

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah PT NASMOCO

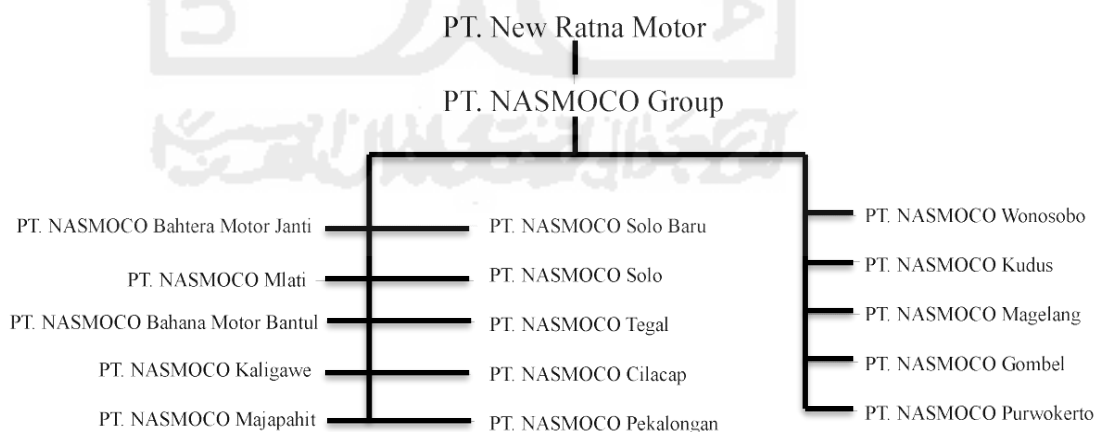
PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti merupakan salah satu cabang dari PT. NASMOCO yang berada di Yogyakarta. PT. NASMOCO merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan hasil industri otomotif merk Toyota yang meliputi wilayah DIY dan Jawa Tengah. PT. NASMOCO mulai berdiri pada tanggal 15 April 1961 dengan nama PT. Chandra Pratama Motor yang merupakan cikal bakal dari PT. NASMOCO.

PT. Chandra Pratama Motor berdiri karena adanya persamaan 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 untuk mendirikan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan otomotif. Setelah terbentuknya PT. Chandra Pratama Motor pada 15 April 1961, jajaran direksi setuju untuk mengganti nama PT. Chandra Pratama Motor menjadi PT. Ratna Dewi Motor pada 15 April 1978. Bisnis PT. Ratna Dewi Motor dimulai saat pembelian Toyota Tiara sedan impor di Jakarta dan adanya pesanan 7 unit oleh Pemerintah Daerah Tingkat Jateng.

Respon masyarakat Semarang yang baik memacu PT. Ratna Dewi Motor Company untuk mendatangkan produk Toyota lainnya seperti *truck* FA-100 dan *jeep* Land Cruiser FJ-40. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan bagi pelanggan

PT. Ratna Dewi Motor Company menawarkan jasa purna jual (pelayanan bengkel dan suku cadang) disamping penjualan unit. Tekad ini diwujudkan dengan membuka *showroom*, bengkel dan penjualan suku cadang di Jalan MH Thamrin 14-16 Semarang pada tahun 1964.

Seiring dengan berkembangnya usaha, pada tanggal 1 April 1972 PT. Ratna Dewi Motor Company menempati gedung baru di Jalan Pemuda 72 Semarang dan pada tanggal 30 Agustus 1972 PT. Ratna Dewi Motor ditunjuk sebagai dealer utama PT. Toyota Astra Motor untuk wilayah Jawa Tengah – Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk membuat perusahaan lebih *responsive* serta menciptakan dinamisasi berorganisasi PT. Ratna Dewi Motor Company pada tanggal 22 Desember 1973 mengubah nama menjadi PT. New Ratna Motor yang merupakan perusahaan induk dari PT. NASMOCO sampai sekarang yang mempunyai 20 cabang *dealer* dan tersebar di Jawa Tengah dan DIY. Untuk lebih jelasnya tentang PT. NASMOCO bisa di lihat dari gambar dibawah ini:



Sumber: NASMOCO, 2016

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. NASMOCO Group

3.1.2 Visi, Misi, Catur Marga PT.NASMOCO Group

(1) Visi PT. NASMOCO Group

- a. Menjadi pelaku bisnis di bidang otomotif yang profesional dan berkualitas
- b. Sebagai pemimpin pasar globalisasi

(2) Misi PT. NASMOCO Group

- a. Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan
- b. Menghasilkan keuntungan yang optimal bagi pemegang saham
- c. Terus berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan
- d. Ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial

(3) Catur Marga PT. NASMOCO Group

- a. Perusahaanku adalah sawah ladangku
- b. Pembaharuan untuk kemajuan harus dilakukan
- c. Hari ini lebih baik dari pada hari kemarin
- d. Kemajuan perusahaan adalah kesejahteraan bagi karyawan

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang merupakan suatu proses dalam organisasi yang memberikan suatu susunan yang secara sistematis dari tugas-tugas yang diberikan dari setiap bagian. Suatu perusahaan dinilai memiliki struktur organisasi yang tertib dan teratur apabila terdapat pembagian tugas yang secara *fleksibel*.

PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dalam menjalankan kegiatan organisasinya menggunakan struktur organisasi garis, yaitu kekuasaan dan

wewenang berada di tangan Kepala Cabang sebagai pimpinan perusahaan. Bawahan mempertanggung-jawabkan pekerjaannya kepada bagian yang lebih tinggi.

Job Description dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

(1) *Branch Manager (Kepala Cabang)*

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Sebagai pemegang kekuasaan dan wewenang tertinggi serta penentu kebijakan dalam perusahaan
- b. Menyusun rencana strategi yang akan dijalankan perusahaan dalam menjalankan usahanya
- c. Mengorganisasikan bawahan untuk bersama menjalankan kebijakan perusahaan

(2) *Customer Relation Coordinator (CRC)*

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Sebagai sumber informasi dua jalur antara konsumen dan perusahaan sekaligus penghubung diantara keduanya
- b. Menangani hal-hal yang berhubungan langsung dengan konsumen, serta mengidentifikasi penyebab dari ketidakpuasan konsumen serta mengusulkan tindakan *preventif* yang perlu dilakukan kepada atasan
- c. Menjaga *images* perusahaan dan *images* konsumen serta melakukan studi perbandingan tentang penanganan kepuasan konsumen

(3) Sales Section Head (Supervisor)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan tahunan untuk mencapai target penjualan yang optimal
- b. Merealisasikan tercapainya target berdasarkan rencana yang disusun
- c. Mengontrol/memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) sesuai dengan SOP

(4) Administrasi Section Head (ADH)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Membantu kepala cabang dalam kebijakan tentang target, *budget* dan strategi perusahaan
- b. Menyiapkan *action plan* dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) tahunan dan bulanan
- c. Mengembangkan *man power skill* dan *team work* dibagianya

(5) Service Section Head (Kepala Bengkel)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Membantu *Branch Manager* dalam merumuskan kebijakan dibagian *service*
- b. Mengatur menyiapkan *action plan* dan RAPB tahunan dan bulanan di bagian *service*
- c. Memonitor dan meminta pertanggungjawaban atas tugas-tugas teknisi

(6) Accounting

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Cek dan jurnal transaksi bank masuk dan keluar ke *Nis Accounting*
- b. Buat dan jurnal transaksi memo ke *Nis Accounting*
- c. Menghitung dan jurnal penyusutan aktiva ke *Nis Accounting*

(7) Admin Sales (Administrasi Penjualan)

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Melakukan administrasi penerimaan pembelian unit (memastikan kesesuaian antara nota debit dengan Surat Jalan Kendaraan Bermotor (SJKB) dan memasukan data pembelian serta mengarsipnya)
- b. Menyerahkan *form SPK* ke *marketing* dan *marketing counter* menerima kembali SPK
- c. Membuat PHK sesuai SPK serta memasukan data SPK ke SPK *outstanding*
- d. Melakukan *mathcing* SPK dengan kondisi *stock* dan melaporkannya ke supervisor

(8) Finance and Insurance

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

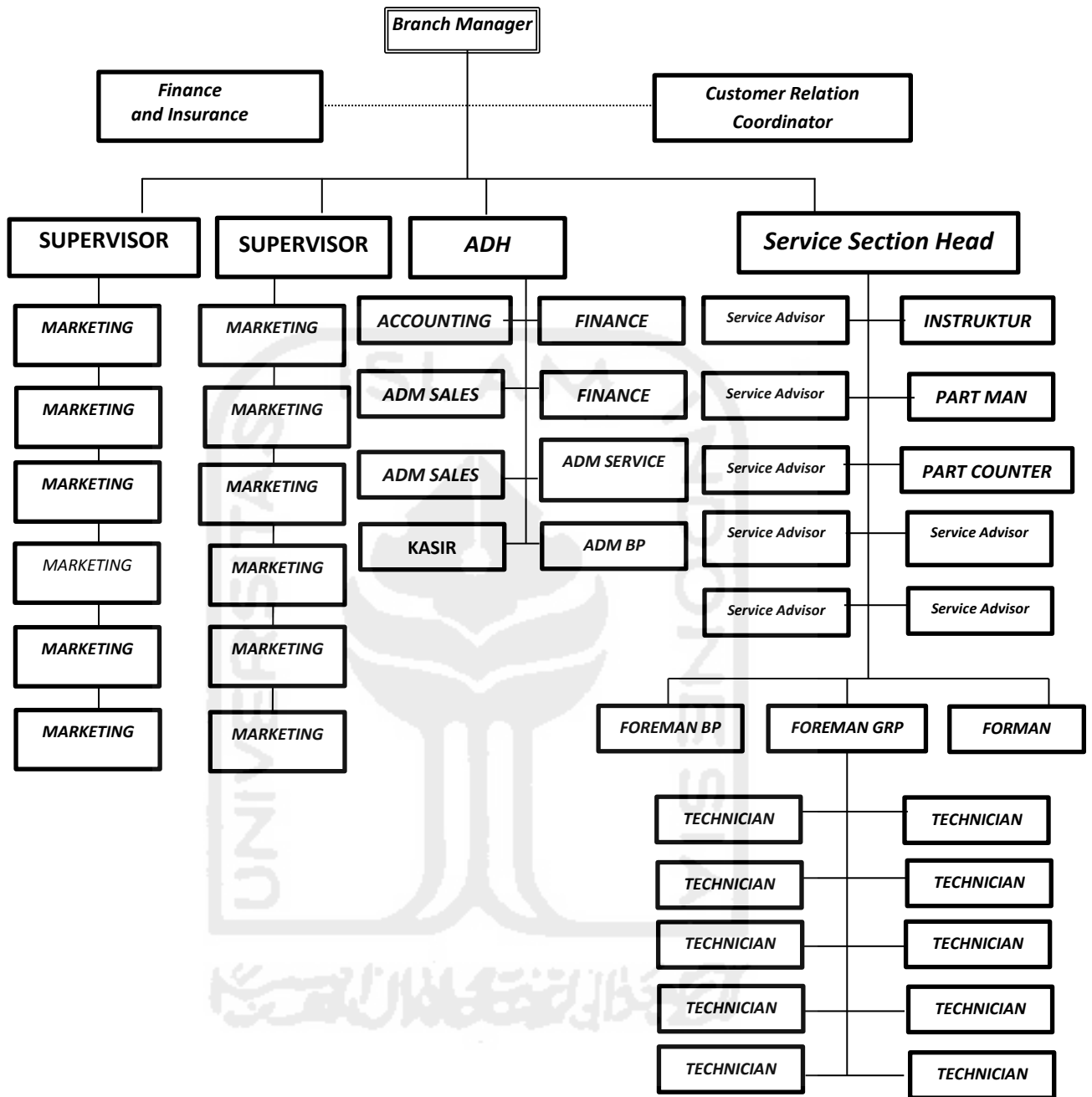
- a. Memonitoring piutang (*part*, bengkel dan mobil)
- b. Melakukan dan membuat penagihan untuk penjualan kredit kepada pelanggan untuk instansi-instansi
- c. Membuat laporan piutang bulanan secara manual

