



**PROSEDUR PENJUALAN MOBIL TOYOTA PADA PT NASMOCO
GOMBEL SEMARANG**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan

Pendidikan Diploma III

Prodi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

NABILA AMALIA RAMADHANTI

14020316060032

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2019

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nabila Amalia Ramadhanti Sutikno

Nomor Induk Mahasiswa : 14020316060032

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Januari 1999

Jurusan/Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan kesungguhannya bahwa karya ilmiah (Tugas Akhir) yang saya tulis berjudul : **PROSEDUR PENJUALAN MOBIL TOYOTA PADA PT NASMOCO GOMBEL SEMARANG**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh dengan kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Agustus 2019

Pembuatan Pernyataan,

Nabila Amalia Ramadhanti

NIM. 14020316060032

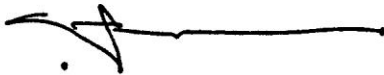
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Prosedur Penjualan Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang**
Nama Penyusun : Nabila Amalia Ramadhanti Sutikno
NIM : 14020316060032
Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma 3 Universitas Diponegoro.


Semarang, 1 Agustus 2019

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640828.199001.1.001

Wakil Dekan I



Dr. Drs Teguh Yuwono, M.Po. Admin
NIP. 1969082219940311003

Dosen Pembimbing

1. Dra, Apriatni EP , Msi
NIP. 19610410.198603.2.001


(.....)

Dosen Penguji

1. Riandhita Eri Werdani S. MB. MSM
NIP. H.7.199003312018072001


(.....)

2. Dra, Apriatni EP , Msi

NIP. 19610410.198603.2.001


(.....)

HALAMAN MOTTO

“Lakukanlah kebaikan sekecil apapun. Karena kau tak pernah tahu kebaikan apa yang akan membawamu ke surga.” (Hasan Al-Bashri)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.” (Ali Bin Abi Thalib)

“We keep moving forward, opening new doors, and doing new things, because we're curious and curiosity keeps leading us down new paths.” (Walt Disney)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga segala sesuatu dapat berjalan dengan lancar.
2. Orang tua saya yang tercinta yaitu Bapak Sutikno dan Ibu Dini Rosmayani, yang telah merawat, mendidik, mendukung, dan tak hentinya mendoakan saya selama ini serta kedua adik saya Nazhifa dan Dzakki yang saya cintai.
3. Fathan Adji Fridayfan terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Teruntuk sahabatku Shofie, Devina, Cencen, Anan, Faiz terimakasih atas dukungan moril dan materilnya, curahan hatinya, kakak yang baik. Kalian adalah tempat saya untuk kembali, disaat saya benar dan salah, disaat saya menang dan kalah, disaat saya suka dan duka.
5. Sabrina Mazaya sahabat teman seperjuangan di Manajemen Pemasaran yang telah menemani saya Kuliah Kerja Praktek selama 2 bulan di PT Nasmoco Gombel Semarang.
6. Seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran 2016 yang selalu memberi semangat dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.

ABSTRAK

PT Nasmoco Gombel Semarang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa yang memiliki strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dengan tetap mempertahankan pelanggan lama yang sudah ada dan meningkatkan pelanggan baru. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, PT Nasmoco Gombel Semarang memberi beberapa pelayanan salah satunya kemudahan dalam prosedur penjualan kendaraan pada PT Nasmoco Gombel Semarang yang efektif dan efisien.

Tujuan penelitian untuk mengetahui prosedur penjualan yang ada pada PT Nasmoco Gombel Semarang. Tipe penelitian ini deskriptif kualitatif. Data primer yang diperoleh berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung pada PT Nasmoco Gombel Semarang sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari referensi-referensi yang terkait dengan prosedur penjualan.

Dalam penulisan ini disimpulkan bahwa prosedur penjualan yang diberikan oleh PT Toyota Nasmoco Gombel Semarang terhadap konsumennya secara teknis sudah baik, memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian karena memenuhi prinsip mudah dan sederhana sesuai dengan standar operasional perusahaan. Hambatan yang terjadi pada PT Nasmoco Gombel Semarang berupa Unit kendaraan atau warna yang diinginkan konsumen sering tidak *ready*, konsumen harus menunggu unit yang diinginkan. Solusi untuk menghadapi hambatan tersebut dengan bagian administrasi bekerjasama dengan supervisor untuk melakukan *Matching Stock* pada cabang Nasmoco lainnya agar unit yang diinginkan konsumen tersedia.

Kata kunci : *prosedur, penjualan, dan mobil*

ABSTRACT

PT Nasmoco Gombel Semarang is a company engaged in the field of trade and services that have a strategy oriented to customer satisfaction, aiming to increase the number of customers while retaining existing customers that already exist and increase new customers. In customer satisfaction, PT Nasmoco Gombel Semarang gave some ease in servicing one vehicle sales procedure at PT Nasmoco Gombel Semarang effective and efficient.

The aim of research to find out the existing sales procedures in PT Nasmoco Gombel Semarang. This type of research is descriptive qualitative. The primary data obtained through interviews and direct observation in PT Nasmoco Gombel Semarang secondary data obtained from the references related to the sale procedure.

