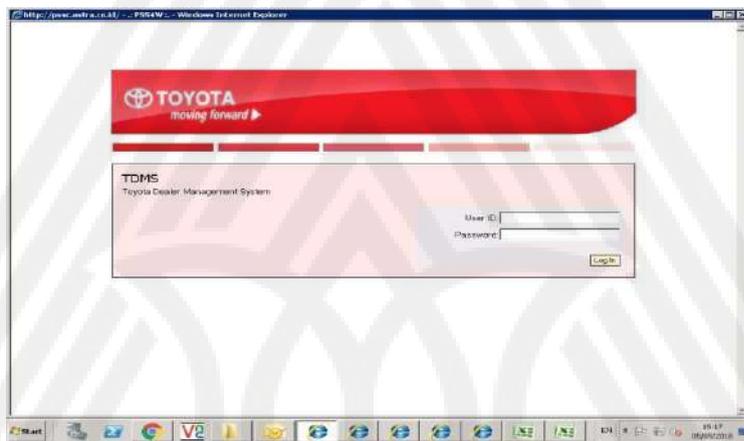


## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Pelaksanaan kerja pada Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

Dalam pelaksanaan kerja yang dilakukan penulis pada Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru, penulis membuat Order Pengurusan Dokumen (OPD) dalam hal tersebut akan dijelaskan pada gambar di bawah ini :

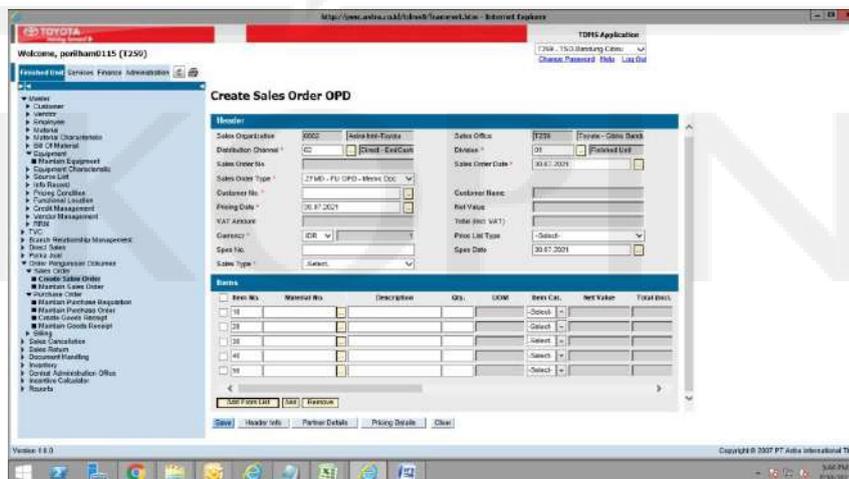
**Gambar 6. Aplikasi Sistem Toyota Dealer Management System (TDMS)**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

1. Pada pembuatan Order Pengurusan Dokumen (OPD) menggunakan Aplikasi Toyota Dealer Management System (TDMS), dalam pelaksanaannya penulis membuka aplikasi Toyota Dealer Management System (TDMS) memasukan User id dan Password.

**Gambar 7. Menu Create Sales Order, Order Pengurusan Dokumen (OPD)**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- Setelah memasukan User id dan Password, penulis melakukan pengisian data di menu create sales order yang dimana data ini diisi dari Surat Pesanan Kendaraan (SPK).

**Gambar 8. Menu Display Equipment**

**Display Equipment**

**General Data**

Equipment No.	MHKAATBAXM004589	Equipment Desc.	HAZU 1.0E GR SP34E CVT 155
Police Registration No.		Equipment Category	S - Vehicle
Valid Date From	24.02.2021	Valid Date To	31.12.9999
Authorization Group	T000	Vehicle Model	-Select-
System Status	ESTOEDL	User Status	PREP < Multiple (1) >

**Manufacturer Details**

Chassis No.	MHKAATBAXM004589	Engine No.	162 A604662
Manufacturer Name	TOYOTA	Model No.	A2505AT025
Construction Month / Year	-Select- 2021	Country	-Select-
Begin Warranty	01.01.1980	End Warranty	31.12.9999

**Classification Data**

Characteristic Desc.	Value
color	
COLOR_NEW_CAR	T.W09 WHITE
COLOR_NEW	T.W09 WHITE

**Stock Data**

Plate	1254	Toyota - Class Brand		Storage Location	2006	New Car	
-------	------	----------------------	--	------------------	------	---------	--

Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- Setelah melakukan pengisian data dari Surat Pesanan Kendaraan (SPK) lalu penulis memasukan nomor rangka kendaraan dan kode warna kendaraan di menu display equipment.