(9) Kasir

Memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Menerima pembayaran kas (uang tunai) dan setara kas dari pelanggan
- b. Melakukan pembayaran atas tagihan yang telah disetujui atasan
- c. Mencatat dan mengumpulkan bukti nota penerimaan dan pengeluaran





Sumber: Nasmoco, 2016

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti

3.1.4 Jenis kendaraan Yang Dijual

Jenis-jenis kendaraan yang dijual diantaranya:

- a. Toyota Agya
- b. Toyota Etios
- c. Toyota Yaris
- d. Toyota Vios
- e. Toyota Altis
- f. Toyota Cammry
- g. Toyota FT 86
- h. Toyota Avanza
- i. Toyota Innova
- j. Toyota Rush
- k. Toyota Hilux
- l. Toyota Fortuner
- m. Toyota Land Cruiser
- n. Toyota Dyna
- o. Toyota Alphard
- p. Toyota NAV 1
- q. Toyota HI ACE

3.1.5 Kegiatan Perusahaan

Kegiatan yang dilakukan PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti, yaitu:

- a. Sebagai dealer untuk kendaraan mobil pribadi, mobil *pick up* dan truk
- b. Melakukan *service* dan suku cadang mobil pribadi, mobil *pick up* dan *truck*
- c. Melakukan penjualan *spare part*
- d. Perbaikan *body* dan cat mobil pribadi, *pick up* dan *truck*

3.2 Data Khusus

3.2.1 Sistem Penjualan PT.NASMOCO

(1) Pemesanan Oleh *Customer*

Prosedur yang dilakukan *customer* untuk membeli kendaraan antara lain sebagai berikut:

1. Apabila *customer* ingin memesan mobil kepada *dealer/cabang customer* dapat datang langsung ke *dealer/cabang* atau melalui *salesman*.
2. *Salesman* kemudian menjelaskan pada *customer* mengenai syarat-syarat pembelian mobil yang tertera pada SPK syarat-syaratnya antara lain:
 - a. Mengisi *form* Surat Pesanan Kendaraan (SPK)
 - b. Mengisi *form* Lampiran SPK terkait kelengkapan data *customer*
 - c. Memberikan kelengkapan *copy* ID seperti, *Copy* KTP/*copy* NPWP/SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan: untuk *customer fleet*)

- d. Pembayaran tanda jadi minimal 5 juta rupiah
3. *Salesman* juga menjelaskan pada *customer* mengenai tata cara pembayaran dan syarat-syarat ketentuan berlaku di SPK, Pembayaran pembelian mobil dapat dilakukan dengan beberapa cara:

A. *Customer* Umum

- a. Tunai
- b. Kredit *via leasing*

B. *Customer fleet*: *Customer* yang mengadakan perjanjian jual beli dengan *dealer*.

Jumlah pembayaran sesuai dengan harga kendaraan yang dipesan yang merupakan harga resmi dari harga kendaraan Toyota di wilayah Jawa Tengah dan DIY pada waktu transaksi berlangsung.

(2) Sistem Penjualan Tunai dan Kredit

PT. NASMOCO mempunyai dua bentuk prosedur penjualan yang di jalankan, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Dalam menjalankan prosedur tersebut ada beberapa hal yang mendukung pelaksanaan penjualan tunai/kredit yang dilaksanakan oleh PT. NASMOCO, antara lain:

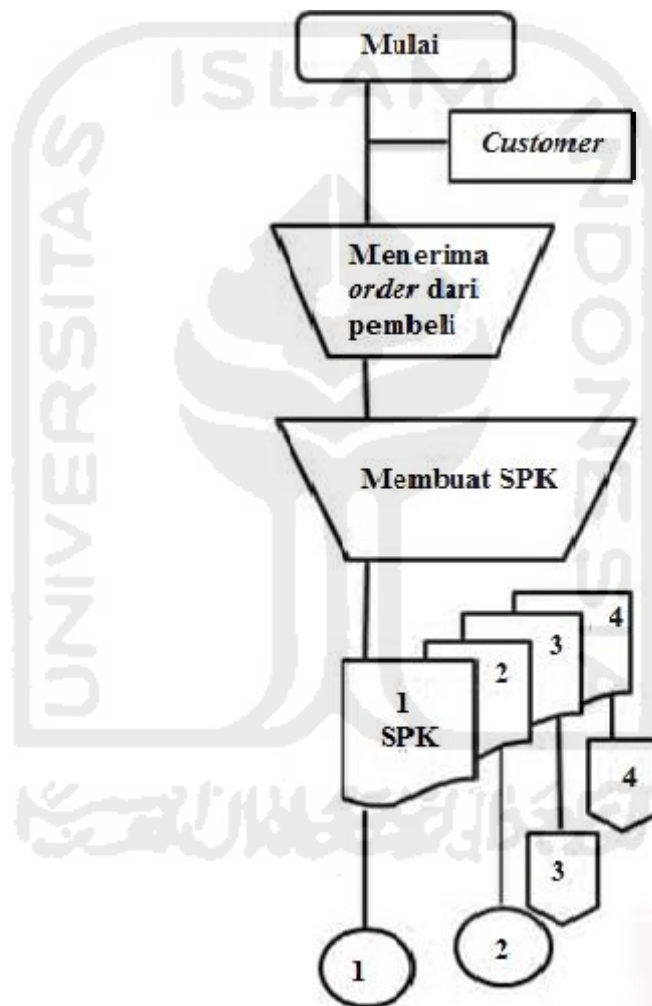
1. Penjualan Tunai

Fungsi yang terkait dalam penjualan tunai ini antara lain adalah sebagai berikut:

A. Bagian Penjualan

- a. *Salesman* mencari *customer* atau pembeli

- b. Menerima *order* dari *customer* atau pembeli
- c. Membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan didistribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke bagian kasir
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke bagian keuangan
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke bagian akuntansi

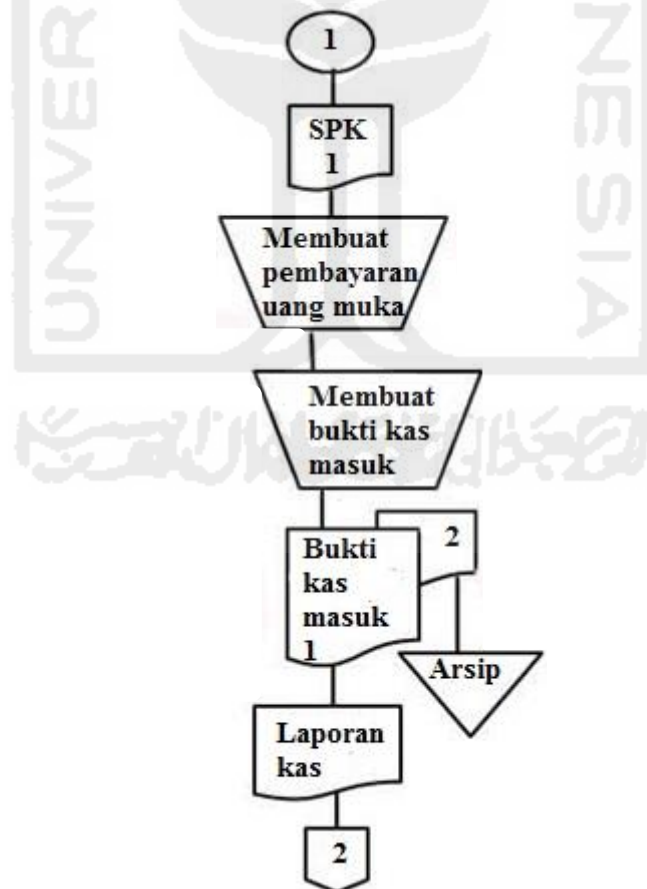


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.3 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Penjualan

B. Bagian Kasir

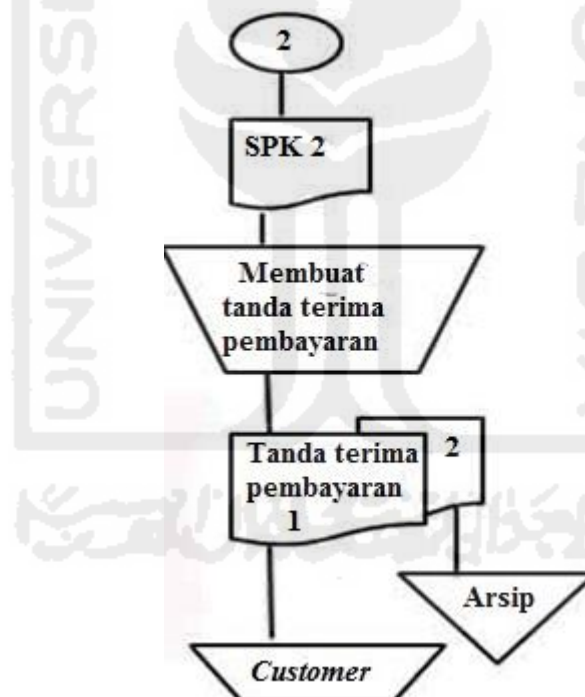
- a. Setelah *salesman* memperlihatkan SPK *customer* kepada kasir, kasir menerima uang muka dari *customer*
- b. Setelah menerima pembayaran uang muka, kasir kasir kemudian membuat bukti penerimaan kas yang dibuat 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk bagian kasir
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip
- c. Setelah membuat bukti penerimaan kas kemudian membuat laporan kas harian



