

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.2 Sejarah dan Perkembangan PT Era Permata Sejahtera

PT Era Permata Sejahtera didirikan pada tanggal 24 Maret 2004 berdasarkan Akta Notaris Rachmat Musrian, SH No. 20 tanggal 24 Maret 2004 dan telah mendapat pengesahan Menteri Kehakiman & Hak Asasi Manusia No. C-2.1711.HT.01.01 Tahun 2004 Tanggal 27 Agustus 2004 serta telah dimuat dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 82 tanggal 12 Oktober 2004.

PT Era Permata Sejahtera merupakan Anak perusahaan atau Unit Usaha dari Yayasan Kesejahteraan Pegawai Pegadaian “Permata” (YKPP) Permata.

Para profesional dan pakar yang bergabung pada PT. Era Permata Sejahtera berpengalaman sangat lama dalam berbagai Jabatan Operasional maupun Pendukung Operasional di perusahaan BUMN maupun Perusahaan Bisnis Lainnya. Dengan bekal pengalaman tersebut menjadi jaminan kualitas dalam mewujudkan pelayanan pengelolaan Jasa pendukung bisnis kepada seluruh Pengguna jasa PT. Era Permata Sejahtera dan senantiasa memberikan solusi terpadu sebagai pendukung bisnis yang dibutuhkan oleh perusahaan maupun para pengusaha menengah maupun besar dalam operasional perusahaannya secara efektif dan efisien.

PT Era Permata Sejahtera sendiri banyak bekerja sama dengan perusahaan yang memang membutuhkan jasa pendukung adapun perusahaan yang menggunakan jasa pendukung dari PT Era Permata Sejahtera.

PT Era Permata Sejahtera memiliki visi dan misi yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja pegawai bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Visi

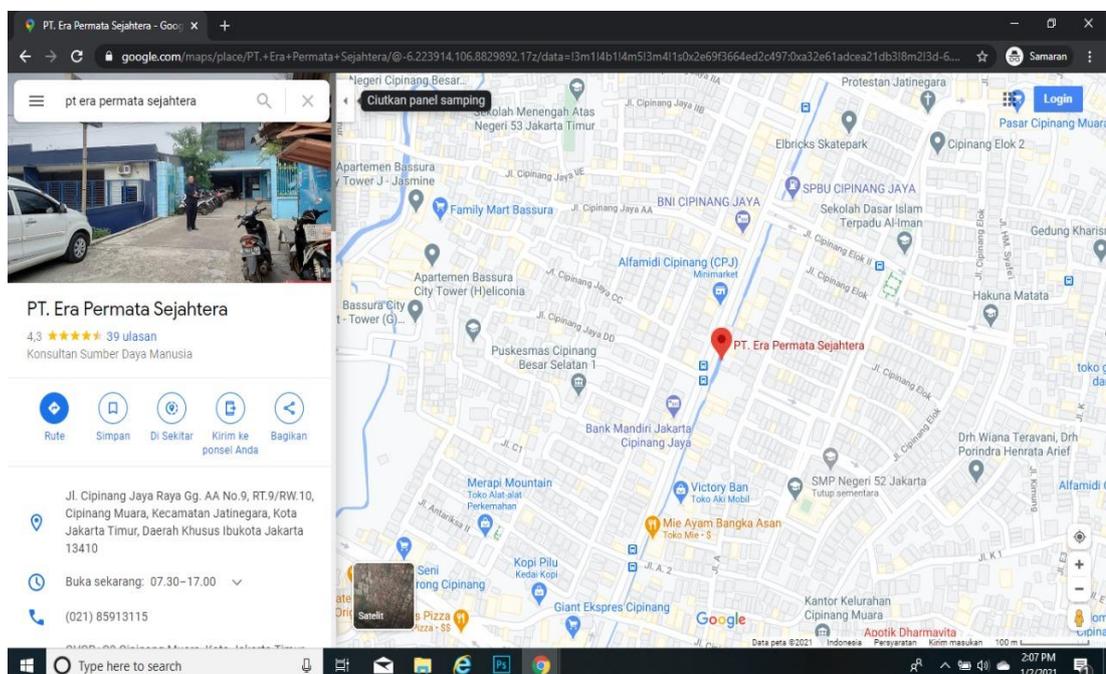
Menjadi perusahaan yang tangguh dan unggul dalam industri perdagangan barang dan jasa.

2. Misi

a. Menjadi solusi kebutuhan perusahaan pengguna jasa untuk mendukung usahanya

b. Membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan bisnis pengguna jasa atau konsumen. Berikut adalah alamat PT Era Permata Sejahtera dan *screenshot* alamat PT Era Permata Sejahtera di google maps.

