

BAB III

PROSEDUR PENJUALAN MOBIL TOYOTA PADA PT NASMOCO

GOMBEL SEMARANG

3.1 Target Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Penjualan merupakan hasil yang diperoleh perusahaan dari usahanya yang dapat menunjukkan berhasil / tidaknya perusahaan dalam menjual per unit mobilnya. PT Nasmoco Gombel Semarang menetapkan target penjualan setiap bulannya. Target penjualan yang dimiliki seorang *sales* berbeda-beda sesuai dengan *grade position* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seperti berikut:

1. Senior Sales : 7 Unit kendaraan
2. Eksekutif Sales : 5 Unit kendaraan
3. Sales Counter : 5 Unit kendaraan
4. Junior Sales : 3 Unit kendaraan
5. Trainee Sales : 1 Unit kendaraan

3.2 Tenaga Kerja Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

PT Nasmoco Gombel Semarang memiliki tenaga kerja penjualan yang disebut *sales*. *Sales* sangat mempengaruhi laba perusahaan karena tugas seorang *sales* melakukan penjualan unit kendaraan. Dalam melakukan penjualan seorang *sales* harus mampu bersaing dengan kompetitor dan memahami produk yang dijual. Seorang *Sales* jika mampu menyelesaikan target setiap bulannya akan mendapatkan hadiah berupa poin penjualan yang bertujuan agar *sales* memiliki semangat yang lebih untuk mampu menyelesaikan target setiap bulannya. *Sales*

bertanggung jawab pada kinerja penjualan, untuk mencapai kualitas kinerja yang baik Supervisor berperan dalam mengambil keputusan strategi penjualan dan bertanggung jawab atas kinerja *sales*. Supervisor selalu memantau penjualan tiap *sales* agar penjualan melebihi target yang diinginkan.

Status tenaga penjualan pada PT Nasmoco Gombel Semarang seluruh *sales* berstatus karyawan tidak tetap (*Outsourcing*), jika seorang *sales* tidak mencapai target dalam 1 tahun maka seorang *sales* tersebut mendapatkan surat peringatan bahkan dapat diberhentikan oleh perusahaan secara langsung sedangkan supervisor berstatus karyawan tetap. Berikut jumlah tenaga kerja pada PT Nasmoco Gombel Semarang:

1. Supervisor : 2 Tenaga kerja
2. Senior Sales : 3 Tenaga kerja
3. Eksekutif Sales : 14 Tenaga kerja
4. Sales Counter : 3 Tenaga kerja
5. Junior Sales : 10 Tenaga kerja
6. Trainee Sales : 5 Tenaga kerja

3.3 Penjualan Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Dalam melakukan penjualan unit mobil Toyota, PT Nasmoco Gombel Semarang memiliki 2 jenis konsumen yaitu perseorangan dan perusahaan.

Segmentasi konsumen merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh perusahaan. Segmentasi dilakukan PT Nasmoco Gombel terhadap perseorangan meliputi 2 jenis yaitu kelas menengah dan kelas atas. Segmentasi tersebut dibedakan berdasarkan pekerjaan dan penghasilan konsumen.

- Untuk segmentasi demografis untuk kelas menengah PT Nasmoco Gombel membagi pasarnya seperti:
 - a. Jenis Kelamin : Pria/wanita
 - b. Usia : Kurang lebih 25 Tahun
 - c. Pekerjaan : Pegawai, level up karyawan
 - d. Penghasilan : Kurang lebih 7 Juta/Bulan
- Untuk segmentasi demografis untuk kelas atas PT Nasmoco Gombel membagi pasarnya seperti:
 - a. Jenis Kelamin : Pria/wanita
 - b. Usia : Kurang lebih 30 Tahun
 - c. Pekerjaan : Level up manager, Pengusaha
 - d. Penghasilan : Kurang lebih 20 Juta/Bulan

Konsumen perusahaan atau Fleet User yang dimaksud adalah perusahaan dengan mengatas namakan perusahaannya pada STNK dan BPKB dengan minimal pembelian 3 unit. Pembeli dengan cara Fleet pada PT Nasmoco Gombel yaitu perusahaan swasta, contoh perusahaan kacang gajah dan kratingdeng. Perusahaan membeli unit kendaraan sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut. Unit yang sering dibeli oleh perusahaan yaitu Toyota Avanza dan Toyota Innova.