Gambar 3.4 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Kasir

C. Bagian Keuangan

- a. Menerima SPK dari bagian penjualan
- b. Bagian penjualan meminta bukti tanda terima uang muka untuk *customer* sambil menunjukan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh kasir dan mencocokkan dengan SPK
- c. Membuat tanda terima pembayaran 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk *customer*
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip



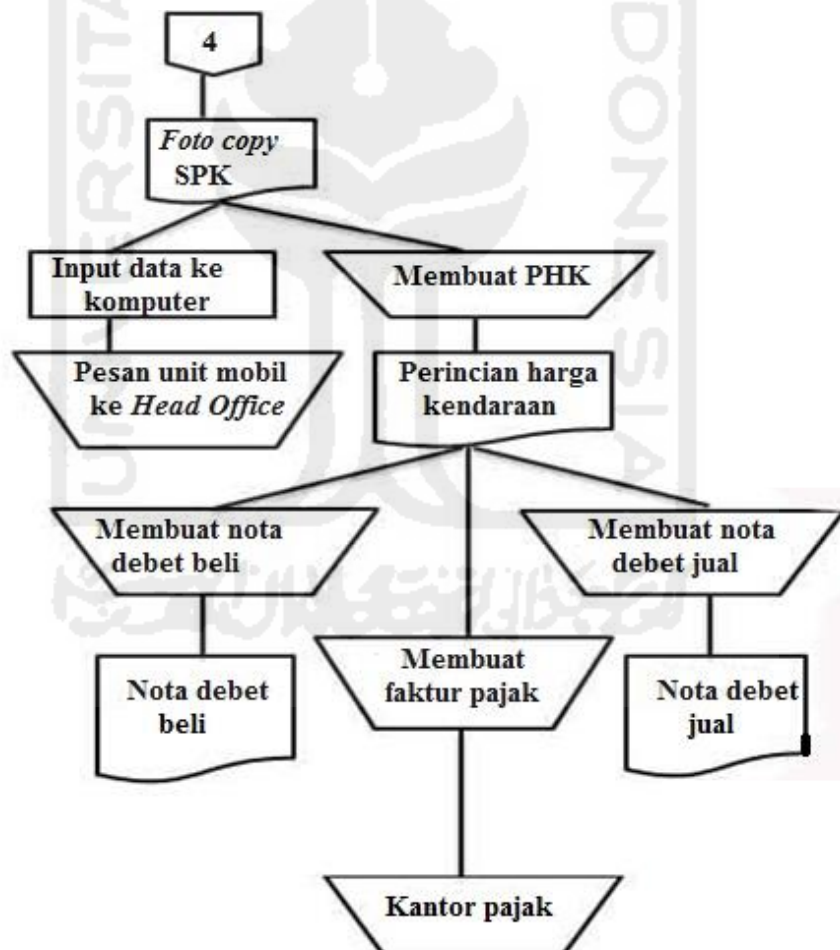
Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.5 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Keuangan

D. Bagian Administrasi/gudang

- a. Meminta *fotocopy* SPK dari bagian penjualan

- b. Memasukan data dalam SPK ke komputer
- c. Berdasarkan data dari SPK, admin *sales/gudang* meminta unit *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor Semarang
- d. Berdasarkan SPK, admin *sales/gudang* meminta membuat Perincian Harga Kendaraan (PHK)
- e. Berdasarkan Perincian Harga Kendaraan, admin *sales/gudang* membuat nota debet beli, nota debet jual dan faktur pajak
- f. Membuat faktur pajak dan penyetorannya ke kantor pajak

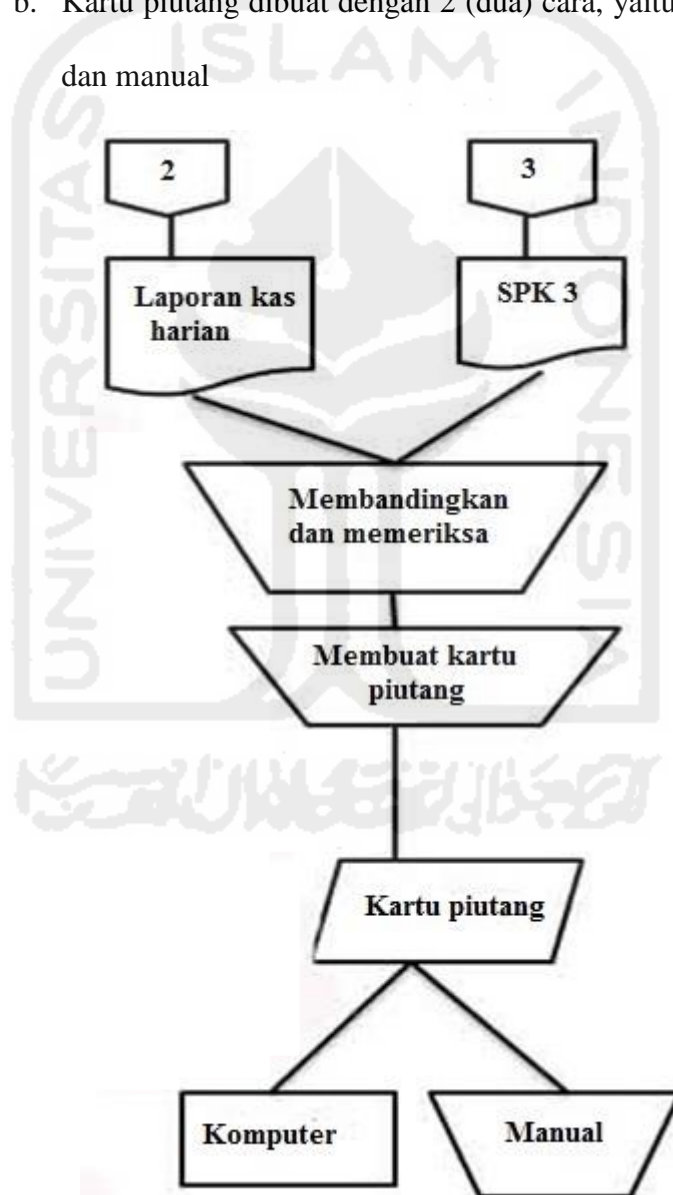


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.6 *Flowchart* Sistem Penjualan Tunai Bagian Admin *Sales/Gudang*

E. Bagian Akuntansi

- a. Berdasarkan laporan kas harian, SPK yang sudah diperbandingkan dan diperiksa oleh bagian akuntansi sebagai dasar pembuatan kartu piutang
- b. Kartu piutang dibuat dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan komputer dan manual

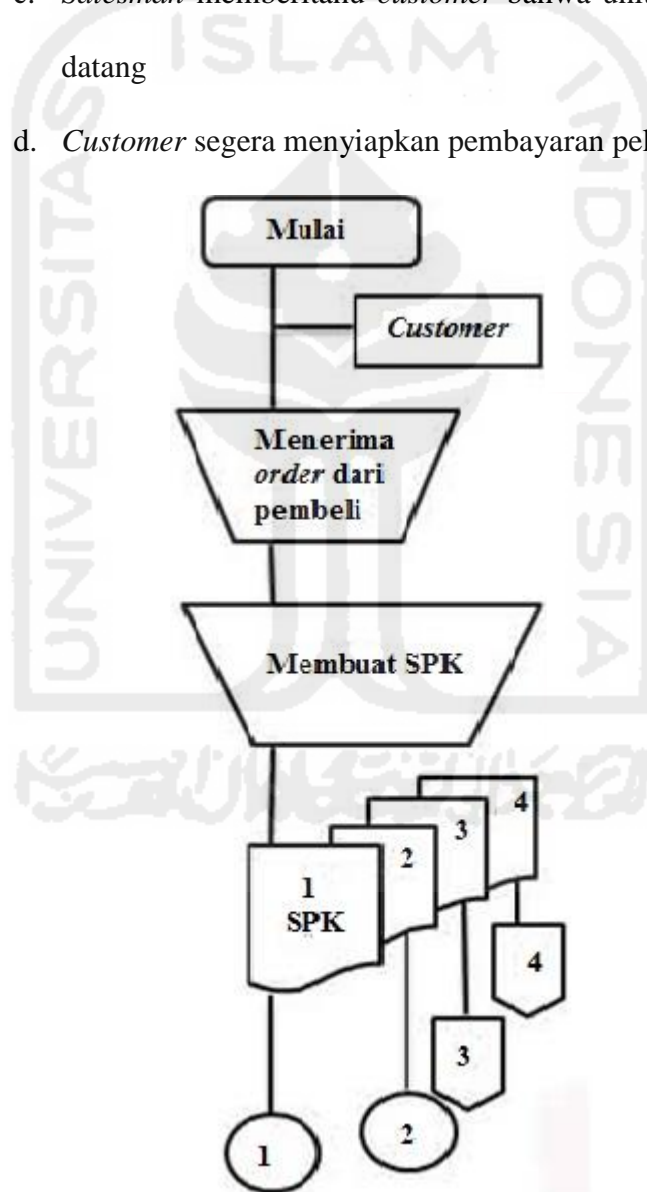


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.7 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Akutansi

F. Bagian Penjualan

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor Semarang
- b. Menerima Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dari HO
- c. *Salesman* memberitahu *customer* bahwa unit yang dipesan telah datang
- d. *Customer* segera menyiapkan pembayaran pelunasan

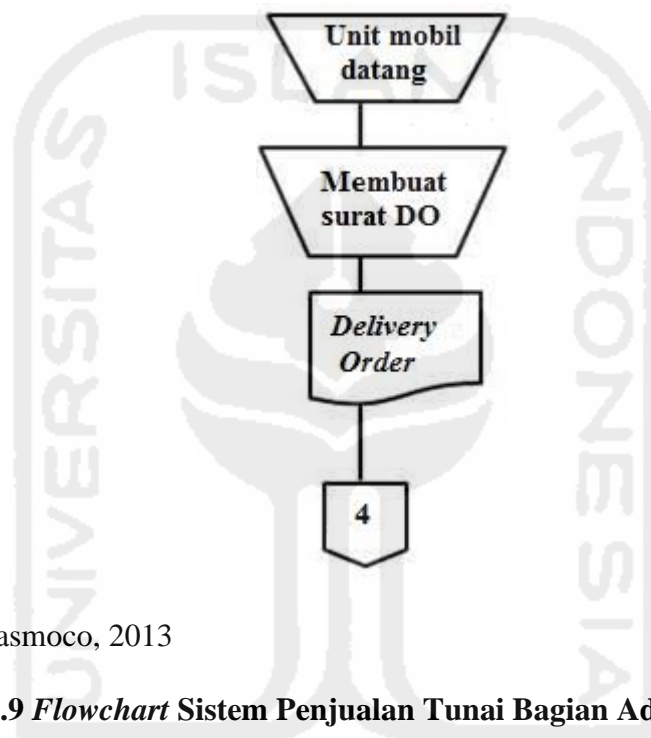


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.8 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Penjualan

