

**SISTEM DAN PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN**

**PADA PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**Royan Mustarifin**

**14211049**

**Program Studi Manajemen Perusahaan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2016**

**SISTEM DAN PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN  
PADA PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan  
jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Royan Mustarifin**

**14211049**

**Program Studi Manajemen Perusahaan  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia**

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN MAGANG**

**SISTEM DAN PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN**  
**PADA PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI**



**Disusun Oleh:**

**Nama** : Royan Mustarifin  
**No.Mahasiswa** : 14211049  
**Program Studi** : Manajemen Perusahaan

*Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing*

**Pada tanggal: 31 Agustus 2016**

**Dosen pembimbing**



**Rr Sita Dewi Kusumaningrum., S.E., MPM**

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.



Yogyakarta, 31 Agustus 2016

Penulis



Royan Mustarifin

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu‘alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang yang berjudul “Sistem dan Prosedur Penjualan Kendaraan pada PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti.” Laporan Magang ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan Laporan Magang ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nurfauziah, MM, selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Wiyono selaku Pimpinan PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti, beserta seluruh karyawan atas bantuan yang telah diberikan

3. Rr Sita Dewi Kusumaningrum., S.E., MPM selaku pembimbing magang sekaligus pembimbing penyusunan laporan ini
4. Ayah dan ibu yang telah membimbing dan memberikan semangat
5. Semua pihak yang tak dapat penyusun sebut satu persatu atas segala bantuan dan dukungan, sehingga kegiatan ini dapat selesai sesuai waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi diri Penulis.

Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan masyarakat luas. Amin!

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 31 Agustus 2016

Penulis

Royan Mustarifin

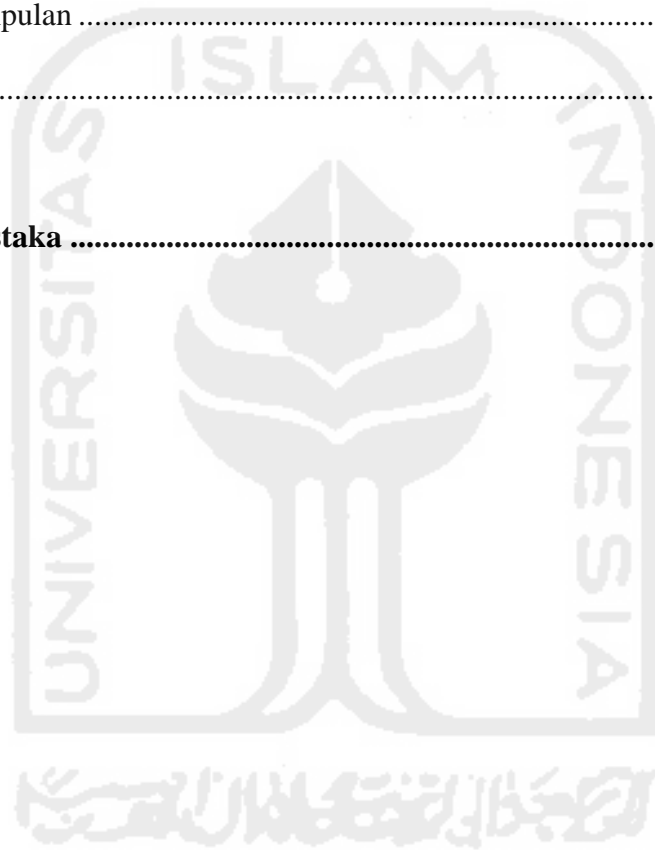
## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang .....	4
1.5 Lokasi Magang .....	4
1.6 Jadwal Magang .....	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan .....	6

<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Definisi Sistem.....	7
2.2 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	8
2.2.1 Definisi SOP .....	8
2.2.2 Peranan Strategis SOP bagi Perusahaan .....	9
2.2.3 Fungsi SOP .....	10
2.2.4 Macam-Macam SOP .....	10
2.2.5 <i>Flowchart</i> .....	13
2.3 Penjualan.....	17
2.3.1 Definisi Penjualan .....	17
2.3.2 Faktor-Faktor Penjualan.....	18
2.3.3 Jenis-Jenis Penjualan .....	20
2.3.4 Unit Organisasi Penjualan.....	21
<b>BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF .....</b>	<b>23</b>
3.1 Data Umum.....	23
3.1.1 Sejarah PT. NASMOCO .....	23
3.1.2 Visi, Misi, Catur Marga PT. NASMOCO Group .....	25
3.1.3 Struktur Organisasi .....	25
3.1.4 Jenis Kendaraan yang Dijual.....	31
3.1.5 Kegiatan Perusahaan .....	32



3.2 Data Khusus .....	32
3.2.1 Sistem Penjualan PT. NASMOCO .....	32
3.2.2 Kendala PT. NASMOCO Dalam Melakukan Penjualan .....	70
<b>BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Kesimpulan .....	71
4.2 Saran .....	72
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang ..... 5



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Peta Lokasi PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti .....	5
Gambar 3.1: Struktur Organisasi PT. NASMOCO Group .....	24
Gambar 3.2: Struktur Organisasi PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti.....	30
Gambar 3.3: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Penjualan .....	34
Gambar 3.4: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Kasir .....	35
Gambar 3.5: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Keuangan .....	36
Gambar 3.6: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Admin Sales .....	37
Gambar 3.7: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Akutansi .....	38
Gambar 3.8: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Penjualan .....	39
Gambar 3.9: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Admin Sales .....	40
Gambar 3.10: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Tunai Bagian Pengiriman .....	41
Gambar 3.11: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan .....	42
Gambar 3.12: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Kasir .....	43
Gambar 3.13: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Keuangan .....	44
Gambar 3.14: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan .....	46
Gambar 3.15: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Admin Sales .....	47
Gambar 3.16: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Akutansi .....	48
Gambar 3.17: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Penjualan .....	49
Gambar 3.18: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Admin Sales .....	50
Gambar 3.19: <i>Flowchart</i> Sistem Penjualan Kredit Bagian Pengiriman .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keterangan Magang
- Lampiran 2: Surat Pesanan Kendaraan (SPK)
- Lampiran 3: Surat Penerimaan Tanda Jadi/Uang Muka
- Lampiran 4: Surat Pengajuan Pembiayaan *Leasing*
- Lampiran 5: Surat Penentuan Pembayaran Kredit
- Lampiran 6: Surat Pengajuan Faktur Kendaraan
- Lampiran 7: Buku *Warranty* dan *Service* Kendaraan
- Lampiran 8: Lembar Sertifikasi Penyerahan Kendaraan Pada Buku *Warranty*
- Lampiran 9: Surat Pengajuan Pajak Kendaraan
- Lampiran 10: Surat *Delivery Order* (DO) Keluar Kendaraan
- Lampiran 11: *Form* Pengisian *Survey* Kepuasan Pelanggan

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Seiring dengan perkembangan otomotif di Indonesia yang cepat dan diikuti dengan permintaan kebutuhan pelanggan saat ini, sebuah perusahaan dituntut untuk selalu mengupayakan agar penjualan produknya dapat tercapai secara maksimal. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus memiliki strategi manajemen penjualan yang tepat dan efektif. Penjualan memiliki 3 (tiga) tujuan, yaitu untuk meningkatkan volume penjualan, menaikkan laba, dan menjamin pertumbuhan bagi perusahaan. Perusahaan harus memiliki strategi penjualan dalam melayani para pembeli agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal terhadap konsumen/pelanggan sehingga pembeli dapat menjadi pelanggan yang setia.

Penjualan merupakan ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkannya. Jadi, dengan adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang antara penjual dan pembeli (Swastha, 2014). Tingkat penjualan yang baik tentunya sangat dipengaruhi oleh sistem dan prosedur yang baik pula di dalamnya. Sistem dan prosedur yang baik akan membuat transaksi penjualan berjalan dengan optimal.

Masalah penjualan dalam suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi-fungsi lainnya. Kegagalan dalam melakukan penjualan dapat menghambat perusahaan dalam upaya memperoleh pemasukan kas dan selanjutnya dapat

berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, kegagalan penjualan akan menghambat aktivitas-aktivitas lainnya dalam perusahaan serta mempengaruhi perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, masalah penjualan harus mendapatkan perhatian yang serius dari perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki kekhasan manajemen dan strategi penjualan. Penjualan tidak dapat dilakukan oleh satu orang saja tetapi melibatkan beberapa orang atau unit-unit kerja dalam penjualan. Agar kegiatan penjualan terlaksana, maka perlu dilakukan kerja sama antara unit-unit kerja agar menjadi satu kesatuan kokoh yang tidak terpisahkan. Unit-unit dalam bagian penjualan harus berkoordinasi antara satu dengan lainnya agar terjalin kerja sama yang baik.

Untuk mencapai hal tersebut tidaklah mudah karena pada masa sekarang ini penjualan semakin kompleks. Oleh sebab itu, dalam suatu perusahaan diperlukan sistem dan prosedur yang mengatur kerja sama antar unit-unit bagian kerja yang bertugas dalam menangani masalah penjualan. Sistem dan prosedur merupakan suatu perangkat yang mengatur tentang tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budiharjo, 2014). Sistem dan prosedur penjualan merupakan suatu tahapan proses kerja yang diaplikasikan dalam melaksanakan tugas-tugas spesifik di departemen penjualan. Dengan adanya sistem dan prosedur penjualan dalam perusahaan, departemen penjualan dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik dan terkoordinir sehingga bisa menyelesaikan masalah penjualan dengan maksimal. Dengan demikian, sistem dan prosedur penjualan sangat penting bagi jalannya kehidupan suatu perusahaan.

PT. NASMOCO *Authorized Toyota Dealer* merupakan *dealer* resmi Toyota di Jawa Tengah dan DIY, sedangkan PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti merupakan salah satu cabang *dealer* dari tiga cabang PT. NASMOCO yang berada di Yogyakarta. Sebagai *dealer* resmi Toyota, PT. NASMOCO tentunya mempunyai sistem dan prosedur penjualan yang sangat baik di dalamnya. Hal ini terbukti dari tingkat penjualan Toyota di Jawa Tengah dan DIY yang relatif stabil dan cenderung meningkat. Selain dari produk Toyota sendiri yang terkenal bagus dan berkualitas di masyarakat, hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh sistem dan prosedur penjualan yang dijalankan dengan baik pula.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin mempelajari sistem dan prosedur yang sedang dijalankan oleh PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dengan menyusun laporan tugas akhir berjudul “**Sistem dan Prosedur Penjualan Kendaraan pada PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti.**”

## **1.2 Tujuan Magang**

- a. Untuk mempelajari secara langsung bagaimana sistem dan prosedur penjualan kendaraan pada PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti.
- b. Untuk mengetahui kendala PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dalam melakukan transaksi penjualan.

## **1.3 Target Magang**

- a. Mampu memahami dan menjelaskan sistem dan prosedur penjualan yang dijalankan oleh suatu perusahaan.
- b. Mampu mengidentifikasi kendala PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dalam melakukan transaksi penjualan.

#### 1.4 Bidang Magang

Bidang pemasaran khususnya bagian penjualan. Selama magang penulis bertugas sebagai berikut :

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

#### 1.5 Lokasi Magang

Magang ini akan dilaksanakan di PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti. Berikut ini adalah alamat dan peta lokasi magang.

Alamat : JL. Ring Road Timur No.58 A, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta

Phone : (0274)-452045

Fax : (0274)-452040

Kode pos : 55198





## **1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang**

Secara garis besar laporan magang ini dijabarkan dalam empat bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang ringkasan dari keseluruhan isi laporan magang dan membuktikan mengapa memilih judul sistem dan prosedur penjualan kendaraan pada PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti. Bab ini menjelaskan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, rincian dan jadwal pelaksanaan magang serta sistematika laporan magang.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang landasan yang mendeskripsikan pengertian, faktor penyebab, dimensi, dan strategi yang membantu penulis dalam menyelesaikan yang berkenaan dengan topik magang.

### **BAB III ANALISIS DESKRIPTIF**

Dalam bab ini penulis menguraikan data umum seperti, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan wewenang yang ada di PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti. Data khusus menguraikan tentang sistem dan prosedur penjualan pada PT NASMOCO Bahtera Motor Janti yang meliputi data kualitatif.

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Sistem**

Dalam era globalisasi ini peran sistem dalam kegiatan suatu perusahaan saat ini sangatlah penting. Hal ini dikarenakan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat telah menuntut setiap perusahaan memiliki sistem untuk ikut bersaing di dunia usaha yang semakin ketat ini. Untuk dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan dibutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan sebuah gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan.