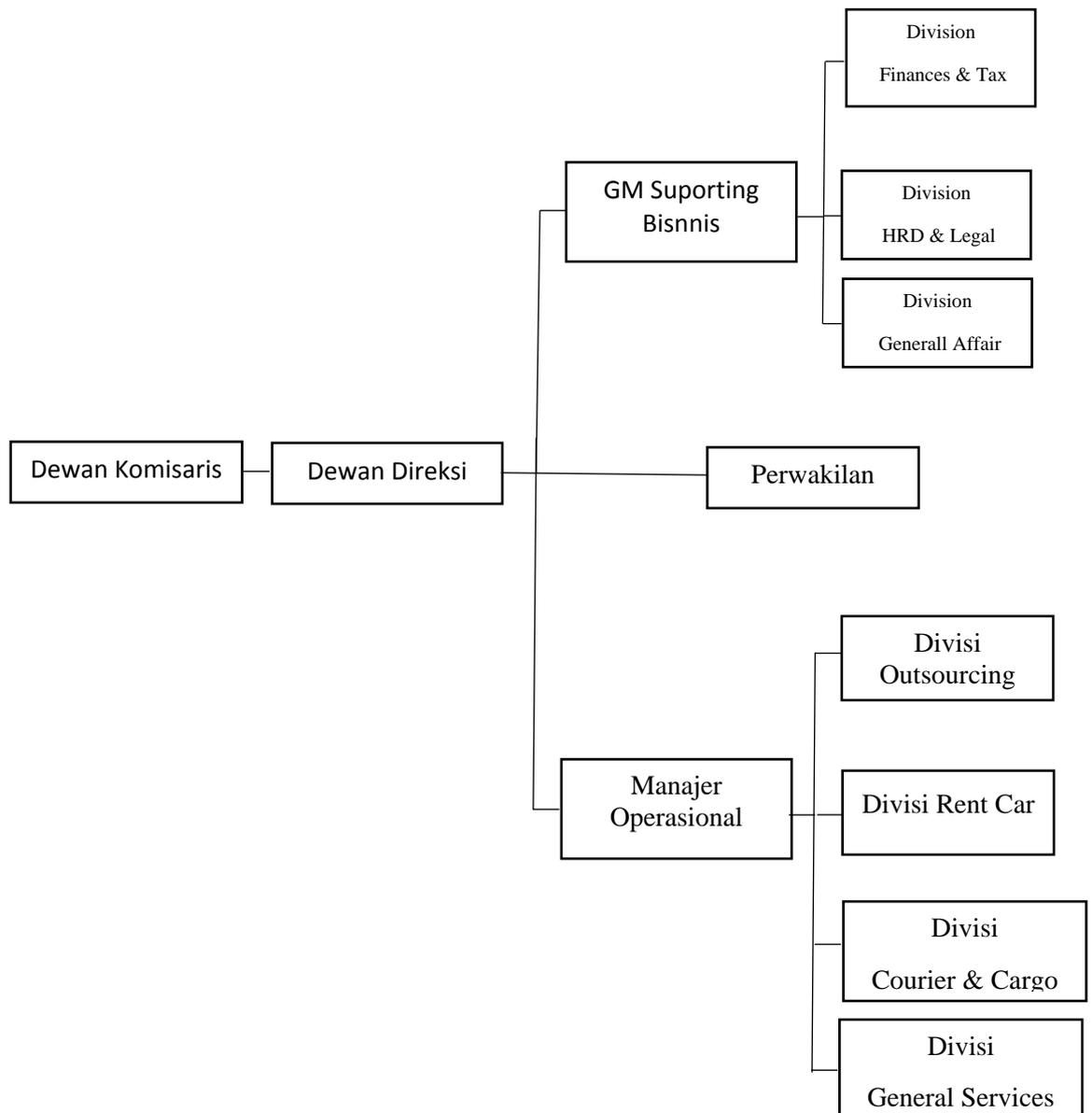
PT Era Permata Sejahtera beralamat di Jalan Cipinang Jaya Raya Gg. AA No.9, RT.9/RW.10, Cipinang Muara, Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur.



Gambar III.1
Lokasi PT Era Permata Sejahtera

3.1.2 Struktur dan Tata Kerja Organisasi

Pada dasarnya suatu perusahaan memiliki susunan organisasi yang menjelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab pegawai pada suatu perusahaan. Struktur Organisasi pada PT Era Permata Sejahtera sangat sederhana sesuai dengan bentuk usaha yang dijalankannya. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Era Permata Sejahtera pada gambar berikut :



OB	SECURITY	DRIVER
-----------	-----------------	---------------

Sumber : PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur, 2020

Gambar III.2. Bagian Struktur Organisasi
PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur

Dari susunan struktur organisasi PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur di atas dapat dijelaskan tugas dari tata kerja organisasi masing-masing pegawai, yaitu:

