dua : Terdapat ruang tunggu servis.

#### 3. Gedung Ketiga

Gedung ini hanya terdapat satu lantai saja yang disebelah kanan merupakan ruangan security ,stall DEC ,Ruangan Kepala Bengkel dan Ruangan *Spare Part*.

#### 4. Gedung Keempat

Ruangan luas terbuka yang merupakan tempat untuk proses perbaikan mobil dan pencucian mobil.

Untuk pelayanan PT. Nasmoco Pemuda tidak hanya berfokus pada penjualan unit mobil melainkan juga pada layanan purna jual yaitu jasa bengkel ( perbaikan kendaraan ) dan *Spare Part* ( penyediaan suku cadang ) .Untuk jasa bengkel PT. Nasmoco Pemuda telah menerapkan sistem pelayanan 24 jam.



### **2.5.1 Job Description**

#### **1. Branch Manager (Kepala Cabang)**

Memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang ada di cabang meliputi Menyusun perencanaan strategi bisnis ,mengelola, mengotrol dan mengevaluasi aktivitas bisnis di cabang ,Membentuk budaya Customer Satisfaction ke dalam diri seluruh karyawan cabang,Memjamin tercapainya tertib administrasi dan tercapainya profit.

#### **2. Customer Relation Coordinator (CRC)**

Melakukan survey kepuasan pelanggan, menangani suara pelanggan, penanganan komplain dan mengkoordinasikan bagian internal perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

#### **3. Finance and Insurance**

Bertanggung jawab mengolah produk dan kebijakan mengenai leasing kredit, mengurus pembayaran kendaraan melalui kredit, berhubungan langsung dengan leasing yang bekerjasama.

#### **4. Marketing Section Head**

Menyusun rencana kegiatan tahunan mencakup sasaran, strategi prioritas untuk mencapai target penjualan yang optimal, memonitor kelengkapan administrasi penjualan, meningkatkan kompetensi sales meliputi evaluasi kompetensi dan pengembangan.

**Bagian ini membawahi :****a. Sales**

Melakukan aktivitas prospecting, menangani penjualan secara langsung kepada pembeli, melaksanakan prosedur administrasi untuk penerimaan pembelian kendaraan (SPK), mengatur penyerahan kendaraan dan melakukan proses DEC.

**b. Sales Counter**

Melayani konsumen yang datang ke dealer dan menjual kendaraan, memberikan keterangan yang diperlukan oleh konsumen baik yang datang maupun menanyakan melalui telepon.

**5. Administration Head Section (ADH)**

Mengamankan dan memelihara keutuhan asset perusahaan berupa harta fisik dan keuangan, mengawal proses administrasi dan keuangan di cabang sesuai dengan SOP yang berlaku, dan mengelola fungsi kepersonaliaan dan GA (General Affair).

**Bagian ini membawahi :****a. Adm.Sales dan Stock**

Melaksanakan administrasi pembelian unit (inputing data pembelian dari nota debet, mencocokkan data dengan DO), melakukan administrasi penjualan dan penyerahan STNK & BPKB, membuat laporan pembelian dan penjualan.

**b. Cashier**

Menerima kas / setara kas serta menyimpan dan menyerahkan uang kas ke ADH, melakukan kegiatan pembayaran atau pengeluaran kas, membuat laporan kas dan tanda terima.

**c. Adm Service**

Bertugas mengelola kegiatan administrasi bengkel, membuat laporan internal penjualan bengkel secara berkala ke ADH dan kepala bengkel, koordinasi mengenai pembayaran untuk penjualan kredit ke bagian keuangan.

**d. Accounting**

Mengelola data-data transaksi ke dalam proses pembukuan, memeriksa kebenaran transaksi yang terjadi di dealer, membuat dan menyerahkan laporan keuangan kepada ADH, melakukan pengarsipan dokumen-dokumen transaksi dan laporan keuangan.

**e. Collector**

Merencanakan dan melakukan penagihan sesuai dengan dokumen penagihan dari finance, menyerahkan hasil penagihan ke kasir di hari yang sama, membuat laporan mengenai pelaksanaan dan hasil penagihan ke ADH.

**f. Finance**

Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan dari customer dan supplier, menyimpan kas/setara kas di brankas dengan sepengetahuan



ADH, mengelola administrasi perpajakan, membuat laporan-laporan keuangan bank harian dan mutasi lainnya.

**g. Adm.Part**

Melayani penjualan part secara langsung dari orderan bagian sales maupun penjualan tidak langsung melalui part order sheet dari SA bengkel, menerima dan melayani pencatatan pembelian part dari supplier.