G. Bagian Administrasi *sales/gudang*

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor Semarang
- b. Membuat *Delivery Order* (DO) perintah pengiriman



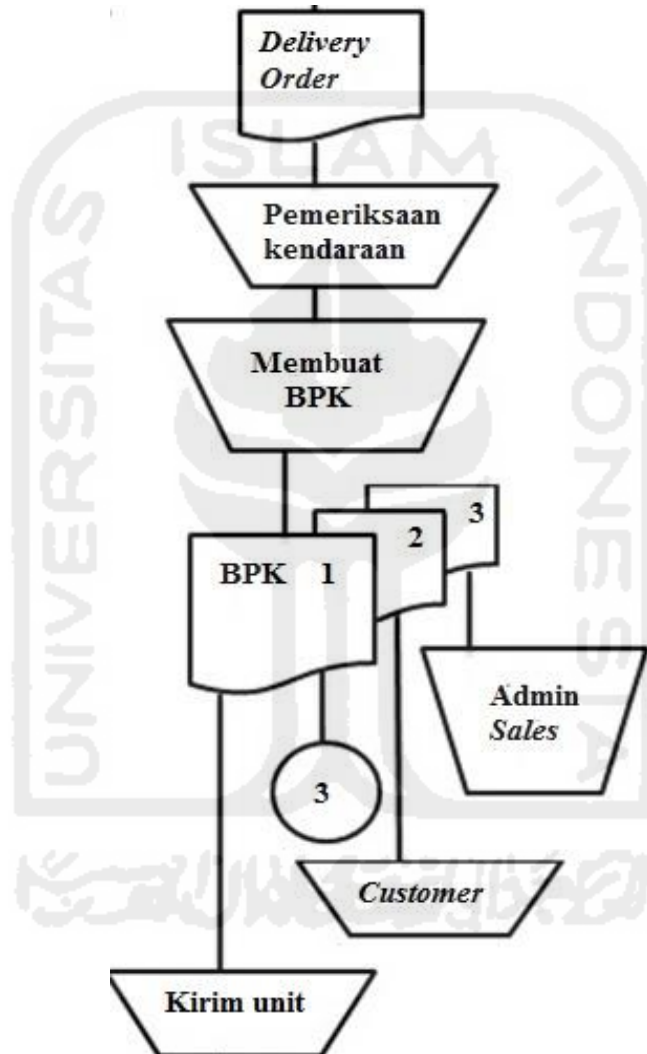
Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.9 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Admin Sales/Gudang

H. Bagian pengiriman

- a. Menerima *Delivery Order* (DO) dari admin *sales/gudang*
- b. Melakukan cek terhadap unit yang akan dikirim
- c. Membuat Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dan distribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke kantor cabang
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke *customer*
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke admin *sales/gudang*

- d. Sebelum mengirim unit ke *customer*, *Delivery Order* (DO) ditinggal di satpam
- e. Setelah unit dikirim ke *customer*, *Delivery Order* (DO) yang ditinggal di satpam diminta kembali



Sumber: Nasmoco, 2013

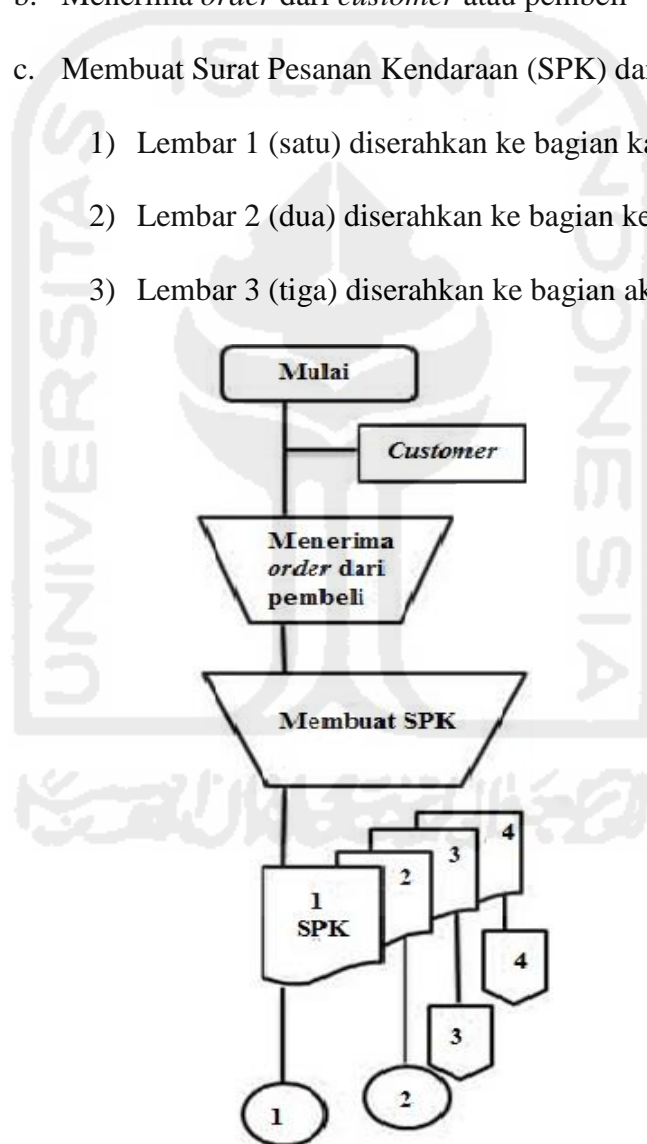
Gambar 3.10 *Flowchart* Sistem Penjualan Tunai Bagian Pengiriman

2. Penjualan Kredit

Fungsi yang terkait dalam penjualan tunai ini antara lain adalah sebagai berikut:

A. Bagian Penjualan

- a. *Salesman* mencari *customer* atau pembeli
- b. Menerima *order* dari *customer* atau pembeli
- c. Membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan didistribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke bagian kasir
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke bagian keuangan
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke bagian akuntansi

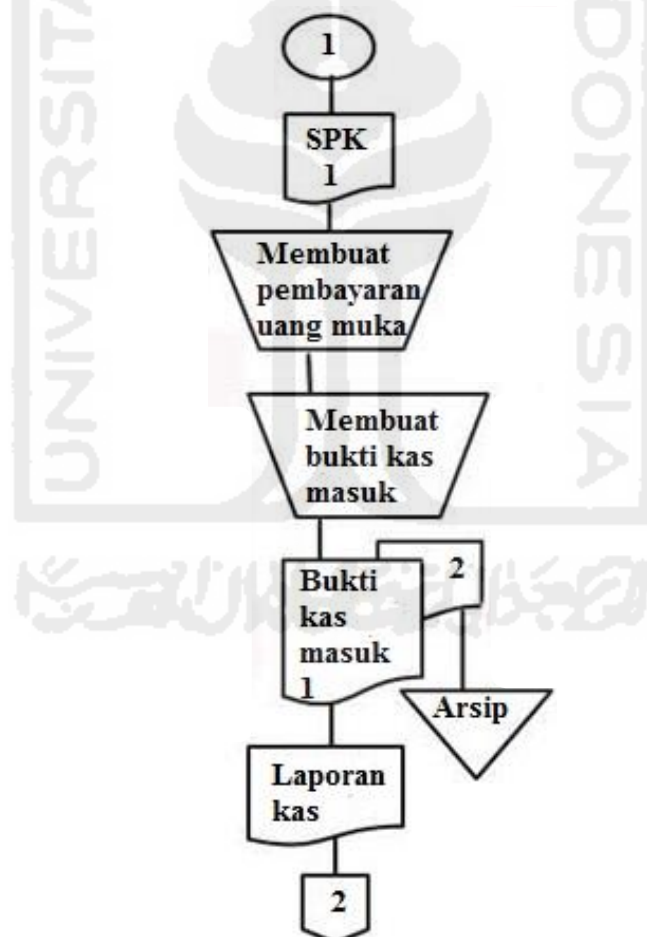


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.11 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan

B. Bagian Kasir

- a. Setelah diperlihatkan SPK *customer* oleh bagian penjualan atau *salesman*, kasir menerima uang muka dari *customer*
- b. Setelah menerima pembayaran uang muka, kasir kemudian membuat bukti penerimaan kas yang dibuat 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk bagian kasir
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip
- c. Dari bukti penerimaan kas buat laporan kas harian

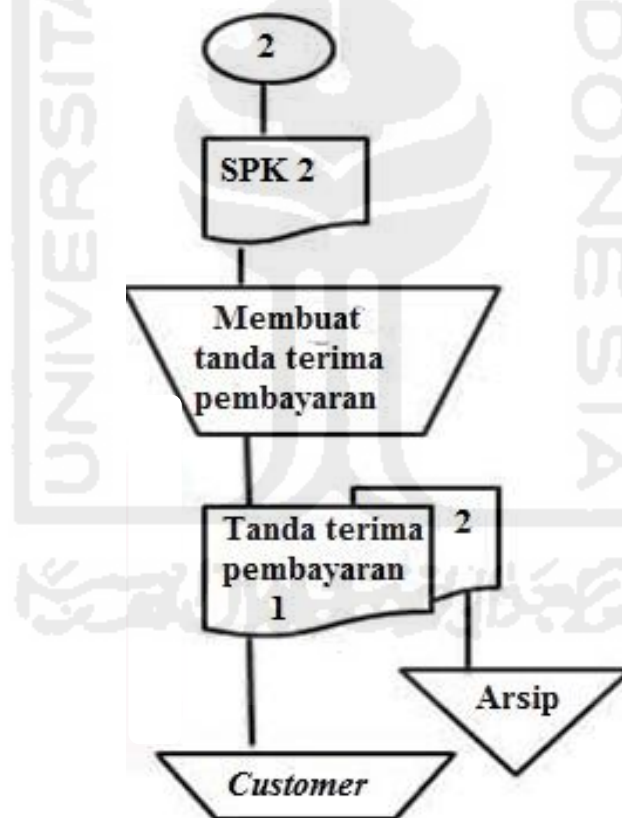


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.12 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Kasir

C. Bagian Keuangan

- a. Menerima SPK dari bagian penjualan
- b. Bagian penjualan meminta bukti tanda terima uang muka untuk *customer* serta menunjukkan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh kasir dan mencocokkan dengan SPK
- c. Membuat tanda terima pembayaran 2 (dua) rangkap:
 - 1) Lembar 1 (satu) untuk *customer*
 - 2) Lembar 2 (dua) untuk arsip