**Gambar 9. Menu memilih Vendor**

**Vendor**

Search Vendor

Vendor No.	or	Vendor Name	or
------------	----	-------------	----

[Search] [Clear]

**List of Vendor**

Vendor No.	Vendor Name

Records Per Page: [10] [20] [50] [100]

Search Results: 0

Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- 4. Setelah melakukan pengisian nomor rangka kendaraan dan kode warna kendaraan di menu display equipment, lalu penulis mengisi nama vendor.

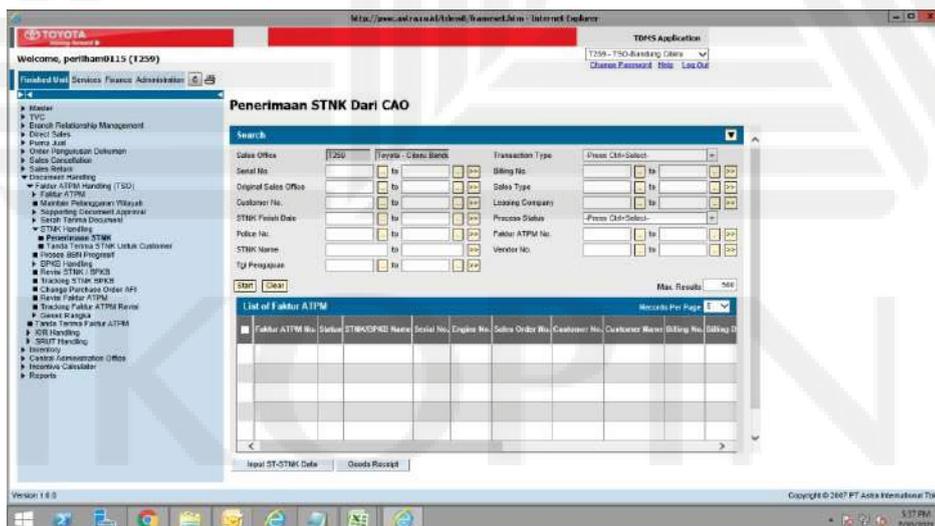
**Gambar 10. Menu penyelesaian Order Pengurusan Dokumen (OPD)**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- 5. Setelah semua lengkap dan terisi Order Pengurusan Dokumen (OPD) di print dan disatukan dengan Surat Pesanan Kendaraan (SPK) Setelah membuat Order Pengurusan Dokumen (OPD), selanjutnya penulis membuat Tanda Terima STNK yang akan dijelaskan di bawah ini :

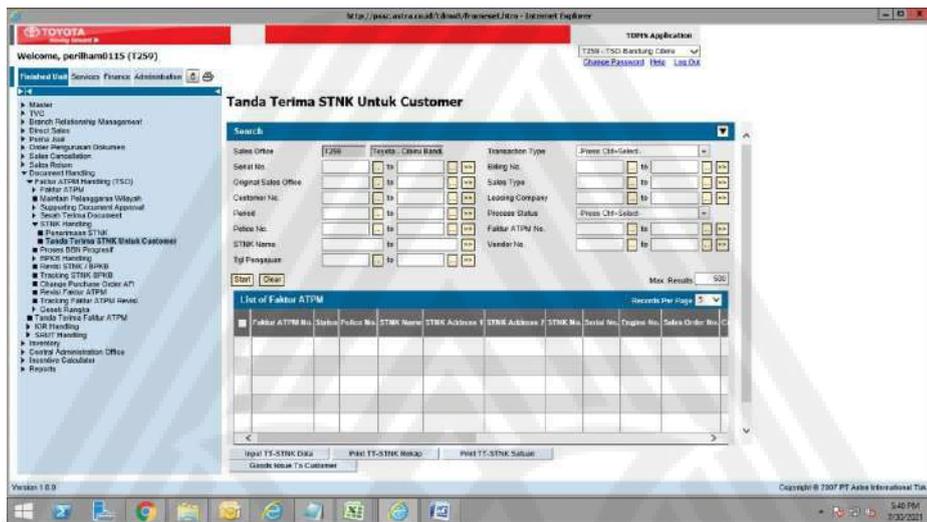
**Gambar 11. Menu Penerimaan STNK Dari CAO**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- 6. Pada gambar 11. Memperlihatkan penerimaan STNK dari Centralized Aministration Office (CAO) yang dimana di dalamnya mengisi Nomor rangka kendaraan dan plat nomor kendaraan.