1. Dewan Komisaris

- a. Melakukan pengawasan atas operasi perusahaan, pengurusan perusahaan dan kegiatan usaha perseroan serta melakukan pengawasan dan memberikan nasihat dan rekomendasi kepada direksi untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan.
- b. Melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan itikad baik, tanggung jawab dan kehati-hatian.
- c. Bertanggung jawab atas kerugian perseroan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesenggajian dalam pelaksanaan tugas mereka.
- d. Menyelenggarakan RUPS tahunan RUPS Isinnya sesuai dengan kewenangannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar.
- e. Dewan komisaris berkewajiban untuk melakukan evaluasi tahunan atas kinerja komite audit dan komite nominasi dan remunerasi.
- f. Menyiapkan risalah rapat dewan komisaris dan menyimpan salinanya.
- g. Menyampaikan laporan tugas pengawasan yang telah dilakukan.

2. Dewan Direksi

- a. Memimpin, mengurus dan mengelola perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan yang ditetapkan dalam anggaran dasar perusahaan.
- b. Menguasai, memelihara, dan mengurus kekayaan perusahaan.
- c. Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan.
- d. Menetapkan kebijakan kepengurusan perusahaan sesuai dengan anggaran dasar dan/atau keputusan RUPS.
- e. Menyiapkan rencana jangka panjang (RJP) perusahaan dan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) serta menyampaikannya kepada dewan komisaris dan pemegang saham untuk mendapatkan pengesahan/persetujuan.
- f. Menyusun sistem akuntansi sesuai dengan standar akuntansi keuangan dan berdasarkan prinsip-prinsip pengendalian intern terutama fungsi pengurusan, pencatatan, penyampaian dan pengawasan.
- g. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi perusahaan sesuai dengan kelaziman yang berlaku bagi suatu perusahaan perseroan terbatas.

3. *GM Supporting Buisness*

- a. Meyakini/memastikan bahwa bidang yang menjadi tanggung jawabnya telah memiliki rencana tahunan yang berpedoman pada RJP perusahaan dan/atau ketentuan lain yang ditetapkan direksi.
- b. Meyakini/memastikan terselenggaranya perencanaan, monitoring, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan rencana kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Meyakini/memastikan terselenggara/terkendalinya pengembangan akuntansi, sistem dan prosedur akuntansi, verifikasi dokumen keuangan, penyajian

laporan keuangan, realisasi anggaran dan investasi, kegiatan perencanaan, pembangunan, pengembangan sistem teknologi informasi dan komunikasi perusahaan.

- d. Meyakini/memastikan terselenggara dan terkendalinya pelaksanaan program pengembangan dan pembinaan pegawai, struktur organisasi dan budaya kerja, program administrasi dan kesejahteraan pegawai, permasalahan hubungan industrial serta kegiatan litigasi, advokasi, advis, pelaksanaan dan kepatuhan terhadap undang-undang, administrasi dan dokumen perusahaan.
- e. Meyakini/memastikan terselenggara dan terkendalinya pelaksanaan program kegiatan yang berkaitan dengan asset perusahaan serta pengadministrasiannya.
- f. Meyakini/memastikan bahwa target kerja divisi yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dengan baik dan optimal.
- g. Meyakini/memastikan bahwa kordinasi pelaksanaan tugas pekerjaan sudah berjalan dengan baik.
- h. Meyakini/memastikan bahwa bimbingan terhadap bawahan sudah terlaksana sebagai mana semestinya.
- i. Meyakini/memastikan bahwa laporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sudah teralisasi tepat waktu.

4. *Division Head Finances & Tax*

- a. Melakukan pengaturan keuangan perusahaan.
- b. Melakukan penginputan semua transaksi keuangan ke dalam program.
- c. Melakukan transaksi keuangan perusahaan.

- d. Berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal terkait dengan aktivitas keuangan perusahaan.
- e. Mengontrol aktivitas keuangan atau transaksi keuangan perusahaan.
- f. Membuat laporan mengenai aktivitas keuangan perusahaan.

5. *Division Head HRD & Legal*

- a. Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b. Mengorganisir semua karyawan melalui penetapan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- c. Mengarahkan semua karyawan agar bersedia bekerja sama, bekerja efektif serta efisiensi dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan serta bekerja sesuai rencana yang telah ditetapkan perusahaan.
- e. Melaksanakan proses seleksi dan penarikan, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- f. Mengembangkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (*training*).
- g. Memberikan kompensasi baik langsung ataupun tidak langsung, baik itu berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa yang diberikan kepada perusahaan dengan prinsip adil dan layak.
- h. Mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi, sinergis, dan saling menguntungkan.

- i. Menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai dengan pensiun tiba dengan program kesejahteraan karyawan.
- j. Menerapkan kedisiplinan untuk mencapai tujuan yang maksimal.
- k. Melakukan pemberhentian terhadap karyawan.

6. *Division Head General Affair*

- a. Mengurus semua kegiatan operasional perusahaan.
- b. Memastikannya berjalan sebagaimana semestinya suatu perencanaan.

