

BAB II

HASIL SURVEY

2.1 Gambaran Umum PT. Toyota-Astra Motor

PT. Toyota-Astra Motor yang didirikan pada tahun 1971 merupakan perusahaan joint venture antara PT. Astra International Tbk (saham 51%) dengan Toyota Motor Corporation (saham 49%), Jepang. Selama 30 tahun, PT. Toyota-Astra Motor telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri otomotif di Indonesia serta membuka lapangan pekerjaan termasuk dalam industri pendukungnya. Saat ini, PT. Toyota-Astra Motor telah memiliki pabrik produksi seperti Stamping, Casting, Engine dan Assembly di area industri Sunter Jakarta.

Auto2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk. Saat ini Auto2000 adalah main dealer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi. Pada konteks visi dan misi tersebut terdapat suatu harapan masa depan, bahwa perusahaan akan dapat terus berkembang seiring dengan majunya jaman dan perkembangan teknologi. Sehingga nantinya diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia yang bermutu tinggi. Dengan komitmen untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, PT Toyota-Astra Motor (TAM), sebagai perusahaan pelopor industri otomotif Indonesia, senantiasa terus menerus menciptakan inovasi terbaiknya. Hal

ini selaras dengan visi TAM untuk menjadi perusahaan industri otomotif berkelas internasional.

2.1.1 Visi

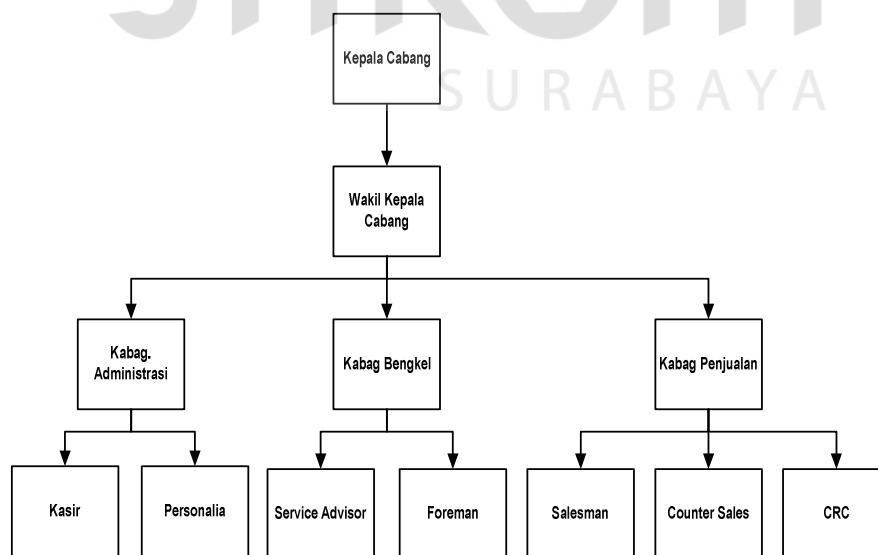
Menjadi main dealer terbaik di Indonesia dengan praktek proses dan pelayanan berkelas dunia

2.1.2 Misi

Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, mencapai pangsa pasar nomor satu, menyediakan lingkungan kerja aman dan nyaman bagi karyawan, menciptakan nilai tambah kepada pelanggan yaitu dengan kemudahan, kehandalan, dan menciptakan nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham.

2.2 Struktur Organisasi PT. Toyota-Astra Motor

Dari hasil survey yang telah dilakukan terdapat struktur organisasi beserta deskripsi tugas yang dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Toyota Astra Motor

2.3 Deskripsi Tugas

Berdasarkan struktur organisasi ada Gambar 2.1 dapat dideskripsikan masing tugas yang dimiliki oleh tiap bagian yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Berwenang untuk mengelola dan mengkoordinir masing – masing bagian yang ada di bawahnya dalam setiap pengambilan kebijakan yang strategis.

2. Wakil Kepala Cabang

Berwenang untuk mengelola dan mengkoordinir masing – masing bagian yang ada di bawahnya dalam setiap pengambilan kebijakan.

3. Kabag. Administrasi

Bertugas mengelola dan mengatur proses administrasi.

4. Kabag. Bengkel

Bertugas mengelola dan mengatur proses layanan mobil pelanggan.

5. Kabag. Penjualan

Bertugas mengelola dan mengatur proses penjualan mobil.

6. Kasir

Bertugas melakukan transaksi keuangan.

7. Service Advisor

Bertugas sebagai penasihat terhadap layanan mobil pelanggan.

8. Personalia

Bertugas mengelola dan mengatur karyawan.