**h. Personalia dan GA**

Mengelola data dan rekrutmen pekerja, mengelola pembagian gaji pegawai, melakukan perencanaan dan pemeliharaan fasilitas perusahaan.

**i. Security**

Melayani alam merima dan kepulauan tamu atau customer, mengamankan lingkungan kantor.

**6. Service Section Head**

Mengontrol man power servis, mengontrol pencapaian target pelayanan bagian servis, memecahkan complain pelanggan.

**Bagian ini membawahi :**

**a. Service Advisor (SA)**

Menerima keluhan dan menganalisis kerusakan kendaraan, memberikan estimasi biaya dan waktu perbaikan kendaraan, memonitor proses berjalannya servis, memberikan informasi kepada

customer bila ditemukan hal-hal di luar servis order, memfollow up customer 3-4 hari setelah proses perbaikan.

**b. Technical Pre Delivery Servis (PDS )**

Memproses warranty claim, membuat laporan bulanan monitoring asset perusahaan dan mengkoordinasikannya kepada kepala bagian, mengontrol anggaran.

**c. Maintenance Reminder Service (MRS)**

Mempromosikan program servis berkala dan program bengkel lainnya ke pelanggan, mengingatkan pelanggan mendekati saatnya melakukan servis, meningkatkan appointment rate supaya entry bengkel merata.

**d. Tool Keeper**

Membuat laporan harian daftar peminjaman SST, Memelihara SST (Special Service Tool ) dan perlengkapannya, membuat laporan kehilangan dan laporan daftar SST (Special Service Tool ) dan perlengkapannya.

**e. Partman**

Melayani permintaan parts sesuai SOP, mengelola sistem administrasi khusus part, membuat laporan penjualan part secara harian, mencetak part invoice atau supply slip.

**f. Foreman**

Memastikan pekerjaan teknisi sesuai dengan janji penyerahan dan bertanggung jawab atas hasilnya, mengontrol dan memastikan teknisi

telah sesuai SOP, memberikan jalan keluar bila ada laporan masalah dari teknisi.

**Bagian ini membawahi :**

**1. Teknisi**

Memperbaiki kendaraan sesuai dengan Work Order atau Service Order, memberikan laporan kepada foreman bila terjadi masalah di lapangan, menjaga kebersihan dan kerapian area bengkel.

**2. Washing**

Menyiapkan kondisi kendaraan sebelum diserahkan ke customer, melakukan pengecekan kembali kelayakan bagian – bagian kendaraan sebelum diserahkan ke customer.

**2.6 Identitas Responden**

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tingkat pendapatan, domisili dan sudah berapa kali menggunakan jasa layanan *General Repair* PT Nasmoco Pemuda Semarang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan masyarakat Semarang yang berdomisili di Kecamatan Semarang Tengah, Semarang Utara, Semarang Timur, Semarang Selatan, Gajahmungkur dan Candisari dan pernah menggunakan jasa layanan *General Repair* PT Nasmoco Pemuda Semarang.

Adapun pengisian kuesioner penelitian dilakukan secara langsung saat bertemu dengan responden. Selain itu, penulis juga melakukan penyebaran

kuesioner secara online melalui *Google Form* dengan beberapa responden untuk menanyakan pendapat dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tingkat pendapatan, domisili dan intensitas penggunaan dalam 1 tahun terakhir adalah sebagai berikut :

### 2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu laki – laki dan perempuan. Terdapat 100 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian. Dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	81	81 %
Perempuan	19	19 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan data yang terlampir pada tabel 2.1 maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 81 orang (81%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (19%).

### 2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia menjadi salah satu karakteristik yang menunjukkan identitas responden. Gambaran mengenai usia responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
21 – 25 tahun	12	12 %
26 – 30 tahun	7	7 %
31 – 35 tahun	10	10 %
36 – 40 tahun	16	16 %
41 – 45 tahun	19	19 %
>45 tahun	36	36 %
Jumlah	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 2.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak ialah kisaran usia 21 – 25 tahun sejumlah 12 orang (12%). Responden dengan kisaran usia 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 7 orang (7%). Responden dengan kisaran usia 31 – 35 tahun yaitu sebanyak 10 orang (10%). Responden dengan kisaran usia 36 – 40 tahun yaitu sebanyak 16 orang (16%). Responden dengan kisaran usia 41 – 45 tahun yaitu sebanyak 19 orang (19%). Selanjutnya usia > 45 tahun sejumlah 36 orang (36%).