7. *Manajer Operation*

- a. Memimpin berlangsungnya kegiatan di kantor, mengorganisasikan dan mengendalikan operasional.
- b. memiliki tugas untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang dilaksanakan setiap divisi berjalan dengan rencana atau tujuan awal organisasi.
- c. Membangun kepercayaan antar karyawan disetiap divisi, membangun komunikasi yang baik dengan bawahannya tidak hanya untuk membangun kepercayaan antar manajer dan karyawan. Namun dapat menciptakan sikap saling percaya antar karyawan satu dengan lainnya.
- d. Mengembangkan kualitas dengan cara melatih tim dalam strategi pemasaran sehingga dengan tim yang memiliki kemampuan khusus maka pencapaian tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.
- e. Mengevaluasi aktivitas yang dianggap tidak sesuai dengan perencanaan dan tujuan organisasi serta mengarahkan ke langkah yang tepat.
- f. Manajer menjadi problem solver yaitu memberikan ide, gagasan dan solusi terkait isu-isu yang terjadi di PT Era Permata Sejahtera.

8. *Division Head Outsourcing*

- a. Penyedia Jasa Tenaga Kerja yang profesional meliputi Tenaga Stauan Pengamanan (*securit*).
- b. Penyedia Jasa Tenaga Kerja yang profesional meliputi Jasa Pengemudi.
- c. Penyedia Jasa Tenaga Kerja *Cleanig Services*.

9. *Division Head Rent Car*

- a. Memberikan pelayanan jasa pengelollan Manajemen Transportasi darat pada perusahaan-perusahaan baik perusahaan BUMN, Swasta Nasional dan *Retail*.
- b. Penyedia Kendaraan Dinas direksi/Komisaris.
- c. Penyedia Kendaraan Dinas General Manajer, Manejer Setingkat.
- d. Penyedia Kendaraan Dinas Operasional Kantor Cabang roda 4&2.
- e. Penyedia Kendaraan Dinas Unit Pelayanan.
- f. Penyedia Kendaraan Komersial.

11. *Division Head Courier & Cargo*

- a. Menangani Jasa angkutan barang (ekspedisi) domestik.
- b. Menangani Jasa angkutan udara dan pelayanan jasa antar door to door dan jasa antar part to part.

12. *Division Head General Services*

- a. Mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan.
- b. Melakukan koordinasi dengan perusahaan ain untuk mengetahui kebutuhan mereka serta merencanakan anggaran pengadaan barang atau jasa beserta biaya pemeliharaannya.

- c. Pengadaan seluruh peralatan dan kebutuhan kerja.

3.1.3 Kegiatan Usaha PT Era Permata Sejahtera

PT Era Permata Sejahtera merupakan salah satu perusahaan dalam negeri (domestik), dengan segala kemampuan sumber daya yang dimiliki terus melangkah dengan pasti menuju masa depan dan turut berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan dalam negeri khususnya dalam memberikan jasa pendukung kegiatan bisnis (ekonomi) perusahaan-perusahaan lain yang *focus* menjalankan *core-business* nya. Pelayanan jasa pendukung antara lain : Jasa Pendukung Ahli Daya (*outsourcing*), Jasa Pendukung Ekspedisi Pengiriman Barang (*courier&cargo*), Jasa Persewaan Mobil (Kendaraan dinas maupun operasional) dan *Employe Loans*, serta *General Services (branding logo, neonbox, cutting sticker, jasa psikolog perusahaan)*.

Didukung oleh tenaga-tenaga ahli yang berpengalaman dalam bidangnya, merupakan tim yang kuat dan profesional sehingga menghasilkan kualitas kerja tim yang kuat dan profesional sehingga menghasilkan kualitas kerja yang maksimal sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna jasa.

PT Era Permata Sejahtera merupakan mitra kerja para pengusaha dan/atau perusahaan mulai dari perusahaan skala besar, menengah maupun kecil tetap mendapatkan pelayanan dengan rasa tanggung jawab dan komitmen penuh serta dengan penawaran harga yang kompetitif.

3.2 Hasil Penelitian

3.2.1. Strategi Pemasaran PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur

Suatu perusahaan harus memiliki strategi pemasaran, hal ini dikarenakan adanya kesamaan jenis produk yang ditawarkan oleh perusahaan lain yang bergerak dibidang hal yang sama, dimana hal tersebut akan menimbulkan persaingan antar sesama perusahaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Ade Fathurrahman, S.Kom selaku Asistent Manajer divisi Rent Car pemasaran dapat dicapai apabila data strategi bauran pemasaran (*Marketing Mix*) merupakan strategi kombinasi kegiatan-kegiatan ini dapat dikendalikan dan berdampak pada reaksi konsumen. Didalam strategi bauran pemasaran dibidang jasa ada 7 prinsip yang biasa digunakan yakni produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat (*place*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidance*), proses (*process*). Seperti yang dijelaskan sebelumnya, strategi pemasaran mencakup semua kegiatan yang ada dalam suatu organisasi bisnis. Adapun kegiatan bauran pemasaran yang dilakukan PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur sebagai berikut :

1. Produk (*product*)

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjual belikan seta bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. produk PT Era Permata Sejahtera berupa kendaraan roda empat dengan klasifikasi produk dan jenis-jenis produk yang dapat dilihat pada tabel III.1 dibawah sebagai berikut.