9. *Foreman* (Mekanik)

Bertugas melakukan layanan mobil pelanggan.

10. *Salesman* (wiraniaga)

Bertugas melakukan penjualan mobil.

11. Counter Sales

Bertugas melakukan penjualan mobil.

12. CRC

Bertugas melakukan hubungan dengan pelanggan.

2.4 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan meliputi pembahasan tentang aliran dokumen yang ada pada perusahaan dan hasil analisis terhadap aliran dokumen tersebut. Secara detail, analisis sistem yang sedang berjalan dapat dijelaskan sebagai berikut.

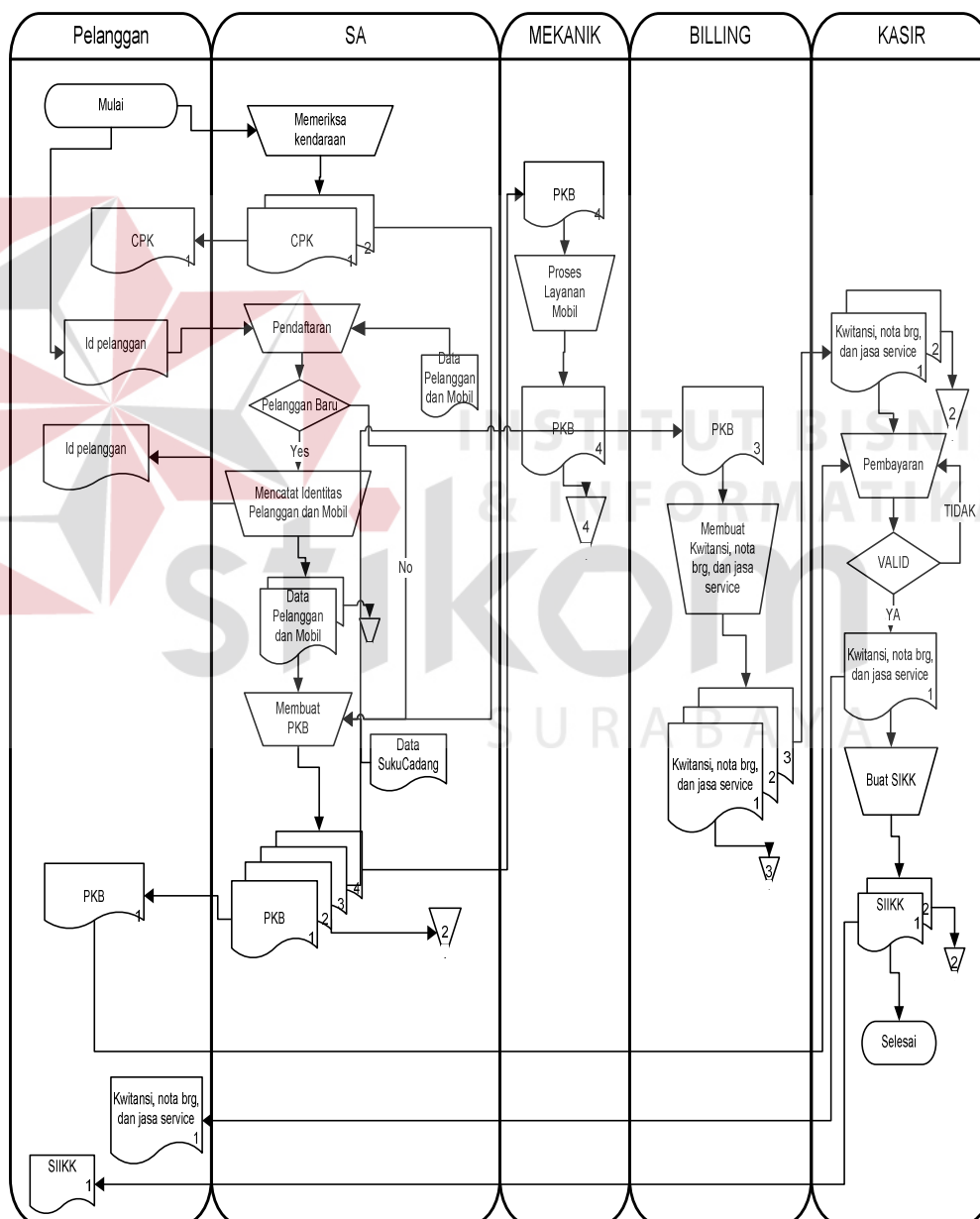
2.4.1 Dokumen Flow

Aliran dokumen yang saat ini digunakan yaitu aliran dokumen yang berhubungan dengan transaksi layanan mobil pelanggan, penjualan mobil, dan pelunasan piutang pelanggan.