Prosedur penjualan fleet yang dilakukan oleh PT. Nasmoco Gombel Semarang secara umum telah di tetapkan oleh *Head Office* (HO). Prosedur ini sangat dibutuhkan oleh PT. Nasmoco Gombel, pada saat melakukan penjualan fleet mengharuskan adanya surat-surat penting agar dapat melakukan pembelian fleet karena pembelian fleet lebih dari 3 unit atau borongan yang biasanya perusahaan ini

sudah menjalin kerja sama dengan PT Nasmoco Gombel sebelumnya, jika perusahaan itu baru untuk melakukan pembelian fleet PT Nasmoco Gombel melakukan kunjungan langsung kepada perusahaan untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan tersebut. Penjualan fleet sangat berpengaruh pada pencapaian target penjualan untuk dealer PT. Nasmoco Gombel. Prosedur penjualan mobil Toyota pada PT Nasmoco Gombel Semarang meliputi:

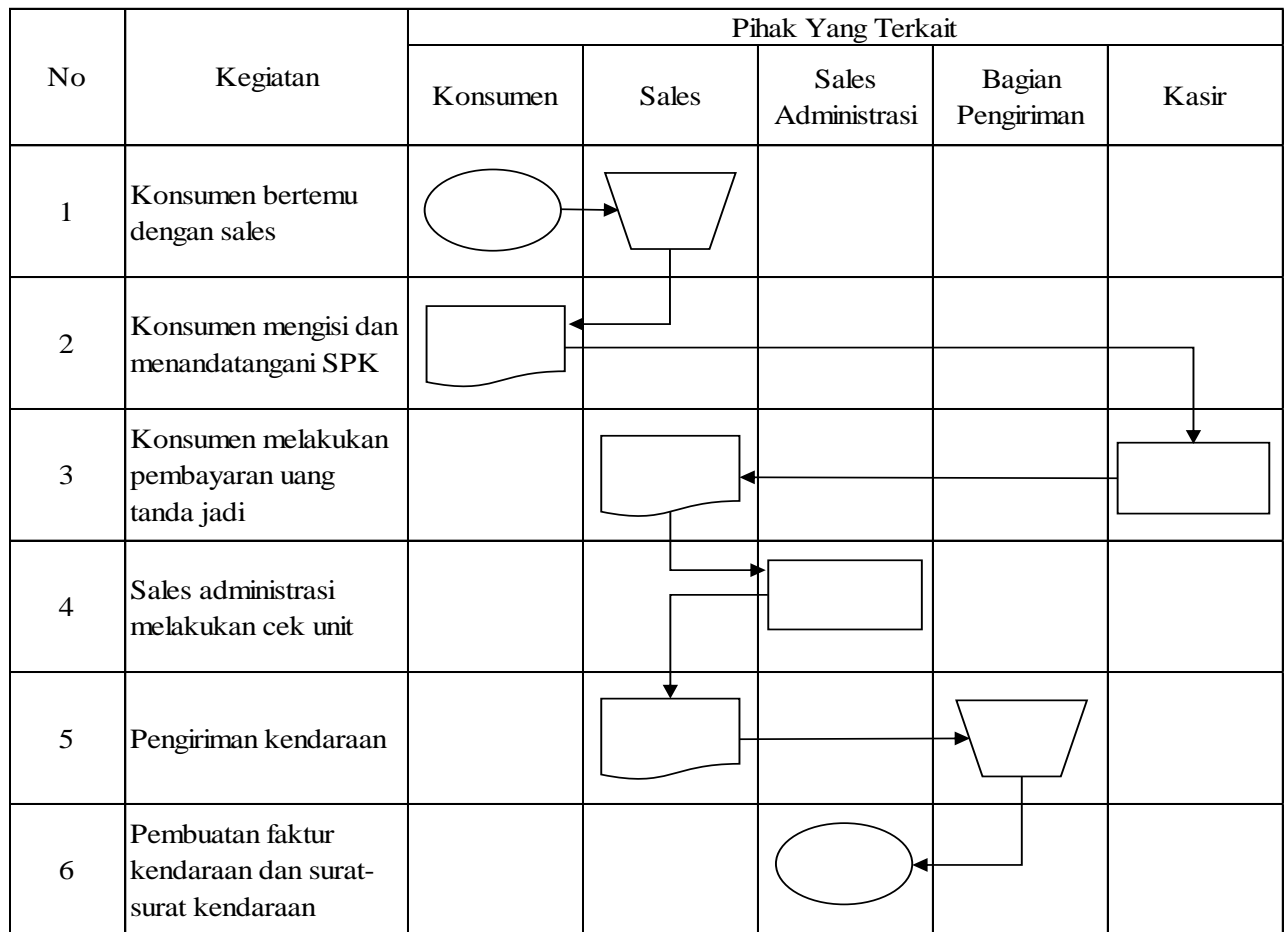
1. Prosedur Penjualan Mobil Toyota Secara Tunai
2. Prosedur Penjualan Mobil Toyota Secara Kredit