Tabel III.1
Jenis-jenis produk PT Era Permata Sejahtera Tahun 2020

No.	Jenis Produk & Type
1.	Daihatsu Avanza G 1.3 M/T
2.	Toyota Kijang Inova G Diesel A/T
3.	Toyota Fortuner Vrz
4.	Toyota Xenia E 1,3 M/t
5.	Daihatsu Grand Max
6.	Isuzu Elf
7.	Pajero Dakar 4x2
8.	Velfire
9.	Mercy
10.	Lexus
11.	Harrier

Sumber: Divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera, 2020

Tabel di atas adalah beberapa jenis produk mobil dan motor di PT Era Permata Sejahtera yang dimiliki dan dipasarkan. Setiap klasifikasi produk memiliki fasilitas yang berbeda.

Tabel III.2
Data perusahaan yang sewa modul di PT Era Peramata Sejahtera
Periode Desember 2020

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Unit
1.	PT Jiwasraya	90 Unit Avanza
2.	PT Inka	3 Unit Inova
3.	Bank lampung	1 Unit Inova
4.	Dapen Pegadaian	1 Unit Fortuner
5.	PT Pos	20 Unit Xenia
6.	PT Pos	6 Unit Grand Max
7.	PT Pos	1 Unit ELF
8.	PT Koja	6 Unit Pajero

Sumber : Divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera, 2020

Berdasarkan tabel III.2 diatas hasil penelitian selama mengikuti riset, penulis dapat mngetahui instansi mana saja yang menggunakan jasa di PT Era Permata Sejahtera beserta dengan jumlah unit yang disewa oleh

perusahaan-perusahaan tersebut. Dan yang paling banyak menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera adalah dari PT Jiwasraya dengan menyewa 90 unit mobil avanza di PT Era Permata Sejahtera, dan ada juga beberapa perusahaan yang paling sedikit menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera karena memang untuk kepentingan-kepentingan tertentu yaitu ada Bank Lampung yang hanya menyewa 1 unit mobil dengan tipe inova yang di sewa di PT Era Permata Sejahtera untuk perjalanan dinas yang dilakukan hanya untuk beberapa hari saja. Selain Bank Lampung ada juga PT Pos dan Dapen Pegadaian yang hanya menggunakan jasa PT Era Permata Sejahtera untuk kepentingan-kepentingan tertentu, ada PT Pos yang hanya menyewa 1 unit mobil Elf untuk kepentingan tertentu yaitu untuk kunjungan PT Pos dari cabang ke cabang yang diikuti oleh setiap karyawan dan Dapen Pegadaian yang hanya menyewa 1 unit mobil tipe fortuner untuk kepentingan kepala divisi yang akan melakukan perjalanan dinas ke luar kota yang hanya dilakukan beberapa hari saja sama seperti Bank Lampung yang menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera.

2. Harga (*price*)

Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Adapun harga resmi yang ditetapkan PT Era Permata Sejahtera merupakan harga yang ditawarkan kepada konsumen.

Tabel III.3
Data Harga Sewa Mobil PT Era Permata Sejahtera dengan discount
Periode Desember 2020

Merk & Type	Harga Sesuai Pks		Harga Discount lebih dari 3 tahun	
	Include Ppn	Exclude Ppn	Include ppn	Exclude Ppn
Avanza G 1.3 M/T	2.989.000	2.717.273		
Avanza E 1,3 M/T	4.400.000	4.000.000	3.630.000	3.300.000
Inova G Disel A/T	5.790.000	5.264.463		
Fortuner Vrz	14.150.000	12.863.636		
Xenia X Standar	3.000.000	2.727.273		
Grand Max	2.416.666	2.196.969		
Isuzu Elf	8.108.000	7.370.909		
Pajero Dakar 4 x 2	10.689.600	9.717.425		
Velfire	36.979.167	33.617.425		
Mercy	40.953.000	37.230.000		
Lexus	22.440.000	20.400.000		
Harrier	14.000.000	12.727.273	12.000.000	10.909.091

Sumbe : Divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera, 2020

Pada tabel III.3 diatas merupakan data penyewaan mobil di PT Era Permata Sejahtera pada bulan desember dengan memberikan diskon untuk produk-produk tertentu yang sudah tertera di dalam tabel. Pks itu memiliki arti yaitu pengambilan keputusan sewa, jadi harga sesuai Pks itu harga yang sudah ditentukan oleh keputusan bersama untuk memberikan harga sewa kepada konsumen. Yang dimaksud dengan harga diskon lebih dari 3 tahun itu perusahaan yang memang

sudah menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera selama lebih dari 3 tahun yang meminta harga diskon ke PT Era Permata Sejahtera dan PT Era Permata Sejahtera menyetujui permintaan diskon tersebut. Untuk harga kendaraan mobil yang tidak diskon itu perusahaan yang memang belum lebih dari 3 tahun menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera.