Sehubungan dengan istilah sistem, ada beberapa pengertian. Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama antara satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama (Anastasya dan Lilis, 2011). Sistem dapat juga diartikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi (Kenneth dan Jane, 2014). Jadi, dari beberapa pengertian di atas, dapat diartikan bahwa sistem merupakan serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk menghasilkan suatu informasi yang penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan ingin dicapai sebelumnya.

## **2.2 Standard Operating Procedure (SOP)**

### **2.2.1 Definisi SOP**

Sudah bukan rahasia umum persaingan di dunia usaha sekarang ini semakin ketat. Bagi para pengelola ataupun penanggung jawab perusahaan, hal ini tentu tidak boleh dipandang sebelah mata. Secara umum harus disadari sepenuhnya bahwa mereka wajib berusaha dan mengoperasikan perusahaan dengan maksimal di setiap unit-unit kerjanya. Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan di setiap unit-unit kerjanya, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan. Dengan penerapan SOP, efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional. Dampaknya, perusahaan akan jauh lebih mampu bersaing bila dibandingkan dengan perusahaan lain. Terlebih lagi bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan yang tidak menerapkan SOP secara maksimal dan bahkan tidak mempunyai SOP dalam jajaran organisasinya.

SOP adalah suatu perangkat yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja pada unit kerja tertentu yang bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, dan dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut *Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP. Dokumen tertulis ini selanjutnya digunakan sebagai pedoman dalam pengoperasian unit kerja tersebut (Budihardjo, 2014).

### **2.2.2 Peranan Strategis SOP bagi Perusahaan**

Dalam suatu perusahaan, adanya efisiensi sangat diharapkan demi kemajuan perusahaan. Paling tidak adalah dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan lebih cepatnya suatu pekerjaan diselesaikan, berarti akan lebih banyak volume pekerjaan yang dapat dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Berikutnya lagi dalam hal kualitas pekerjaan, baik yang terkait dalam pelayanan maupun terkait produk yang dihasilkan dari suatu proses produksi. Efisiensi dari kedua hal tersebut di atas, secara langsung akan berdampak pada biaya operasional yang semakin efisien, yang tentu saja merupakan harapan semua perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya.

Mengingat harapan perusahaan sebagaimana disebutkan di atas, penerapan SOP dalam setiap unit kerja perusahaan memiliki peran strategis yang sangat unggul. Hal tersebut akan menyebabkan kenaikan tingkat efisiensi pada setiap proses kerja dalam setiap unit kerja perusahaan. Apalagi apabila semua unit kerja dalam perusahaan atau organisasi sepakat untuk disiplin atau konsisten dalam menerapkan SOP sesuai kepentingan dan kebutuhan pada unit kerja masing-masing, dapat dipastikan bahwa efisiensi akan dapat tercapai secara menyeluruh dalam proses tersebut. Itulah sebabnya penerapan SOP sangat direkomendasikan karena memiliki peran yang sangat strategis bagi perusahaan ataupun organisasi lainnya.

### 2.2.3 Fungsi SOP

SOP menjelaskan secara detail proses kerja yang berlangsung secara rutin yang harus diterapkan atau diikuti dalam suatu perusahaan. Penerapan SOP akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas *control* dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap mematuhi peraturan pemerintah. Jika dalam perancangan pembuatan SOP terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, agar fungsi SOP dapat berjalan dengan baik, SOP harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan informasi yang terdapat dalam SOP, dan dalam penerapan SOP dibutuhkan adanya kesadaran dan konsistensi di setiap bagian unit-unit kerjanya. Adapun fungsi SOP antara lain sebagai berikut:

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### 2.2.4 Macam-macam SOP

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pada umumnya terdiri atas beberapa sistem. Selanjutnya, setiap sistem akan terdiri dari beberapa subsistem, sesuai kebutuhan operasional organisasinya. Sistem ataupun sub-sistem dalam

setiap perusahaan ini berfungsi sebagai pendukung bagi jalannya operasional perusahaan, dalam upaya mencapai tujuan perusahaan sesuai dalam bidang masing masing. Adapun beberapa sistem yang ada di dalam perusahaan antara lain:

- a. Sistem produksi
- b. Sistem perencanaan
- c. Sistem pengadaan
- d. Sistem keuangan
- e. Sistem penjualan
- f. Sistem kendali mutu
- g. Sistem kendali SDM
- h. Sistem pergudangan

#### **(1) Sistem Produksi**

Sistem produksi merupakan suatu sistem yang digunakan atau diaplikasikan dalam melaksanakan proses produksi oleh unit kerja bagian produksi pada perusahaan. Sebagai contoh kasus disini adalah PT Budiman, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan mebel atau *furniture*. Pada perusahaan tersebut terdapat beberapa prosedur kerja antara lain sebagai berikut:

- a. Proses perencanaan produksi mebel
- b. Prosedur permintaan bahan baku
- c. Prosedur kendali mutu penerimaan bahan baku
- d. Prosedur perencanaan proses produksi

- e. Prosedur kendali mutu proses produksi
- f. Prosedur penyerahan barang jadi

## **(2) Sistem Penjualan**

Sistem penjualan merupakan suatu sistem atau prosedur yang diaplikasikan dalam proses penjualan. Sebagaimana diketahui, tugas pokok dari unit kerja bagian penjualan adalah menjual atau memasarkan semua produk-produk hasil kerja dari unit kerja pada bagian produksi. Sistem penjualan umumnya terdiri dari beberapa prosedur. Secara keseluruhan, sistem dan prosedur memiliki peran penting dalam menunjang tugas-tugas operasional unit kerja bagian penjualan. Beberapa prosedur yang menjadi bagian dari sistem penjualan antara lain:

- a. Prosedur promosi
- b. Prosedur mengikuti pameran
- c. Prosedur pelayanan pelanggan saat transaksi penjualan
- d. Prosedur negosiasi
- e. Prosedur peningkatan kepuasan pelanggan
- f. Prosedur pengiriman barang

## **(3) Sistem Keuangan**

Sistem keuangan merupakan suatu sistem atau prosedur yang diaplikasikan dalam tugas-tugas yang dijalankan oleh unit kerja pada bagian keuangan. Perlu diketahui sebelumnya tugas dari unit kerja ini antara lain adalah mengelola uang masuk dan uang keluar dalam kaitannya dengan operasional perusahaan. Guna menopang semua tugas unit kerja



bagian keuangan, sistem ini terdiri dari beberapa prosedur kerja didalamnya antara lain:

- a. Prosedur pengajuan kas kecil
- b. Prosedur pengajuan kas besar
- c. Prosedur pembayaran pajak
- d. Prosedur penagihan piutang
- e. Prosedur pengajuan pinjaman

Ketiga sistem di atas, yaitu sistem produksi, sistem penjualan, sistem keuangan merupakan beberapa contoh sistem atau prosedur yang dijalankan dalam perusahaan agar pada setiap unit kerja atau departemen dalam perusahaan itu dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan tertata dan maksimal.

#### **2.2.5 Flowchart**

Dalam menyusun suatu SOP, perusahaan tentunya harus betul-betul memperhatikan kemudahan dan kejelasan suatu SOP untuk dipahami. Salah satu cara untuk mempermudah SOP untuk dipahami adalah penggunaan *flowchart* atau bagan alir dokumen dalam penyusunan SOP. *Flowchart* merupakan penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Biasanya mempermudah penyelesaian masalah yang khususnya perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut (Indrajani, 2011). Dalam SOP, *flowchart* juga berguna untuk memberikan penjelasan bagi manajemen dan pihak yang memerlukan gambaran dari suatu sistem yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau instansi. Dalam *flowchart* terdapat berbagai simbol yang menggambarkan

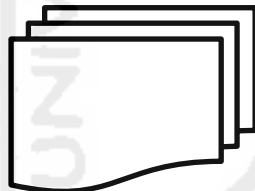
suatu sistem tersebut. Simbol-simbol tersebut mempunyai penjelasan dan arti yang berbeda beda. Berikut adalah simbol-simbol dalam *flowchart* beserta penjelasan dari simbol tersebut:

a. Dokumen



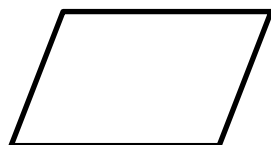
Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen yang merupakan formulir yang digunakan untuk merekam data terjadinya suatu transaksi. Nama dokumen dicantumkan di tengah simbol.

b. Berbagai Dokumen



Simbol ini digunakan untuk mencantumkan menggambarkan berbagai jenis dokumen yang digabungkan bersama didalam satu paket. Nama dokumen dicantumkan di dalam masing-masing simbol dan nomer lembar dokumen dicantumkan disudut kanan dokumen yang bersangkutan.

c. Catatan



Simbol ini digunakan untuk menggambarkan catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat data yang direkam sebelumnya didalam dokumen atau

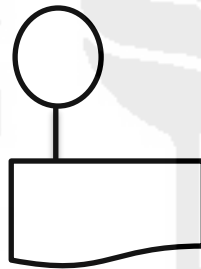
formulir. Nama catatan akuntansi dicantumkan didalam simbol ini: Jurnal buku pembantu dan buku besar.

d. Akhir Arus



Simbol ini mengarahkan pembaca pada simbol penghubung halaman yang bernomor sama seperti yang tercantum di dalam simbol tersebut.

e. Awal Arus



Simbol awal arus dokumen yang berasal dari simbol penghubung halaman yang sama yang bernomor seperti yang tercantum di dalam simbol tersebut.

f. Kegiatan Manual



Simbol ini digunakan untuk menggambarkan kegiatan manual seperti:

Menerima order dari pembeli mengisi formulir membandingkan dan memeriksa, uraian singkat kegiatan manual dicantumkan didalam simbol.

## g. Terminal



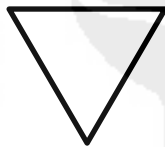
Simbol ini untuk menggambarkan awal bagian dan akhir suatu sistem akuntansi.

## h. Penghubung Halaman yang Sama



Dengan nomor tercatat pada simbol penghubung pada halaman yang sama dapat diketahui aliran dokumen dalam sistem akuntansi yang digambarkan dalam bagian alir.

## i. Arsip Sementara



Simbol ini berguna untuk menggambarkan tempat penyimpanan dokumen yang setiap saat dapat diambil untuk keperluan pengolahan lebih lanjut, urutan persiapan menggunakan simbol sebagai berikut:

A = Menurut abjad

N = Menurut nomer urut

T = Kronologis menurut tanggal

## j. Arsip Permanen



Simbol ini berguna untuk menggambarkan tempat penyimpanan dokumen yang tidak akan diproses lagi dalam sistem akuntansi yang bersangkutan.

## **2.3 Penjualan**

### **2.3.1 Definisi Penjualan**

Keberhasilan suatu perusahaan pada umumnya dinilai berhasil dilihat dari kemampuannya dalam memperoleh laba. Dengan laba yang diperoleh, perusahaan akan dapat mengembangkan berbagai kegiatan, meningkatkan jumlah aktiva dan modal serta dapat mengembangkan dan memperluas bidang usahanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan, semakin besar volume penjualan semakin besar pula laba yang akan diperoleh perusahaan.

Perusahaan pada umumnya mempunyai tiga tujuan dalam penjualan, yaitu mencapai volume penjualan, mendapatkan laba tertentu, dan menunjukkan pertumbuhan perusahaan. Menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan (Swastha, 2014). Jadi, dengan adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang dan jasa antara penjual dan pembeli. Penjualan merupakan fungsi yang paling penting dalam pemasaran, karena menjadi tulang punggung kegiatan untuk mencapai pasar yang dituju. Fungsi penjualan juga merupakan sumber pendapatan yang diperlukan untuk menutup ongkos-ongkos atau biaya-biaya dengan harapan dapat memperoleh laba. Jadi peranan penjualan sangatlah penting di dalam perusahaan dan merupakan suatu kegiatan yang utama di dalam suatu perusahaan.

### 2.3.2 Faktor-Faktor Penjualan

Kegiatan dalam perusahaan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor penjualan diantaranya adalah:

#### (1) Kondisi dan kemampuan penjual

Transaksi jual beli atau pemindahan hak milik secara komersial atas barang dan jasa yang prinsipnya melibatkan dua pihak, yaitu penjual sebagai pihak pertama dan pembeli sebagai pihak kedua. Penjual harus dapat meyakinkan kepada pembelinya agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan. Untuk maksud tersebut penjual harus memahami beberapa masalah penting yang sangat berkaitan, yaitu:

- a. Harga Pokok
- b. Jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan
- c. Syarat penjualan, seperti pembayaran, pengantaran, pelayanan sesudah penjualan dan sebagiannya.