3.4 Penjualan Mobil Toyota Secara Tunai Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Pada penjualan secara tunai konsumen tidak perlu melakukan pengangsuran dalam pembayaran selama jangka waktu yang ditentukan sebagaimana bila konsumen melakukan pembayaran secara kredit. Proses pembayaran dengan tunai juga lebih cepat jika dibandingkan dengan cara pembayaran kredit karena konsumen tidak perlu menunggu *Purchase Order* (PO) dari pihak leasing yang biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama.

Dalam penjualan tunai, konsumen akan melakukan pembayaran lunas jika kendaraan yang akan dibeli sudah tersedia di dealer/stok kendaraan tersebut tersedia. Jika stok kendaraan sudah tersedia, maka unit tersebut dapat langsung diambil oleh konsumen atau dapat diatarkan langsung oleh bagian pengiriman sesuai alamat konsumen.

Gambar 3.1 Prosedur Penjualan Mobil Toyota Secara Tunai



Sumber: Diolah Penulis

Keterangan :

1. Konsumen bertemu dengan *sales* untuk melakukan pembelian unit mobil Toyota secara tunai. *Sales* menjelaskan tentang tipe dan harga kendaraan yang akan dibeli konsumen serta memberikan informasi tentang persyaratan dalam melakukan pembelian secara tunai.
2. Setelah konsumen menyepakati persyaratan maka *sales* meminta konsumen untuk mengisi dan menandatangani SPK (Surat Pemesanan Kendaraan), selanjutnya SPK ditanda tangani oleh Supervisor/Kepala Cabang.

3. Konsumen melakukan pembayaran uang tanda jadi sebesar Rp. 5.000.000 melalui kasir dan kuitansi diserahkan kepada *sales*.
4. Bagian administrasi akan melakukan pengecekan unit kendaraan yang dipesan oleh konsumen melalui sistem, apakah kendaraan yang diinginkan konsumen tersedia atau tidak, jika unit yang diinginkan konsumen tidak tersedia maka dilakukannya *Matching stock* pada *dealer* Nasmoco lainnya dengan pencarian unit yang sesuai pesanan konsumen. Jika dalam waktu 1 bulan unit belum tersedia maka konsumen dapat membatalkan pemesanannya. Konsumen yang telah membatalkan pesanannya uang tanda jadi dapat kembali sepenuhnya, karna kesalahan dari perusahaan.
5. Setelah kendaraan yang dipesan konsumen telah tersedia *sales* melakukan cetak BPK (Bukti Pengiriman Kendaraan) yang akan diserahkan kepada bagian pengiriman. Unit telah di validasi oleh bagian pengiriman maka kendaraan siap kirim kepada konsumen. Setelah kendaraan telah dikirim, konsumen melakukan pelunasan seluruh pembayaran melalui transfer bank PT Nasmoco Gombel Semarang
6. Permohonan buka faktur yang ditandatangani oleh konsumen dan pengajuan yang ditandatangani oleh Supervisor-Adh/ Kepala Cabang. Bagian administrasi akan menginput data faktur polisi berdasarkan data kepemilikan konsumen. Data faktur polisi yang telah diinput akan menghasilkan STNK dan BPKB.