3. Tempat/distribusi (*place*)

Distribusi adalah kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. PT Era Peramata Sejahtera dalam mendistribusikan kepada konsumen dilakukan pada masing-masing kantor perwakilan dan agen. Jam operasional pelayanan mengikuti jam pelayanan kantor. Untuk perwakilan dan agen PT Era Permata Sejahtera terletak di beberapa unit, diantaranya :

Tabel III.4
Data perwakilan dan agen PT Era Permata Sejahtera

No.	Perwakilan	Agen
1.	Medan	Pontianak
2.	Pekan Baru & Batam	Balikpapan
3.	Padang	Manado
4.	Lampung	Makassar
5.	Pusat Jakarta & Perwakilan Banten	Semarang
6.	Bandung	Surabaya

Sumber : Divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera, 2020

Pada Tabel III.4 diatas diketahui PT Era Permata Sejahtera memiliki 6 kantor perwakilan di masing-masing daerah, dan 6 agen di masing-masing daerah. Dengan adanya kantor perwakilan dan kantor agen disetiap daerah maka semakin besar juga peluang untuk PT Era Permata Sejahtera mendapatkan konsumen, dengan melakukan kegiatan memasarkan produk yang ada yang akan menarik minat dari konsumen untuk menggunakan jasa dari PT Era Permata Sejahtera. Karena disetiap daerah itu

pasti membutuhkan kendaraan mobil untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu yang memang harus menggunakan mobil baik masyarakat didalam instansi ataupun diluar instansi. Adanya kantor perwakilan dan kantor agen di tiap daerah untuk memudahkan masyarakat di tiap daerah yang memang memerlukan jasa sewa mobil untuk kegiatan tertentu bisa langsung menghubungi dan menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera, karena sebelumnya kantor perwakilan dan kantor agen sudah memasarkan produk apa aja dan harga produk untuk tiap tipe mobil yang ada di PT Era Permata Sejahtera. Adanya kantor perwakilan dan kantor agen bukan hanya untuk memasarkan produk tapi akan mempercepat masyarakat di daerah yang membutuhkan mobil bisa langsung datang ke kantor perwakilan dan kantor agen, di bandingkan kalau harus menghubungi pihak PT Era Permata Sejahtera yang ada di Jakarta. Di kantor perwakilan dan kantor agen juga sudah ada beberapa tipe mobil yang sudah siap disewa dan langsung dibawa oleh penyewa.

4. Promosi (*promotion*)

Promosi adalah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa pada dengan tujuan menarik calon konsumen untuk membeli produknya dan menggunakan jasa nya. Kegiatan promosi yang di lakukan PT Era Permata Sejahtera adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan Potongan Harga (*discount*)
- b. Melalui Media Sosial.
- c. Melalui Seles Marketing.

d. Memberikan *company profile* kepada perusahaan atau instansi, perusahaan BUMN atau swasta .

5. Proses (*process*)

Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT Era Permata Sejahtera kepada konsumen selama konsumen tersebut menggunakan jasa di PT Era Permata Sejahtera. PT Era Permata Sejahtera sering menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan untuk tujuan menarik konsumen. Adapun pelayanan yang di tawarkan PT Era Permata Sejahtera selain jasa penyewaan mobil, adalah :

- a. Menawarkan pelayanan derek selama 24 Jam
- b. Menawarkan asuransi yang handal.
- c. Menawarkan pelayanan kendaraan pengganti.