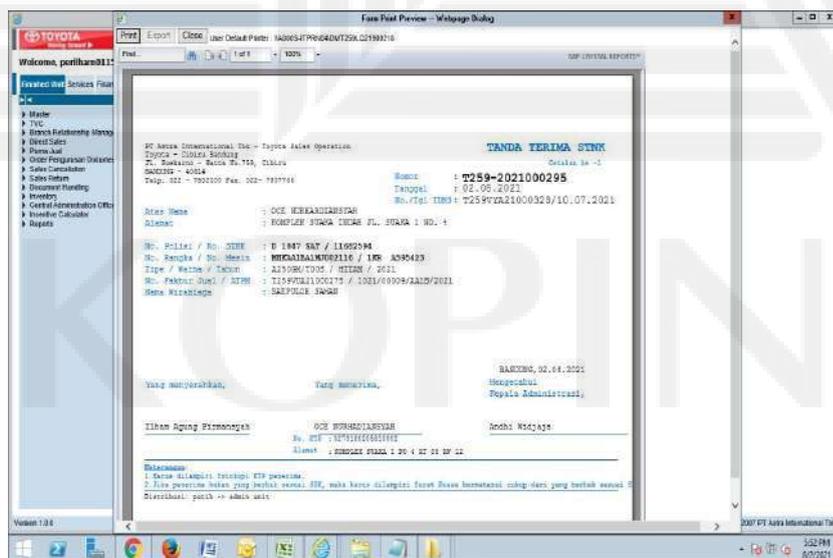
**Gambar 12. Menu Tanda Terima Stnk Untuk Customer**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

- 7. Memperlihatkan penerimaan STNK dari Centralized Aministration Office (CAO) yang dimana di dalamnya mengisi Nomor rangka kendaraan dan plat nomor kendaraan, pada tanda terima STNK ini akan diserahkan kepada Customer.

**Gambar 13. Menu penyelesaian Tanda Terima STNK**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 Cabang Cibiru

8. Pada gambar 13. Memperlihatkan menu penyelesaian Tanda Terima STNK yang akan di print dan diserahkan kepada Customer

#### 4.2 Target Penjualan AUTO 2000 cabang Cibiru

Penjualan merupakan hasil yang diperoleh perusahaan dari usahanya yang dapat menunjukkan berhasil/tidaknya perusahaan dalam menjual per unit mobilnya. AUTO 2000 cabang Cibiru menetapkan target penjualan setiap bulannya. Target penjualan yang dimiliki seorang *sales* berbeda-beda sesuai dengan posisi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seperti berikut:

1. *Senior Sales* : 11 Unit kendaraan
2. *Eksekutif Sales* : 7 Unit Kendaraan
3. *Counter Sales* : 8 Unit kendaraan
4. *Sales Assistant/Junior Sales* : 4 Unit kendaraan

#### 4.3 Tenaga Kerja Penjualan AUTO 2000 cabang Cibiru

AUTO 2000 cabang Cibiru memiliki tenaga kerja penjualan yang disebut *sales/wiraniaga*. *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 bonus 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 AUTO 2000 cabang Cibiru *sales* dan *supervisor* berstatus karyawan tetap. Sedangkan *Junior Sales/Sales Assistant* berstatus karyawan tidak tetap (*Outsourcing*). Jika *sales* tidak mencapai target dalam satu tahun maka seorang *sales* tersebut mendapatkan surat peringatan bahkan dapat diberhentikan oleh perusahaan secara langsung.

Berikut jumlah tenaga kerja penjualan pada AUTO 2000 cabang Cibiru :

1. *Supervisor* : 1 Tenaga kerja
2. *Senior Sales* : 2 Tenaga kerja
3. Eksekutif Sales : 6 Tenaga kerja
4. *Sales Counter* : 1 Tenaga kerja
5. *Sales Assistant/Junior Sales* : 10 Tenaga kerja

#### 4.4 Penjualan Mobil Toyota AUTO 2000 cabang Cibiru

Dalam melakukan penjualan unit mobil Toyota, AUTO 2000 cabang Cibiru memiliki dua jenis konsumen yaitu perseorangan dan perusahaan. Segmentasi konsumen merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh perusahaan. Segmentasi dilakukan AUTO 2000 cabang Cibiru terhadap perseorangan meliputi dua jenis yaitu kelas menengah dan kelas atas. Segmentasi tersebut dibedakan berdasarkan pekerjaan dan penghasilan konsumen.