A. Dokumen Flow Proses Layanan Mobil Pelanggan

Proses layanan mobil pelanggan yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masi kurang efektif dan efisien. Kegiatan ini berawal dari konsumen datang dengan membawa buku garansi service atau tidak tapi membawa permasalahan dengan mobil pelanggan tersebut. Pelanggan datang dengan membawa STNK mobil, lalu bagian SA menerima dengan memasukkan data pelanggan dan mobil pelanggan dan mendiaknosa kerusakan dan keluhan dari pelanggan secara manual.

Setelah itu, bagian SA membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB) dengan rangkap 3 yang satu disimpan SA, pelanggan, dan mekanik untuk melakukan perbaikan yang berisi service apa saja dan suku cadang apa saja yang diganti. Setelah mekanik selesai, bagian SA membuat nota jasa, barang, dan kwitansi tiga rangkap yaitu buat SA, pelanggan dan kasir. Pelanggan melakukan pembayaran



Gambar 2.2 Dokumen Flow Proses Layanan Mobil Pelanggan

dengan membawa nota jasa, barang, kwitansi dan PKB. Setelah itu, data servis yang akan diberikan dan data suku cadang yang dibutuhkan diserahkan ke kasir untuk dihitung perkiraan biaya yang harus dibayar oleh konsumen.

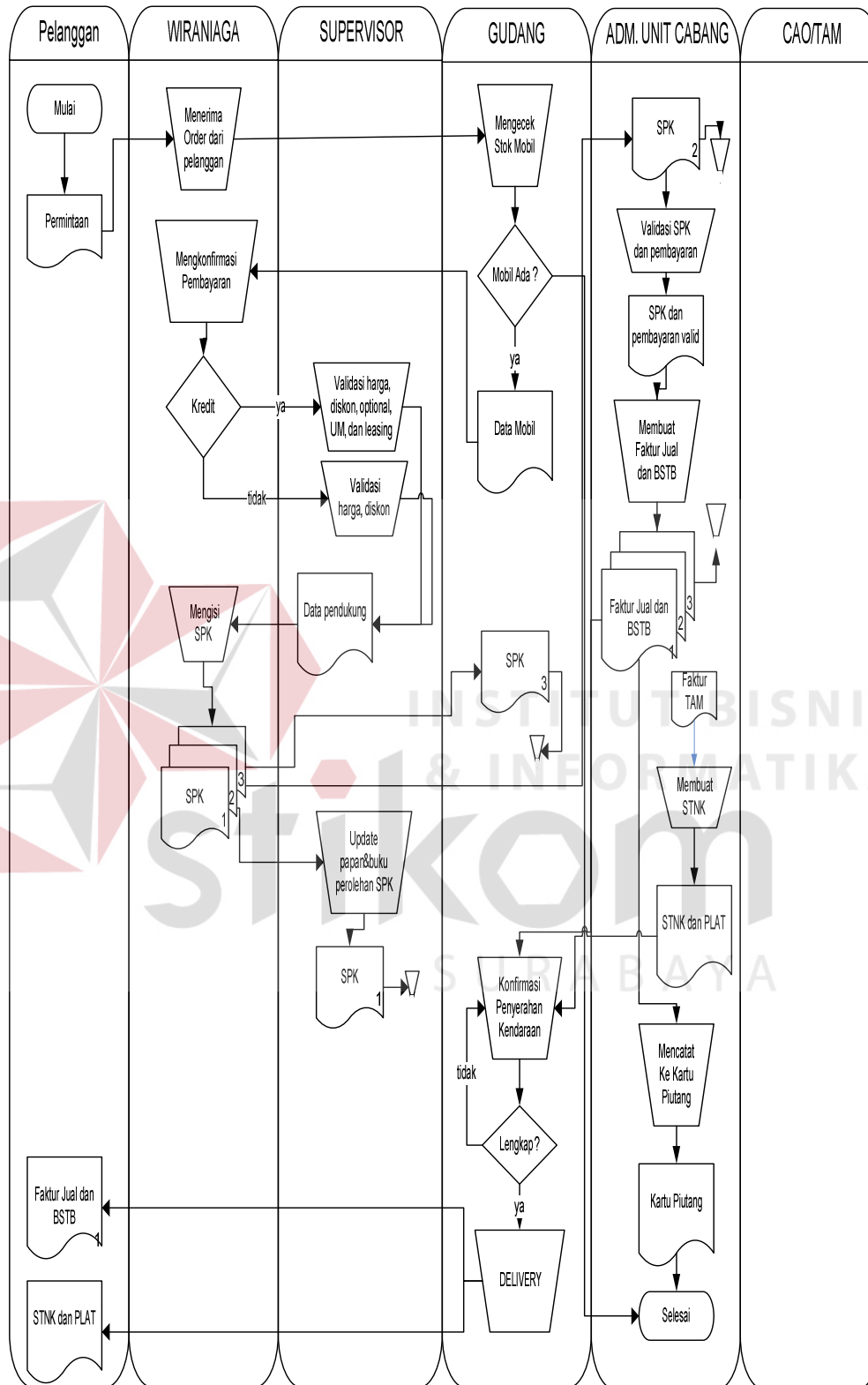
Perhitungan ini merupakan perhitungan biaya sementara karena pengecekan yang dilakukan masih secara umum saja. Informasi perkiraan biaya tersebut digunakan oleh konsumen untuk menentukan kesediaan membayar biaya servis dan penggantian komponen atau suku cadang. membuat surat bukti keluar kendaraan (SIKK) yang digunakan untuk keluar dari bengkel. Dokumen flow proses layanan mobil dapat digambarkan pada gambar 2.2.

