

PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN DI PT BOSOWA BERLIAN MOTOR CABANG MANADO

Thereysa Amelia Darea*¹, Nancy Mandey*²

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹nhjmandey@gmail.com

ABSTRAK

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penjualan kendaraan yang dilakukan secara tunai apakah sudah sesuai SOP. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu untuk menggambarkan masalah yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi. Hasil penelitian ini yaitu prosedur penjualan yang dijalankan di PT Bosowa Berlian Motor Manado belum sesuai dengan SOP yang ada, ada beberapa tahapan yang menyimpang dari SOP. Terdapat perbedaan tahapan prosedur antara prosedur penjualan sesuai SOP dan prosedur penjualan yang terjadi.

Kata kunci : Prosedur Penjualan, Tunai, Kendaraan

ABSTRACT

Procedure is a process, steps or stages of a series of activities that are interconnected with one another. This study aims to determine the procedure for selling vehicles that are carried out in cash whether they are in accordance with the SOP. Researchers use descriptive research methods, namely to describe ongoing problems, aiming to describe what happened. The results of this study are that the sales procedure carried out at PT Bosowa Berlian Motor Manado is not in accordance with the existing SOP, there are several stages that deviate from the SOP. There are differences in the stages of the procedure between the sales procedure according to the SOP and the sales procedure that occurs.

Keywords: Sales Procedure, Cash, Vehicles

A. PENDAHULUAN

a. Pendahuluan

Prosedur adalah urutan tindakan, biasanya melibatkan beberapa orang atau lebih dalam suatu departemen, dibuat untuk memastikan proses yang konsisten dari kejadian bisnis yang berulang (Mulyadi 2001 : 5). Dalam penjualan, diperlukan prosedur dimana

penjual harus mengikuti setiap proses dalam urutan kegiatan, mulai dari menerima pesanan dari pembeli, pengirim barang, faktur hingga pendaftaran penjualan. (Andrayani, Ika P, And Yulia Nurendah.(2013) dan Lifika Liju, (2018))

Kebijakan anak perusahaan PT Bosowa Berlian Motor Cabang Manado adalah melakukan penjualan dengan menciptakan prosedur penjualan yang efektif dan efisien. Walaupun PT Bosowa Berlian Motor Cabang Manado telah memiliki prosedur penjualan yang baik, namun kegiatan penjualan kendaraan PT Bosowa Berlian Motor Manado masih belum efektif karena prosedur penjualan yang dilakukan belum sesuai dengan SOP dan masih terdapat sales yang belum memahami langkah-langkah arus penjualan. Prosedur dalam proses penjualan kendaraan, mulai dari surat pemesanan (SPK) sampai dengan kelengkapan berkas pelanggan sering terjadi kendala, salah satunya permintaan SPK yang di copy oleh sales dan berkas customer yang tidak lengkap. Maka dari itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui prosedur penjualan secara tunai yang dilakukan secara real pada PT Bosowa Berlian Motor Manado dan untuk mengetahui prosedur penjualan kendaraan secara tunai menurut standar operasional prosedur (SOP) pada PT Bosowa Berlian Motor.

b. Landasan Teori.

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departement atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang, atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. (Mulyadi, (2008). Prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan electrikal yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan trnsaksi perusahaan yang berulang-ulang. (Amilia, A. F. (2022); Lumantari, T. A. (2021); Tasiripoula, N. O. (2019})

Menurut Abdullah (2017) dan Nabila, A. R. S. (2019). “Penjualan merupakan kegiatan pelengkap atau suplemen dari pembelian, untuk memungkinkan terjadinya transaksi. Jadi kegiatan pembelian dan penjualan merupakan satu kesatuan untuk dapat terlaksananya transfer hak dan transaksi”. Menurut Mulyadi dalam (Aan Puji, R. (2020) “penjualan adalah barang yang diproduksi dan dijual perusahaan tersebut. Penjualan

merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penjual ntuk menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut.”

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penlitian Deskriptif dan jenis penelitian Kualitatif. Metode penelitian Deskriptif untuk menggambarkan masalah yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi. Jenis penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena masalah yang dialami serta menghasilkan data-data deskriptif yang di peroleh melalui pengamatan serta wawancara dilapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Prosedur Penjualan Kendaraan Secara Tunai di PT Bosowa Berlian Motor Cabang Manado.