Konsumen perusahaan adalah perusahaan dengan mengatas namakan perusahaannya pada STNK dan BPKB dengan minimal pembelian lima unit. Konsumen perusahaan yang paling banyak membeli pada AUTO 2000 cabang Cibiru yaitu Koperasi PJT dan PT Trans Antar Nusabird. Perusahaan membeli unit kendaraan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Unit yang sering dibeli yaitu Toyota Rush dan Toyota HIace.

Prosedur penjualan kepada perusahaan yang dilakukan oleh AUTO 2000 cabang Cibiru secara umum telah ditetapkan oleh *Head Office* (HO). Prosedur ini sangat dibutuhkan oleh AUTO 2000 cabang Cibiru, pada saat melakukan penjualan kepada perusahaan mengharuskan adanya surat-surat penting agar dapat melakukan pembelian karena pembelian lebih dari lima unit atau borongan yang biasanya perusahaan sudah menjalin kerja sama dengan AUTO 2000 cabang Cibiru. Jika perusahaan baru melakukan pembelian, AUTO 2000 cabang Cibiru melakukan kunjungan langsung kepada perusahaan untuk menjalin

kerjasama dengan perusahaan tersebut. Penjualan kepada perusahaan sangat berpengaruh pada pencapaian target penjualan untuk dealer AUTO 2000 cabang Cibiru. Prosedur penjualan mobil Toyota pada AUTO 2000 cabang Cibiru meliputi :

1. Prosedur penjualan secara tunai
2. Prosedur penjualan secara kredit

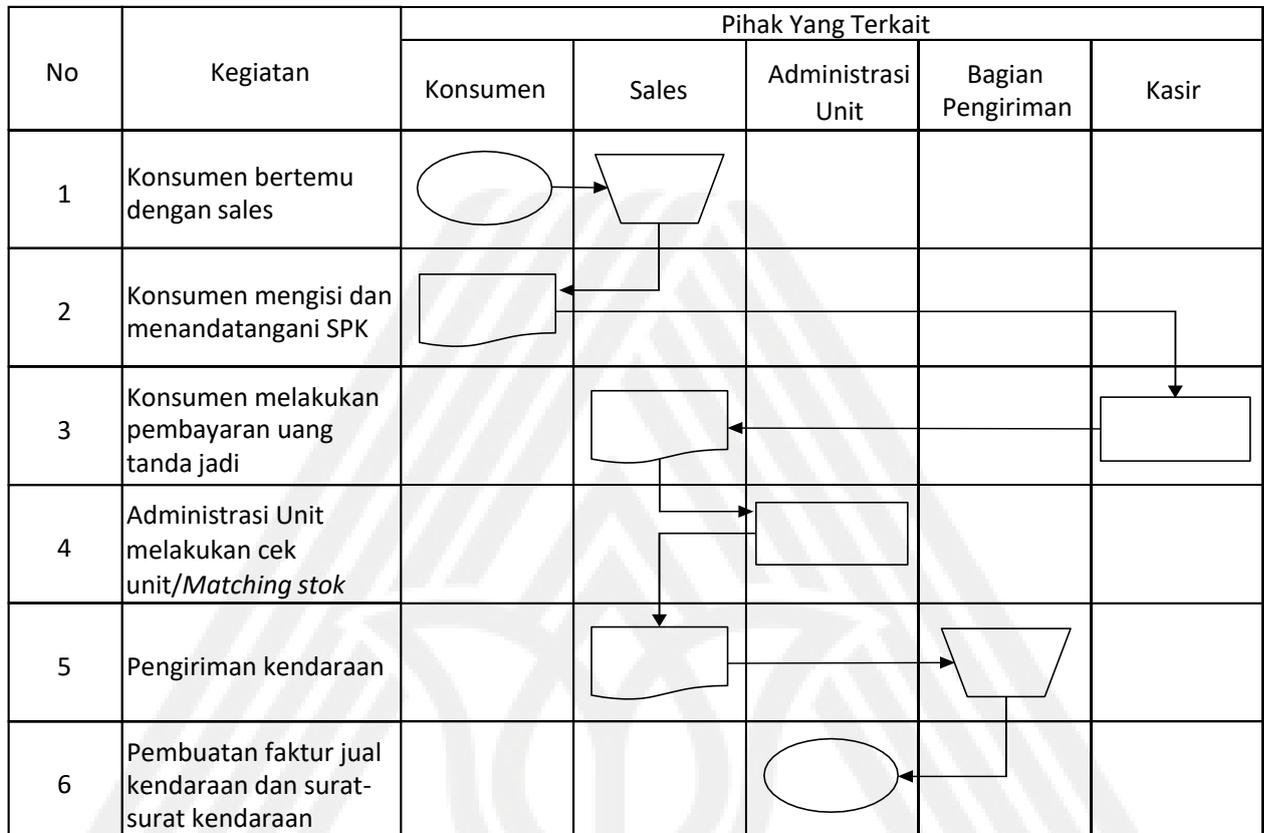
#### 4.4.1. Penjualan Mobil Secara Tunai AUTO 2000 cabang Cibiru