B. Dokumen Flow Proses Penjualan Mobil

Proses penjualan mobil yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masi kurang efektif dan efisien. Terlihat pada dokumen *flow* lama dibawah. Dengan kata lain, belum memberikan informasi yang efektif dan efisien. Proses penjualan mobil adalah proses dimana pelanggan akan melakukan pembelian mobil baik secara kredit atau tunai.

Pelanggan membawa data identitas pelanggan dan memilih mobil yang akan dibeli. Bila mobil yang akan dibeli tidak ada maka bagian sales akan membuat indent kepada pelanggan. bagian sales menanyakan kepada pelanggan bahwa pembayarannya tunai atau kredit. Bila tunai, sales dapat langsung membuat SPK. Bila kredit, maka sales harus meminta agar pelanggan untuk melengkapi syarat pembayaran kredit.

Setelah syarat telah di penuhi maka sales dapat melakukan input data pelanggan dan mobil yang akan dibeli dengan membuat Surat Pesanan



Gambar 2.3 Dokumen Flow Proses Penjualan Mobil

Kendaraan (SPK). Pelanggan melakukan pelunasan pembayaran dengan memenuhi semua persyaratan baik itu pembayaran kredit maupun pembayaran tunai. Setelah melakukan pembayaran, maka bagian administrasi membuat faktur jual dan BSTB(Bukti Serah Terima Kendaraan Bermotor) dengan membuat rangkap 3 yang dibagikan kepada pelanggan, kasir, dan administrasi(ADM). Bagian ADM akan membuat kartu utang kepada pelanggan yang melakukan pembayaran secara kredit.