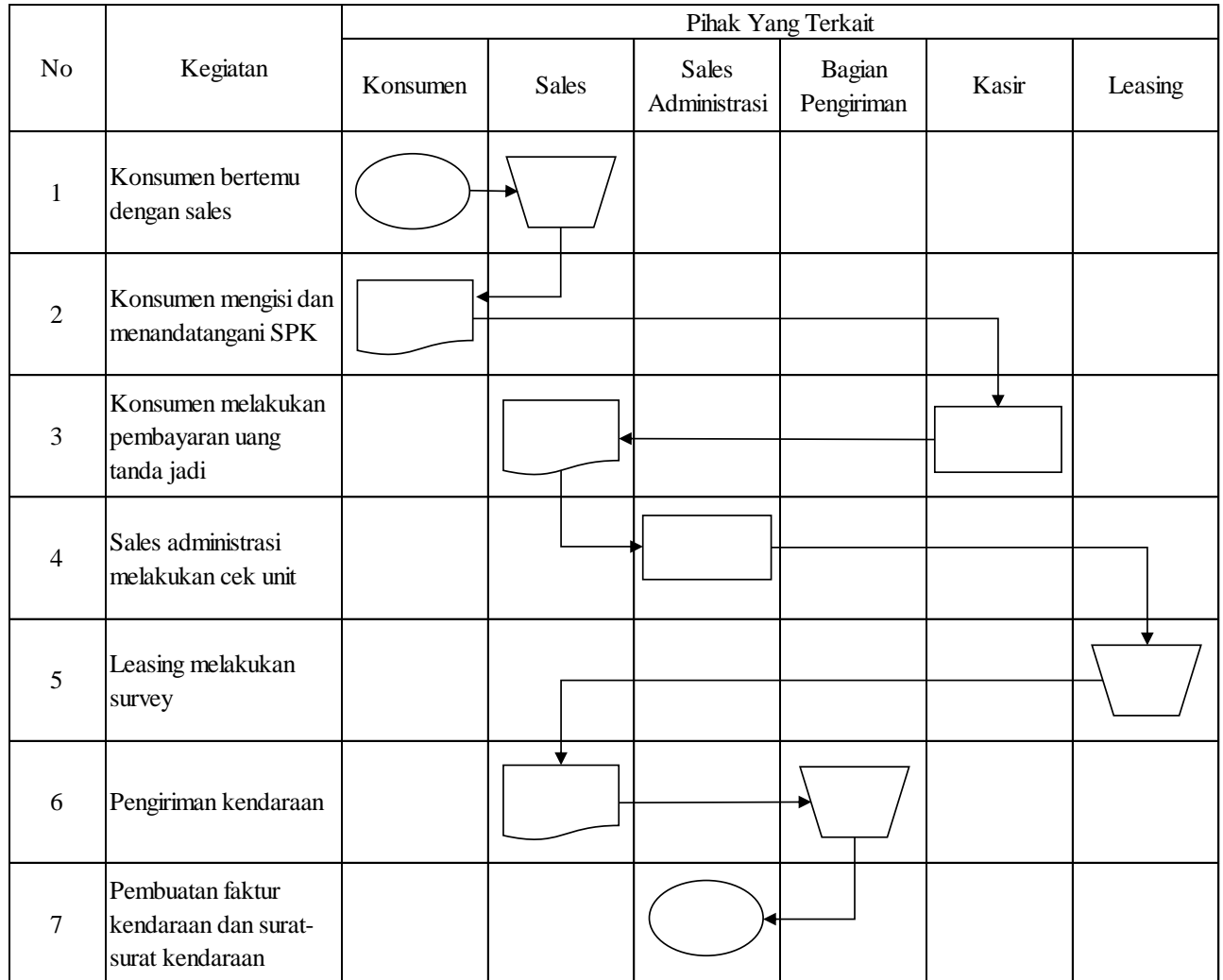
3.5 Penjualan Mobil Toyota Secara Kredit Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Prosedur penjualan secara kredit membutuhkan waktu yang lebih panjang dibandingkan dengan pembayaran secara tunai, karena konsumen harus menunggu *Purchase Order* (PO)/ surat persetujuan dari pihak *leasing*. *Leasing* yang berkerjasama dengan PT Nasmoco Gombel Semarang yaitu :