#### (2) Kondisi Pasar

Pasar sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran dalam penjualan dapat pula mempengaruhi kegiatan penjualan.

- a. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjualan, pasar pemerintah atau kah pasar internasional
- b. Kelompok pembeli atau segmen pasar
- c. Daya beli
- d. Frekuensi pembeli
- e. Keinginan dan kebutuhan

### **(3) Modal**

Perusahaan akan lebih sulit untuk menjual barang-barang apabila barang yang dijual tersebut belum dikenal atau bisa juga karena pembeli jauh dari penjual. Dalam keadaan seperti itu, perusahaan harus memperkenalkan terlebih dahulu barang kepada pembeli, untuk maksud tersebut diperlukan adanya sarana seperti alat transportasi, tempat peragaan baik di dalam perusahaan atau diluar perusahaan usaha promosi dan lain sebagainya. Semua ini dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal yang diperlukan.

### **(4) Kondisi Organisasi Perusahaan**

Pada perusahaan besar biasanya masalah penjualan ditangani oleh bagian tersendiri, yaitu oleh bagian penjualan yang dipegang oleh orang-orang tertentu atau ahli bidang penjualan. Berbeda dengan perusahaan berkembang dimana masalah penjualan ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi-fungsi lain. Hal ini disebabkan karena jumlah tenaga kerja lebih sedikit, sistem organisasinya lebih sederhana, masalah-masalah yang dihadapi, serta sarana yang dimiliki perusahaan tidak sekompleks perusahaan besar. Biasanya masalah-masalah dan persoalan-persoalan penjualan yang timbul akan ditangani dan diselesaikan oleh pimpinan perusahaan dan tidak diberikan kepada orang lain.

### **(5) Faktor-Faktor Lain**

Faktor lain seperti iklan, peragaan, pemberian hadiah sering mempengaruhi penjualan. Pelaksanaannya memerlukan sejumlah dana

yang tidak sedikit jumlahnya. Bagi perusahaan yang memiliki modal besar dan kuat, kegiatan seperti ini dapat secara rutin dilaksanakan.

### 2.3.3 Jenis-Jenis Penjualan

Terdapat beberapa jenis penjualan yang biasa dikenal dalam masyarakat diantaranya adalah:

- a. *Trade Selling*
- b. *Missionary Selling*
- c. *Technical Selling*
- d. *New Business Selling*
- e. *Responsive Selling*

Adapun penjelasan dari klasifikasi di atas antara lain (Cahyadi, 2014):

#### (1) *Trade Selling*

Penjualan yang terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distribusi produk mereka. Hal ini melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan dan produk baru, jadi titik beratnya adalah para penjualan melalui penyalur bukan pada penjualan ke pembeli akhir.

#### (2) *Missionary Selling*

Penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang dari penyalur perusahaan.



**(3) *Technical Selling***

Berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasihat kepada pembeli akhir dari barang dan jasa.

**(4) *New Business Selling***

Berusaha membuka transaksi baru dengan membuat calon pembeli menjadi pembeli seperti halnya yang dilakukan perusahaan asuransi.

**(5) *Responsive Selling***

Setiap tenaga penjual diharapkan dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli melalui *route driving and retaining*. Jenis penjualan ini tidak akan menciptakan penjualan yang besar, namun terjalin hubungan pelanggan yang baik yang menjurus pada pembelian ulang.

#### **2.3.4 Unit Organisasi Penjualan**

Sistem penjualan melibatkan beberapa bagian dalam perusahaan. Hal tersebut dimaksudkan agar penjualan yang terjadi dapat diawasi dengan baik. Bagian-bagian yang terkait dalam sistem penjualan adalah bagian pesanan penjualan, bagian kredit, bagian gudang, bagian pengiriman. Fungsi-fungsi dari tiap bagian itu adalah sebagai berikut:

**(1) Bagian Pesanan Penjualan**

Bagian pesanan penjualan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Mengawasi semua pesanan yang diterima

- b. Memeriksa surat pesanan yang diterima dari langganan / *salesman* dan melengkapi semua informasi yang kurang berhubungan dengan spesifikasi produk dan tanggal pengiriman
- c. Meminta persetujuan penjualan kredit dari bagian kredit
- d. Menentukan tanggal pengiriman
- e. Membuat surat perintah pengiriman dan tembusannya
- f. Membuat catatan mengenai pesan-pesan yang diterima dan mengikuti pengirimannya sehingga dapat diketahui pesanan-pesanan mana yang belum dipenuhi
- g. Mengadakan hubungan dengan pembeli mengenai barang-barang yang dikembalikan oleh pembeli, membuat catatan dan mengeluarkan bukti memorial untuk bagian piutang

### **(2) Bagian Kredit**

Bertanggung jawab terhadap setiap pengiriman barang untuk memenuhi pesanan pembelian yang syaratnya kredit, harus mendapatkan persetujuan dari bagian kredit.

### **(3) Bagian Gudang**

Bertanggung jawab untuk menyimpan barang dan menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan, serta menyerahkan barang ke fungsi pengiriman.

### **(4) Bagian Pengiriman**

Bertanggung jawab untuk mengirim barang-barang atas pesanan yang telah diterima dari bagian pesanan penjualan sebelumnya.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah PT NASMOCO**

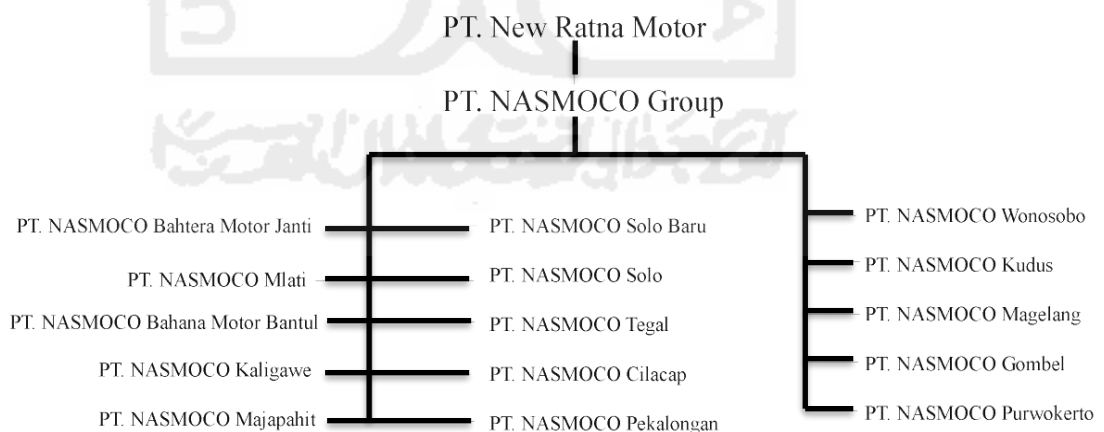
PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti merupakan salah satu cabang dari PT. NASMOCO yang berada di Yogyakarta. PT. NASMOCO merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan hasil industri otomotif merk Toyota yang meliputi wilayah DIY dan Jawa Tengah. PT. NASMOCO mulai berdiri pada tanggal 15 April 1961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

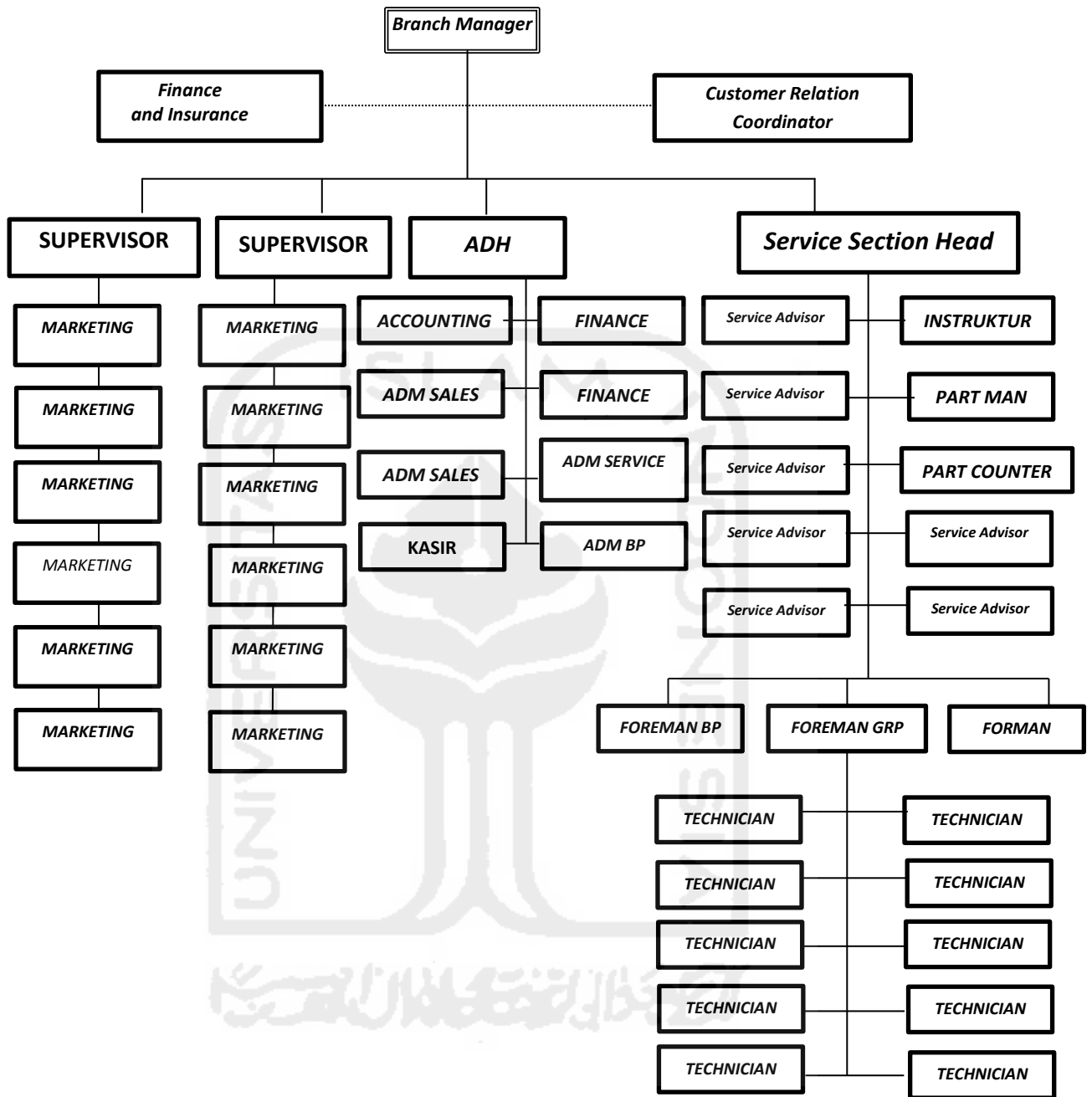


**(9) Kasir**

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:

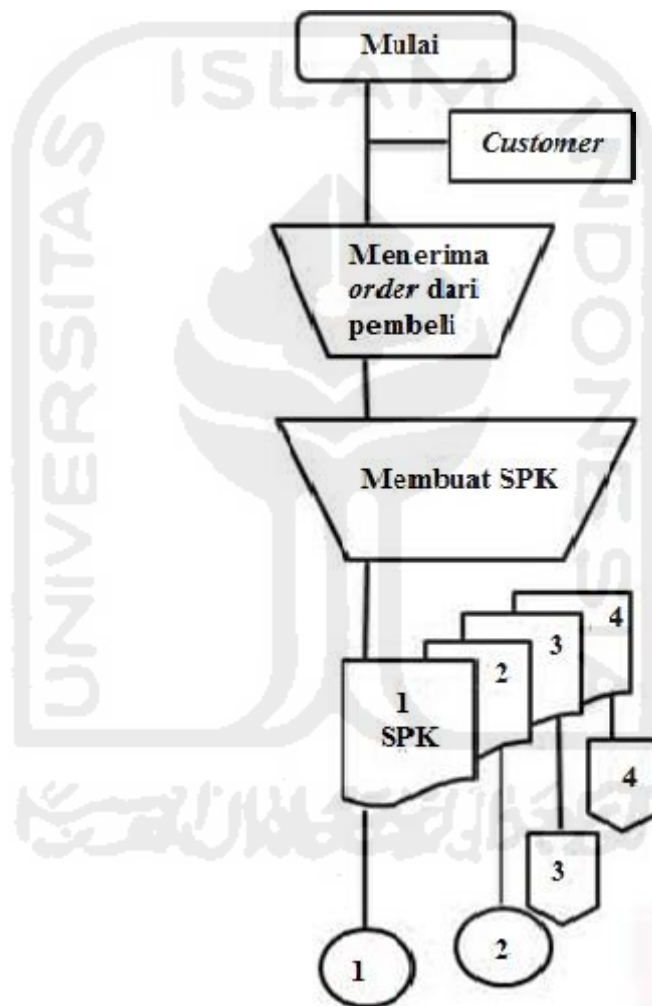
### 1. Penjualan Tunai

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

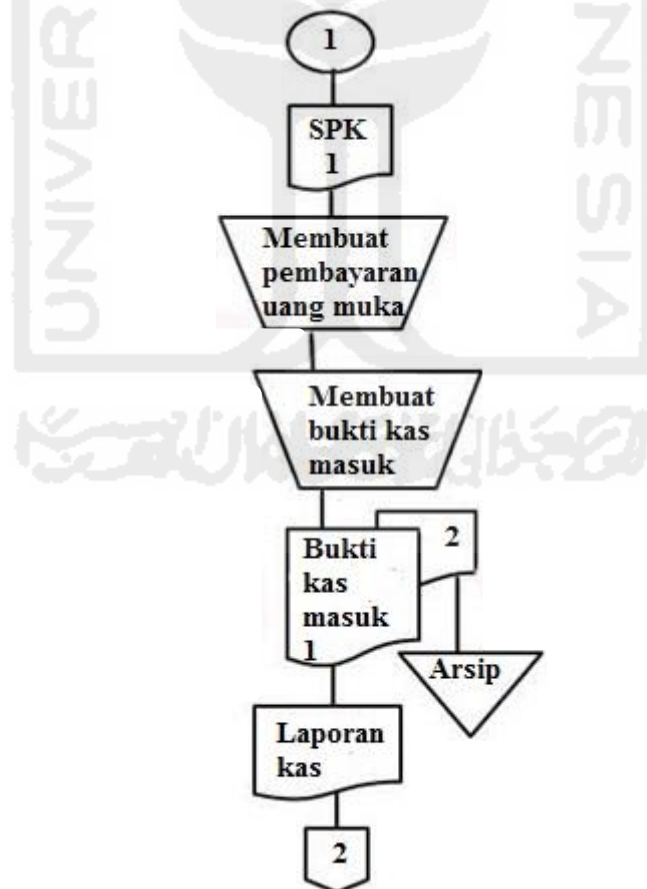


Sumber: Nasmoco, 2013

**Gambar 3.3 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Penjualan**

## B. Bagian Kasir

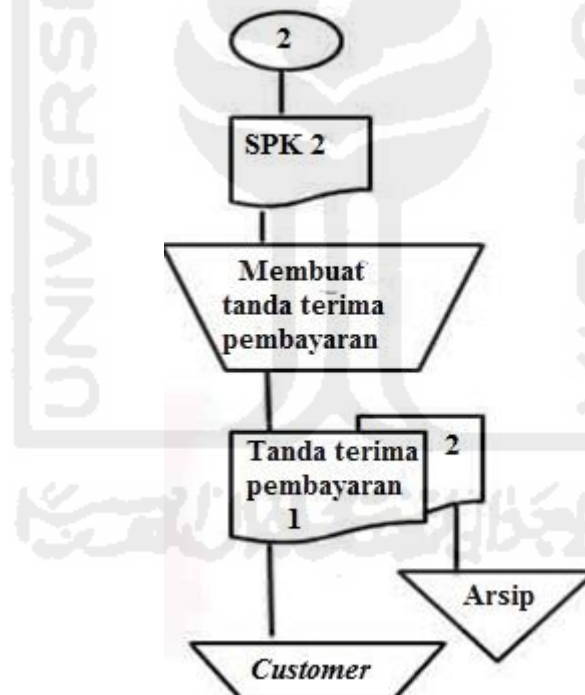
- a. Setelah *salesman* memperlihatkan SPK *customer* kepada kasir, kasir menerima uang muka dari *customer*
- b. Setelah menerima pembayaran uang muka, kasir kasir kemudian membuat bukti penerimaan kas yang dibuat 2 (dua) rangkap:
  - 1) Lembar 1 (satu) untuk bagian kasir
  - 2) Lembar 2 (dua) untuk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

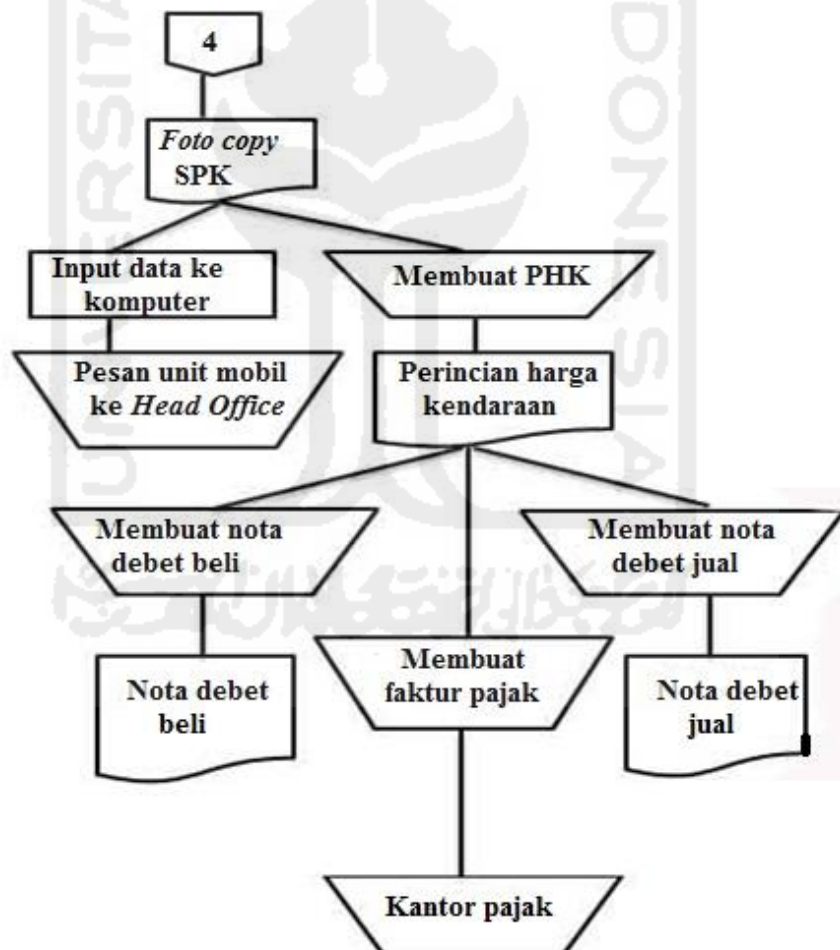
**Gambar 3.5 Flowchart Sistem Penjualan Tunai Bagian Keuangan**