In this study, the results obtained in the form of a conclusion that the sale procedure provided by PT Toyota Nasmoco Gombel Semarang to consumers are technically good, to enable consumers to make purchases because they meet the principles of easy and simple in accordance with the standards operasioal company. Barriers that occurs in PT Nasmoco Gombel Semarang form kendraan Unit or color the customer wants is not always ready, consumers have to wait for the desired unit. The solution to the obstacles faced by the administration in cooperation with the supervisor to conduct the Stock Matching other Nasmoco branch for units that consumers want is available.

Keywords: *sales, procedures, and car*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dan tak lupa sholawat serta salam tetap tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Tugas Akhir ini penulis susun guna memperoleh Gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Diponegoro
2. Bapak Agung Budiatmo, S.Sos, MM, selaku Ketua Program DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Riandhita Eri Werdani S. MB, MSM selaku Dosen penguji Tugas Akhir.
4. Ibu Dra, Apriatni EP , Msi selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Bapak Guntur selaku Supervisor PT Nasmoco Gombel Semarang yang sudah membantu dan membagi ilmunya dalam melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di PT Nasmoco Gombel Semarang.
6. Mbak Dwi dan Mba Eka selaku Admin Sales Support yang telah memberikan pengarahan, pengalaman serta informasi dan membimbing

penulis selama melakukan penelitian untuk menyusun Tugas Akhir dan Kuliah Kerja Praktek (KKP) serta tidak lupa kepada karyawan yang lainnya untuk bimbingan dan pengarahan selama berada di PT. Nasmoco Gombel Semarang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran dari para pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan bagi kita semua. Aamiin.

Semarang, 1 Agustus 2019

Penulis

Nabila Amalia Ramadhanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	5
1.4 Landasan Teori	6
1.4.1 Pengertian Pemasaran	6
1.4.2 Manajemen Pemasaran	7
1.4.3 Pengertian Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	8
1.4.4 Pengertian Penjualan	11
1.4.4.1 Pengertian Penjualan Tunai	12
1.4.4.2 Pengertian Penjualan Kredit	13
1.4.5 Pengertian Prosedur Penjualan	13
1.4.6 Perilaku Konsumen dan Proses Keputusan Pembelian	14
1.4.6.1 Proses Pembelian	16

1.4.7	Pengertian Pelayanan	17
1.4.8	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
1.4.9	Pengertian Dimensi Kualitas Pelayanan	19
1.4.10	Prinsip Kualitas Pelayanan	21
1.5	Metode Penelitian	23
1.5.1	Tipe Penelitian	23
1.5.2	Jenis Data dan Sumber data	23
1.5.3	Metode Pengumpulan Data	25
 BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT NASMOCO GOMBEL		
SEMARANG		27
2.1	Sejarah PT Nasmoco Gobel Semarang	27
2.2	Perjalanan Jaringan PT Nasmoco.....	28
2.3	Logo Perusahaan	33
2.4	Visi, Misi, Catur Marga dan Kebijakan PT Nasmoco Gombel Semarang.....	35
2.5	Bidang Usaha PT Nasmoco Gombel Semarang.....	37
2.6	Struktur Organisasi PT Nasmoco Gombel Semarang	38
2.7	Deskripsi Jabatan.....	40
2.8	Hak dan Kewajiban PT Nasmoco Gombel Semarang	46
 BAB III PROSEDUR PENJUALAN MOBIL TOYOTA PADA PT NASMOCO GOMBEL SEMARANG.....		
47		47
3.1	Target Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	47
3.2	Tenaga Kerja Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang.....	47
3.3	Penjualan Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	48
3.4	Penjualan Mobil Toyota Secara Tunai Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	50
3.5	Penjualan Mobil Toyota Secara Kredit Pada PT Nasmoco Gombel Semarang.....	53
3.6	Perbedaan Prosedur Terhadap Perseorangan Dengan Perusahaan.....	56
3.7	Prosedur Pembayaran Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	58

3.8	Proses Penyerahan Kendaraan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	59
3.9	Pembuatan Surat-Surat Kendaraan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	60
3.10	Hambatan Yang Dihadapi Dalam Prosedur Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	63
3.11	Solusi Dari Hambatan Yang Dihadapi Saat Melakukan Prosedur Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	63
BAB IV PENUTUP		65
4.1	Kesimpulan.....	65
4.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Mobil Toyota Tahun 2016- 2018 Pada PT Nasmoco Gombel Semarang.....	3
Tabel 2.1 Kantor Cabang Nasmoco	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian	15
Gambar 2.1	Logo PT Nasmoco Gombel Semarang	34
Gambar 2.2	Logo Toyota Astra Motor	35
Gambar 2.3	Struktur Organisasi PT Nasmoco Gombel Semarang	39
Gambar 3.1	Prosedur Penjualan Mobil Toyota Secara Tunai Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	51
Gambar 3.2	Prosedur Penjualan Mobil Toyota Secara Kredit Pada PT Nasmoco Gombel Semarang	54
Gambar 3.3	Prosedur Pembayaran	57
Gambar 3.4	Prosedur Penyerahan Kendaraan	59
Gambar 3.5	Prosedur Pembuatan Surat-Surat Kendaraan	61