Gambar: Prosedur Penjualan Kendaraan Bermotor di PT. Bosowa Berlian Motor

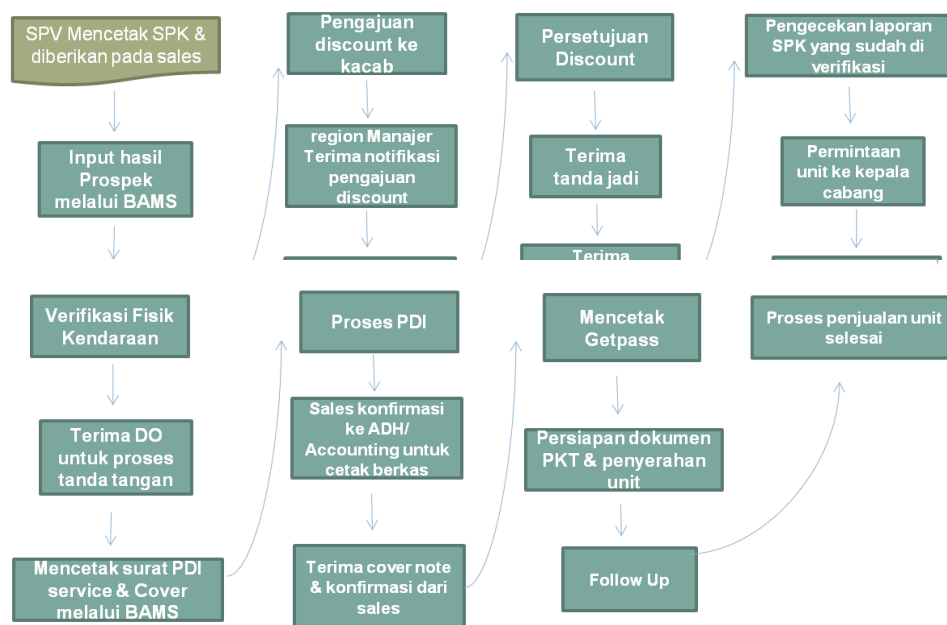
Sumber: PT. Bosowa Berlian Motor, 2023

- 1) Mengambil SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) diruangan admin sales untuk mengisi data pelanggan. Namun ada juga sales yang mengcopy SPK tanpa sepengetahuan ADH.
- 2) Pemberian tanda jadi atau uang muka. Uang diberikan ke kasir dan diinput dalam sistem BAMS untuk dikeluarkan kwitansi.
- 3) Sales menginput data customer di aplikasi BAMS
- 4) SPV (Supervisor) memverifikasi nomor telepon pelanggan apakah sudah benar kemudian di lanjutkan verifikasi oleh ADH.

- 5) ADH(Administration Head) menghubungi pelanggan untuk mengkonfirmasi pengambilan unit kendaraan dengan tipe yang sudah sesuai dan memastikan uang muka yang masuk pada kasir sudah sesuai.
- 6) ADH/Accounting melakukan verifikasi fisik kendaraan yang akan diserahkan ke pelanggan dan apabila fisik kendaraan sudah tersedia maka ADH/Accounting akan konfirmasi ke sales untuk proses complete melalui BAMS dan
- 7) Sales menerima DO untuk penandatanganan oleh kepala cabang, ADH/Accounting, Sales, Bagian gudang, Driver dan pelanggan dan melakukan proses permintaan unit kendaraan dibagian gudang berdasarkan DO.
- 8) Pengisian data pelanggan seperti nama STNK dan BPKB. Pengisian data ini dilakukan oleh admin sales setelah sales melakukan diskusi dengan pelanggan mengenai nama yang akan dimasukkan dalam STNK.
- 9) Admin sales mengeluarkan form perintah PDI (Pre delivery Inspection).PDI diserahkan pada SA(Service Advisor) Body dan Service untuk dibuatkan WO (Work Order) atau perintah pengecekan kendaraan..
- 10) Setelah proses PDI Service selesai, sales melakukan pengecekan ulang berdasarkan service BOOKlet (form B) untuk memastikan kendaraan dalam kondisi baik sebelum kendaraan diserahkan kepada pelanggan
- 11) Sales melakukan konfirmasi ke ADH/Accounting untuk mencetak invoice/faktur penjualan dan get pass
- 12) Selanjutnya ADH/Accounting menerima dokumen cover note dan konfirmasi dari sales untuk mencetak invoice/faktur penjualan kendaraan sebagai bukti pengakuan penjualan melalui BAMS.
- 13) ADH/Accounting mencetak get pass dan diserahkan kepada sales sebagai alat bukti proses keluar kendaraan dari kantor
- 14) Sales menyiapkan dokumen untuk pelaksanaan PKT(penyerahan kendaraan terpadu) yang ditandatangani oleh pelanggan, sales, service dan sparepart.
- 15) Admin Sales mencetak kelengkapan berkas seperti Cheklist, SPK(Surat Pemesanan Kendaraan), invoice, surat pernyataan progresif, Delivery Order Kemudian semua berkas di tanda tangani.