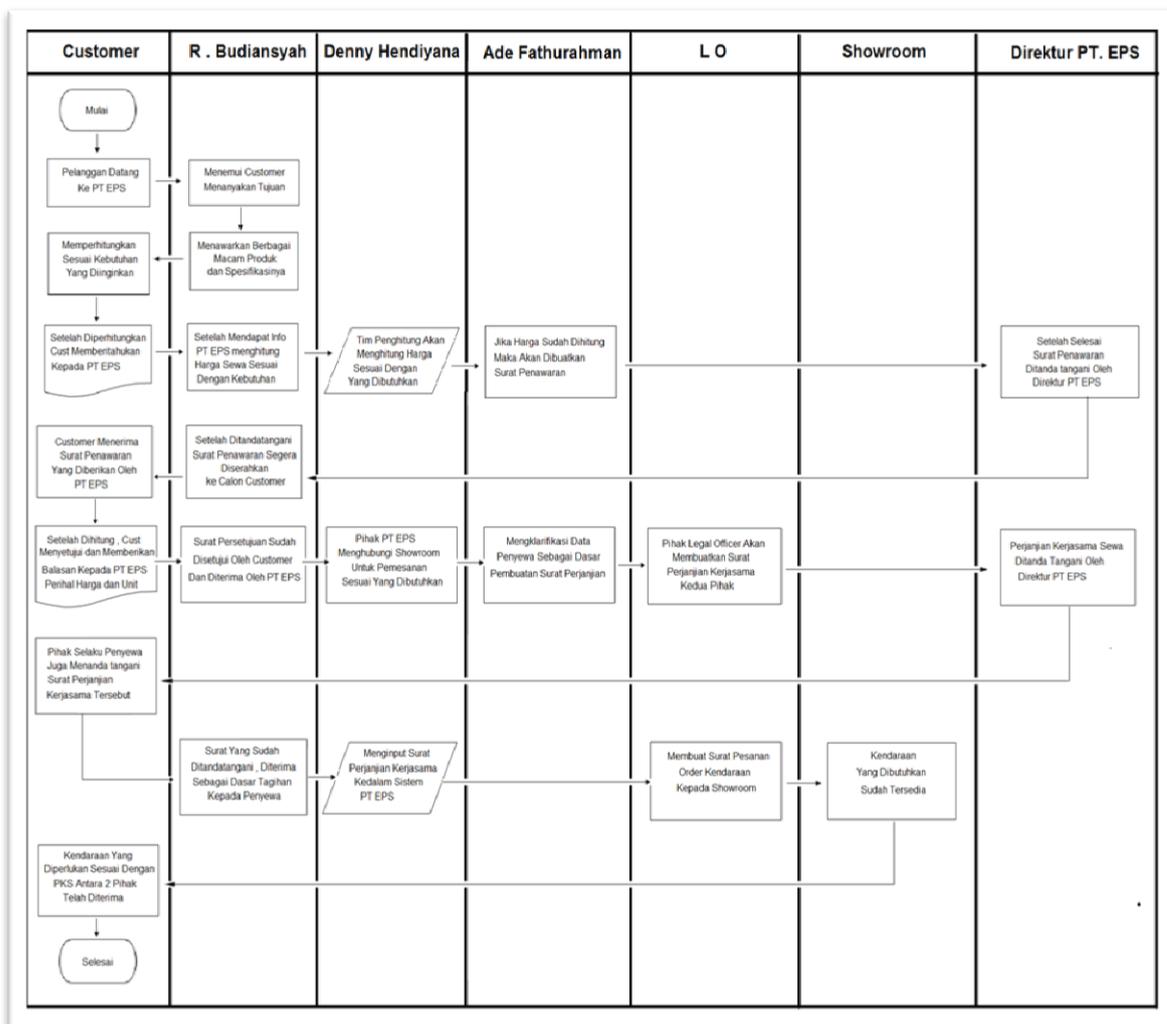
6. Orang (*people*)

Orang adalah semua pelaku yang mempermainkan peranan dalam penyedia jasa sehingga mempengaruhi persepsi pelanggan. Yang termasuk dalam orang (*people*) adalah pegawai PT Era Permata Sejahtera, konsumen dalam lingkungan jasa. Dalam hubungan dengan pemasaran jasa, maka orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.

7. Bukti Fisik (*physiycal evidancece*)

Bukti fisik adalah lingkungan dimana PT Era Permata Sejahtera menyampaikan jasa apa saja yang akan di berikan oleh PT Era Permata Sejahtera dan tempat di mana PT Era Permata Sejahtera menyediakan jasa nya dengan calon konsumen yang akan menggunakan jasa dari PT Era Permata Sejahtera. Beserta

dengan semua komponen lainnya yang mendukung terwujudnya atau terkomunikasikannya jasa. Elemen dari *physiycal evidance* termasuk seluruh aspek fasilitas fisik dari organisasi jasa yang terdiri dari atribut eksterior dan interior serta hal berwujud lainnya. Bentuk fisik yang ada pada PT Era Permata Sejahtera adalah biasanya berbentuk *Company Profile* yang berisi pemberitahuan harga, kualitas dan pelayanan yang di berikan oleh divisi rental, dan pelayanan lainnya yang ada di PT Era Permata Sejahtera. Berikut ini alur kerja (*flow chart*) yang terdapat di divisi *rent car* di PT Era Permata Sejahtera.



Sumber : Divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera 2020

Gambar III.3 Alur pelaksanaan penyewaan mobil PT Era Permata Sejahtera.