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

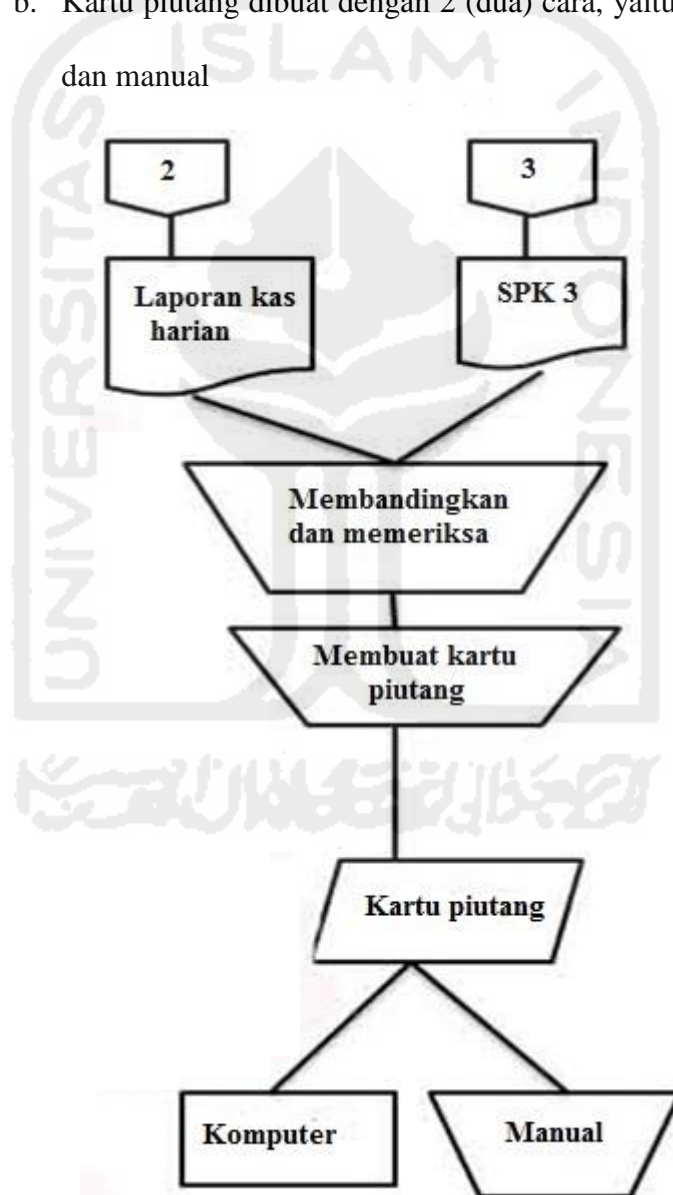


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

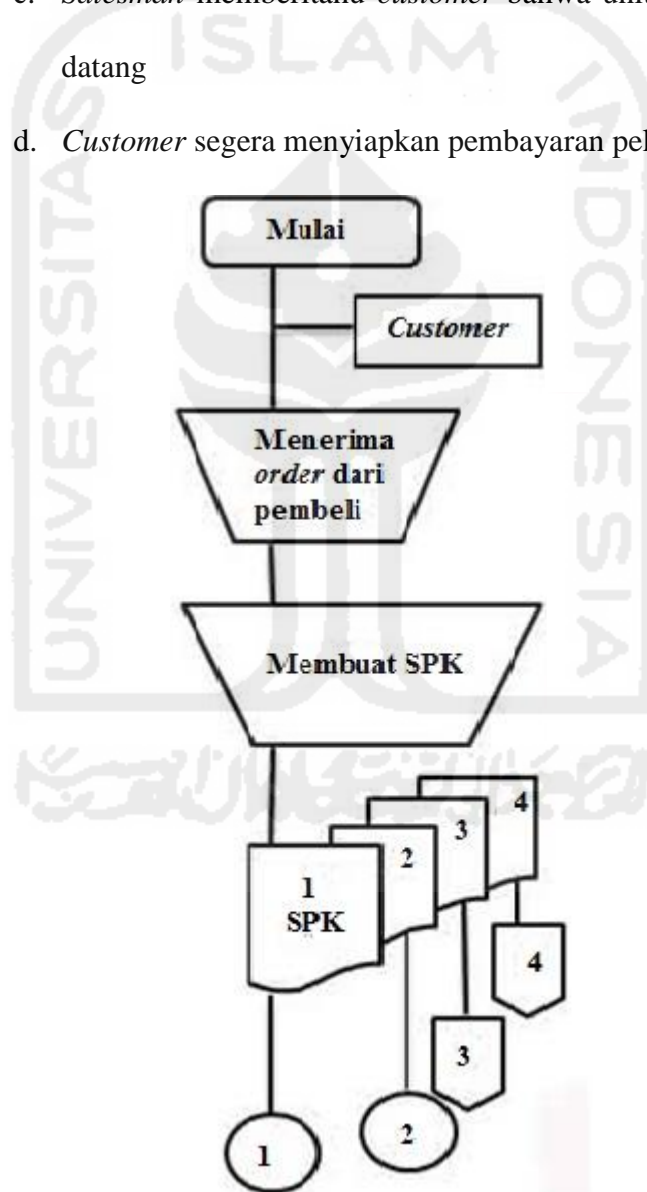


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

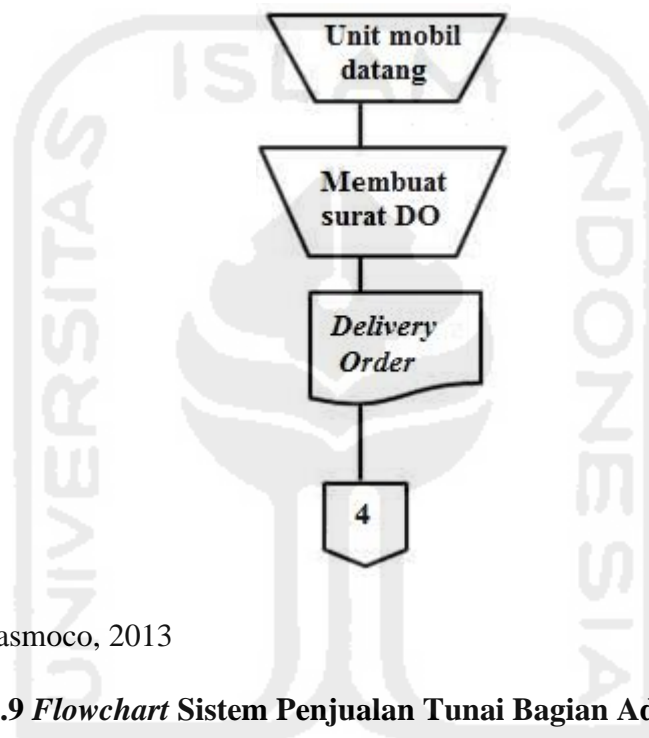


Sumber: Nasmoco, 2013

**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



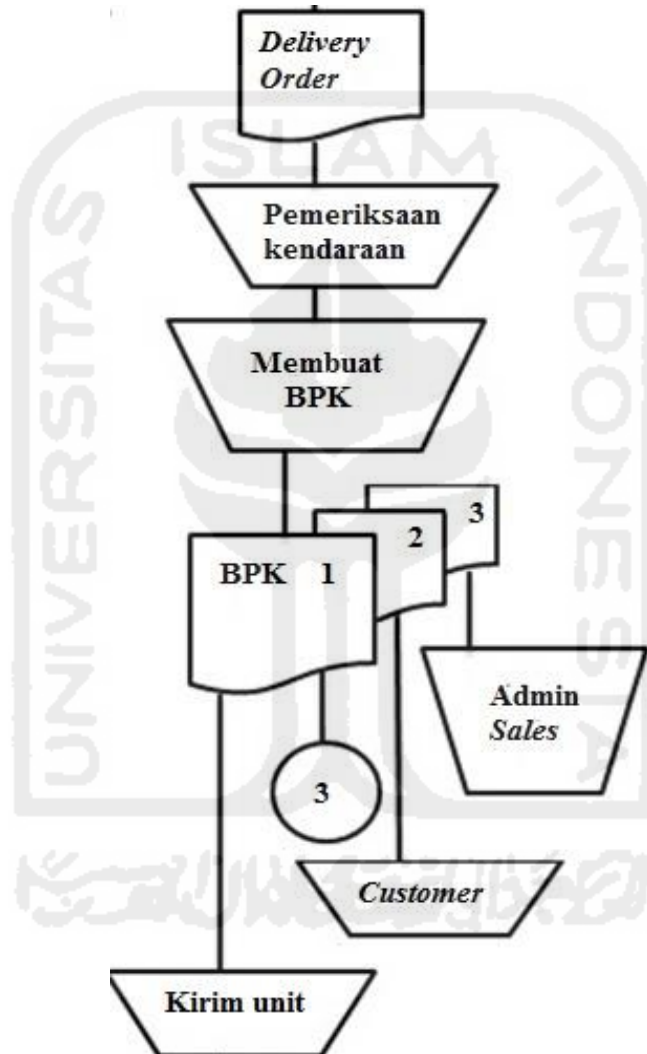
Sumber: Nasmoco, 2013

**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

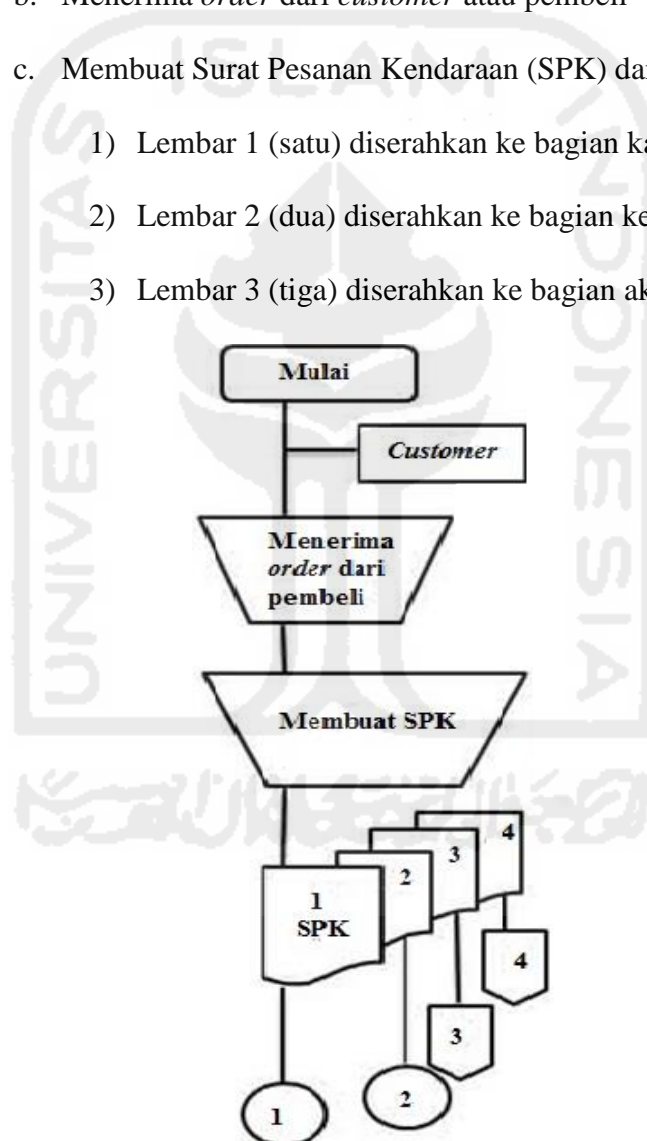
**Gambar 3.10** *Flowchart* Sistem Penjualan Tunai Bagian Pengiriman