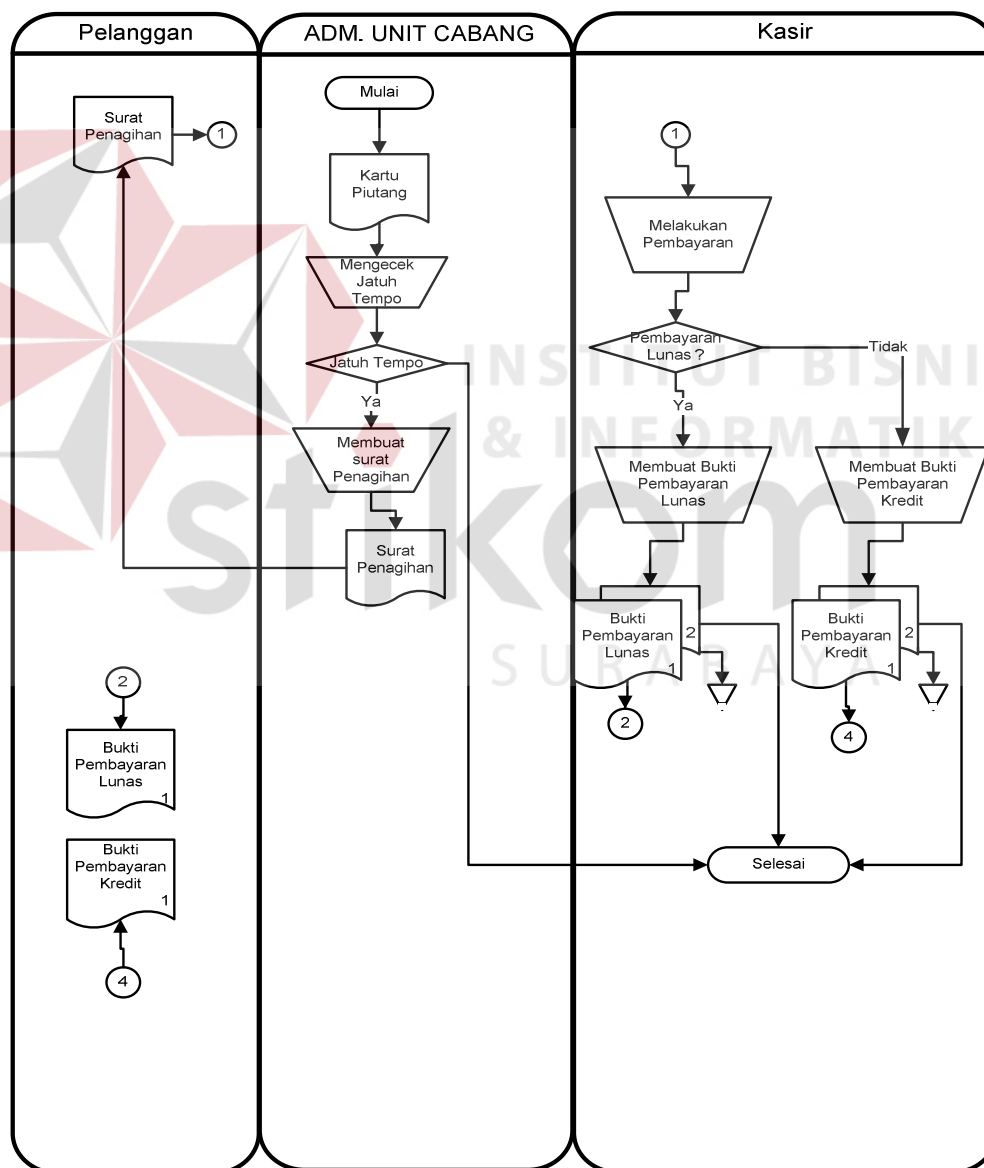
Bagian sales mempersiapkan dan melengkapi dokumen yang diperlukan untuk penyerahan kendaraan. Setelah lengkap semua dokumen selesai bagian sales akan melakukan penyerahan kendaraan dan juga memberitahu semua informasi tentang semua data mobil yang dibeli oleh pelanggan. Dokumen flow proses penjualan dapat digambarkan pada gambar 2.3.

C. Dokumen Flow Proses Pelunasan Piutang

Proses pelunasan piutang yang dilakukan pada PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR pada saat ini masih kurang efektif dan efisien. Terlihat pada dokumen *flow* lama dibawah. Dengan kata lain, belum memberikan informasi yang efektif dan efisien dan masih membutuhkan waktu yang lama dan belum terkomputerisasi.

Proses pelunasan piutang dilakukan oleh konsumen paling lambat satu bulan setelah tanggal transaksi. Dalam melakukan transaksi pelunasan piutang, konsumen menyerahkan nota penjualan kredit lembar pertama beserta data pembayaran sejumlah yang tertulis di nota tersebut. Kemudian, kasir mengecek kevalidan data dengan menggunakan nota penjualan kredit lembar kedua yang disimpan oleh perusahaan.

Apabila kedua nota dan jumlah dari data pembayaran benar, kasir memberi stempel lunas pada kedua nota tersebut. Nota penjualan kredit yang telah diberi stempel lunas lembar pertama dikembalikan kepada konsumen, sedangkan yang lembar kedua disimpan perusahaan. Kemudian kasir mengubah jumlah piutang konsumen yang bersangkutan yang ada pada buku piutang. Dokumen flow proses pelunasan piutang dapat digambarkan pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Dokumen Flow Proses Pelunasan Piutang

2.5 Dokumen Input/Output

Dokumen Input/Output yang digunakan dalam melakukan transaksi disimpan perusahaan sebagai bukti transaksi. Bukti transaksi tersebut digunakan untuk melakukan proses pembukuan setiap akhir bulan. Dokumen IO yang digunakan yaitu sebagai berikut.

2.5.1 Surat Pesanan Kendaraan

Surat pesanan kendaraan digunakan untuk memberikan informasi pelanggan yang akan membeli mobil dan mobil yang akan di beli oleh pelanggan tersebut. Pembuatan surat ini dilakukan oleh sales. Kolom berisi identitas pelanggan yang lengkap, cara pembayaran, dan mobil yang akan di beli. Surat pesanan kendaraan dapat dilihat pada gambar 2.5.