1. Mega Finance
2. Andalan Finance
3. Astra Credit Company
4. Mandiri Utama Finance
5. Mandiri Tunas Finance
6. BCA Finance
7. Mitsui
8. Toyota Astra Finance

Leasing memberikan asuransi kepada konsumen pembeli kredit dengan 2 macam pilihan yaitu asuransi semua resiko kendaraan dan asuransi kombinasi, dimana kombinasi tersebut meliputi 1 tahun asuransi semua resiko kendaraan dan 2 tahun asuransi kehilangan kendaraan. Asuransi tersebut sesuai dengan kesepakatan konsumen. Namun, dibandingkan dengan penjualan secara tunai, penjualan secara kredit lebih diminati oleh konsumen karena konsumen dapat membeli kendaraan Toyota dengan DP (uang muka) yang murah serta cicilan yang ringan.

Gambar 3.2 Prosedur Penjualan Secara Kredit



Sumber: Diolah Penulis

Keterangan :

1. Konsumen bertemu dengan *sales* untuk melakukan pembelian unit mobil Toyota secara kredit. *Sales* menjelaskan tentang tipe dan harga kendaraan yang akan dibeli konsumen serta memberikan informasi tentang persyaratan dalam melakukan pembelian secara kredit.

2. Setelah konsumen menyepakati persyaratan maka *sales* meminta konsumen untuk mengisi dan menandatangani SPK (Surat Pemesanan Kendaraan), selanjutnya SPK ditanda tangani oleh Supervisor/Kepala Cabang.
3. Konsumen melakukan pembayaran uang tanda jadi sebesar Rp. 5.000.000 melalui kasir dan kuitansi diserahkan kepada *sales*.
4. Bagian administrasi akan melakukan pengecekan unit kendaraan yang akan dibeli konsumen melalui sistem, apakah kendaraan yang diinginkan konsumen tersedia atau tidak, jika unit yang diinginkan konsumen tidak tersedia maka dilakukannya *Matching stock* pada *dealer* Nasmoco lainnya dengan pencarian unit yang sesuai pesanan konsumen. Jika dalam waktu 1 bulan unit belum tersedia maka konsumen dapat membatalkan pemesanannya. Konsumen yang telah membatalkan pesanannya uang tanda jadi dapat kembali sepenuhnya, karna kesalahan dari perusahaan.
5. Setelah konsumen sudah melengkapi persyaratan selanjutnya pihak leasing melakukan *survey* kepada konsumen untuk menyetujui atau menolak pengajuan kredit yang dilakukan oleh konsumen. Jika pengajuan kredit pembelian kendaraan diterima, maka leasing akan menerbitkan *Purchase Order* atau mengeluarkan surat persetujuan pembiayaan.
6. Setelah kendaraan yang dipesan konsumen telah tersedia *sales* melakukan cetak BPK (Bukti Pengiriman Kendaraan) yang akan diserahkan kepada bagian pengiriman. Unit telah di validasi oleh bagian pengiriman maka kendaraan siap kirim kepada konsumen.

7. Permohonan buka faktur yang ditandatangani oleh konsumen dan pengajuan yang ditandatangani oleh supervisor-Adh/ Kepala Cabang. Kemudian, bagian administrasi akan menginput data faktur polisi berdasarkan data kepemilikan konsumen. Data faktur polisi yang telah diinput akan menghasilkan STNK dan BPKB.

3.6 Perbedaan Prosedur Terhadap Perseorangan Dengan Perusahaan

Pada prosedur penjualan terhadap perusahaan, *sales* mengunjungi perusahaan tersebut dengan Supervisor untuk pengajuan Fleet dengan mempresentasikan sebuah unit mobil dengan lengkap. Fungsi Supervisor tersebut untuk mempermudah negosiasi antara perusahaan dengan PT Nasmoco Gombel.