## 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

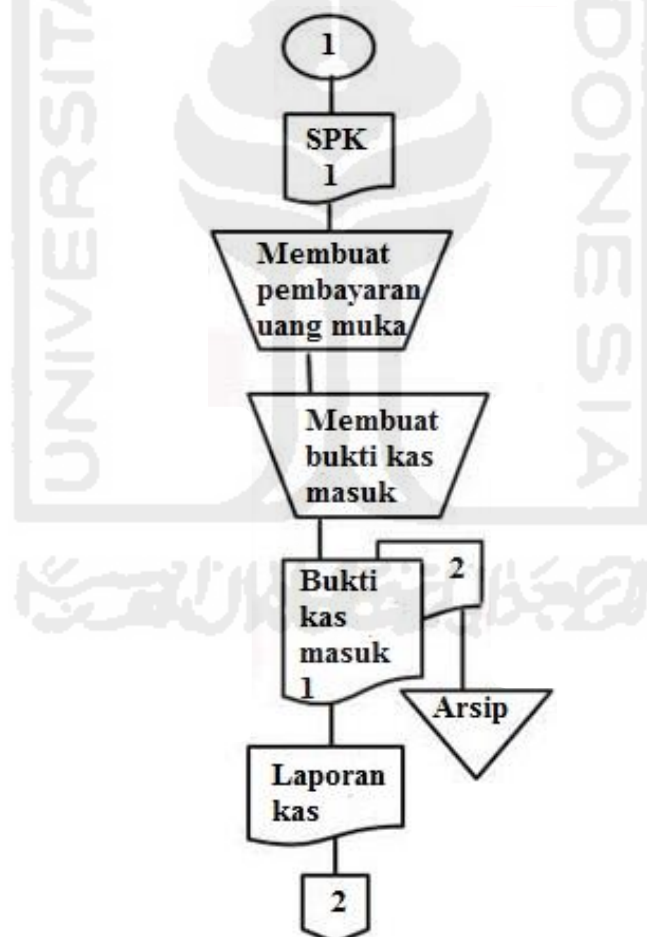


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

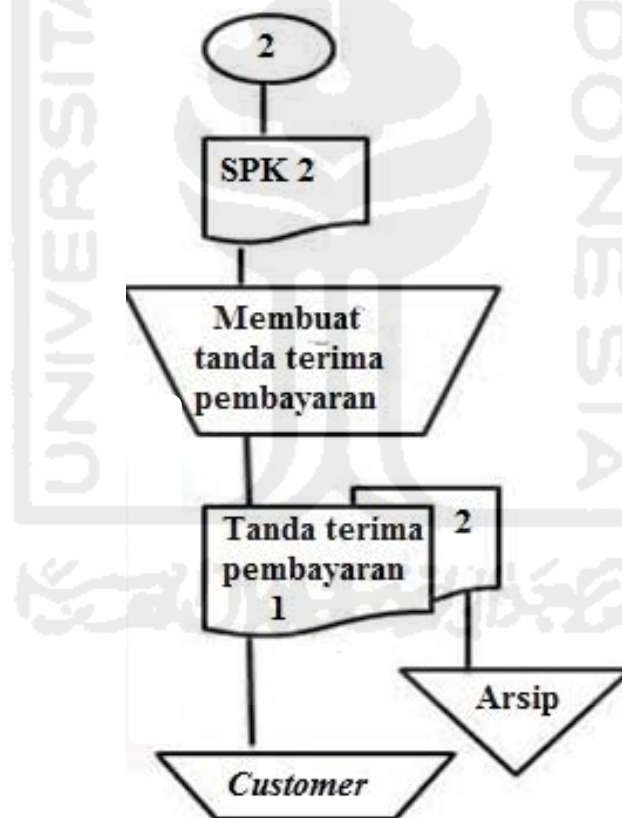


Sumber: Nasmoco, 2013

**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



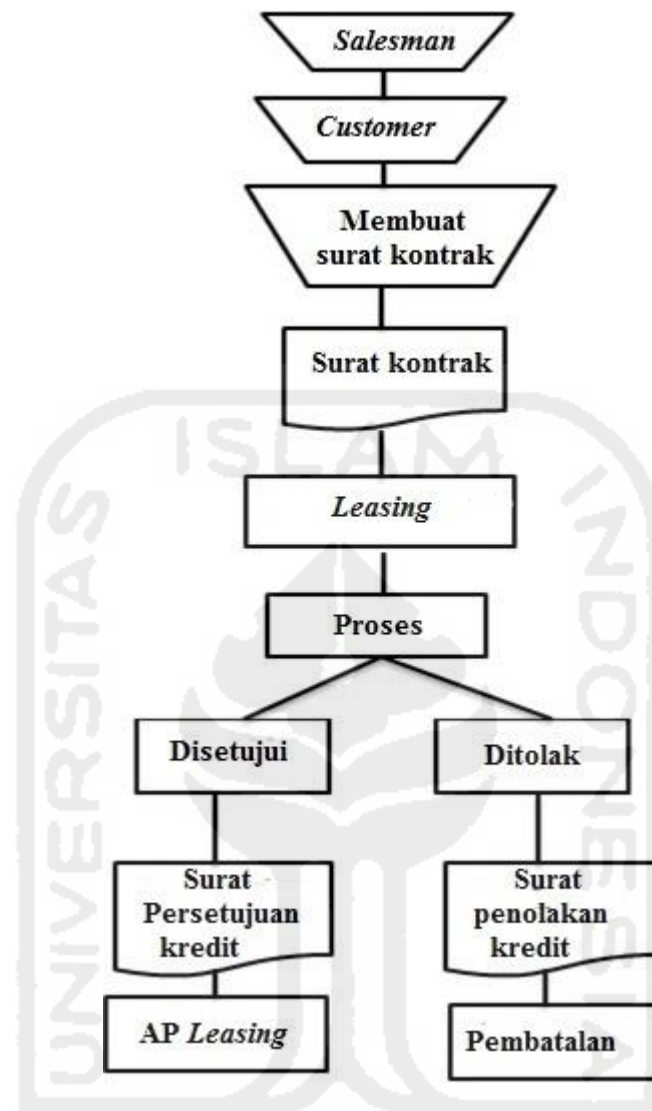
Sumber: Nasmoco, 2013

**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*



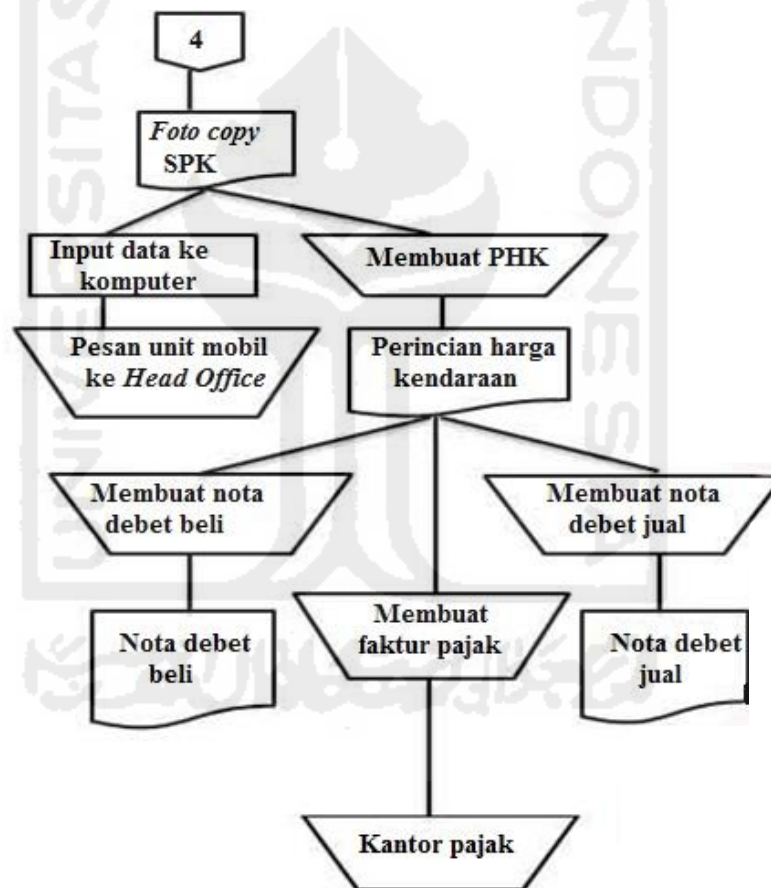
Sumber: Nasmoco, 2013

**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

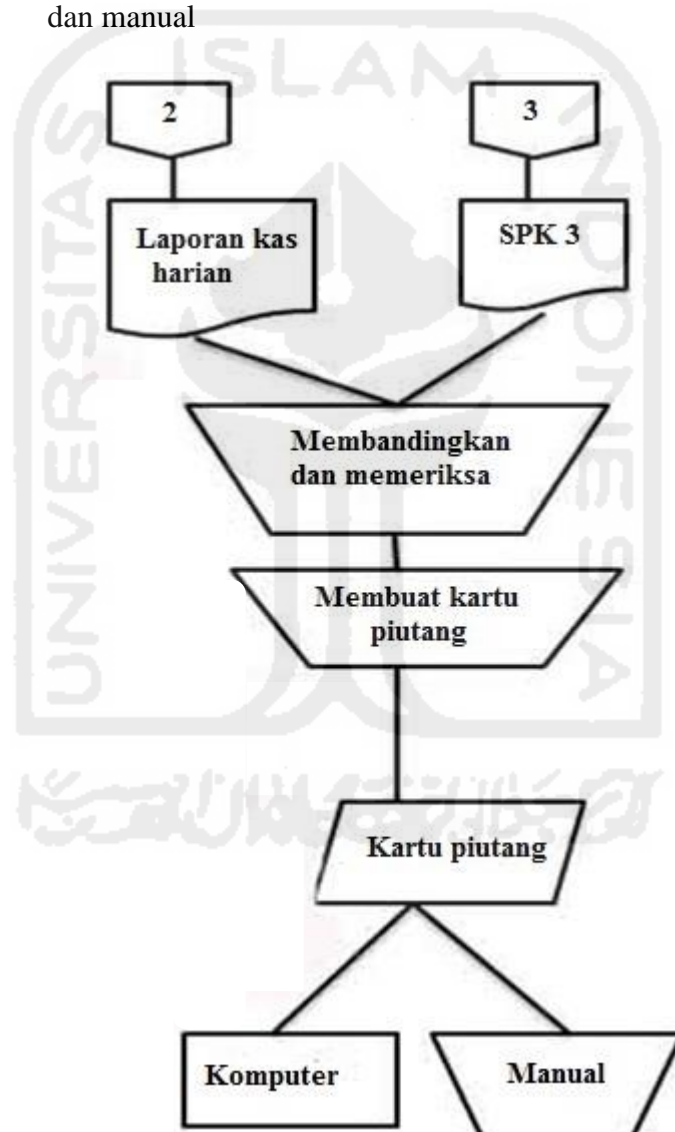


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

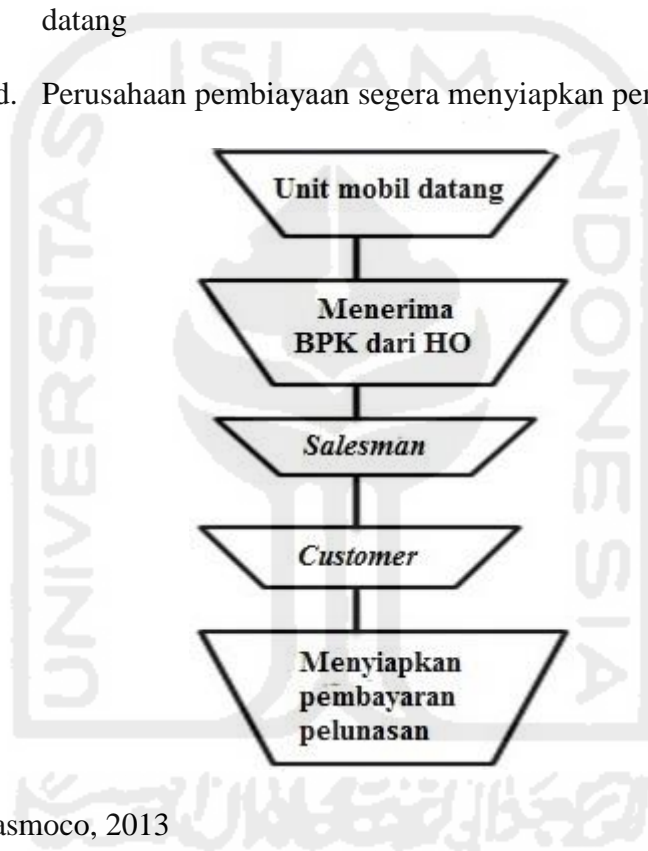


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

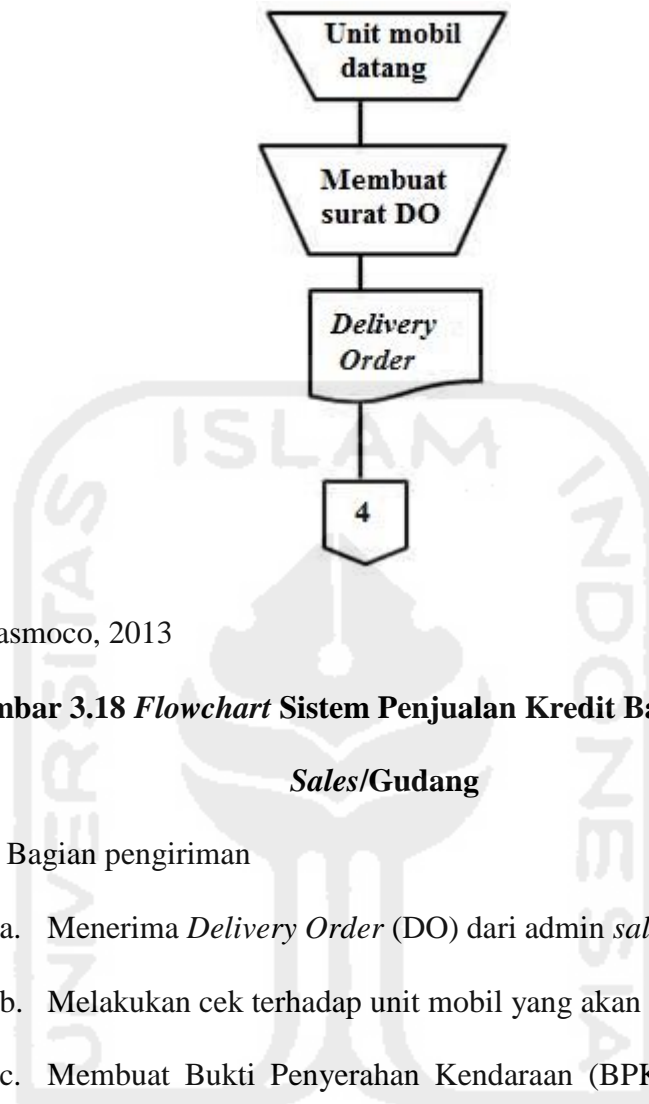


Sumber: Nasmoco, 2013

**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

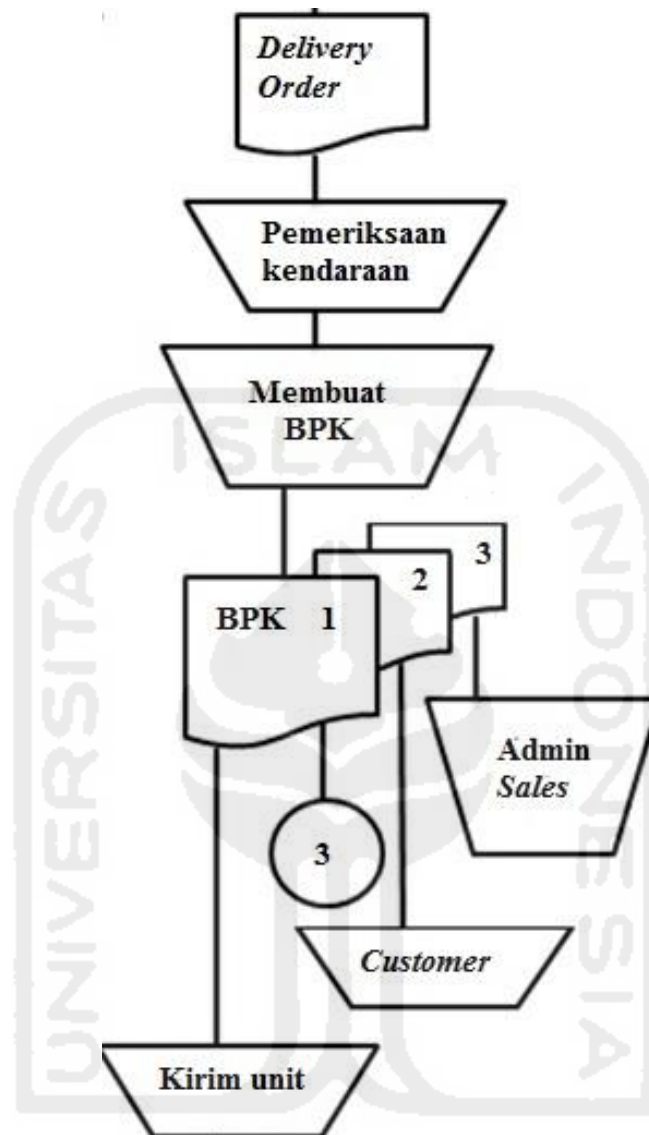


Sumber: Nasmoco, 2013

**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 debit 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.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

- (1) Sistem penjualan yang dilakukan oleh PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti terdiri dari sistem penjualan tunai dan penjualan kredit.
- (2) Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan tunai antara lain: Surat Pesanan Kendaraan (SPK), *Delivery Order* (DO), Tanda Terima Pembayaran, Bukti Penyerahan Kendaraan (BPK).
- (3) Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan kredit antara lain: Surat Pesanan Kendaraan (SPK), Surat Kontrak, Surat Persetujuan (SP) dan Surat Penolakan Pengajuan *Credit*, *Account Payable* (AP) *Leasing*, *Delivery Order* (DO), Bukti Penyerahan Kendaraan.
- (4) Pada PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti Fungsi *Credit* dan Fungsi Penagihan tidak dijalankan sendiri, akan tetapi dijalankan oleh suatu perusahaan pembiayaan/*leasing*. Perusahaan pembiayaan yang dilakukan 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*. Perusahaan pembiayaan ini melakukan pengumpulan informasi tentang kemampuan keuangan dari permohonan *credit* yang akan membeli

kendaraan dari PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti dengan meminta foto *copy* rekening koran, keterangan gaji dari perusahaan permohonan *credit* bekerja atau sumber-sumber lain.

- (5) Tidak tersedianya unit mobil yang dipesan oleh *customer* baik itu karena kendala *internal* maupun kendala *eksternal* masih menjadi kendala utama yang dihadapi oleh PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti.