Formulir SPK (format baru)
Lembar ke-1, 2, 3

DATA PEMESAN :

- Nama
- Alamat tempat tinggal/ usaha sekarang
- Telepon, HP

DATA CONTACT PERSON CORPORATE/ FLEET:

- Nama
- Jabatan

DATA PEMEGANG STNK :

- Nama
- Alamat sesuai KTP
- Alamat tempat tinggal sekarang
- Telepon, HP

Kolom UNTUK PENDAFTARAN KEANGGOTAAN ASTRAWORLD, diisi LENGKAP :

- Data Pekerjaan
- Data Pribadi lain (status perkawinan, alamat surat menyurat, media informasi)
- Data keluarga tidak serumah

UNTUK PEMROSESAN ASTRAWORLD CARD DENGAN FUNGSI KARTU KREDIT :

- Data 'Meninginkan Fungsi Kartu Kredit'
- Nama yang tercetak pada kartu kredit
- Status rumah
- Nomor kartu kredit yang dimiliki

Gambar 2.5 Surat Pesanan Kendaraan

2.5.2 Faktur Jual

Faktur jual digunakan sebagai bukti penjualan mobil kepada pelanggan yang terdiri atas kolom identitas pelanggan, nama pegawai, data mobil yang akan dibeli, dan perincian harga. Faktur Jual dapat dilihat pada gambar 2.6

ASTRA international
 PT Astra International Tbk - Toyota
 Jl. Gaya Motor III No. 3 Sukatir II Jakarta Utara 14330
 Telp 021-6512000 Fax: 021-6512696
 NPPW : 01.302.584.6-091.000 Tgl.Pengukuhan : 01-04-1985
 PPN : 01.302.884.6-091.000
 Jl. Gaya Motor Raya No.8, Jakarta

FAKTUR KENDARAAN BARU
 Nomor : T452-2005000552
 Tanggal : 31.03.2005

SPK : T452-02096-04/20.10.2004
 Sales Order : 1150273571/30.12.2004
 Jenis Pembayaran : Credit Sales - 3 yr.
 Leasing : OTO MULTIARTHA
 Jatuh Tempo : 14.04.2005
 Loco Gudang : T452 Toyota-SBY Basuki Rachmat

No/Tgl SAP : 5090093127/31.03.2005
 Kepada : Kode Pelanggan : 5301251931
EDHI SUWINO SUGIJANTO
 TEGALSARI 24
 SURABAYA 60261
 NPPW :

Keterangan Kendaraan : 1 (satu) Unit KIJANG INNOVA V A/T MET

Nomor Rangka : MHFKW43G954012861	Nomor Produksi : 2005005141 / 19.03.2005
Nomor Mesin : 1TR 6055496	Nomor DO ATEM : 2005005141 / 19.03.2005
Nomor Kunci : 67157	Nomor Pengajuan Faktur ATEM : 2005005141 / 19.03.2005
Nomor NIK : 20050309650	Tipe : TG40VA/TM - 00
Nomor Polisi :	Warna/Tahun : T209B BLACK MICA../2005

	HARGA
Harga Jual Kendaraan	170.727.273
Harga Jual Perlengkapan Tambahan	
1 PCE PELINDUNG CAT-AUTO 2000 - KIJANG+INNOVA	727.273
1 PCE PEREDAM SUARA-AUTO 2000 - KIJANG+INNOVA	909.091

SUB TOTAL Harga Jual Perlengkapan tambahan 1.636.364
 Dasar Pengenaan Pajak (DPP) 172.363.637
 Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 17.236.363
 Biaya Perlengkapan dan Pengurusan Surat-surat 22.000.000
TOTAL IDR 211.600.000

BERLAKU SEBAGAI FAKTUR PAJAK SEDERHANA

Faktur untuk STNK/BPKB atas nama :
EDHI SUWINO SUGIJANTO
 TEGALSARI 24
 SURABAYA

Ketentuan:
 1. Pembayaran dengan Cek/Giro/Transfer harus di atas namakan PT Astra International Tbk
 - Toyota Sales Operation pada:
 BANK PERMATA Cab. Sudirman, No. Rekening 0-715282-003
 2. Pembayaran secara pemindah bukuan ke Rekening kami, harap mencantumkan Nomor Faktur ini.
 3. Jika Quitansi Asli belum diterima dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari harap menghubungi kami.
 4. Faktur ini bukan Bukti Pembayaran.

Nama Salesman : BRACHMA WARTA KUSUMA
 Nama Supervisor : SANTOSO ANDY H.

