BAB III

PEMBAHASAN HASIL KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulisan pelaksanaan kerja praktek pada PT. Arena Motor Kalijati terdapat beberapa bidang diantaranya adalah: bagian administrasi / keuangan, bagian penjualan dan customer service.

Penulis melaksanakan kerja praktek yaitu pada bidang penjualan dimana penulis ditempatkan dibagian sales counter / bagian penjualan. Adapun tugas penulis dalam bidang pelaksanaan kerja praktek tersebut adalah diberi kepercayaan menangani pengajuan kredit, cek arsip, melayani calon kreditur, serta pengisian kwitansi dan formulir pengajuan kredit.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Pada hari pertama pelaksanaan kegiatan kerja praktek, perusahaan dalam hal ini pembimbing lapangan memberikan pengenalan dan pengarahan tentang perusahaan dan peraturannya, serta memberikan gambaran tentang apa saja yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan kerja praktek ini, khususnya padabagian yang akan kami tangani. Yaitu pada bagian penjualan sepeda motor secara kredit.

Kerja Praktek (KP) dilaksanakan selama 26 (dua puluh enam) hari kerja mulai dari tanggal 05 Juli 2010 sampai dengan 03 Agustus 2010. Perusahaan memberlakuan hari kerja dari hari senin sampai dengan sabtu yaitu pada pukul

08.00 WIB s/d 16.00 WIB. Khusus hari sabtu hanya setengah hari yaitu dari pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB. Kegiatan bimbingan dilakukan disela-sela waktu pembimbing, hal ini karena padatnya kegiatan pembimbing didalam maupun diluar perusahaan.

3.3 Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Pemesanan Motor Secara Kredit Pada PT. Arena Motor Kalijati

Penjualan merupakan salah satu fungsi dari pemasaran atau merupakan bagian dari kegiatan pemasaran. Penjualan sangat penting karena suatu perusahaan untuk memasarkan produknya yaitu dengan cara menjual produk tersebut dan apabila penjualan tidak dapat dilaksanakan maka fungsi-fungsi lain dari pemasaran tidak akan berjalan. Adapun penjualan dibagi menjadi 2:

1. Penjualan secara tunai dan;
2. Penjualan secara Kredit.

Dalam pengertian umum, kredit didasarkan pada kepercayaan atau kemampuan si peminjam untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang. Pertukaran atau pemindahan sesuatu yang berharga baik berupa uang, barang maupun jasa dengan keyakinan bahwa dia akan mampu membayar dengan nilai yang sama di waktu yang akan datang. Disini PT. Arena motor pun melakukan peninjauan atau survey terlebih dahulu kepada konsumen sebelum memberikan atau melakukan pemberian penjualan motor secara kredit. Dalam arti

lain jika pemberian kredit dilaksanakan, maka pihak PT. Arena Motor telah mempercayai bahwa konsumen tersebut akan mampu untuk membayar kredit tersebut dimasa yang akan datang. Selain itu adanya ketentuan yang sebelumnya harus dipenuhi oleh konsumen tersebut.

Disini penulis akan menjelaskan mengenai proses pengajuan dan pemberian kredit untuk penjualan sepeda motor pada PT. Arena Motor Kalijati. Dalam proses pegajuan dan pemberian kredit untuk pemjualan motor pada PT. Arena Motor ini adalah dimana calon kreditur/konsumen memulai mengajukan kredit serta persyaratan apa saja yang dibutuhkan oleh pihak PT. Arena Motor. Setelah semua persyaratan dipenuhi maka pihak Arena Motor siap mengeluarkan motor untuk diserahkan kepada pihak kreditur (konsumen).

