

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Modern Pratama didirikan pada tanggal 04 januari 2011, beralamatkan jalan Gatot Subroto VIII Komplek Kelapa Gading No. 39 RT.036. PT Modern Pratama bergerak dibidang dagang dan jasa, yaitu distributor mesin *fotocopy* dan distributor kamera. Selain itu juga melayani dibidang jasa yaitu rental mesin *fotocopy* dan *service* kamera. PT Modern Pratama mulai mendaftarkan usahanya dipajak pada tanggal 21 januari 2011 dengan nomor SKTU PEM-052/WPJ.29/KP.0103/2011.

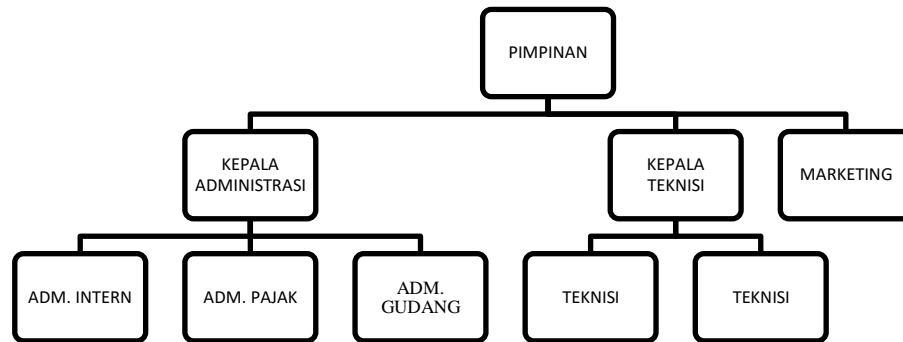
Pada akhir tahun 2013, minat konsumen terhadap kamera berkurang karena banyaknya perusahaan besar mengeluarkan *Handphone* yang memiliki kamera berukuran resolusi lebih tinggi dibandingkan kamera khusus, dengan fitur-fitur yang sangat memanjakan konsumen. Sehingga pada pertengahan tahun 2014 PT Modern Pratama menghentikan pembelian kamera dan mulai memutuskan kerjasama dengan beberapa toko kamera yang memang tingkat penjualan kamera di toko tersebut menurun.

Akhir tahun 2015, PT Modern Pratama mulai bekerjasama dengan PT Fujifilm Indonesia untuk menjual mesin cetak foto, kertas foto dan tinta. Hingga di tahun 2016 PT Fujifilm Indonesia menunjuk PT Modern Pratama untuk menjadi dealer resmi penjualan mesin cetak foto dan kertas foto untuk wilayah Kalselteng, hingga sekarang penjualan mesin cetak foto, kertas foto sampai rental mesin *fotocopy* pada PT Modern Pratama sudah meluas untuk daerah Kalselteng.

2. Struktur Organisasi

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. Sementara bentuk dari struktur organisasi adalah antara garis dan *staf* yang bearti bahwa pimpinan, dalam hal ini pemilik usaha mendapatkan pemikiran dari staf yang berada dibawahnya untuk menjalankan fungsinya.

Dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan adanya sktruktur organisasi, karena dengan adanya struktur organisasi yang baik dapat menjamin terjadinya hubungan komunikasi yang baik pula, selain itu juga dapat memperlihatkan dengan jelas wewenang dan tanggungjawab dari bagian masing-masing yang ada diperusahaan tersebut. Berikut di bawah ini adalah bentuk dari struktur organisasi pada PT Modern Pratama E.J.A :



Gambar 1 : Struktur organisasi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin

Sumber : PT Modern Pratama Banjarmasin

3. Deskripsi Jabatan

Tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada struktur organisasi PT Modern Pratama adalah sebagai berikut :

- a. Tugas Pimpinan
 - 1) Mengatur semua kegiatan perusahaan
 - 2) Bertanggung jawab atas order barang apabila barang digudang sudah kosong
- b. Tugas Kepala Administrasi
 - 1) Mengatur administrasi keuangan perusahaan
 - 2) Membuat laporan Neraca, Laba Rugi, dan Perubahan Modal setiap bulannya