#### 4.2 Saran

- (1) Untuk memperlancar kegiatan penjualan hendaknya *salesman* / *sales counter* memiliki arsip dokumen Surat Pesanan Kendaraan (SPK) sendiri sehingga apabila ada sesuatu yang berhubungan dengan SPK milik *customer*, *salesman* tidak meminjam ke bagian administrasi/keuangan yang timbul ketidak lancaran dalam penanganan transaksi penjualan.
- (2) Untuk menghindari kesalahan dalam penginputan data yang terdapat dalam SPK ke dalam komputer hendaknya fungsi yang terkait dengan masalah penjualan lebih teliti.
- (3) Untuk mencegah tidak tersedianya unit *ready*, sebaiknya PT. NASMOCO Bahtera Motor Janti selalu memberikan *update* data unit yang *ready* setiap hari kepada *salesman* sehingga *salesman* bisa mengarahkan *customer* untuk membeli unit yang *ready*.

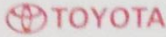

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia dan Lilis. 2011. *Sistem Informasi Akutansi*. Yogyakarta: ANDI
- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: RAS
- Cahyadi. 2014. "Sistem Penjualan Kendaraan". Purwokerta: UMP
- Hahn'zde Livicha Ad-Infinitum, 2012. Pengertian Tujuan dan fungsi SOP, di peroleh pada 14 juni 2016 di <https://www.scribd.com/doc/109816930/Pengertian-Tujuan-Dan-Fungsi-Sop>
- Indrajani. 2011. *Perancangan Basis Data Dalam All In 1*. Surabaya: Elex Media Komputindo
- Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat
- Nasmoco. 2013. *Standart Operating Procedure*. Semarang
- Swastha, Basu . 2014. *Manajemen Penjualan*. Edisi 3. Yogyakarta: BPF



# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

**SURAT KETERANGAN MAGANG**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendrik Susanto  
Jabatan : Supervisor

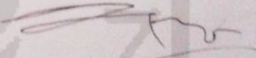
Dengan ini menerangkan bahwa :

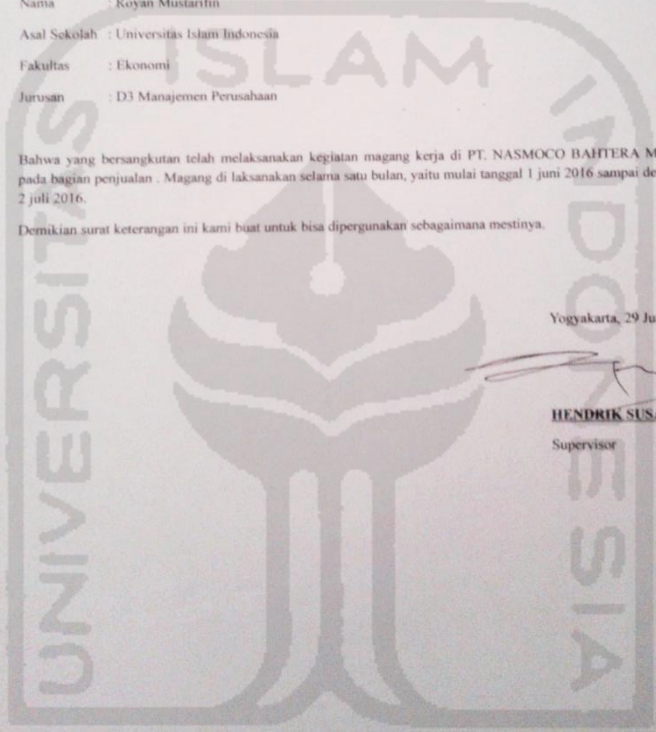
Nama : Royan Mustarifin  
Asal Sekolah : Universitas Islam Indonesia  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : D3 Manajemen Perusahaan

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang kerja di PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR Janti pada bagian penjualan . Magang di laksanakan selama satu bulan, yaitu mulai tanggal 1 juni 2016 sampai dengan tanggal 2 juli 2016.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Juni 2016

  
**HENDRIK SUSANTO**  
Supervisor



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 2: Surat Pesanan Kendaraan (SPK)

**PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR - JANTI**  
 Authorized TOYOTA Dealer  
 J. Ring Road Timur 58 A Banguntapan Bantul  
 Yogyakarta - 55198  
 Telp. : 0274 - 452045 (Hunting)  
 Fax. : 0274 - 452040

**TOYOTA**  
 moving forward ▶

## SURAT PESANAN KENDARAAN

Nomor 2061 - 1601236  
 Tanggal: 29 JUNI 16  
 No. Surat Pemesan / Ref :  
 Rencana Penyerahan :  
 Kode Wiraniaga : **HEPWA**

NAMA PEMESAN : **SUROSO** (B.T.LS-16-0073)  
 ALAMAT KTP : **KAUMAN RT/RW 003/- PLEPET BANTUL**  
 TELEPON : Rumah : GSM : **087839877285**  
 PEKERJAAN :  Ibu RT  PNS  Wirawasta  Karyawan  Mahasiswa / Pelajar  
 TNI / POLRI  BUMN  Pensiunan  Dosen  
 N.P.W.P :  
 Nama dan Jabatan Contact Person Customer Corporate / Fleet :  
 PKP :  Ya  Tidak Instansi Pemungut Pajak  Ya  Tidak

SYARAT DAN KETENTUAH :  
 1. Harga dan program penjualan yang tercantum dalam Surat Pesanan ini tidak mengikat.  
 2. Surat Pesanan ini bukan Bukti Pembayaran.  
 3. Surat Pesanan ini baru sah apabila :  
 a. Telah ditandatangani oleh Pemesan.  
 b. Telah disetujui oleh Kepala Cabang / Supervisor.  
 c. Uang muka telah dilunasi oleh Pemesan sesuai aturan yang berlaku.  
 4. Pembayaran baru sah apabila ada kuitansi yang dikeluarkan oleh dealer.  
 5. Apabila pesanan ini dibatalkan, maka 50% dari uang muka menjadi hak dealer.  
 6. Surat Pesanan ini harus dikembalikan kepada dealer pada saat pengambilan kendaraan.

N.P.W.P :  
 Nama dan Jabatan Contact Person Customer Corporate / Fleet :  
 PKP :  Ya  Tidak Instansi Pemungut Pajak  Ya  Tidak

FAKTUR STNK a/n : **TM WAHYUNINGSIH**  
 No. KTP : **3402136108780002**  
 ALAMAT KTP :

KETERANGAN	Jumlah	ESTIMASI HARGA		Wiraniaga	Pemesan
		Harga Satuan	HARGA		
Kendaraan : Type : <b>AVANZA GMA 1.3</b> Warna : <b>BLACK</b> Noka : <b>MHKMCEA3J6K018400</b> Nosin : <b>1NR-F145586</b>	1	OTR Rp. : drc Rp. :	206.100.000,- 20.000.000,-	<i>[Signature]</i> Nama Jelas	<i>[Signature]</i> Nama Jelas
Perengkapan Tambahan : <b>REUPAT LEBARAN</b>				<i>[Signature]</i> Kepala Cabang	<i>[Signature]</i> Supervisor
Total Harga Termasuk : - PPN & Ppn BM - Biaya pengurusan surat-surat kendaraan - Asuransi - Biaya Administrasi / P.ovid Kredit		JUMLAH		<i>[Signature]</i> Nama Jelas	<i>[Signature]</i> Nama Jelas

CARA PEMBAYARAN  
 TUNAI  KREDIT VIA : **ATB**

Uang Muka : Rp. **30.000.000** lunas **30/6/16**  
 Kuitansi No. : **Juntas DP**  
 Pelunasan :  
 No. Cek / BG :  
 Jatuh Tempo :

ASURANSI :  Ya  Tidak  
 Tunai  Kredit  
 Jangka Waktu Pertanggungan :  
 Kondisi Pertanggungan :  TLO  Comprehensive  
 Nama di Polis :  
 Perluasan Jaminan :  
 Huru hara, Terorisme & Sabotase (SRCC-TS)  
 Banjir dan Angin Topan  
 Gempa Bumi dan Letusan Gunung Berapi  
 Kecelakaan diri :  
 Pengemudi (PA Driver) Rp.  
 Penumpang (PA Passenger) Rp.  
 Tanggung Jawab Hukum Pihak ke-III (TJH - III) Rp.  
 Lainnya :  
 Estimasi Biaya & Asuransi : Rp.  
 Penggunaan Kendaraan :  Pribadi / Dinas  Disewakan / Komersial

DATA SURAT MENYURAT : **Di Input Tgl 29/06/16**  
 Nama :  
 Alamat :  
 Telp. : Rumah : GSM : CDMA :  
 Alamat Email :  
 Hobby :

**KAMI HANYA MENERIMA PEMBAYARAN MELALUI :**

BANK	No. Rek.	NAMA
1. BANK NIAGA SUDIRMAN	019.010.9999.008	PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR CAB. JANTI
2. BANK MANDIRI CABANG KOTAGEDE	137.00.9876.9876	PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR CAB. JANTI
3. BCA KATAMSO	445.1172.888	NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI, PT
	1008.01.0000.93309	PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI (Janti Yogyakarta)



Lampiran 3: Surat Penerimaan Tanda Jadi/Uang Muka

**PT. NASMOCO BAHERA MOTOR - 1**  
AUTHORIZED TOYOTA DEALER  
Jl. Ring Road Timur 58 A Banguntapan Baru  
Yogyakarta - 55198  
Telp. : 0274 - 452045 (Hunting)  
Fax. : 0274 - 452040

**NASMOCO**

**TANDA TERIMA** NO : 1601613

Telah Terima dari : SUROSO KODE BTL5-16-0073  
KAUMAN RT. 03 PERET  
BANTUL

Tunai / Cek / BG : TUNAI 29/06/16 RP 30.000.000

Terbilang : Tiga Puluh Juta Rupiah

Pembayaran : TANDA JADI  
AVANZIRG M/T  
SALES HERRA SPK 1601236

Yogyakarta, 28 Jun 16

Yang Menyerahkan, Yang Menerima,

( HB ) ( NIMEN )

**PT. NASMOCO BAHERA MOTOR**  
CABANG JANTH - YOGYAKARTA

Lampiran 4: Surat Pengajuan Pembiayaan *Leasing*

**NASMOCO**  
KREDIT

Nomor : 2390/AJJ/VI/16-B  
Perihal : **Pemberitahuan Persetujuan Pembiayaan**

JOGJAKARTA, 29 JUNE 2016

Kepada Yth.  
NASMOCO JANTI  
JL. RING ROAD TIMURBANGUNTAPAN  
JOGJAKARTA  
u.p. WIYONO

*u.p. edha / ...*

Dengan hormat,

Bersama ini kami, PT. ANDALAN FINANCE INDONESIA memberitahukan bahwa permohonan pembiayaan kendaraan yang diajukan telah disetujui dengan kondisi sebagai berikut:

Nama Konsumen	: SUROSO		
Alamat Konsumen	: KAUMAN RT 03 PLERETPLERET BANTUL YOGYAKARTA		
Nama di STNK/BPKB	: SUROSO		
Jumlah Kendaraan	: 1 (SATU) unit		
Merk/Tipe Kendaraan	: TOYOTA GRANDNEW AVANZA 1.3G MT		
Tahun Pembuatan	: 2016		
Harga OTR	: Rp. 206,100,000,-	Uang Muka	: Rp. 41,450,000,-
Nilai Pembiayaan	: Rp. 181,951,272,-	Angsuran per bulan	: Rp. 4,650,000,- (59 kali)
Jangka Waktu/Bunga	: 60 bulan (10.67 %)	Asuransi	: Rp. -,-
Asuransi dibayar di	: DEALER	Biaya Administrasi & Fiducia	: Rp. 2,900,000,-
Cara Bayar	: Transfer	Biaya Provisi	: Rp. 1,000,000,-
		Total Pembayaran	: Rp. 50,000,000,-
		Total Pencairan	: Rp. 156,100,000,-

Dengan dipersyaratkan kondisi / dokumen yang wajib dipenuhi oleh konsumen adalah sebagai berikut:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

dilengkapi / diserahkan ke selambat-lambatnya :

Poin( ) **Sebelum / pada saat penandatanganan kontrak perjanjian.**  
Poin( ) **Sebelum pengeluaran PO / pencairan dana.**

\* Mohon menandatangani konfirmasi persetujuan dan mengirimkan kembali kepada kami melalui Fax.No. (0274) 4332836  
 \*) Proses pembuatan kontrak setelah kami menerima konfirmasi persetujuan dealer.  
 \*) Jika unit telah tersedia, No. Rangka : \_\_\_\_\_  
 No. Mesin : \_\_\_\_\_  
 Warna : \_\_\_\_\_

\* Perubahan harga, data kendaraan, dll dibentahkan tertulis dengan ditandatangani.  
 \*) Konfirmasi persetujuan ini bukan Surat Pesanan Kendaraan/Purchase Order (PO).  
 \*) Sebelum kontrak ditandatangani, suku bunga tidak terikat.