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 secara tunai 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 kendaran tersebut tersedia. Jika stok kendaraan sudah tersedia, makan unit dapat langsung diambil oleh konsumen atau dapat diantar langsung oleh bagian pengiriman sesuai alamat konsumen

IKOPIN

**Gambar 14. Prosedur Penjualan Tunai AUTO 2000 cabang Cibiru**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

Keterangan :

1. Konsumen bertemu dengan *sales* untuk melakukan pembelian unit mobil Toyota secara tunai. *Sales* menjelaskan tentang tipe, harga, dan diskon 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 unit 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* AUTO 2000 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 keterlambatan dari perusahaan.
5. Setelah kendaraan yang dipesan konsumen telah tersedia *sales* melakukan cetak Bukti Serah Terima Kendaraan (BSTB) yang akan diserahkan kepada konsumen. Lalu *sales* membuat Surat Order Kirim Kendaraan (OKK) yang diserahkan ke *driver unit* apabila telah di validasi oleh bagian pengiriman maka kendaraan siap kirim kepada konsumen. Setelah kendaraan telah dikirim, konsumen melakukan pelunasan seluruh pembayaran melalui transfer bank.
6. Permohonan buka faktur yang ditandatangani oleh konsumen dan pengajuan yang ditandatangani oleh Supervisor, Kepala Administrasi dan Kepala Cabang. Bagian administrasi akan menginput data faktur polisi berdasarkan data kepemilikan konsumen. Data faktur polisi yang telah diinput akan menghasilkan STNK dan BPKB.

#### 4.4.2. Penjualan Mobil Secara Kredit AUTO 2000 cabang Cibiru

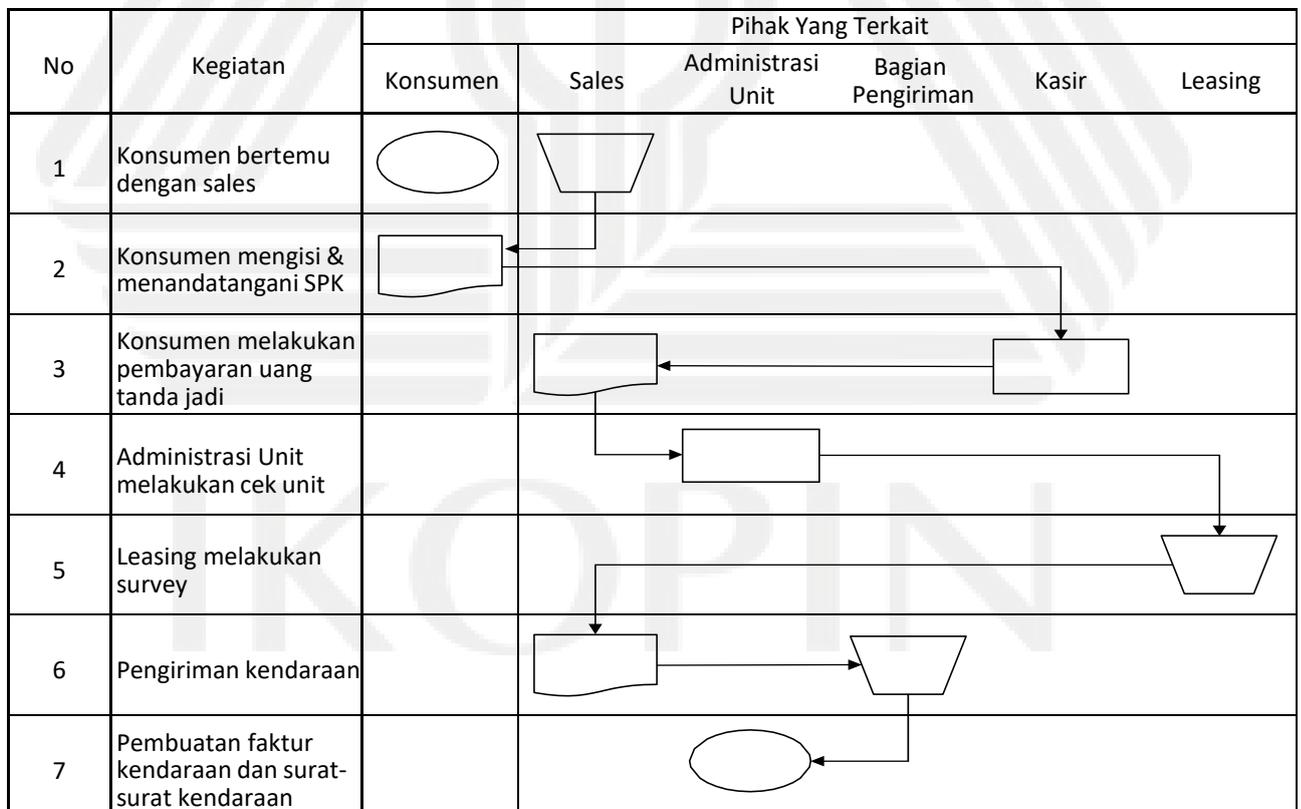
Prosedur penjualan secara kredit membutuhkan waktu yang lebih panjang dibandingkan dengan penjualan secara tunai, karena konsumen harus menunggu *Purchase Order* (PO)/surat persetujuan dengan pihak *leasing*. *Leasing* dan bank yang bekerjasama dengan AUTO 2000 cabang Cibiru, yaitu :