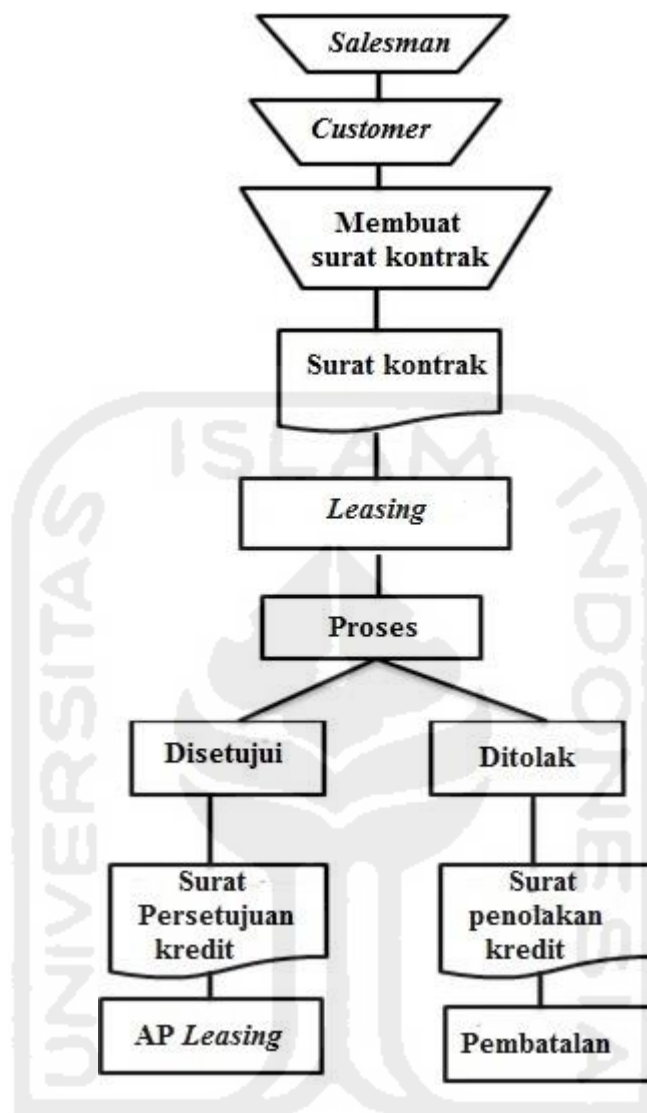


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.13 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Keuangan

D. Bagian Penjualan

- a. *Customer* menyetujui untuk melakukan pembelian secara kredit
- b. *Salesman* memberikan *alternative* pilihan untuk *customer* dari perusahaan pembiayaan yang dilakukan oleh PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti antara lain PT. OTO *Finance*, PT. Andalan *Finance*, Astra *Credit* Company (ACC), Tunas Mandiri *Finance*, BCA *Finance*, Niaga *Finance*, Asuransi Central Asia (ACA), Sinar Mas, Adira *Credit*
- c. Setelah *customer* memilih salah satu kemudian *customer* membuat surat kontrak dengan perusahaan yang dipilih dan dikirimkan ke perusahaan pembiayaan yang telah dipilih *customer*
- d. Proses berlangsung di perusahaan pembiayaan untuk menentukan apakah *customer* atau pemohon kredit memperoleh kredit dari perusahaan tersebut
- e. Apabila perusahaan pembiayaan menolak maka SPK yang dibuat dibatalkan
- f. Apabila perusahaan pembiayaan menyetujui maka SPK yang dibuat oleh *customer* untuk membeli kendaraan di PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dapat dilanjutkan prosesnya. Hal ini dinyatakan dengan pengiriman surat persetujuan kredit dan selanjutnya perusahaan pembiayaan mengirim dokumen *Account Payable (AP) Leasing*



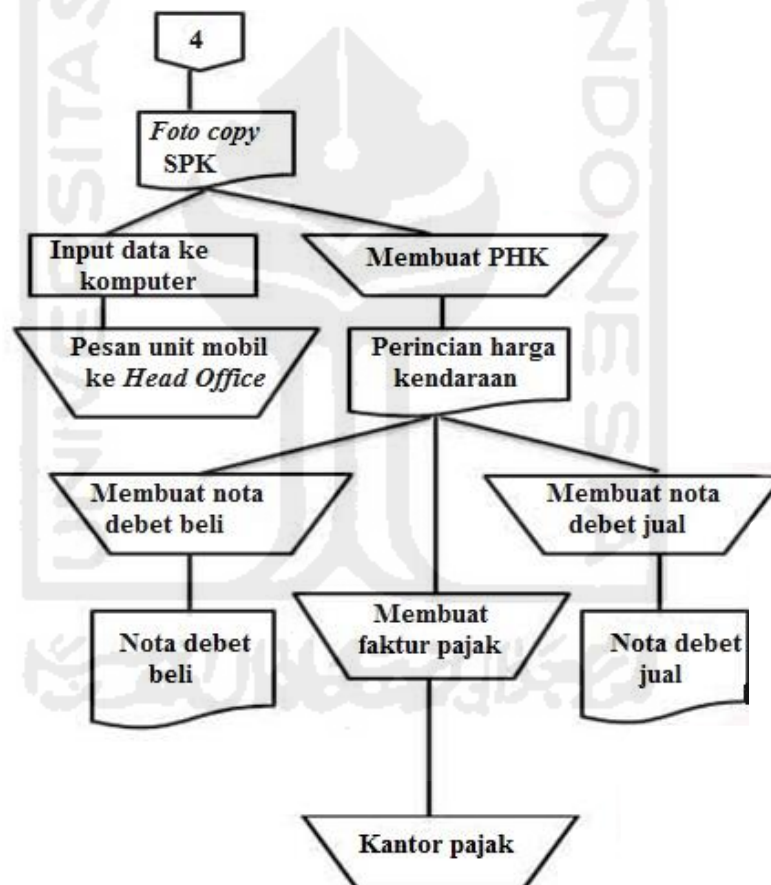
Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.14 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan

E. Bagian Administrasi *sales/gudang*

- a. Meminta *fotocopy* Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari bagian penjualan
- b. Memasukan data dalam Surat Pesanan Kendaraan (SPK) pada komputer

- c. Menerima *fotocopy Account Payable (AP) Leasing* dari bagian penjualan
- d. Berdasarkan data SPK, admin *sales* meminta unit ke *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor
- e. Berdasarkan *Perincian Harga Kendaraan (PHK)*, Admin *sales* membuat nota debet beli, nota debet jual dan faktur pajak
- f. Membuat faktur pajak dan menyetorkan ke kantor pajak

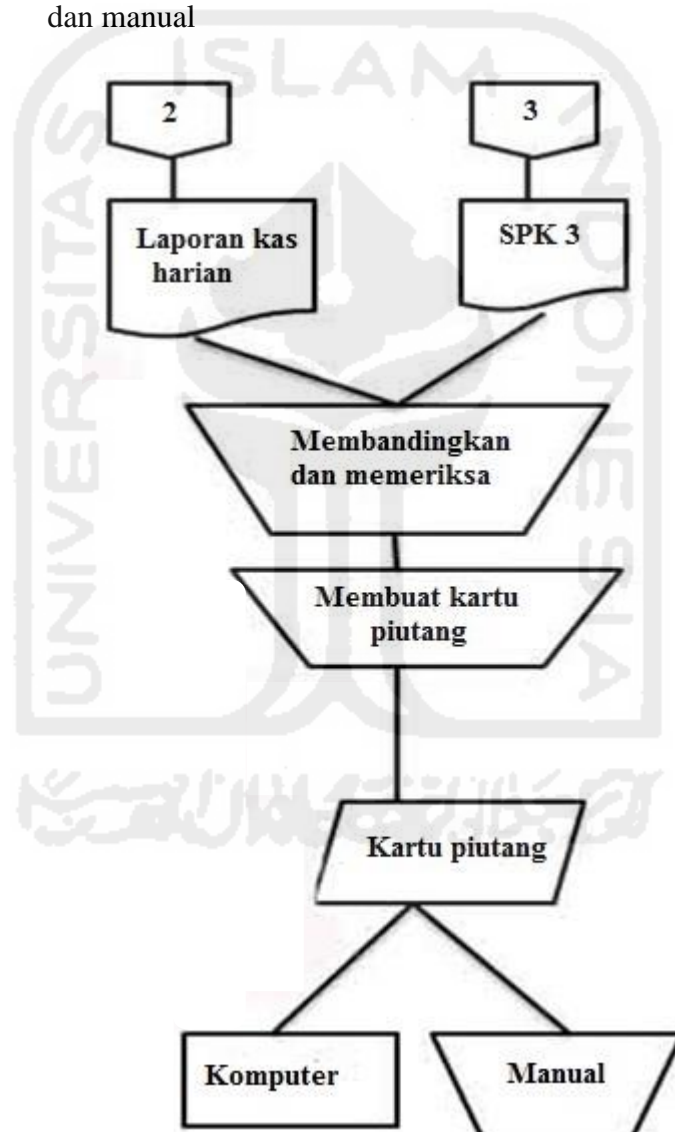


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.15 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Admin Sales

F. Bagian Akuntansi

- a. Berdasarkan laporan kas harian, SPK yang sudah diperbandingkan dan diperiksa oleh bagian akuntansi sebagai dasar pembuatan kartu piutang
- b. Kartu piutang dibuat dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan komputer dan manual

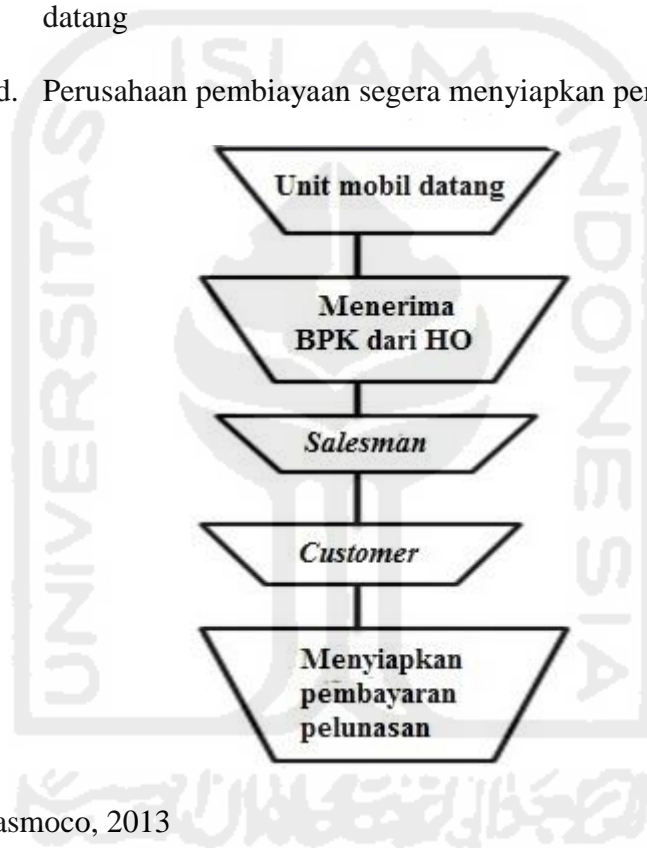


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.16 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Akuntansi