Perbedaan prosedur perseorangan dengan perusahaan yaitu pada persyaratannya sebagai berikut:

A. Persyaratan pembelian secara tunai pada perseorangan

1. KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2. KK (Kartu Keluarga)
3. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

B. Persyaratan pembelian secara tunai pada perusahaan

1. Fotocopy SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
2. Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
3. Surat Keterangan Usaha
4. Rekening Koran
5. Surat Keterangan Domisili
6. Akta Pendirian Perusahaan

7. Fotocopy TDP (Tanda Daftra Perusahaan)

Penjualan unit mobil secara kredit membutuhkan banyak persyaratan karena penjualan secara kredit melibatkan pihak ketiga yaitu leasing, persyaratan tersebut sebagai bahan pertimbangan leasing. Berikut perbedaan persyaratan perseorangan dengan perusahaan:

A. Persyaratan pembelian secara kredit pada perseorangan

1. Fotocopy KTP Suami dan Istri
2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3. Fotocopy Bukti Kepemilikan Rumah (PBB, Rekening listrik)
4. Fotocopy Buku Tabungan 3 bulan terakhir
5. Slip gaji
6. Fotocopy Surat Keterangan Kerja
7. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

B. Persyaratan pembelian secara kredit pada perusahaan

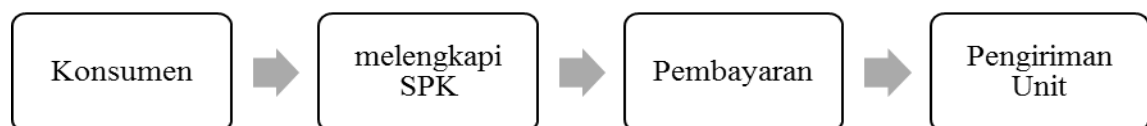
1. Fotocopy SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
2. Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
3. Rekening Koran 3 bulan terakhir
4. Surat Keterangan Domisili
5. Akta Pendirian Perusahaan
6. Fotocopy TDP (Tanda Daftra Perusahaan)
7. Fotocopy KTP Pemesan yang tertera dalam akta perusahaan seperti contoh KTP Direktur sebagai yang bertanggung jawab untuk buka faktur.

Konsumen harus menyerahkan beberapa persyaratan tersebut kepada pihak dealer sebelum melakukan pembelian kendaraan untuk melengkapi administrasi kendaraan yang akan dibeli oleh konsumen.

3.7 Prosedur Pembayaran Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Prosedur pembayaran merupakan inti utama dalam proses penjualan. Tahapan pembayaran ini dilakukan untuk memberi tanda bahwa kendaraan tersebut telah resmi menjadi milik konsumen. PT Nasmoco Gombel Semarang memberikan pelayanan prosedur pembayaran kepada konsumen dengan mudah, berikut prosedur pembayaran mobil Toyota:

Gambar 3.3 Prosedur Pembayaran



Sumber: PT Nasmoco Gombel Semarang

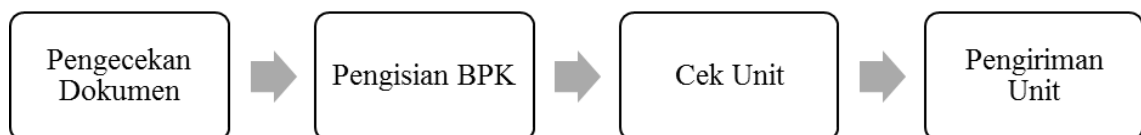
- 1) Konsumen melengkapi SPK (Surat Pesanan Kendaraan) berisi keterangan konsumen, tanggal pemesanan, warna, tipe, harga mobil.
- 2) Setelah SPK lengkap, konsumen melakukan pembayaran uang tanda jadi sesuai dengan tipe kendaraan semisal untuk mobil Toyota Avanza harus membayar uang tanda jadi Rp. 3.000.000 dan untuk kelas mobil Toyota Fortuner harus membayar uang tanda jadi Rp. 5.000.000 kepada kasir dan kasir akan memberikan kuitansi pembayaran tanda jadi.

- 3) Jika unit yang dipesan tersedia maka unit dikirim kekonsumen sesuai dengan pesanan.

3.8 Proses Penyerahan Kendaraan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Setelah konsumen melunasi pembayaran secara tunai dan jika pembayaran secara kredit sudah ada persetujuan dari leasing dan unit pun sudah tersedia. *Delivery order* di buat oleh bagian administrasi PT. Nasmoco dan akan diberikan kepada konsumen saat kendaraan telah tiba di alamat konsumen. *Delivery order* kemudian akan ditandatangani oleh bagian ADH, Supervisor, Salesman, serta pembeli. Dokumen *Delivery Order* berisi tentang data kendaraan yang meliputi nama pembeli, alamat pembeli, nomor telephone, merk serta tipe kendaraan, nomor rangka, nomor mesin, tahun kendaraan, warna kendaraan, serta gesekan kendaraan.