- 16) Selanjutnya sales melakukan followup kepada pelanggannya setelah penjualan atau penyerahan kendaraan untuk menanyakan kondisi pelanggan dan kendaraannya
- 17) Penyerahan unit oleh sales.

Prosedur Penjualan Kendaraan Secara Tunai Sesuai SOP di PT Bosowa Berlian Motor Cabang Manado



Gambar: Prosedur Penjualan Kendaraan Secara Tunai di PT Bosowa Berlian Motor, 2023
Sumber: PT Bosowa Berlian Motor, 2023

Keterangan :

- 1) Supervisor mencetak Form SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) 2(dua) rangkap yang berisi nomor SPK (Registrasi Sistem) dan tanggal cetak SPK, yang teregistrasi nama sales pada system (tidak tercetak di form SPK), kemudian dokumen SPK tersebut diserahkan kepada sales.
- 2) Selanjutnya sales menerima form SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) bernomor registrasi system untuk digunakan sebagai alat kunjungan ataupun pertemuan pelanggan atau calon pelanggan dengan kategori : Ritel (umum) dan Fleet.
- 3) Sales menawarkan produk dan harga kendaraan ke pelanggan dan menginput melalui BAMS dari hasil kunjungan sebagai report sales performance

- 4) Supervisor menerima konfirmasi nilai pengajuan discount dari sales dan melakukan verifikasi nilai discount sebelum diteruskan ke kepala cabang
- 5) Selanjutnya kepala cabang menerima notifikasi pengajuan discount yang telah direlease oleh sales kemudia melakukan verifikasi
- 6) Region manager menerima notifikasi pengajuan discount dari kepala cabang
- 7) Chief Operation Officer menerima notifikasi pengajuan discount dari region manager
- 8) Managing Director menerima permohonan discount dari Chief Operation Officer dan memutuskan
- 9) Selanjutnya sales/kasir melakukan penerimaan tanda jadi atau uang muka untuk pelanggan level SPK
- 10) Selanjutnya ADH/Accounting menerima dokumen SPK kemudian melakukan proses verifikasi SPK melalui BAMS sebagai pengesahan untuk dialokasikan atau pemenuhan unit kendaraan dan kemudian dikonfirmasi ke supervisor.
- 11) Supervisor menerima konfirmasi dari ADH/Accounting dan mengecek laporan melalui BAMS untuk pelanggan yang sudah diverifikasi sebagai asar permintaan stok kendaraan kepada kepala cabang.
- 12) Kepala cabang menerima konfirmasi permintaan unit dari supervisor dan melakukan pengecekan stok melalui BAMS untuk pembagian unit ke supervisor/sales
- 13) ADH/Accounting melakukan proses verifikasi jenis penjualan
- 14) Selanjutnya ADH/Accounting melakukan verifikasi fisik kendaraan yang akan diserahkan ke pelanggan
- 15) Selanjutnya sales menerima DO (Delivery Order) untuk penandatanganan oleh kepala cabang, ADH/Accounting, sales, Bagian Gudang, Driver dan pelanggan dan melakukan proses permintaan unit kendaraan dibagian gudang berdasarkan DO (Delivery Order) dan Sales konfirmasi ke supervisor untuk dibuatkan
- 16) Supervisor menerima konfirmasi dari sales untuk mencetak dokumen melalui BAMS
- 17) Setelah proses PDI (Pre Delivery Inspection) Service selesai, maka sales melakukan pengecekan ulang berdasarkan service booklet (Form B) untuk

memastikan kendaraan dalam kondisi baik, sebelum diserahkan ke pelanggan dan ditanda tangani oleh sales, CS Service/CSO dan pelanggan