- 3) Memberikan laporan perkembangan dana pada *Manager*
 - 4) Mengontrol kerja team admin
- c. Tugas Admin Intern
- 1) Mencetak nota penjualan, pembayaran penjualan, dan lain-lain
 - 2) Membuat laporan arus kas
 - 3) Membuat laporan piutang beredar setiap bulannya
- d. Tugas Admin Pajak
- 1) Melaporkan pajak PPn dan PPh setiap bulannya
 - 2) Megurus faktur pajak penjualan maupun rental
 - 3) Mengurus perjanjian rental mesin fotocopy setiap bulan pada kepala administrasi
- e. Tugas Admin Gudang
- 1) Menjalankan kartu stok
 - 2) Melakukan *stok off name* setiap akhir bulan
- f. Tugas Kepala Teknisi
- 1) Mengatur team teknisi dalam hal penanganan mesin
 - 2) Memberikan laporan kondisi mesin rental ke *Manager*
 - 3) Memberikan laporan pergantian *sparepart* maupun toner setiap akhir bulan
- g. Tugas Teknisi
- 1) Merawat mesin-mesin rental mesin fotocopy didalam kota maupun diluar kota
 - 2) Melaporkan *Maintenance* mesin rental ke kepala teknisi

h. Marketing

- 1) Bertanggung jawab terhadap semua tagihan dalam kota
- 2) Melakukan *Take Order* ke agen
- 3) Bertanggung jawab atas penjualan barang di Perusahaan
- 4) Mempromosikan Produk perusahaan ke konsumen

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan adapun data yang diperoleh sebagai berikut:

a. Informan I

Nama : Sukirno

Tempat Tanggal Lahir : Aranio, 14 September 1972

Pendidikan Terakhir : S1 PGSD

Pekerjaan : PNS

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama Usaha : Afif Fotokopy

Alamat : Desa Sumber Baru kecamatan Angsana Tanah

Bumbu

No Hp : 081348321519

Tipe Mesin : Kyocera 6525

Bapa Sukirno adalah pemilik usaha Afif Fotokopy selain memiliki usaha Fotokopy beliau juga seorang PNS dan usaha fotokopi bapa Sukirno dikelola oleh keluarga bapa Sukirno langsung jadi bapa Sukirno tidak harus menggaji orang untuk jadi karyawan dengan begitu bapa Sukirno bisa

meminimalisir pengeluaran karena dana merupakan salah satu faktor bapa Sukirno memutuskan untuk mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi karena bapa Sukirno kekurangan dana dan sebelumnya bapa Sukirno belum pernah mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi atau diperusahaan lain bapa Sukirno hanya memiliki 1 mesin. Menurut bapa Sukirno karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi telah memberikan penjelasan mengenai sistem kredit dan cara penggunaan mesin karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi juga membantu bapa Sukirno untuk memilih mesin fotokopi yang sesuai dengan kebutuhan bapa Sukirno sehingga bapa Sukirno lebih mudah untuk menentukan pilihan karena dengan banyaknya tipe mesin fotokopi sering membuat pelanggan kebingungan dengan adanya saran dari karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sehingga dapat memudahkan bapa Sukirno untuk memutuskan.

Kemudian untuk pelayanan dan kualitas mesin yang diberikan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi bapa Sukirno merasa puas dengan apa yang telah diberikan. Bapa Sukirno mengkredit mesin kyocera 6525 seharga Rp 35.000.000 dengan uang muka Rp 5.000.000 dan bapa Sukirno melakukan pembayaran setiap bulannya yaitu Rp 2.000.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan bapa Sukirno sehingga beliau tidak merasa keberatan.