Gambar 3.4 Prosedur Penyerahan Kendaraan



Sumber: PT Nasmoco Gombel Semarang

- 1) Pengecekan dokumen konsumen seperti SPK dan kuitansi pembayaran.
- 2) *Sales* mengisi BPK (Bukti Pengiriman Kendaraan) lalu *Delivery Order* dibuat rangkap 3 (Tiga) yaitu : lembar 1 (pertama) berwarna putih di serahkan kepada pihak PDS, lembar 2 (kedua) berwarna kuning di serahkan ke bagian satpam , lembar 3 (ketiga) berwarna hijau diberikan kepada admin.

- 3) PDS (*Pre Delivery Service*) / gudang menerima BPK dari *sales* dan menyiapkan kendaraan sesuai keterangan pada BPK. Pengecekan unit oleh bagian PDS jika unit sudah siap untuk dikirim, maka bagian PDS menghubungi *sales*.
- 4) Semua persyaratan sudah lengkap maka pengiriman unit kepada konsumen oleh *sales* atau dilakukan pengantaran dengan towing sesuai permintaan konsumen

3.9 Pembuatan Surat-Surat Kendaraan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

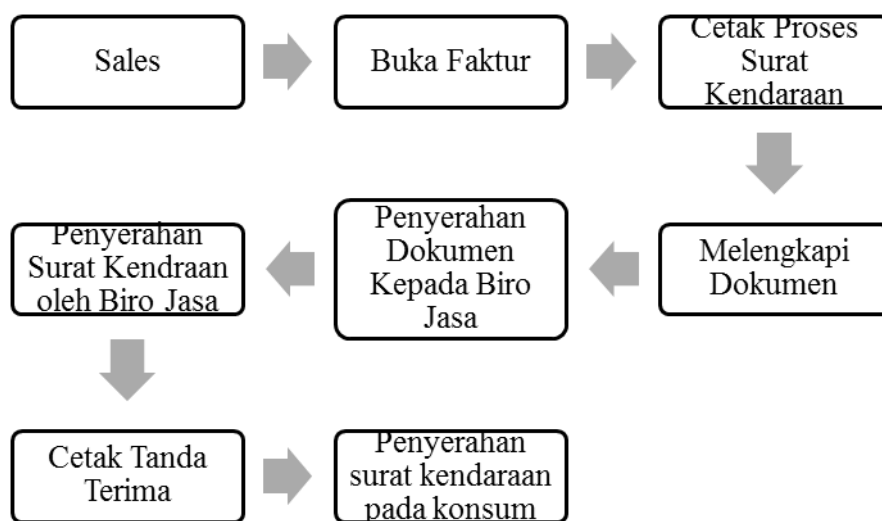
BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor sedangkan STNK, adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan oleh SAMSAT

Faktur merupakan surat dokumen yang diperlukan saat proses pembuatan STNK dan BPKB. Faktur yang sebelumnya telah ditanda tangani *sales*, konsumen, dan supervisor diserahkan ke bagian Administrasi STNK/BPKB. Adapun surat-surat yang disertakan untuk kelengkapan buka faktur yaitu :

1. Kuitansi
2. SP3 (no kerangka kendaraan)
3. Surat keterangan proses STNK
4. Gesekan No. Rangka dan No. Mesin
5. KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)

Proses pembuatan STNK menghabiskan waktu maksimal 14 hari. Sedangkan, proses pembuatan BPKB menghabiskan waktu yang berkisar antara 1 bulan s/d 3 bulan. Dealer akan memberikan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor bantuan yang disertai dengan surat jalan kendaraan agar konsumen dapat menggunakan kendaraan tersebut sebelum diterbitkannya STNK serta BPKB

Gambar 3.5 Prosedur Pembuatan Surat-Surat Kendaraan



Sumber: Diolah Penulis

- 1) *Sales* membuka faktur, faktur adalah bukti bahwa kendaraan tersebut sudah dibeli atas nama konsumen. Faktur itu sendiri rangkap 4 yaitu, untuk BPKB, untuk STNK, Pemilik Dealer dan Sertifikat Nomor Indentifikasi Kendaraan. Melakukan Cheking data AFI untuk di upload ke TAM (Toyota Astra Motor) kurang lebih 7 hari faktur turun ke dealer.
- 2) Cetak kwitansi dan surat keterangan proses surat kendaraan. Penempelan Materai 6000 di kuitansi dan ditanda tangani oleh ADH dilengkapi cap PT Nasmoco Gombel.