- 18) Selanjutnya sales melakukan konfirmasi ke ADH/Accounting untuk mencetak invoice/faktur penjualan dan Get Pass dan tanda tangan Cover Note.
- 19) ADH/Accounting terima dokumen Cover Note dan konfirmasi dari sales untuk mencetak invoice/faktur penjualan kendaraan 2(dua) rangkap (optional) dan sebagai bukti pengakuan penjualan melalui BAMS.
- 20) Selanjutnya ADH/Accounting mencetak Get Pass 1(satu) rangkap melalui BAMS dan diserahkan kepada sales sebagai alat bukti proses keluar kendaraan dari kantor/ showroom yang ditanda tangani oleh sales, kemudian diserahkan ke security untuk pengecekan kendaraan keluar dari area kantor.
- 21) Sales menyiapkan dokumen untuk pelaksanaan PKT (penyerahan kendaraan terpadu) yang ditanda tangani oleh pelanggan, Sales, Service, dan Sparepart.
- 22) Selanjutnya sales melakukan followup kepada pelanggannya setelah penjualan atau penyerahan kendaraan untuk menanyakan kondisi pelanggan dan kendaraannya pada periode.
- 23) Proses penjualan unit selesai.

b. Pembahasan

Prosedur Penjualan Kendaraan Secara Tunai yang harus diperbaiki agar sesuai dengan SOP

1. Pengambilan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan). Dalam prosedur yang terjadi, SPK (surat Pemesanan Kendaraan) di ambil diruangan admin pada admin sales, bahkan terdapat juga ada sales yang dengan sengaja mengcopy SPK. Sesuai dengan karakteristik prosedur yang ada yaitu Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab. Prosedur yang baik adalah prosedur yang mengikuti segala tahapan yang ada dengan SOP. Jika sesuai dengan SOP yang ada pengambilan SPK tersebut diberikan oleh supervisor setelah briefing pagi dalam keadaan form SPK yang sudah terisi nama sales. Maka dari itu prosedur pengambilan SPK sebaiknya mengikuti SOP yang ada sesuai dengan keputusan dan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh perusahaan.

2. Tahapan Pemberian tanda jadi atau uang muka. Dalam SOP yang ada pemberian tanda jadi atau uang muka di jalankan dalam urutan tahapan ke sembilan. Namun dalam prosedur penjualan yang di terjadi di PT Bosowa Berlian Motor Manado tahapan pemberian tanda jadi atau uang muka dijalankan dalam tahapan prosedur yang kedua. Dalam hal ini karyawan yang menjalankan prosedur tersebut melangkahi tahapan pengajuan discount yang harus di diskusikan oleh beberapa pimpinan perusahaan yang ada. Berdasarkan manfaat prosedur yang ada bahwa Prosedur mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, apabila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing. Sebaiknya prosedur pemberian tanda jadi atau uang muka dapat mengikuti SOP yang ada, agar tahapan pengajuan discount dapat dijalankan, dan tidak akan menimbulkan kesalahan mengenai pemberian potongan harga atas kendaraan yang terjual nantinya, dan tahapan prosedur yang ada bisa jadi lebih terarah dan tidak menimbulkan hambatan.
3. Sales menginput data customer di aplikasi BAMS. pada prosedur penjualan yang terjadi di perusahaan, penginputan data customer di lakukan setelah pemberian tanda jadi atau pemberian uang muka. Akan tetapi tahapan prosedur yang terjadi ini sangat berbeda dengan tahapan yang sebenarnya yang ada pada SOP. Dalam SOP yang ada penginputan data customer ini dijalankan pada tahap prosedur ketiga bersamaan dengan penawaran jenis produk oleh sales dan dilakukan sebelum adanya pemberian tanda jadi dan pengajuan discount. Sesuai dengan manfaat prosedur bahwa Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja. Prosedur yang sesuai SOP memudahkan sales agar tidak melakukan kegiatan yang berulang-ulang seperti melakukan pertemuan dengan pelanggan, maka penginputan data pelanggan dilaksanakan bersamaan dengan penawaran jenis unit kendaraan yang ada, sehingga sales dapat meminimalisir waktu yang ada untuk pekerjaan lain.
4. Admin sales mengeluarkan form perintah PDI (Pre delivery Inspection). Dalam prosedur penjualan yang terjadi form PDI di buat oleh admin sales dan diberikan kepada SA(Service Advisor) untuk dilakukan pemeriksaan terhadap kendaraan sebelum penyerahan. Tetapi dalam SOP yang ada surat permintaan PDI dikeluarkan oleh supervisor. Berdasarkan karakteristik prosedur yang ada bahwa prosedur

menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan. Mengingat PDI akan di tanda tangani oleh supervisor maka pembuatan PDI juga sebaiknya dibuat oleh supervisor sebagaimana yang ada pada SOP, agar pekerjaan bisa berjalan bersamaan sehingga tidak menimbulkan adanya keterlambatan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

1. Prosedur penjualan kendaraan secara tunai yang dilakukan belum sesuai SOP
2. Terdapat perbedaan prosedur antara prosedur penjualan sesuai SOP dan prosedur penjualan yang terjadi yaitu pada tahapan prosedur yang pertama pengambilan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan), jika sesuai SOP maka SPK akan diberikan oleh supervisor dengan form SPK yang sudah terisi nomor dan nama sales. Tetapi prosedur yang terjadi pengambilan SPK diambil diruangan admin pada bagian admin sales dengan form SPK yang masih kosong.

b. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan kesimpulan di atas, maka disarankan kepada perusahaan untuk :

1. Untuk memperlancar kegiatan penjualan hendaknya memperbaiki tahapan prosedur yang terjadi agar bisa sesuai dengan SOP yang ada. Terutama pada pengambilan SPK agar tidak ada lagi sales yang mengcopy SPK tersebut sehingga nomor yang ada di SPK tidak akan terulang.
2. Bagian kepala administrasi dapat lebih tegas dalam memberikan sanksi bagi karyawan yang tidak mengikuti standar operasional prosedur dengan baik agar kegiatan penjualan yang dijalankan di PT Bosowa Berlian Motor Cabang Manado bisa berjalan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Puji, R. (2020). *Sistem Dan Prosedur Penjualan Tunai Dan Krdit Mobil Pada PT Nasmoco Bahtera Motor* (Doctoral Dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta).
- Abdullah, Thamrin. (2017), *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Amilia, A. F. (2022). *Prosedur Penjualan (Tunai Dan Kredit) Dan Pelayanan Dealer Yamaha Indoperkasa Iii Mojoagung Jombang*.
- Andrayani, Ika P, And Yulia Nurendah.(2013). *Prosedur Penjualan Sepeda Motor Pada Dealer Honda PT Sanprima Sentosa Bogor*, Thesis. Institut Bisnis Dan Informatika kesatuan.
- Lifika Liju, (2018). *Prosedur Penjualan Tunai Sepeda Motor Menurut Standar Operasional Prosedur Pada Pt. Daya Adi Cipta Wisesa*. Tugas Akhir. Politeknik Negeri Manado.
- Lumantari, T. A. (2021). *Sistem Penjualan Tunai Mobil Toyota Pada PT. Nasmoco Kaligawe Semarang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Mulyadi, (2008). *Sistem Akuntansi*. Solo. Selembah Empat.
- Nabila, A. R. S. (2019). *Prosedur Penjualan Mobil Toyota Pada PT Nasmoco Gombel Semarang* (Doctoral Dissertation, Faculty Of Social And Political Sciences).
- Tasiripoula, N. O. (2019). *Analisis Prosedur Penjualan Pada Pt. Sejahtera Surya Intrio Surabaya* (Doctoral Dissertation, Universitas Widya Kartika).