### **2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan memberikan gambaran secara tidak langsung mengenai sikap dan perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka semakin tinggi pula pengetahuan dan pengalamannya begitu juga sebaliknya. Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka semakin rendah juga pengetahuan dan pengalamannya. Gambaran mengenai usia responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0 %
SMP	2	2 %
SMA	33	33 %
Perguruan Tinggi (S1)	35	35 %
Pasca Sarjana (S2)	10	10 %
Doctor (S3)	3	3 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 2.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak ialah responden dengan pendidikan tingkat Perguruan Tinggi (S1) sejumlah 35 orang (35%). Responden dengan pendidikan tingkat SMP yaitu sebanyak 2 orang (2%). Responden dengan pendidikan tingkat SMA yaitu sebanyak 33 orang (33%). Responden dengan pendidikan tingkat Pasca Sarjana (S2) yaitu sebanyak 10 orang (10%). Selanjutnya dengan pendidikan tingkat Doctor sejumlah 3 orang (3%).

#### **2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Jenis pekerjaan merupakan karakteristik yang dimiliki oleh responden. Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui variasi pekerjaan dari masing – masing responden.

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	35	35 %
Pegawai Negeri	18	18 %
Wirausahawan	28	28 %
TNI/Polri	2	2 %
Lainnya	17	17 %

Total	100	100 %
-------	-----	-------

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 2.4 tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan jenis pekerjaan Pegawai Swasta yang paling mendominasi yaitu sebanyak 35 orang (35%). Kemudian, responden dengan jenis pekerjaan Wirausahawan berada pada posisi kedua yaitu sebanyak 28 orang (28%). Pegawai Negeri sebanyak 18 orang (18%). Sementara, dengan jenis pekerjaan TNI/Polri sebanyak 2 orang (2%). Serta, jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 17 orang (17%) berupa Pensiunan, Ibu Rumah Tangga, dan mahasiswa.

### **2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan**

Pendapatan per bulan menjadi hal yang dapat dikaitkan dengan berapa banyak jumlah uang yang dikeluarkan oleh responden dalam kurun waktu satu bulan. Data mengenai kisaran jumlah pengeluaran responden per bulan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp. 2.500.000	10	10 %
Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	24	24 %
Rp. 5.000.000 – Rp. 7.500.000	38	38 %
Rp. 7.500.000 – Rp. 10.000.000	16	16 %
> Rp. 10.000.000	12	12 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 2.5 dapat dilihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang memiliki pendapatan sekisar

Rp5.000.000 – Rp7.500.000 per bulan yakni sebanyak 38 orang (38%). Lalu, menyusul dengan responden yang memiliki pendapatan Rp2.500.000 – Rp5.000.000 per bulan sebanyak 24 orang (24%). Pendapatan sekisar Rp7.500.000 – Rp10.000.000 per bulan sebanyak 16 orang (16%). Pendapatan diatas Rp10.000.000 sebanyak 12 orang (12%). Kemudian, dengan jumlah pendapatan yang paling sedikit ialah dibawah Rp2.500.000 per bulan sebanyak 10 orang (10%).

#### 2.6.6 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Domisili berkaitan dengan tempat tinggal yang resmi dan tetap. Domisili dalam penelitian dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan pelanggan yang bertempat tinggal sekitar General Repair PT Nasmoco Pemuda Semarang.

Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Kecamatan Semarang Tengah	44	44 %
Kecamatan Semarang Utara	15	15 %
Kecamatan Semarang Timur	12	12 %
Kecamatan Semarang Selatan	8	8 %
Kecamatan Candisari	10	10 %
Kecamatan Gajahmungkur	11	11 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan table 2.6 dapat dilihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berdomisili di Kecamatan Semarang Tengah sebanyak 44 orang (44%). Menyusul dengan responden yang berdomisili di Kecamatan Semarang Utara sebanyak 15 orang (15%). Responden berdomisili Kecamatan Semarang Timur sebanyak 12 orang (12%), kemudian



disusul dengan responden yang berdomisili Kecamatan Gajahmungkur. Kecamatan Candisari sebanyak 8 orang (8%), kemudian Semarang Selatan dengan responden yang paling sedikit yaitu sebanyak 8 orang (8%).

### 2.6.7 Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Jasa Layanan General Repair Nasmoco Pemuda Semarang

Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Jasa Layanan General Repair Nasmoco Pemuda Semarang

Intensitas	Jumlah	Persentase
1x	18	18 %
2x	32	32 %
3x	29	29 %
4x	14	14 %
5x	7	7 %
>5x	1	1 %
Total	100	100 %

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2020*

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan layanan *General Repair* PT Nasmoco Pemuda sebanyak 2 kali dalam setahun terakhir, yaitu sebanyak 32 orang (32%).