- 3) Melengkapi dokumen proses surat kendaraan untuk perseorangan berupa surat jalan sementara, STCK (Surat Tanda Coba Kendaraan), Gesekan Nomor rangka dan Nomor mesin, KTP asli untuk wilayah Semarang, Kab Semarang dan Kabupaten Demak untuk luar kota hanya melampirkan fotocopy KTP. Sedangkan untuk badan usaha seperti PT, CV, Koperasi, Firma dll harus menyertakan kelengkapan sebagai berikut: Fotocopy NPWP, Fotocopy TDP (Tanda Daftar Perusahaan), Fotocopy KTP Penanggung jawab, Fotocopy Akte perusahaan, Fotocopy SIUP (Surat Ijin Usaha Pendirian), Surat kuasa asli dari perusahaan, Surat permohonan pengajuan STNK dan BPKB.
- 7) Penyerahan seluruh berkas STNK ke biro jasa (biro jasa Kopranas Semarang atau biro jasa ABB (Anugrah Bersama Bambang))
- 8) Penyerahan STNK oleh birojasa ke PT Nasmoco Gombel dengan menyertakan kwitansi penagihan proses BBN dari biro jasa pada PT Nasmoco Gombel.
- 9) Pencetakan tanda terima STNK dengan 2 rangkap untuk admin dan customer dan pemberian informasi dari admin STNK kepada *Sales* bahwa STNK sudah jadi
- 10) Penyerahan STNK yang sudah jadi kepada customer. Kurang lebih 3-6 bulan dari tanggal STNK jadi, BPKB dikirim ke PT Nasmoco Gombel oleh birojasa.

3.10 Hambatan yang Dihadapi Dalam Prosedur Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Berdasarkan observasi dan dari hasil wawancara kepada bagian Supervisor maupun *sales* PT. Nasmoco Gombel Semarang, dapat diuraikan berbagai hambatan yang harus dihadapi dalam melaksanakan prosedur penjualan antara lain :

- 1) Unit kendaraan atau warna yang diinginkan konsumen sering tidak *ready*, konsumen harus menunggu unit yang diinginkan.
- 2) Pada saat pembelian secara kredit sering terjadi konsumen tidak memenuhi persyaratan *leasing*.
- 3) Keterlambatan *leasing* dalam pembayaran ke *dealer* atau PT. Nasmoco Gombel Semarang.
- 4) Keterlambatan BPKB adanya perbedaan/kesalahan penulisan data pemillik ataupun kendaraan antara faktur, STNK dengan KTP dalam data BPKB.

3.11 Solusi Dari Hambatan Yang Dihadapi Saat Melakukan Prosedur Penjualan Pada PT Nasmoco Gombel Semarang

Setelah terdapat beberapa hambatan – hambatan yang terjadi pada proses penjualan, PT Nasmoco Gombel Semarang selalu berusaha untuk mengatasi hambatan – hambatan tersebut. Beberapa langkah – langkah yang dilakukan oleh PT Nasmoco Gombel Semarang dalam mengatasi hambatan – hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut:

- 1) Administrasi bekerjasama dengan supervisor untuk melakukan *Matching Stock* (penukaran unit) pada cabang Nasmoco lainnya agar unit yang diinginkan konsumen tersedia.

- 2) Jika customer tidak memenuhi syarat *leasing* tersebut, maka sales akan menawarkan *leasing* lain untuk customer tersebut agar diterima persyaratannya.
- 3) Keterlambatan pembayaran *leasing* maka perusahaan melakukan penagihan kepada *leasing* pada setiap minggu.
- 4) Adanya lebih dari 1 bagian pengecekan BPKB agar dapat mengurangi kesalahan dan mempercepat pembuatan.