Kepala Administrasi,
Sugito Halim

Distribusi putih -> pelanggan, kuning -> accounting MO, merah -> administrasi penjualan Halaman ke- 1 dari 1

www.astra.co.id FSAP-A2000-FULL-4/10/2005

Gambar 2.6 Faktur Jual

2.5.3 Bukti Serah Terima Kendaraan Baru

Bukti serah terima kendaraan baru sebagai bukti serah terima pada saat kendaraan sampai kepada pelanggan. Kolom berisi hampir sama dengan faktur jual, tetapi ada tambahan dalam perincian yang lebih detail tentang harga mobil dan perlengkapan tambahan yang diminta oleh pembeli bersifat *optional*. Bukti serah terima kendaraan baru dapat dilihat pada gambar 2.7.

			
PT Astra International Tbk - Toyota TSO-Surabaya Basuki Rachmat Jl. Jend. Basuki Rahmat 115-117 Surabaya 60271 Telp 031-5468871-4 Fax. TMS 5320002		BUKTI SERAH TERIMA KENDARAAN BARU Cetakan ke- 002	
		Nomor : T452-2005000552 Tanggal : 31.03.2005	
Nomor Faktur : 5090093127 Tanggal Faktur : 31.03.2005 SPK : T452-02096-04/20.10.2004 Sales Order : 1150273571/23.03.2005 Nomor Pelanggan : 5301251931 Jenis Pembayaran : Credit Sales - 3 yr. Leasing : OTO MULTIARTHA Tanggal Jatuh Tempo : 14.04.2005		No/Tgl SAP : 3025371121/31.03.2005 Kepada : EDHI SUWINO SUGIJANTO TEGALSARI 24 SURABAYA 60261 NPWP :	
1 (satu) unit KIJANG INNOVA V A/T MET Tipe / Warna / Tahun : TG40VA/TM-00/BLACK MICA../2005 Nomor Rangka : MHFJW43G954012861 Nomor Mesin : 1TR 6055496 Nomor Produksi : Nomor Kunci : 67157 Nomor Faktur ATPM : 0078/XW/24.03.2005 Nomor DO ATPM : 2005005141/19.03.2005 Nomor Polisi :			
Perlengkapan Tambahan : 1 PCB PELINDUNG CAT-AUTO 2000 - KIJA 1 PCB PEREDAM SUARA-AUTO 2000 - KIJA		Perlengkapan Standar : 1. Satu Toolset dan Kunci Roda 2. Satu Dongkrak 3. Satu Ban Serep 4. Satu Buku Service 5. Satu Buku Manual 6. Satu Karpas Dalam 7. Satu Karpas Bagasi 8. Satu Lighter 9. Empat Dop Roda 10. Satu Engkol 11. Satu Kaleng Kecil Cat Catatan : lingkari nomor yang dipilih	
		Disetujui oleh Kepala Administrasi,  PT ASTRA INTERNATIONAL 1 Sugito Halim	
Nama Wiraniaga : BRACHMA WARTA KUSUMA			
Diserahkan oleh PDI, Tanggal : 07/04/05		Dikirim oleh, Tanggal : / /	
 PT ASTRA INTERNATIONAL TOYOTA SALES OPERATION GUDANG UNIT BASUKI RACHMAT SURABAYA		Diperiksa oleh Security, Tanggal : 07/04/05  M. Husain	
		Diterima oleh Pelanggan, Tanggal : / /  EDHI SUWINO SUGIJANTO	
Distribusi : putih -> administrasi penjualan, kuning -> petugas gudang, merah -> pelanggan, biru -> security Halaman ke-1 dari 1			
www.astra.co.id		FSAP-A2000-FULL-4/10/200	

Gambar 2.7 Bukti Serah Terima Kendaraan Baru

2.5.4 Surat Perintah Kerja Bengkel

Surat perintah kerja bengkel (PKB) digunakan untuk memberikan informasi tentang layanan mobil pelanggan. Kolom terdiri atas nama pelanggan, mobil yang akan melakukan layanan mobil, jasa apa saja yang akan dilakukan, suku cadang apa saja yang akan diganti, dan nama pegawai bengkel. Surat perintah kerja bengkel dapat dilihat pada gambar 2.8.