1. ACC
2. TAFS

3. Toyota Astra Finance
4. BCA Finance
5. Maybank
6. Permata Bank
7. BRI

*Leasing* memberikan asuransi kepada konsumen pembeli kredit dengan dua macam pilihan yaitu asuransi semua resiko kendaraan dan asuransi kombinasi. Kombinasi tersebut meliputi satu tahun asuransi semua resiko kendaraan dan dua tahun asuransi kehilangan kendaraan. Asuransi tersebut sesuai dengan kesempatan konsumen. Namun, dibandingkan dengan penjualan secara tunai, penjualan secara kredit lebih diminati oleh konsumen karena konsumen dapat membeli kendaraan dengan uang muka (DP) yang terjangkau serta cicilan yang ringan setiap bulannya.

**Gambar 15. Prosedur Penjualan Kredit AUTO 2000 cabang Cibiru**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

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 menyetujui persyaratan maka *sales* meminta konsumen untuk mengisi dan menandatangani SPK (Surat Pemesanan Kendaraan), selanjutnya SPK ditandatangani 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 unit 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* AUTO 2000 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 keterlambatan 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 OKK (Order Kirim Kendaraan) yang akan diserahkan kepada bagian pengiriman. Apabila *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, Kepala Administrasi, dan 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.

4.5. Perbedaan Persyaratan Pembelian Perseorangan Dan Perusahaan  
Prosedur penjualan kepada perusahaan, sales mengunjungi perusahaan dengan supervisor lalu mempresentasikan satu unit mobil dengan lengkap. Fungsi supervisor mempermudah negosiasi antara perusahaan dengan AUTO 2000 cabang Cibiru.

Perbedaan persyaratan perseorangan dengan perusahaan, yaitu :

A. Persyaratan pembelian secara tunai perseorangan

- KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- KK (Kartu Keluarga)
- NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada

B. Persyaratan pembelian secara tunai perusahaan

- Fotocopy SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
- Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- Surat Keterangan Usaha
- Surat Keterangan Domisili
- Akta Pendirian Perusahaan
- Fotocopy TDP (Tanda Daftar Perusahaan)

Penjualan secara kredit membutuhkan beberapa persyaratan, karena penjualan secara kredit melibatkan pihak ketiga yaitu *leasing*, persyaratan tersebut sebagai bahan pertimbangan *leasing*.

Berikut perbedaan persyaratan perseorangan dan perusahaan :

A. Persyaratan pembelian secara kredit perseorangan

- Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- Fotocopy buku tabungan tiga bulan terakhir
- Slip gaji
- NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika ada

B. Persyaratan pembelian secara kredit perusahaan

- Fotocopy SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
- Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- Rekening koran tiga bulan terakhir
- Surat Keterangan Domisili
- Akta Pendirian Perusahaan
- Fotocopy TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
- Fotocopy KTP Pemesan yang tertera dalam akta perusahaan seperti contoh KTP Direktur yang bertanggung jawab untuk buka faktur

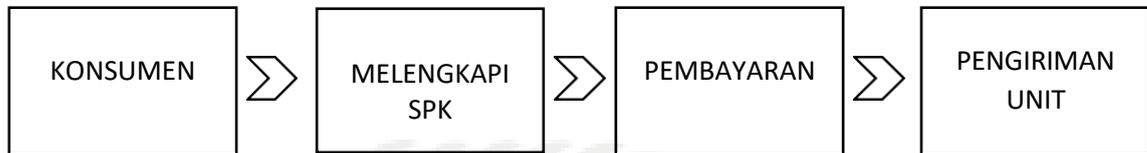
Konsumen harus menyerahkan semua persyaratan tersebut kepada *dealer* sebelum melakukan pembelian kendaraan. Konsumen perusahaan harus memiliki semua persyaratan karena pembelian mobil lebih dari satu unit.