G. Bagian Penjualan

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor Semarang
- b. Menerima Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dari HO
- c. *Salesman* memberitahu *customer* bahwa unit yang dipesan telah datang
- d. Perusahaan pembiayaan segera menyiapkan pembayaran

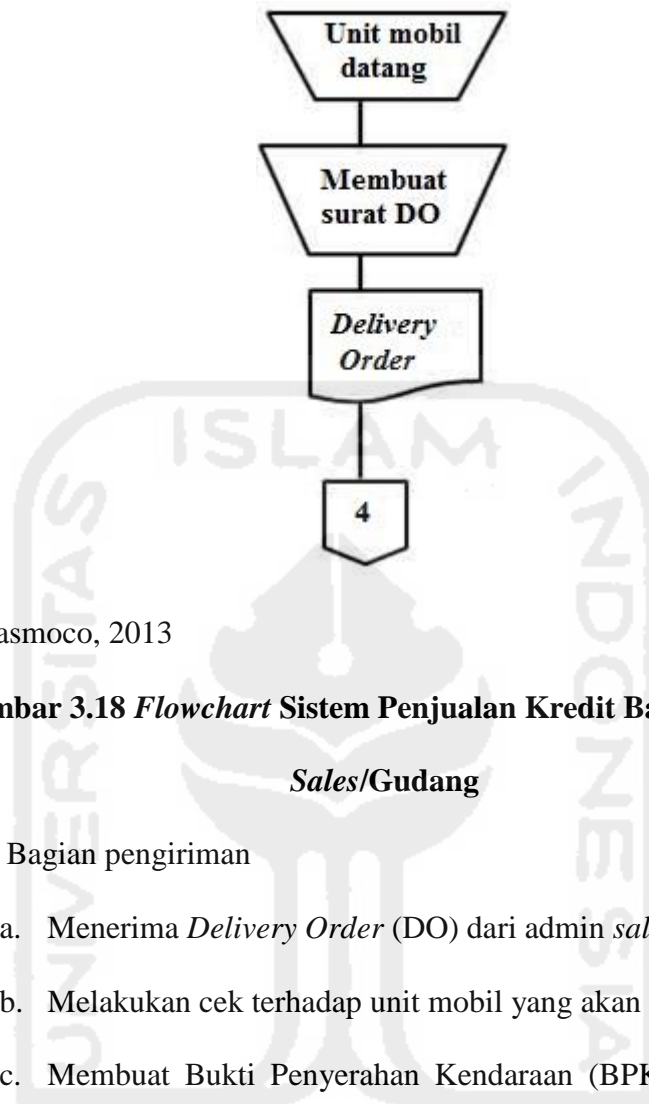


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.17 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan

H. Bagian Administrasi *sales/gudang*

- a. Unit datang dari *Head Office* (HO) PT. New Ratna Motor Semarang
- b. Membuat *Delivery Order* (DO) perintah pengiriman

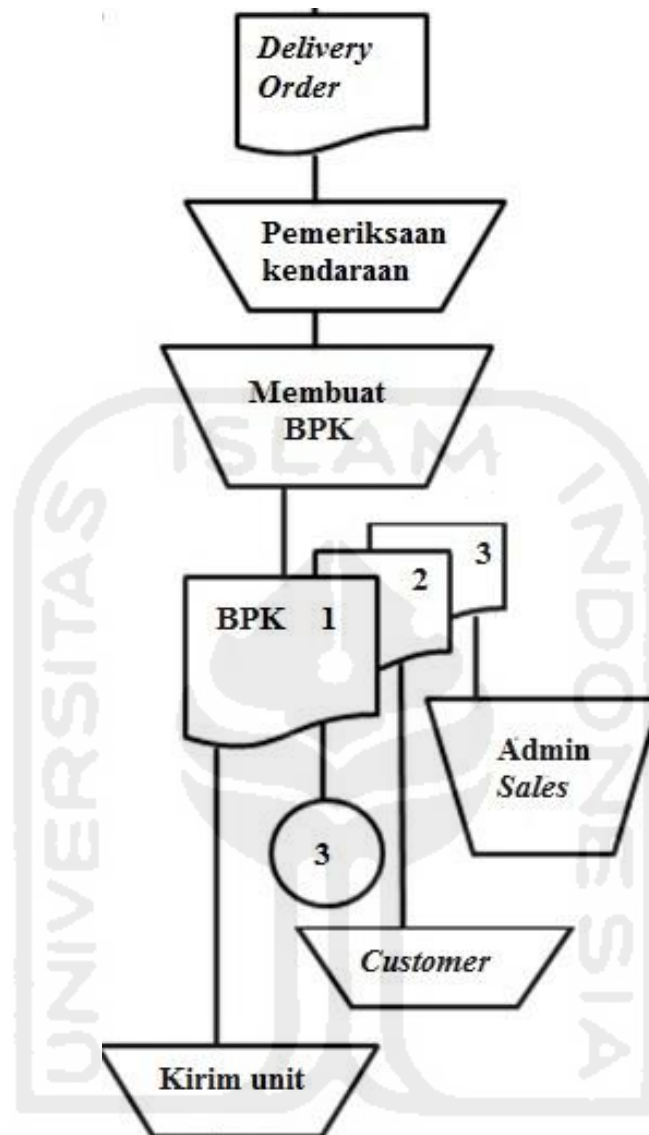


Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.18 Flowchart Sistem Penjualan Kredit Bagian Admin

Sales/Gudang

- I. Bagian pengiriman
 - a. Menerima *Delivery Order* (DO) dari admin *sales/gudang*
 - b. Melakukan cek terhadap unit mobil yang akan dikirim
 - c. Membuat Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK) dan distribusikan ke:
 - 1) Lembar 1 (satu) diserahkan ke kantor cabang
 - 2) Lembar 2 (dua) diserahkan ke *customer*
 - 3) Lembar 3 (tiga) diserahkan ke admin *sales/gudang*
 - d. Sebelum mengirim unit ke *customer*, *Delivery Order* (DO) ditinggal di satpam
 - e. Setelah unit dikirim ke *customer*, *Delivery Order* (DO) yang ditinggal di satpam diminta kembali.



Sumber: Nasmoco, 2013

Gambar 3.19 *Flowchart* Sistem Penjualan Kredit Bagian Pengiriman

(3) Prosedur Administrasi Penjualan

1. Surat Pesanan Kendaraan

SPK berperan besar bagi sebuah *dealer/cabang*. SPK menentukan seberapa jauh cabang/*dealer* menjual mobil selama kurun waktu tertentu. Demikian pula bagi PT. New Ratna Motor ataupun PT. Toyota Astra Motor. Data SPK dipergunakan oleh PT. Toyota Astra Motor sebagai dasar menyusun kebijakan berikutnya, seperti menyusun rencana produksi dan distribusi. Oleh PT. New Ratna Motor, data SPK dipergunakan sebagai dasar kebijakan order *stock* dan promosi keuangan. Adapun SPK dan lampirannya diatur sebagai berikut:

- A. Form SPK bernomor urut tercetak dibuat dalam rangkap 4 (empat)
- B. Form SPK yang belum dipakai disimpan di *finance*.
- C. Pada setiap SPK, terdapat 1 (satu) lampiran SPK untuk pendukung laporan kepada kantor pajak.
- D. *Salesman* yang memerlukan *form* SPK diharapkan meminta ke bagian *finance*. Oleh *finance* nama *salesman* dan nomor *form* SPK dicatat.
- E. *Salesman* mengisi dengan jelas data di dalam SPK dan lampirannya, seperti:
 - a. Nama lengkap *customer*
 - b. Alamat tempat tinggal yang tercantum dalam kartu identitas
 - c. Kewarganegaraan
 - d. Alamat tempat tinggal terkini termasuk nomor telepon
 - e. Negara asal jika konsumen merupakan warga negara asing

- f. Model dan warna mobil yang dipesan
 - g. Pekerjaan
 - h. Bentuk badan usaha jika pemesan merupakan *corporate*
 - i. Cara pembayaran
 - j. Harga yang disepakati
 - k. *Discount* serta fasilitas lain yang diberikan
 - l. Cara pembelian (tunai/kredit)
 - m. Uang muka
 - n. *Type* mobil yang dipesan
- F. Apabila nama pemesan berbeda dengan nama yang diajukan dalam STNK, maka *salesman* wajib mengisi data pelanggan, seperti:
- a. Nama lengkap pelanggan
 - b. Alamat tempat tinggal yang tercantum dalam kartu identitas
 - c. Kewarganegaraan
 - d. Alamat tempat tinggal terkini termasuk nomor telepon
 - e. Alamat di negara asal dalam hal warga negara asing.
- G. Syarat-syarat SPK harus dijelaskan kepada pelanggan, yaitu:
- a. Tanda jadi minimal 5 (lima) juta rupiah atau jumlah lain yang ditetapkan direksi
 - b. *Customer* yang membatalkan SPK dikenakan pemotongan tanda jadi sebesar 50% apabila SPK batal karena unit tidak tersedia maka uang muka/tanda jadi kembali penuh

c. Apabila 15 hari setelah pemberitahuan kendaraan yang dipesan datang dan pelanggan tidak menyelesaikan transaksi pembelian, maka akan diberlakukan salah satu dari keadaan di bawah ini:

- 1) SPK dianggap batal dan uang muka akan dikembalikan 50%
- 2) SPK dianggap tidak batal tetapi harga dan syarat lain yang berlaku adalah harga dan syarat baru bukan yang tertera didalam SPK

H. Untuk mempercepat proses faktur, STNK, *credit* dan pemenuhan syarat atas verifikasi dan pemantauan data *customer* kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) pada saat pengisian SPK dan lampirannya, *salesman* sebaiknya meminta dokumen yang diperlukan antara lain:

a. Untuk proses STNK dan BPKB

1) Perseorangan:

- a. *Fotocopy* KTP/SIM/*Passport* yang masih berlaku 2 (dua) lembar
- b. Surat kuasa pembuatan STNK
- c. Surat kesepakatan bersama (untuk beda nama antara SPK dan faktur)
- d. Surat ubah bentuk dan uji *type* dari *karoseri* (khusus Dyna)

2) Perusahaan/Badan:

- a. Foto copy KTP penanggungjawab perusahaan
- b. Foto copy NPWP (Nomer Pokok Wajib Pajak)
- c. Foto copy SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
- d. Foto copy tanda daftar perusahaan
- e. Foto copy akte pendirian
- f. Surat keterangan domisili
- g. Surat kuasa kepada biro jasa untuk pembuatan STNK di atas kop surat perusahaan
- h. Surat permohonan pengajuan STNK ke Dirlantas di atas kop surat perusahaan
- i. Surat kesepakatan bersama (untuk beda nama antar SPK dan faktur)
- j. Surat ubah bentuk dan uji *type* dari *karoseri* (khusus Dyna)

b. Untuk proses *credit via leasing*

1) Perseorangan:

- a. *Fotocopy* KTP/SIM/*Passport* yang masih berlaku
- b. *Fotocopy* Akte keluarga
- c. *Fotocopy* KTP/SIM/*Passport* suami/istri yang masih berlaku
- d. Surat keterangan penghasilan/rekening koran/bank 3 bulan terakhir

- e. Surat keterangan ijin praktek
- f. Buku tabungan/struk gaji
- g. *Copy* PBB (Pajak Bumi Bangunan)
- h. *Copy* Rekening Listrik/Telp

2) Perusahaan/Badan:

- a. *Fotocopy* NPWP (Nomer Pokok Wajib Pajak)
- b. *Fotocopy* SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
- c. *Fotocopy* Akte pendirian
- d. *Fotocopy* KTP Direksi dan Komisaris yang masih berlaku
- e. Rekening Koran 3 bulan terakhir

- I. SPK ditandatangani oleh *customer* dan *salesman*
- J. SPK kemudian wajib dibawa ke bagian *finance* dan admin *sales* dahulu untuk dimintakan kode *customer* dan diregristrasi pada master SPK. Bagian *finance* dan admin *sales* akan menginput data pelanggan yang meliputi nama, alamat, telepon dan jenis *customer* tersebut (termasuk *fleet* atau umum) serta nama *salesman* berdasarkan SPK dan lampirannya tersebut sebelum melakukan pembayaran tanda jadi di kasir/*finance* (Transfer)
 - a. Kode *customer* dan regristrasi SPK wajib diisi karena input data atas pembayaran tanda jadi atau uang muka hanya dapat dilakukan jika *customer* tersebut sudah mendapatkan kode *customer* (sistem otomatis akan meminta kode *customer* saat masuk ke aplikasi penerimaan uang muka/tanda jadi). Selain itu,

tanpa adanya kode *customer* admin *sales* dan kasir tidak dapat melakukan input data SPK dan data bayar Uang Muka/Tanda Jadi.

b. Kode *Customer* selanjutnya ditulis di pojok kanan atas SPK.

2. Verifikasi Data Customer

Berdasarkan dokumen identitas yang telah disampaikan oleh *customer*, bagian admin *finance* wajib meneliti kebenaran dokumen identitas dengan cara:

- A. Memastikan informasi yang disampaikan *customer* sudah sesuai dengan dokumen identitas asli yang memuat informasi *customer*.
- B. Mencocokkan kesesuaian antara foto diri dengan *customer* yang tercantum pada dokumen identitas *customer*.
- C. Memperhatikan adanya kemungkinan hal-hal yang tidak wajar atau mencurigakan misalnya masa berlaku KTP.

3. Tanda Jadi Atau Uang Muka

- A. Penerimaan tanda jadi dilakukan jika sudah terdapat kode *customer* dalam form SPK.
- B. Pembayaran tanda jadi dapat dilakukan secara (melalui kasir) atau pun secara transfer bank ke rekening PT. NASMOCO
- C. Dalam hal penerima tanda jadi, *customer* dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:
 - a. *Customer* Umum: Terdapat 2 (dua) cara pembayaran bagi *customer* umum yaitu secara tunai atau secara *credit via leasing*. Keduanya harus menggunakan tanda jadi sebagai syarat untuk

matching pesanan dengan *stock* yang ada di *Vehicle Logistic Department*(VLD), *Vehicle Sales Department* (VSD), New Ratna Motor (NRM)/*Monthly Delivery Plan* (MDP) masing-masing dealer. Jika *stock* tidak ada, maka *customer* dapat membatalkan pesanan (dengan ketentuan 100% tanda jadi kembali) atau menunggu hingga *stok* tersedia. Jika *stok* ada dan membatalkan pesanan maka 50% dari tanda jadi yang kembali.

b. *Customer Fleet* adalah *Customer* yang sudah mengadakan perjanjian jual beli dengan dealer tidak perlu menyetorkan tanda jadi, namun SPK harus dilampiri dengan *Purchase Order* (PO) / Surat pernyataan dari instansi yang akan memesan kendaraan tersebut.

- D. Kasir/bagian *finance* kemudian menuliskan nominal pembayaran ke dalam *from* SPK dikolom uang muka dan tanda tangan kasir dan tanggal penerima pembayaran.
- E. Pembayaran uang muka sendiri dapat dibayar menggunakan:

a. Tunai

Setelah pelanggan dan salesman membawa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan uang muka ke kasir, maka kasir akan memeriksa dan membuat tanda terima sebanyak 3 (tiga) rangkap, 1 (satu) tanda terima diberikan kepada *customer*, 1 (satu) tanda terima beserta uang muka akan disimpan sebagai arsip, 1

(satu) untuk *sales* untuk diproses (dilampirkan bersama dengan SPK)

b. Kartu kredit/kartu debit

Setelah *customer* dan *salesman* membawa SPK dan kartu kredit/kartu kredit ke kasir, kasir memeriksa dan memproses pembayaran. Setelah itu SPK dikembalikan kepada *salesman* setelah di *copy* dan ditulis transaksi penerimaannya di SPK.

1) Untuk kartu Debit: *Customer* bisa langsung mendapatkan tanda terima pembayaran

2) Untuk kartu Kredit: *Customer* langsung mendapatkan tanda terima, tetapi pencairan dari bank ke rekening nasmoco membutuhkan waktu 2 (dua) hari.

F. Jika tanda jadi sudah masuk maka SPK divalidasi oleh *Administration Section Head* (ADH).

4. **Matching SPK**

A. *Matching* SPK dilakukan setelah admin *sales* input data SPK

B. SPK diteliti oleh Supervisor/Kacab. Jika belum benar SPK dikembalikan kepada *salesman* untuk dibenarkan, sedangkan jika SPK benar dan memenuhi syarat maka SPK ditandatangani oleh Supervisor/Kacab dan datanya diinput oleh admin *sales*.

C. Proses selanjutnya (Setelah proses input master SPK) dilakukan proses validasi SPK oleh Supervisor. Dalam validasi ini supervisor harus mengecek mengenai validasi data *customer* dan spesifikasi kendaraan

yang dipesan oleh *customer*. Setelah divalidasi oleh supervisor maka status SPK berubah menjadi SPK *waiting* ADH.

- D. Apabila status SPK telah menjadi SPK *Outstanding* maka dapat dilakukan proses *matching* SPK oleh admin *sales*.
- E. *Matching* SPK ini adalah proses *mematchingkan* antara data kendaraan yang dipesan oleh *customer* dengan *stok* yang ada di *Vehicle Logistic Department (VLD) Vehicle Sales Department (VSD) New Ratna Motor (NRM)*.
- F. Atas *matching* tersebut, jika unit tersedia admin *sales* menginformasikan kepada *salesman* bahwa *stok* ada dan siap untuk *diretail* untuk kemudian *customer* melunasi unit tersebut sesuai dengan harga jual telah ditentukan oleh *dealer*.

5. Pelunasan Kendaraan

- A. Pelunasan oleh *customer* harus dilakukan sebelum dealer memesan kendaraan pada New Ratna Motor (NRM) dapat dikatakan sebelum proses aju faktur terjadi.
- B. Dalam hal pelunasan, *Customer* dibedakan menjadi:
 - a. *Customer* Umum
 - 1) Pelunasan melalui *Bank/Cash* atas pelunasan ini dibuatkan kuitansi bermaterai.
 - 2) Pelunasan langsung melalui kasir *dealer*
 - b. *Customer Credit*
 - 1) Pelunasannya melalui lembaga *leasing*

- 2) Dalam hal melalui *leasing*, uang muka minimal yang ditentukan sebelum proses penjualan atau aju faktur sebesar 30% dari harga atau sesuai dengan kontrak yang tertera pada perjanjian *customer* dengan *leasing*.
- 3) Bila ada pembeli secara *credit*, maka akan dilakukan *checking* data oleh *finance and insurance dealer*.
- 4) *Checking finance and insurance* dilakukan setelah *input* SPK dan sebelum diambil *Delivery Order (DO)* ke New Ratna Motor (NRM).
- 5) Divisi *finance and insurance* mengolah proses *leasing* mulai dari tahap aplikasi masuk tindak lanjut keputusan *credit* hingga kelengkapan dokumentasi kontrak dan realisasi pencairan kredit.
- 6) Tugas *finance and insurance* antara lain membantu *salesman* dalam mengarahkan/memberikan penawaran *credit*, membantu negosiasi DP dan angsuran menyiapkan/meminta data untuk proses *credit*, menyampaikan keputusan *credit*, mengkoordinasikan penandatanganan perjanjian *credit*, memastikan kelengkapan dokumen dan menyerahkan untuk proses pencairan pelunasan dari *leasing*, memonitor pencairan *credit* dan menindaklanjuti sebagaimana mestinya.

7) Dalam SPK *customer credit* dilampirkan surat perintah pembayaran kepada pihak *leasing* yang akan menandai pembelian kendaraan tersebut. Kuitansi pembayaran diterbitkan jika pembayaran uang muka mobil telah lunas, Kuitansi pelunasan digunakan untuk penagihan kepada *leasing*.

6. Ambil *Delivery Order* ke PT. New Ratna Motor

- A. Proses ambil *Delivery Order* (DO) adalah proses pemesanan kendaraan oleh *admin sales dealer* ke *Vehicle Sales Department* (VSD) *Vehicle Logistic Department* (VLD) New Ratna Motor (NRM). Ambil *Delivery Order* (DO) dilakukan ketika *customer* sudah melunasi kendaraan yang dipesannya, baik itu secara *cash* maupun secara *credit*, kecuali untuk *customer fleet* (*Customer* yang sudah mengadakan perjanjian jual beli dengan *dealer*)
- B. Unit yang dipesan oleh dealer tidak dapat dikembalikan lagi ke *Vehicle Logistic Departmen* (VLD) New Ratna Motor (NRM) jika dealer sudah mengambil *Delivery Order* (DO) ke NRM. Unit tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab *dealer* yang bersangkutan. Oleh karena itu, *Admin sales* harus memeriksa dengan teliti mengenai kelengkapan surat-surat yang terlampir pada SPK dan bagian *finance* harus memastikan bahwa pesanan tersebut lengkap secara administrasi maupun *financial*.