ASTRA international PT Astra International Tbk Toyota Sales Operation TSO-Surabaya Basuki Rachmat Jl. Jend. Basuki Rahmat 115-117 Surabaya 60271 Telp 031-5468871-4 Fax. TMS 5320002		AUTO 2000 NOTA JASA BENGKEL	
NWP : 01.302.584.6-091.000 Tgl.Pengukuhan : 01-04-1985 PKP : 01.302.584.6-091.000 Jl. Gaya Motor Raya No.8, Jakarta		Nomor : T452-2005005067 Tanggal : 11.04.2005 Jam : 12:00:13	
Nomor Polisi : L 2878 LC Tipe/Warna/Tahun : AVANZA G MANUAL MET/SILVER METAL/2004 Nomor/Tanggal PKB : 104520296696/11.04.2005 Nama S A : EDDY SOEPRAPTO		No/Tgl SAP : 7090076353/11.04.2005 Awal Garansi Perbaikan Tgl. Berlaku : 11.04.2005 Kilometer : 0.971 Kode Unit PKB Manual : No. NJB Manual :	
NAMA SOEMARSONO, SH 5301075088		ALAMAT RUNGKUT MENANGGAL HRP. T/27 SURABAYA 60293	
TELEPON 8702732 08123522610			
NO RINCIAN PEKERJAAN 1 10.000 Km		HRG GROSS 223.300	
		POT % 2,50	
		HRG NET 217.718	
Sub Total (Termasuk PPN)		223.300	
DPF		5.582-	
PPN		203.000 5.075-	
Total (IDR)		19.793	
Saran : perbaikan		217.718	
- Berlaku sebagai faktur pajak sederhana - Jaminan pekerjaan berlaku : 1.General Repair, 15 hari atau 1000 Km. 2.Engine Overhaul, 1 bulan atau 1000 Km mana yang tercapai lebih dulu 3. Penggantian 3 bulan - Kami tidak bertanggung jawab atas hilang atau terbuangnya suku cadang bekas bila tidak diambil dalam waktu 2 hari dari waktu perbaikan Distribusi : putih -> pelanggan, kuning -> accounting HO, merah -> billing		Kepala Administrasi, Sugito Halim Halaman ke- 1 dari 1	

Gambar 2.9 Nota Jasa

2.5.6 Nota Barang

Nota Barang sebagai bukti dari suku cadang yang dilakukan oleh mobil pelanggan saat layanan mobil pelanggan. Kolom terdiri atas kode PKB, identitas mobil pelanggan, data suku cadang yang dilakukan. Nota barang dapat dilihat pada gambar 2.10

ASTRA international PT Astra International Tbk Toyota Sales Operation TSO-Surabaya Basuki Rachmat Jl. Jend. Basuki Rahmat 115-117 Surabaya 60271 Telp 031-5468871-4 Fax. TMS 5320002		AUTO 2000 NOTA BARANG	
NWP : 01.302.584.6-091.000 Tgl.Pengukuhan : 01-04-1985 PKP : 01.302.584.6-091.000 Jl. Gaya Motor Raya No.8, Jakarta		Nomor : T452-2005004984 Tanggal : 11.04.2005 Jam : 11:21:23	
Nomor Polisi : L 2145 HG Tipe/Warna/Tahun : KIJANG LONG MNBUS GL DSL/BLACK MICA 2/2002 Nomor/Tanggal PKB : 104520296717/11.04.2005 Nama S A : EDY JUNALDI		No/Tgl SAP : 5090094811/11.04.2005 Awal Garansi Perbaikan Tgl. Berlaku : 11.04.2005 Kilometer : 26.742 Kode Unit PKB Manual : No. NB Manual :	
NAMA PRAWITO SOESILO 5300291452		ALAMAT JL. PURWODADI RAYA NO.14 SURABAYA	
TELEPON 031-8416959			
NO KODE BARANG 1 08883-80417		NAMA BARANG TCMO SYN	
QTY 1,00		HRG SAT 135.000	
HRG GROSS 135.000		POT % 2,50	
HRG NET 131.625			
Sub Total (Termasuk PPN)		135.000	
DPF		122.727 3.375-	
PPN		3.008-	
Total (IDR)		119.651	
- Berlaku sebagai faktur pajak sederhana - Jaminan pekerjaan berlaku : 1.General Repair, 15 hari atau 1000 Km. 2.Engine Overhaul, 1 bulan atau 1000 Km mana yang tercapai lebih dulu 3. Penggantian 3 bulan - Kami tidak bertanggung jawab atas hilang atau terbuangnya suku cadang bekas bila tidak diambil dalam waktu 2 hari dari waktu perbaikan Distribusi : putih -> pelanggan, kuning -> accounting HO, merah -> billing		Kepala Administrasi, Sugito Halim Halaman ke- 1 dari 1	

Gambar 2.10 Nota Barang