#### 4.6 Prosedur Pembayaran Mobil Toyota AUTO 2000 cabang Cibiru

Prosedur pembayaran merupakan inti utama dalam proses penjualan.

Tahapan pembayaran ini dilakukan sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut telah resmi menjadi milik konsumen. PT Astra International, Tbk AUTO 2000 cabang Cibiru memberikan pelayanan prosedur pembayaran kepada konsumen dengan mudah, berikut prosedur pembayaran mobil Toyota :

**Gambar 16. Prosedur Pembayaran**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

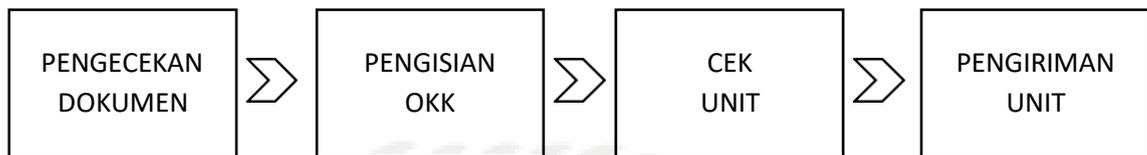
Keterangan :

- Konsumen melengkapi SPK (Surat Pesanan Kendaraan) berisi keterangan konsumen, tanggal pemesanan, warna, tipe, harga mobil.
- Setelah SPK lengkap, konsumen melakukan pembayaran uang tanda jadi sesuai dengan tipe kendaraan semisal untuk mobil Toyota Rush membayar uang tanda jadi Rp. 3.000.000 dan untuk mobil Toyota Fortuner membayar uang tanda jadi Rp.5.000.000 kepada kasir dan kasir akan memberikan kuitansi pembayaran tanda jadi.
- Jika unit yang dipesan tersedia di *dealer* maka unit dikirim ke konsumen sesuai dengan pesanan.

#### 4.7 Proses Penyerahan Kendaraan AUTO 2000 cabang Cibiru

Setelah konsumen melunasi pembayaran secara tunai dan pembayaran secara kredit sudah ada persetujuan dari *leasing* dan unit pun sudah tersedia. *Delivery order* (DO) di buat oleh bagian Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru dan akan diberikan kepada konsumen saat kendaraan telah tiba di alamat konsumen. *Delivery order* kemudian akan ditandatangani oleh Kepala Cabang, Kepala Administrasi, Supervisor, Salesman. Dokumen *Delivery Order* berisi tentang data kendaraan yang meliputi nama pembeli, alamat pembeli, nomor telepon, merk serta tipe kendaraan, nomor rangka, nomor mesin, tahun kendaraan, warna kendaraan, serta gesekan kendaraan.

**Gambar 17. Prosedur Penyerahan Kendaraan**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

Keterangan :

- Pengecekan dokumen konsumen seperti SPK (Surat Pesanan Kendaraan) dan kuitansi pembayaran.
- *Sales* mengisi OKK (Order Kirim Kendaraan) lalu *Delivery Order* dibuat rangkap 2 (Dua) yaitu : lembar 1 (pertama) berwarna putih di serahkan kepada pihak Administrasi Unit, lembar 2 (kedua) berwarna kuning di serahkan kepada Administrasi STNK.
- PDS (*Pre Delivery Service*)/gudang menerima gesekan no rangka kendaraan dari Administrasi Unit dan menyiapkan kendaraan sesuai keterangan pada gesekan no rangka. Pengecekan unit oleh bagian PDS jika unit sudah siap untuk dikirim, maka bagian PDS menghubungi *sales*.
- Semua persyaratan sudah lengkap maka pengiriman unit kepada konsumen oleh *sales* atau dilakukan pengantaran dengan *driver* sesuai permintaan konsumen.