- C. Dalam SPK *customer credit* dilampirkan surat perintah pembayaran kepada pihak *leasing* yang akan menandai pembelian kendaraan tersebut.

7. Proses *Delivery Order* (DO)

- A. Pengajuan *Delivery Request* dari *Dealer* ke *Vehicle Logistic Departmen* (VLD) dan *Vehicle Sales Departmen* (VSD) New Ratna Motor (NRM)

Proses ini adalah suatu proses pengajuan pengiriman kendaraan yang dipesan. Pengajuan dilakukan H-3 sebelum penyerahan kendaraan (ketentuan ini berlaku bagi semua *dealer*).

- B. Proses *Pre Delivery Service* (PDS)

- a. Dilakukan oleh *dealer* cabang yang berada di luar kota Semarang yang akan melakukan *delivery* kendaraan kepada *customer*.
- b. Dari *Vehicle Logistic Department* (VLD) New Ratna Motor (NRM) kendaran terlebih dahulu dikirim ke *Pre Delivery Service* (PDS) dealer yang berfungsi sebagai *checking final* atas kondisi dan *tool setnya* serta buku *servicenya*, baru kemudian dikirim ke alamat *customer*.

- C. Pembuatan Perincian Harga Kendaraan (PHK)

- a. Selanjutnya dilakukan Perincian Harga Kendaraan (PHK) oleh *admin sales*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui laba dari penjualan mobil.

- b. Jika setelah dilakukan PHK terjadi laba minus maka harus mendapatkan validasi PHK dari NRM agar unit tersebut dapat dijual. Demikian juga apabila setelah dilakukan PHK terjadi laba dibawah laba minimal, maka harus mendapat validasi dari *Operational Manager* (OM) agar unit itu dapat terjual.
 - c. Oleh bagian *finance* pengajuan subsidi diakumulasikan per bulan menggunakan surat pengajuan subsidi serta dilampiri *copy* PHK.
 - d. Perhitungan PHK dilampirkan bersama dengan SPK dan surat-surat lain kebagian *accounting* untuk kemudian dilaporkan Kepala Cabang.
- D. Cetak BPK, Nota Debit, CR1 & CR2
- a. Dilakukan setelah proses penjualan. Dalam proses BPK admin *sales* dapat mencetak *from* BPK dan *from Customer Retention 1 and Customer Retention 2*. BPK selanjutnya dilampirkan saat penyerahan kendaraan kepada *customer*.
 - b. Jika semua persyaratan sesuai jenis transaksinya telah terpenuhi (apabila penjualan tunai telah dilunasi dan apabila penjualan *credit* telah disetujui dengan pihak *leasing/bank*), *sales* administrasi menerbitkan Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK), masing-masing dokumen rangkap 4 (empat) dan ditandatangani *sales* administrasi serta dimintakan persetujuan ADH/keuangan.

c. Jika semuanya telah benar, Bukti Penyerahan Kendaraan telah di distribusikan adalah sebagai berikut:

- 1) Asli untuk *customer*
- 2) 1 (satu) untuk PDS (*Pre Delivery Service*)
- 3) 1 (satu) *copy* untuk file *sales* administrasi

d. Nota Debit:

- 1) Asli untuk *customer*
- 2) 1 (satu) *copy* untuk *accounting/keuangan*
- 3) 1 (satu) *copy* untuk *file sales* administrasi

E. Penyerahan Kendaraan

a. Dalam penyerahan kendaraan, diperhatikan mengenai:

- 1) Pembayaran telah lunas untuk tunai, Uang Muka (UM) lunas dan kontrak telah ada untuk *via leasing*
- 2) Unit di *validasi* PDS (*Pre Delivery Service*)
- 3) Selanjutnya *salesman* atau supervisor diminta untuk segera memproses penyerahan mobil yang dimaksud yaitu dengan meneliti sekali lagi persyaratan berkaitan dengan SPK yaitu meliputi:

- a. Uang muka telah dibayar sesuai kesepakatan/ketentuan.
- b. Jika pembelian secara *credit*, diharapkan memeriksa ulang tentang kelengkapan syarat-syarat serta apabila telah mendapat persetujuan dari *leasing/bank*.

- 4) Penyerahan kendaraan dapat dilakukan dengan beberapa cara:
 - a. *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer---Driver PDS Kirim ke Alamat Customer*
 - b. *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer---Customer ambil ke PDS (Sales DEC)*
 - c. *Vehicle Logistic Departmen (VLD) New Ratna Motor (NRM) --- PDS Dealer (serahkan BPK, CR, ND ke Driver VLD) --- Driver VLD ke alamat customer*
- 5) Sampai *customer, customer* diminta untuk menandatangani bukti penyerahan kendaraan, selanjutnya 1 (satu) *copy* diserahkan ke *customer* dan *salesman* menyimpan yang asli untuk diarsip admin *sales*.

F. Pembuatan Faktur

- a. Pengajuan *Application For Invoice* adalah proses buka faktur yaitu pengajuan kepada Toyota Astra Motor (TAM) melalui New Ratna Motor (NRM) mengenai data kendaraan seperti plat nomer, nama yang tertera dalam STNK/BPKB (sesuai permintaan *customer*), type mobil dan harga asli dari pabrik (sesuai dengan data dari TAM).
- b. *Output* dari proses pengajuan *Application For Invoice (AFI)* adalah Surat permohonan pengajuan faktur yang akan diserahkan ke NRM

(sebagai lampiran saat serah terima ke biro Jasa untuk pengurusan Biaya Balik Nama (BBN))

- c. Jika data faktur mengalami perubahan (seperti perubahan input data antara penginputan data di *master* SPK dengan data baru yang di inputkan didata AFI) dari inputan awal maka data AFI tersebut akan berwarna pink sehingga harus dilakukan Validasi perubahan *Application For Invoice* (AFI) oleh *Operational Manager* (OM) terlebih dahulu sebelum divalidasi AFI oleh ADH.
- d. Prosedur faktur:
 - 1) Faktur berdasarkan permintaan dari pelanggan diajukan ke *dealer/cabang setempat*
 - 2) Selanjutnya oleh *dealer/cabang* dimintakan ke PT. New Ratna Motor (NRM) dengan menggunakan dan ditandatangani oleh Kacab.
 - 3) Selanjutnya PT. NRM mengajukan ke PT. Toyota Astra Motor (TAM) *via sistem*.
 - 4) Faktur diterbitkan setelah proses *Application For Invoice* (AFI) selesai.
 - 5) Setelah itu proses dilanjutkan bila STNK dan BPKB kendaraan sudah jadi. Menu ini wajib diisi data STNK dan BPKB seperti tanggal daftar hingga tanggal kedatangan.

G. Proses STNK dan BPKB

- a. Proses Bea Balik Nama adalah proses pembuatan STNK dan BPKB Kendaraan.
- b. Setelah faktur selesai, pengurus STNK dan BPKB dapat dilakukan.
- c. Dokumen yang dibutuhkan selain faktur, yaitu:
 - 1) Kuitansi
 - 2) Gesekan nomor rangka dan nomor mesin
 - 3) Foto copy KTP/Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- d. Pengurusan BBN sendiri ada 2 (dua) cara, yaitu:
 - 1) *On The Road* (OTR) (STNK BPKB diurus oleh *Dealer*). Harga jual termasuk titipan pengurus Biaya Balik Nama (BBN). Pengurus diserahkan kepada Biro Jasa yang sudah bekerja sama dengan *Dealer*. *Dealer* hanya menyerahkan syarat-syarat pengurusnya kepada Biro Jasa. Syaratnya antara lain Surat Permohonan STNK (kuitansi) dan faktur dari NRM yang telah diajukan ke Toyota Astra Motor (TAM). Sebelum diserahkan ke biro jasa admin *sales* konfirmasi terlebih dahulu ke *Customer* apakah akan pilih plat nomor atau tidak.
 - 2) *Off The Road* (OFF) (BPKB STNK diurus sendiri oleh *customer*) Dalam hal ini, pada saat pelunasan harga jual tidak termasuk titipan pengurusan BBN.

e. Penyerahan BPKB dilakukan dengan 2 cara:

1) Pembayaran *Cash*: BPKB diserahkan ke *customer* dengan

syarat:

- a. Diambil oleh yang bersangkutan (An. BPKB)
- b. Surat kuasa apabila diwakilkan
- c. *Fotocopy* KTP penerima
- d. Tanda tangan penerima pada *form* tanda terima BPKB

2) Pembayaran *leasing*: BPKB diserahkan ke *Leasing* dengan

syarat:

- a. Surat pernyataan (surat blokir) dari PT. NASMOCO yang disimpan oleh pihak *leasing*
- b. Surat tugas dari *leasing*
- c. Foto copy KTP penerima
- d. Tanda tangan penerima di *form* tanda terima BPKB dan distempel/cap dari *leasing*.

H. Survey Kepuasan Pelanggan (*After Sales Service*)

Setelah kendaraan diserahkan dan diterima oleh konsumen, maka pihak dari bagian *Customer Relation Coordinator* (CRC) melakukan *survey* terhadap kepuasan pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan *customer* atas pelayanan yang diberikan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan dan selanjutnya CRC akan mengirimkan data tingkat kepuasan pelanggan tersebut kepada *Head Office* (HO) .

3.2.2 Kendala PT. NASMOCO Dalam Melakukan Penjualan

Dalam melakukan penjualan ada 2 sumber kendala yang dihadapi PT.NASMOCO, yaitu kendala yang datang dari *internal* dan *eksternal*. Kendala – kendala yang ada tersebut antara lain sebagai berikut:

(1) *Internal*

Kendala *internal* adalah kendala yang berasal dari dalam perusahaan.

Kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

- A. Keterbatasan kemampuan SDM yang dimiliki oleh perusahaan sehingga terjadi kesalahan-kesalahan yang bisa menghambat proses transaksi penjualan.
- B. Tidak tersedianya unit *ready* sehingga proses penjualan terhambat karena harus menunggu unit mobil yang telah dipesan oleh *customer* tersedia.
- C. Terbatasnya pasokan unit mobil dari TOYOTA Astra Motor (TAM).

(2) *Eksternal*

Kendala *eksternal* adalah kendala yang berasal dari luar lingkup perusahaan. Kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

- A. Keterlambatan pasokan unit mobil oleh *Head Office* yang disebabkan oleh bencana alam, perbaikan *infrastruktur* jalan sehingga mobil pengangkut unit tidak bisa beroperasi maksimal.
- B. Proses negosiasi kredit dengan *leasing* yang tidak berjalan baik sehingga kesepakatan transaksi penjualan urung terjadi.