Bapa Sukirno berkeinginan untuk membeli mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi lagi tetapi bapa Sukirno berkata apabila ada rezeki lebih bapa Sukirno memilih untuk membeli mesin secara cash karena dengan adanya kredit atau beliau menyebutnya dengan utang itu menjadikan sebagai beban bapa Sukirno juga memberi saran kepada PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi agar lebih meningkatkan pelayanan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi pelayanan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sudah bagus tapi alangkah lebih baik lagi apabila ditingkatkan.

b. Informan II

Nama : Muhammad Akram

Tempat Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 12 Oktober 1975

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : PNS

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama Usaha : UD. Ihsan

Alamat : Jl. Sare pulau rt 9 no 85

No Hp : 081349076918

Tipe Mesin : Kyocera 6525

Faktor yang melatar belakangi bapa Akram untuk mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi ialah kreditnya terjangkau dan pembayarannya bisa diatur sesuai dengan kemampuan, sebelumnya bapa Akram belum pernah mengkredit mesin fotokopi dilain

ataupun di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi bapa akram hanya memiliki satu mesin walaupun bapa Akram hanya mengkredit satu mesin tetapi beliau merasa puas dengan pelayanan dan kualitas mesin, karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi juga menjelaskan bagaimana sistem kredit dan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi memberikan solusi mesin yang cocok dengan kebutuhan dan kemampuan bapa Akram. Bapa Akram juga berkata bahwa tipe-tipe yang disarankan oleh PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sesuai dan hasilnya pun memuaskan.

Bapa Akram mengkredit mesin kyocera 6525 + paper feeder seharga Rp 31. 500.000 dengan uang muka Rp 4.000.000 dan dan bapa Akram melakukan pembayaran setiap bulannya yaitu Rp 3.500.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan bapa Akram sehingga beliau tidak merasa keberatan.

Bapa Akram sangat ingin mengkredit lagi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dan bapa Akram telah mempromosikan kepada orang lain. Beliau juga berpesan agar PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi lebih meningkatkan pemasaran untuk memudahkan orang-orang yang ingin memiliki usaha di bidang fotokopi.

c. Informan III

Nama : Mansyur Hidayatullah

Tempat Tanggal Lahir : Trenggalek, 5 Juni 1970

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Wiraswasta

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama Usaha : Tiga Putra

Alamat : Jl. Tiung VIII No 209 Perumnas Pulau Telo Kuala
kapuas

No Hp : 081352792206

Tipe Mesin : Kyocera 6250

Bapa Mansyur merupakan seorang wirausaha yaitu usaha jamur untuk meningkatkan penghasilan bapa Mansyur mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sebelumnya bapa Mansyur sudah memiliki mesin fotokopi yang beliau beli secara cash menurut bapa Mansyur karyawan sudah menjelaskan sistem kredit dengan jelas dan disertai dengan pelayanan yang sangat memuaskan beliau sehingga beliau berkeinginan untuk mempromosikan mesin PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi karena beliau merasa sangat puas dengan segala yang telah bapa Mansyur dapatkan. Bapa Mansyur mengkredit mesin kyocera 6525 + paper feeder seharga Rp 29.000.000 dan bapa Mansyur melakukan pembayaran setiap bulannya yaitu Rp 1.000.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan bapa Mansyur sehingga beliau

tidak merasa keberatan. beliau hanya berpesan agar PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi agar menjaga dan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan semoga PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi semakin ok.

d. Informan IV

Nama : Umiwati

Tempat Tanggal Lahir : 7 November 1983

Pendidikan Terakhir : D1

Pekerjaan : Wiraswasta

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Usaha : Fotokopi Badan Usaha Milik Desa

Alamat : Jl. A. Yani Desa Kintapura

No Hp : 085249304753

Tipe Mesin : Kyocera 6525

Ibu Umiwati merupakan pengelola Badan Usaha Milik Desa di Pleihari jadi Badan Usaha Milik Desa ini merupakan usaha desa yang dikelola oleh Pemerintah Desa, dan berbadan hukum. Pemerintah desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi Desa. Pembentuk Badan Usaha Milik Desa ditetapkan dengan Peraturan Desa. Kepengurusan Badan Usaha Milik Desa terdiri dari Pemerintah Desa dan masyarakat desa setempat.