Hormat kami,  
PT. ANDALAN FINANCE INDONESIA

Konfirmasi Persetujuan

*[Signature]*  
UTOMO  
BRANCH MANAGER

ANDALAN JOGJAKARTA  
PT ANDALAN FINANCE INDONESIA  
Jl. Ring Road Timur No. 15 B Kembang  
Maguwoharjo, Depok, Sleman, Jogjakarta 55282  
Telp. (0274) 485778, 4332835 Fax. (0274) 4332836

*P. 27. / XOX*

Lampiran 5: Surat Penentuan Pembayaran Kredit

**TOYOTA** **TABEL PENENTUAN JANJI PEMBAYARAN DAN RENCANA PENYERAHAN KENDARAAN** **NASMOCO**  
 Cabang : PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI  
AUTHORIZED TOYOTA DEALER

Tanggal / No. BPK : ..... Type : .....  
 Nama Customer : ..... Warna : .....  
 Telepon : Rumah : ..... Harga Nett : .....  
 GSM / HP : ..... Satuan Stok : Ready     
 CDMA : ..... MDP

Sistem Pembayaran  
 Cash (Retail / Fleet / GSO)\*  Kredit Via  AFI

BULAN : .....

Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	DIAMBIL / DIKIRIM KE ..... JAM DITERIMA CUSTOMER ..... EVALUASI ..... DELAY / ONTIME / ADVANCE .....			

**PERHATIAN : Hal-hal yang harus dikonfirmasi kepada pelanggan !!**

1. Tanda Jadi : (TD-JD)	5. Tanda Tangan Kontrak : (KONTRAK)
2. Dokumen Kredit/STNK : (DOC)	6. Delivery : (DEC)
3. Survey : (S)	7. Buka Faktur Dalam / Luar Kota : (FAKTUR DK / LK)
4. Pelunasan : (DP/TOTAL)	8. STNK+Copy Kontrak+Polis : (STNK)

Keterangan

..... Menyetujui  
 ..... Mengusulkan  
 ..... Kepala Cabang / SPV

.....  
 Customer ..... Wiraniaga

Lampiran 6: Surat Pengajuan Faktur Kendaraan

**PENGAJUAN FAKTUR KENDARAAN**

Kpd Yth. :  
 PT. Nasmoco Janti Yogyakarta  
 Jl. Ringroad Timur 58. A  
 Yogyakarta

NO. SPK : 2061-1601089

Dengan hormat,  
 Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BUDI HARTONO  
 Alamat : KEPUH RT/RW : 004/006 KALITIRTO BERBAH SLEMAN  
 Pekerjaan : PNS

Telah membeli 1 ( satu ) unit kendaraan Toyota dengan data sbb :

Type : RUSH 1.5 G M/A  
 No. Rangka : MHFE2CJ2J6K055230  
 No. Mesin : 35Z - DFx 9971  
 Warna : SILVER  
 Tahun : 2016

Dengan ini saya minta Faktur Kendaraan dan faktur Penjualan tsb dibuatkan

Atas nama : ASRI KUNDALINI  
 Alamat : KEPUH RT/RW : 004/006 KALITIRTO BERBAH SLEMAN  
 Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA  
 Telp Rumah : -  
 Telp GSM : 081578711326  
 CDMA : -

**Penting Harus Di Isi**

Hub SPK & a / n Faktur : SUAMI - ISTRY  
 No. KTP : 340A08 660273 0002

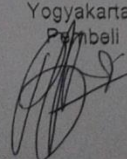
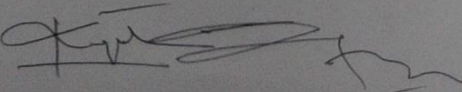
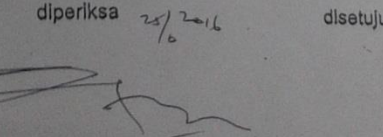
Saya menyatakan / bersedia :  
 Jika nama SPK berbeda dengan nama di Faktur, maka Pihak Pengambil BPKB adalah atas nama FAKTUR / BPKB :

Pilih Nomor / Tidak : TIDAK  
 Tunai / Kredit : TUNAI  
 Plat Hitam / Kuning / Merah : HITAM  
 Bak Kayu / Dump / BOX : -  
 Nama Salesman : KUNCORO

ATAS NAMA STNK YG KE : 1(SATU), 2(KEDUA), 3(KETIGA)

*Dilingkari mana yang dipilih*

Saya tidak akan mengubah keputusan ini, apabila terjadi penambahan atau perubahan faktur kendaraan di kemudian hari, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,  
 Pembeli :   
 Salesman :  diperiksa 25/2-16  
 disetujui :   
 (KUNCORO) Sales Supervisor

Lampiran 7: Buku Warranty dan Service Kendaraan



Lampiran 8: Lembar Sertifikasi Penyerahan Kendaraan Pada Buku Warranty

**SERTIFIKAT PENYERAHAN KENDARAAN BARU**  
**NEW VEHICLE DELIVERY CERTIFICATE**

Sertifikat ini diberikan kepada / This certificate is submitted to:

Nama Pemilik / Owner's Name : ASRI KUNDALINI  
Alamat / Address : KEPUH RT/RW: 004/006 Kalitoto Berbah Sleman  
Kota/Kode Pos / City/Zip Code : SLEMAN Telp./Ph : 081570711328

**Main Dealer** : 201C  
**D / O TAM** : 0  
**Model Code** : F700RE-GMDFJ 30  
**No. Rangka** : MHFE2CJ2JGK055230  
**No. Mesin** : 3SZ - DFX9971  
**No. Kunci** : 68356

Sebagai bukti telah dilakukan pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan pada kendaraan tersebut di atas guna menjamin standar kualitas, keaslian, dan penampilan terbaik, serta sebagai wujud dari total komitmen TOYOTA untuk kepuasan pelanggan.

*This is to certify that this vehicle has been checked for its quality standard, authenticity and quality performance. This certificate is given to prove TOYOTA's total commitments in customer satisfaction.*

Tgl Penyerahan/Delivery Date : 29 06 16  
Tgl / Bln / Thn / dd / mm / yy

Kepala Cabang / Branch Manager  
Nama / Name : MILYONO  
(Cap Dealer / Dealer Stamp)

**PT. Toyota-Astra Motor**

PELANGGA

Lampiran 9: Surat Pengajuan Pajak Kendaraan

**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

NPWP : 08.958.431.2-541.000  
NAMA : MUH. ZAENAL  
ALAMAT: TEGALSARI  
RT.005 RW.031 BANGUNTAPAN  
BANGUNTAPAN  
BANTUL 26-01-2004

**REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
KANTOR PELAYANAN PAJAK YOGYAKARTA SATU

**PERANGKAN TERDAFTAR**  
No. : PEM-104/WPJ.10/KP.1403/2004

Sesuai dengan Pasal 2 ayat ( 1 ) UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 16 Tahun 2000 dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-161/PJ./2001 dengan ini diterangkan bahwa :

1. Nama : MUH. ZAENAL  
2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 08.958.431.2-541.000  
3. Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) : 19111 - INDUSTRI PENGAWETAN KULIT  
4. Alamat : TEGALSARI RT/RW :005/031  
5. Merk/Akronim : BANGUNTAPAN - BANGUNTAPAN  
6. Status Modal : BANTUL - 55198  
7. Status Usaha : SWASTA  
8. Kewajiban Pajak : Tunggal

[ ] PPh Pasal 4(2)	[ ] PPh Pasal 23
[ ] PPh Pasal 15	[ x ] PPh Pasal 25
[ ] PPh Pasal 19	[ ] PPh Pasal 26
[ ] PPh Pasal 21	[ x ] PPh Pasal 29
[ ] PPh Pasal 22	

telah terdaftar pada tata usaha kami.

Dengan terbitnya surat ini, maka dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban perpajakan wajib mencantumkan NPWP sejak tanggal : 26-01-2004


YOGYAKARTA, 26 Januari 2004

a.n/ Kepala Kantor  
Kepala Seksi TUP  
KANTOR PELAYANAN  
PAJAK YOGYAKARTA  
SATU  
DEDDY DAMHUDI, S.Sos.  
NIP. 060065895

Register:0466375417  
KP.PDIP.4.2-00

Lampiran 10: Surat *Delivery Order* (DO) Keluar Kendaraan


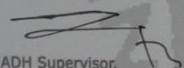

Kepada Yth. :  
**SECURITY**  
**PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR - JANTI**  
Yogyakarta

  
**NASMOCO**

**SURAT DO KELUAR**

Mohon agar dapat dikeluarkan unit kendaraan :

Jenis : AVT DM/T-3  
No. Rangka : 018400  
No. Mesin : 5886  
Warna : BLACK  
Wiraniaga : HERNA  
No. SPK : 16236  
Keperluan : DO / Test Drive / Konsinyasi / Variasi /  
Kembali : Tidak / Ya, Tgl.

Yogyakarta, Tanggal	Telah Dicek Oleh Petugas, Tanggal	Disetujui,	Mengetahui,
Pemohon, 	P D S,	 ADH Supervisor,	 Kepala Cabang,

Lembar 1 : untuk Security  
Lembar 2 : untuk Wiraniaga





Lampiran 11: Form Pengisian Survey Kepuasan Pelanggan

**TOYOTA**  
LET'S GO BEYOND

**NASMOO**  
JANTI

SALESMAN / COUNTER : KUNCARA EDY SANTOSA      Tanggal Retail : 25 Juni 2016

**FORM PROSES DEC**

**DATA PELANGGAN**

Nama : BAMBANG WIDODO      Jenis Kelamin :  L    P  
 Alamat : GRAULAN RT/RW:005/003 GIRIPENI WATES KULON PROGO  
 Tgl. Lahir : 01/01/1961      HP : 087838296577  
 Agama :  Islam    Kristen    Katholik    Hindu    Budha    Konghucu  
 Profesi/Pekerjaan :  Dokter    Pengajar    Kontraktor    Ibu Rumah Tangga  
                           Karyawan Swasta    Wirausaha    PNS    Lain-lain  
 Jabatan :  Owner    Direksi    Manager    Staff  
 Nama Perusahaan :  
 Alamat :  
 Kontak Person :

**DATA KENDARAAN**

Tgl. DEC : 20-06-2016      No. Rangka : MHKM5EA3JGJ031001  
 No. Polisi : AB 1141 X 7      No. Mesin : INR-F115238  
 Warna : PUTIH      Badan Kredit : AFI  
 Jenis / Type Kend. : AVANZA 1.3 G M/T      (diisi sesuai kondisi km aktual saat penyerahan)

DEC Excellen     Fitur     Waranty Claim     Service Berkala     Bongkel Rujukan

**INFORMASI MENGENAI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (wajib diinfokan ke pelanggan oleh wiraniaga)**

**Kategori Penilaian**  
 score  
 1 - 6 = Tidak Puas  
 7 = Biasa  
 8 - 10 = Puas

Keseluruhan kepuasan bapak / Ibu mulai dari pemesanan kendaraan sampai dengan Penyerahan Kendaraan?  
 NILAI / SCORE :  
 Jika nilai kurang dari 10, apa yang menurut Bapak / Ibu masih kurang dan perlu diperbaiki? :

**\*JANGAN menandatangani jika form belum terisi lengkap**

Di Periksa Oleh :	Di Setujui Oleh :	Di Arsip Oleh :
Sales Supervisor	Branch Manager	CR. Coordinator

Pengesahan / tanda tangan Pelanggan :  
 Wiraniaga :

**FORM CUSTOMER RETENTION CR-1**

Posisi KM : ..... km      Tanggal Kunjungan CR-1 : .....

(diisi sesuai kondisi km aktual saat follow up CR-1)

**CATATAN KHUSUS DARI PELANGGAN (jika ada) :**

**\*JANGAN menandatangani jika form belum terisi lengkap**

Di Periksa Oleh :	Di Setujui Oleh :	Di Arsip Oleh :
Sales Supervisor	Branch Manager	CR. Coordinator

Pengesahan / tanda tangan Pelanggan :  
 Wiraniaga :