#### 4.8 Pembuatan Surat-Surat Kendaraan AUTO 2000 cabang Cibiru

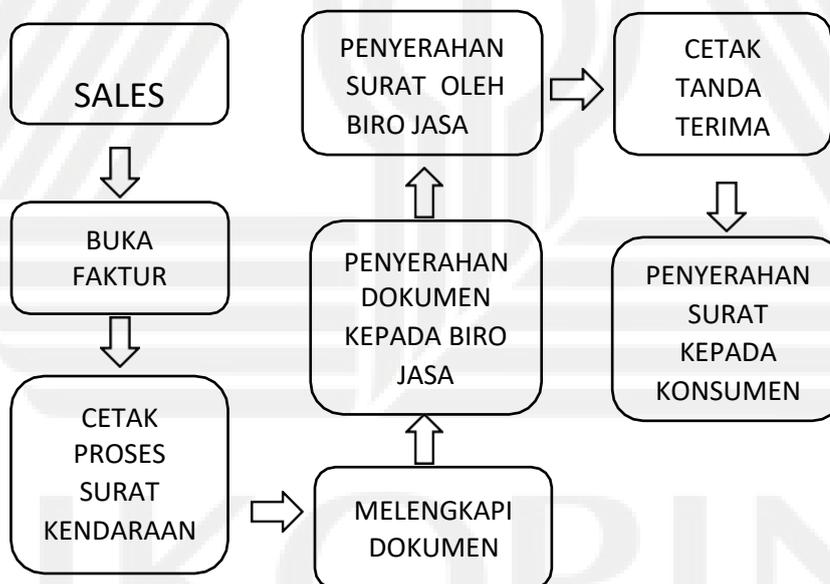
BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) adalah buku yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor sedangkan STNK, adalah tanda bukti pendaftaran suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. Di Indonesia,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

Faktur merupakan 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 :

- Dokumen pelunasan kendaraan.
- Surat pengajuan STNK.
- Gesekan No. Rangka dan No. Mesin
- KTP ( Kartu Tanda Penduduk ) dan SIUP ( Surat Ijin Usaha Perdagangan) Proses pembuatan STNK menghabiskan waktu maksimal 14 hari. Sedangkan, proses pembuatan BPKB menghabiskan waktu antara 1 bulan s/d 3 bulan. *Dealer* akan memberikan Surat Tanda Coba Kendaraan yang disertai dengan surat jalan kendaraan agar konsumen dapat menggunakan kendaraan tersebut sebelum diterbitkannya STNK serta BPKB.

**Gambar 18. Prosedur Pembuatan Surat-Surat Kendaraan**



Sumber : Administrasi Unit AUTO 2000 cabang Cibiru

### **Prosedur Pembuatan Surat-Surat Kendaraan**

1. *Sales* membuka faktur, faktur adalah bukti bahwa kendaraan tersebut sudah dibeli atas nama konsumen. Faktur rangkap dua yaitu, untuk *customer* dan untuk *dealer*. Melakukan *Cheking* data untuk di upload ke TAM (Toyota Astra Motor) kurang lebih tujuh hari faktur selesai dan diterima *dealer*.
2. Cetak kuitansi dan surat keterangan proses surat kendaraan. Penempelan materai 6000 di kuitansi dan ditanda tangani oleh Kepala Administrasi dilengkapi cap PT Astra International, Tbk.
3. Melengkapi dokumen proses surat kendaraan untuk perseorangan berupa STCK (Surat Tanda Coba Kendaraan), Gesekan Nomor rangka dan Nomor mesin, KTP asli untuk wilayah Bandung, 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.
4. Penyerahan seluruh berkas STNK ke Samsat.
5. Pemberian informasi dari administrasi STNK kepada *Sales* bahwa STNK sudah jadi.
6. Penyerahan STNK yang sudah jadi kepada customer. Kurang lebih 3 hari dari tanggal STNK jadi.

#### 4.9 Kendala Yang Dihadapi Dalam Prosedur Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara kepada Supervisor maupun *Sales* AUTO 2000 cabang Cibiru, dapat diuraikan beberapa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur penjualan antara lain :

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

#### 4.10 Solusi Dari Kendala Yang Dihadapi Saat Melakukan Penjualan

Setelah terdapat beberapa kendala yang terjadi pada proses penjualan, AUTO 2000 cabang Cibiru berusaha mengatasi kendala tersebut. Beberapa langkah yang dilakukan oleh AUTO 2000 cabang Cibiru dalam mengatasi kendala yang terjadi adalah sebagai berikut :

- Administrasi Unit bekerjasama dengan supervisor untuk melakukan *Matching Stock* (penukaran unit) pada cabang lainnya agar unit yang diinginkan konsumen tersedia.
- Jika konsumen tidak memenuhi syarat *leasing*, maka *sales* akan menawarkan *leasing* lain untuk konsumen agar diterima persyaratannya.
- Adanya lebih dari satu bagian pengecekan BPKB agar dapat mengurangi kesalahan dan mempercepat pembuatan.

IKOPIN