Pemodalan Badan Usaha Milik Desa dapat berasal dari Pemerintah Desa, tabungan masyarakat, bantuan pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten atau Kota, pinjaman atau penyertaan modal pihak

lain atau kerja sama bagi hasil atas dasar saling menguntungkan. Badan Usaha Milik Desa dapat melakukan pinjaman, yang dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan BPD (Badan Permusyawaratan Desa).

Dengan begitu mengajukan RAB (Rencana Anggaran Biaya) untuk membeli mesin fotokopi tetapi setelah diajukan ternyata RAB yang sudah diajukan ke kementrian tidak cukup untuk membeli mesin secara cash sehingga beliau memutuskan untuk mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dengan begitu akan membantu Badan Usaha Milik Desa agar semakin maju dengan adanya sistem kredit dapat memudahkan Badan Usaha Milik Desa yang ingin membuka jasa fotokopi.

Ibu Umiwati mengkredit mesin kyocera 6525 seharga Rp 34.500.000 dengan uang muka Rp 25.000.000 dan dan ibu Umiwati melakukan pembayaran setiap bulannya yaitu Rp 650.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan ibu Umiwati sehingga beliau tidak merasa keberatan.

Ibu umiwati juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi tetapi saat beliau ditanya apakah beliau ingin mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi lagi? Beliau berkata tidak ingin karena terkendala oleh biaya.

e. Informan V

Nama : Saufi Rahman
Tempat Tanggal Lahir : Candi Laras, 17 Agustus 1988
Pendidikan Terakhir : SD
Pekerjaan : Wiraswasta
Jenis Kelamin : Laki-laki
Nama Usaha : Rahbib Fotocopy
Alamat : Jl. Candi Laras rt 01 rw 01
No Hp : 085347892858
Tipe Mesin : Mesin M2040

Rahbib fotokopi usaha fotokopi dan alat tulis kantor yang terletak di Margasari tepatnya di Candi Laras usaha ini beliau kelola dengan keluarga beliau jadi beliau tidak membutuhkan orang lain untuk dijadikan pegawai dengan begitu dapat membantu mengurangi pengeluaran. Alasan utama Bapa Saufi mengkredit mesin di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi iyalah karena cicilan yang terjangkau jadi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi kita dapat menentukan jangka waktu dan jumlah cicilan perbulan nya dengan begitu dapat meringankan bapa Saufi dari segi pembayaran.

Bapa Saufi mengkredit mesin kyocera 2040 seharga Rp 11.750.000 dengan uang muka Rp 1.250.000 dan dan bapa Saufi melakukan pembayaran setiap bulannya yang berbeda-beda mulai dari Rp 500.000

sampai dengan Rp 1.000.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan bapa Saufi sehingga beliau tidak merasa keberatan.

Kualitas mesin yang didapat pun sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi diawal sehingga bapa Saufi merasa puas dengan kualitas yang beliau dapatkan.

Beliau juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi apabila mesin terjadi masalah karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dengan sigap membantu walaupun karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi tidak bisa datang langsung tetapi karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi membantu melalui telepon sehingga tidak mengganggu usaha beliau.

Sebelumnya bapa Saufi hanya memiliki satu mesin fotokopi yaitu dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi beliau berkeinginan untuk membeli mesin fotokopi tetapi secara cash, bapa Saufi juga berkata akan mempromosikan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi kepada orang lain agar orang lain yang ingin membuka usaha fotokopi tetapi kekurangan dana atau tidak dapat membeli secara cash dapat mengkredit di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dengan harga terjangkau beliau juga agar karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi lebih meningkatkan promosi agar diketahui banyak orang.

f. Informan VI

Nama : Rahmani
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 April 1978
Pendidikan Terakhir : S1
Pekerjaan : Wiraswasta
Jenis Kelamin : Laki-laki
Nama Usaha : PT Ananda Surya
Alamat : Jl. Manarap Baru Kertak Hanyar
No Hp : 089508338867
Tipe Mesin : Kyocera 2040

Bapa Rahmani adalah pemilik usaha dibidang properti yaitu perumahan bersubsidi alasan utama beliau mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi ialah untuk memudahkan para konsumen dan para karyawan untuk melengkapi atau memperbanyak berkas-berkas dengan begitu bapa Rahmani dan para karyawan tidak harus pergi keluar untuk memperbanyak berkas.