Berdasarkan pada gambar diatas tentang hasil penelitian Strategi Pemasaran pada divisi *rent car* PT Era Permata Sejahtera Jakarta Timur. Berikut Penjelasannya:

1. *Customer*

Customer merupakan orang yang datang dengan keperluan, adapun keperluan yang biasa dimiliki oleh *customer* yaitu menyewa kendaraan mobil dengan unit mobil yang cukup banyak ataupun tidak banyak. Apabila *customer* ingin menyewa kendaraan mobil menggunakan jasa di PT Era Permata Sejahtera, setiap *customer* harus langsung datang ke kantor PT Era Permata Sejahtera untuk mengetahui type mobil apa aja yang ada di divisi *rent car* pada PT Era Permata Sejahtera dan spesifikasi produk serta harga produk yang ada di divisi *rent car*. ataupun *customer* bisa menghubungi divisi *rent car* melalui nomor telfon kantor PT Era Permata Sejahtera.

2. *Staff marketing*

Staff marketing pada PT Era Permata Sejahtera merupakan orang yang akan menemui *customer* dari awal *customer* datang ke PT Era Permata Sejahtera dari mulai menawarkan produk sampai nanti *customer* menerima kendaraan unit mobil dari PT Era Permata Sejahtera untuk di pergunakan karna sudah ada perjanjian antara 2 pihak. *Staff marketing* juga yang akan mengarahkan *customer* untuk mengikuti langkah-langkah apa aja yang harus di ikuti untuk menyewaan kendaraan mobil di PT Era Permata Sejahtera.

3. Tim Penghitung

Tim penghitung merupakan orang yang akan menghitung semua total harga kendaraan mobil yang akan disewa, dan yang akan menghubungi *showroom*

untuk pemesanan mobil sesuai dengan yang dibutuhkan. Tim Penghitung juga yang akan menginput surat perjanjian kerja sama ke dalam sistem PT Era Permata Sejahtera.

4. *General manager*

General manager di divisi *rent car* pada PT Era Permata Sejahtera merupakan orang yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh karyawannya. *General manager* di divisi *rent car* merupakan orang yang akan membuat surat penawaran serta langsung meminta tanda tangan kepada direktur, dan *general manager* juga orang yang akan mengklarifikasi data penyewa untuk pembuatan surat perjanjian di divisi *rent car* pada PT Era Permata Sejahtera.

5. *Legal officer*

Legal officer di divisi *rent car* yang akan membuat surat perjanjian kerja sama antara kedua pihak dan langsung meminta tanda tangan kepada direktur. *Legal officer* juga yang akan membuat surat pesanan order kendaraan kepada pihak *showroom*.

6. *Showroom*

Showroom yang akan menyediakan semua kendaraan yang akan disewa sesuai dengan kebutuhan penyewa di PT Era Permata Sejahtera.

7. Direktur

Direktur merupakan orang yang akan menandatangani semua surat yang dikirim dari *general manager* dan *legal officer*. Karna surat tersebut merupakan surat penawaran dan perjanjian dari PT Era Permata Sejahtera kepada *customer* yang menggunakan jasa sewa mobil di PT Era Permata Sejahtera.

3.2.2 Kendala yang timbul pada saat pelaksanaan pemasaran pada PT Era Permata Sejahtera

Suatu perusahaan pasti memiliki kendala yang seering dihadapi pada melaksanakan tugas di kantor. Kendala-kendala tersebutlah yang membuat suatu pekerjaan tidak berjalan lancar seperti semestinya. Kendala tersebut kapan saja dapat terjadi tanpa kita ketahui, maka PT Era Permata Sejahtera harus siap menghadapi berbagai macam kendala dan segera mengatasi kendala tersebut agar pekerjaan berjalan lancar kembali demi kepuasan konsumen PT Era Permata Sejahtera. Berikut kendala pada saat Pelaksanaan Pemasaran pada PT Era Permata Sejahtera:

1. Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu *rent car* dengan menawarkan harga yang lebih murah dan pelayanan yang lebih baik dari pada harga dan pelayanan yang PT Era Permata Sejahtera tawarkan.
2. Miskomunikasi dengan kantor perwakilan maupun agen PT Era Permata Sejahtera.

3.2.3 Cara mengatasi kendala pada saat pelaksanaan pemasaran pada PT Permata Sejahtera

Kendala tidak akan terjadi apabila PT Era Permata Sejahtera melakukan kegiatan pemasaran dengan baik. Setiap kendala pasti ada cara untuk mengatasinya, berikut cara mengatasi kendala pada saat pelaksanaan strategi pemasaran :

1. PT Era Permata Sejahtera lebih meningkatkan lagi dan memperbaiki lagi pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, dan memberikan harga yang lebih murah untuk calon komunikasi.

2. PT Era Permata Sejahtera lebih sering memberikan informasi kepada kantor perwakilan dan agen. Informasi tersebut soal pelaksanaan pemasaran yang akan dilakukan oleh PT Era Permata Sejahtera.