Bapa Rahmani mengkredit mesin kyocera 2040 seharga Rp 8.750.000 dengan uang muka Rp 4.075.000 dan dan bapa Rahmani melakukan pembayaran setiap bulannya yaitu Rp 750.000 harga tersebut telah disepakati sesuai dengan kemampuan bapa Rahmani sehingga beliau tidak merasa keberatan.

Selain itu beliau merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi, karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi juga merekomendasikan mesin yang sesuai dengan kebutuhan beliau. Tetapi saat beliau ditanya untuk mengkredit atau membeli mesin fotokopi lagi beliau berkata tidak ingin karena mesin fotokopi ini sudah sesuai dengan kebutuhan beliau jadi bapa Rahmani hanya memiliki satu mesin fotokopi bapa Rahmani belum pernah mempromosikan mesin yang beliau gunakan kepada orang lain.

Bapa Rahmani berpesan semoga PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi semakin jaya dan selalu memberikan pelayanan seperti sekarang yang selalu memuaskan.

g. Informan VII

Nama : Intan
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 20 Juni 1983
Pendidikan Terakhir : SMA
Pekerjaan : Wiraswasta
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Usaha : Fotocopy Intan
Alamat : Jl. Tembus Mantuil
No Hp : 082154033623
Tipe Mesin : Ricoh 2040

Ibu Intan adalah pemilik usaha fotokopi dan toko sembako, awalnya beliau hanya memiliki usaha sembako tetapi untuk meningkatkan

penghasilan beliau memutuskan untuk mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dengan terjangkauanya cicilan di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi maka beliau memutuskan untuk mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi.

Beliau mengetahui PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi yaitu dari facebook kemudian beliau menghubungi karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi yang telah memasang iklan tersebut disitu karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi merekomendasikan mesin yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan beliau. Saat beliau merasa cocok dengan apa yang telah disarankan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi kemudian ibu Intan datang langsung ke PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi untuk melihat dan mencoba mesin fotokopi.

Ibu Intan sangat puas dengan pelayanan dan kualitas mesin fotokopi yang beliau dapatkan karena karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi memberikan pelayanan yang cepat dan ramah sehingga ibu Intan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Ibu Intan berkeinginan untuk membeli atau mengkredit mesin lagi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi apabila usaha beliau semakin besar dan kebutuhan mesin fotokopi ibu Intan bertambah. Ibu Intan juga pernah beberapa kali mempromosikan mesin fotokopi dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi kepada orang lain.

Ibu Intan hanya berpesan semoga PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi selalu mempertahankan kualitas dan pelayanan sehingga para konsumen akan selalu merasa puas.

B. Analisis Data

Persepsi yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya. (Karnain, 1992, hlm. 1).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dalam membentuk persepsi, pemikiran-pemikiran yang ada di pengaruhi oleh faktor-faktor dari internal dan eksternal yang mempengaruhi persepsi itu sendiri.

1. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain: fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan yang searah, pengalaman daya ingat, suasana hati.
2. Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dan lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakan atau menerimanya.

Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah: ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus, warna dan obyek-obyek,

keunikan dan kekontrasan stimulus, investasi dan kekuatan dari stimulus, motion atau gerakan.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan langsung dari apa yang telah konsumen dapatkan baik dari segi pelayanan ataupun dari kualitas mesin.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas/mutu produk, kualitas tidaklah dapat didefinisikan secara pasti, namun kualitas sangat tergantung pada jenis para konsumen yang membeli produk tersebut dan sifat daya tarik yang digunakan dalam penjualan. Konsumen tingkat bawah mungkin mendefinisikan kualitas dalam ukuran keawetan dan daya tahan produk yang dibelinya.
2. Pelayanan (*service*), pelayanan bisa berbentuk yang diberikan pada saat terjadinya transaksi atau penjualan, meliputi penampilan, keramahan karyawan dan pelayanan yang berbentuk:
 - a. Personal
 - b. Pemberian yang dilakukan secara kreatif, dimana sering dapat meningkatkan penjualan.
 - c. Memberi kesenangan/kenyamanan pembeli, seperti mengantar barang yang dibeli sampai tujuan. (Muhammad, 2012, hlm.17).

Pendapatan yang diperoleh oleh usaha kecil seperti usaha fotokopi digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka itu sendiri beserta keluarganya, karena tujuan utama mereka mengkredit mesin fotokopi adalah untuk mencari nafkah.

Cara yang dapat digunakan untuk memperoleh nafkah agar terpenuhi kebutuhan hidup keluarga adalah dengan cara bekerja, salah satu contohnya adalah dengan usaha kecil seperti jasa. Bahkan dalam Al-Quran terdapat ayat yang menyinggung tentang bekerja untuk mencari nafkah, ayat Al-Quran tersebut adalah Q.S an-Naba/ 78:11.

جَعَلْنَا النَّهَارَ مَعَاشًا ۝ ۱۱

“Dan Kami menjadikan siang untuk mencari penghidupan”

Ayat tersebut menerangkan bahwa Allah menjadikan siang untuk berusaha dan mencari rezeki yang diperlukan dalam kehidupan dan untuk hidup bermasyarakat. Kemampuan yang berbeda-beda yang ada pada manusia menimbulkan adanya pembagian kerja dalam masyarakat. Adanya pembagian kerja dalam masyarakat menimbulkan bidang kerja dan usaha yang berbeda-beda, yang akan memberikan pendapatan yang berbeda-beda bagi tiap orang.

Jadi disini Allah membagikan rezeki kepada umat manusia melalui kerja dan usaha mereka, namun demikian tiap orang mendapatkan bagian rezekinya masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 7 informan, peneliti melakukan analisis berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan pada Bab II yang berkaitan dengan persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi.

1. Berdasarkan data, maka persepsi informan akan digolongkan membentuk kelompok berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen. Kelompok tersebut meliputi:
Kelompok I, informan dengan jawaban kelompok yang puas dengan pelayanan karyawan yaitu informan I, II, III, IV, V, VI, VII.
Kelompok II, informan dengan jawaban kelompok yang puas dengan kualitas mesin yaitu informan I, II, III, V, VII.
2. Dari data diatas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi faktor utamanya ialah faktor internal kebutuhan yang searah baik informan I, II, III, IV, V, VI, VII membeli atau mengkredit mesin fotokopi di PT Modern dengan alasan kebutuhan.

Berdasarkan data tersebut, bahwa dari 7 informan yang telah di wawancarai hanya 2 informan yang mengatakan puas dengan kualitas mesin sedangkan yang lainnya merasa puas dengan kualitas dan pelayanan dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi.

Dalam kelompok I, terdapat 7 informan yang mengatakan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi. 7 informan ini ialah: I, II, III, IV, V, VI, VII. Menurut mereka

pelayanan yang telah diberikan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sangat memuaskan sehingga tidak ada keluhan dari segi pelayanan.

Dalam kelompok II hanya ada 2 konsumen yang tidak merasa puas dengan kualitas mesin yaitu informan IV dan VI. Konsumen ini merupakan konsumen yang memiliki usaha di bidang properti dan Badan Usaha Milik Desa.

Menurut informan IV dan VI beliau puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi tetapi dari segi kualitas mesin beliau hanya berkata beberapa kali terjadi masalah.

Berdasarkan kelompok-kelompok tersebut, dapat ditarik kesimpulan oleh penulis bahwa pelayanan dan kualitas barang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terutama dari segi pelayanan. Kemudian dari faktor-faktor persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi yang paling berpengaruh ialah faktor internal kebutuhan yang searah.