Proses permohonan kredit dimulai sejak pengajuan permohonan sampai dengan pencairan kredit, dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu:

a. Tahap Pendekatan: pemohon baru mengadakan pendekatan atau meminta penjelasan mengenai ketentuan kredit
b. Tahap Permohonan Resmi: berdasarkan hasil pendekatan sebelumnya pemohon dapat menerima syarat-syarat dari dealer. Di pihak lain dealer meminta pemohon untuk mengisi formulir permohonan, yang harus diisi lengkap.
c. Tahap Identifikasi: berdasarkan formulir yang telah diisi pemohon (jika data/ informasi kurang, pemohon diminta untuk melengkapinya), dealer

mulai melakukan penilaian dalam bentuk penyusunan suatu identifikasi proyek.

d. Tahap Penilaian: dalam tahap ini dari pihak *leasing* Adira (merupakan salah satu *leasing* yang bekerja sama dengan PT. Arena Motor Kalijati) melakukan penilaian secara lengkap, jika hasil pembahasan diperoleh keyakian, bahwa prospek tersebut menjanjikan/memungkinkan dan dapat dilaksanakan, maka pihak *leasing* (Adira) melakukan persetujuan kredit.

Persetujuan Kredit dilaksanakan oleh:

1. Kepala biro atau kepala cabang atau kepala bagian sesuai batas wewenang masing-masing.
2. Kredit yang berada di atas wewenang kepala biro, kepala cabang, atau kepala bagian yang persetujuannya diberikan oleh direksi atau badan pengawas dengan berpedoman pada ketentuan yang ada.

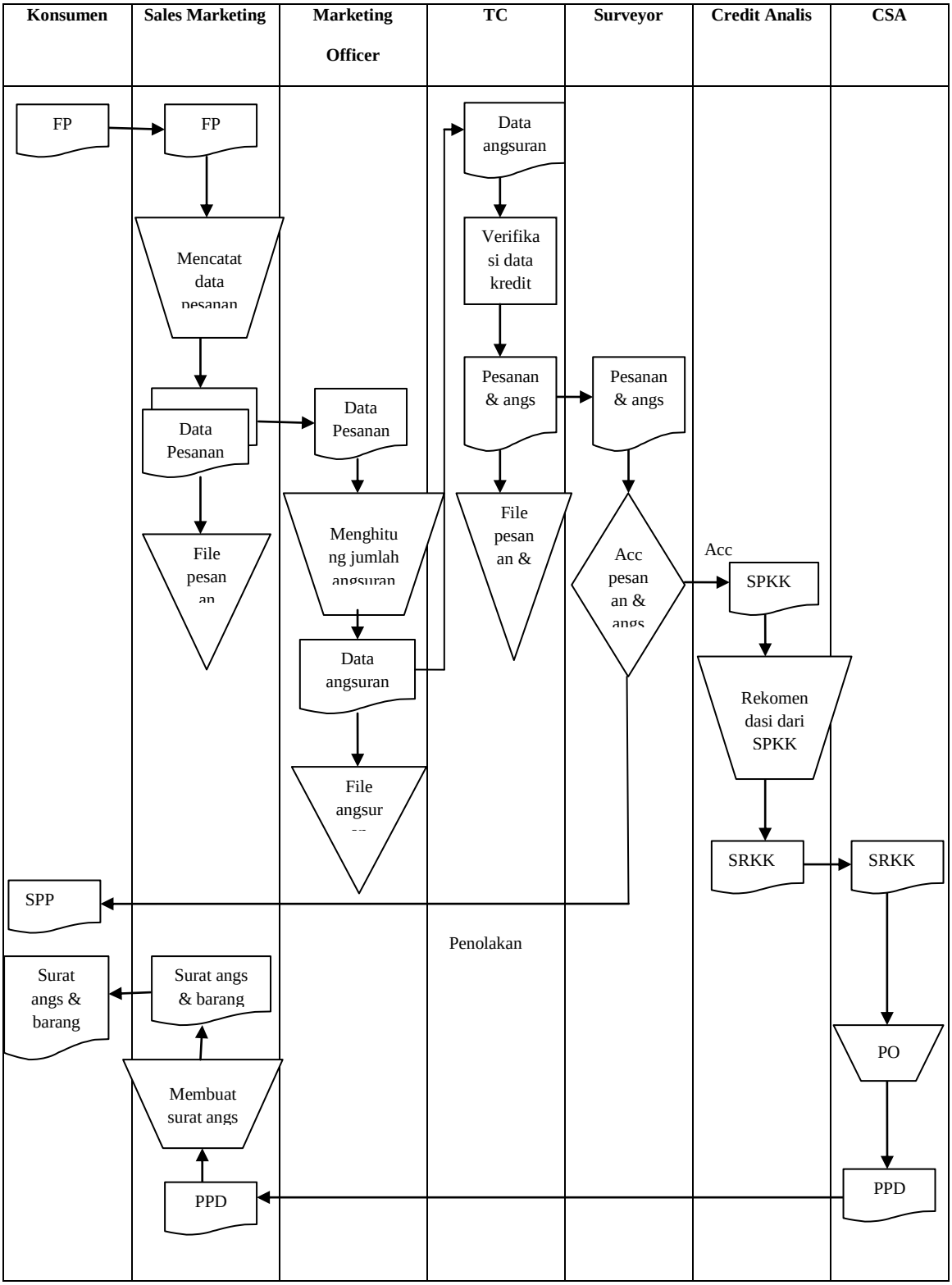
Sebagai tahap berikutnya kredit yang telah disetujui dapat segera dicairkan/ ACC dan pembayarannya dapat melalui bank yang ditunjuk oleh dealer tersebut yaitu PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk untuk melakukan pembayaran angsuran.

PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk merupakan salah satu bank yang bekerjasama dengan PT. Arena Motor Kalijati. PT. Adira berperan sebagai bank yang melayani pembayaran kredit yang dilakukan oleh para konsumen/nasabah. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabahnya maka pihak bank dalam hal ini PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk memberikan perantara antara pihak

dealer dengan pihak bank itu sendiri. Adapun perantara antara pihak bank dengan pihak dealer adalah MO (*Marketing Officer*).

Adapun prosesnya dapat dilihat dalam diagram berikut ini:

Gambar 3.1: Flow Map Pembelian Sepeda Motor secara Kredit yang sedang berjalan



1. Konsumen mengajukan kredit pada Sales

   Sales menerima persyaratan (KTP, KK, Rekening Listrik, Rekening Telepon tapi bukan Flexi, SPPT, Akte jual-beli tanah, Surat Jaminan). Keterangan usaha:

   - Untuk wiraswasta: Surat Keterangan Usaha (SKU);
   - Pegawai Swasta: Slip gaji, kartu nama;
   - Pegawai Negeri: Slip gaji, SK;
   - Profesi seperti Bidan, Dokter member bukti Slip gaji dan Ijin Praktek;
   - Supir: SIM, Surat keterangan dari si pemilik mobil.

2. Dari Sales masuk ke Marketing Officer (MO)
   - Memasukan persyaratan
   - Menyesuaikan angsuran sesuai dengan jumlah DP yang diberikan konsumen
3. Dari MO ke Traffik Coordinator (TC)
   - Proses check RO (Repeat Order), apabila lunas dengan bayar angsuran cukup baik / tepat pada waktunya maka konsumen bisa memesan kembali
   - Check AO (Auditional Order) masih kredit mengambil kembali motor bilamana angsuran bagus
   - New (nasabah baru)
4. Dari TC masuk ke Surveyor

   Melihat kelayakan nasabah bisa dilihat dari **5 C** :

   1. Character (karakter)

Karakter si pemohon baik/tidak (bisa dipercaya/ tidak)

2. Capital (capital)

   Capital adalah jumlah dana atau asset atau modal sendiri yang dimiliki oleh konsumen

3. Capability (kapabilitas)

   Capability adalah “ability to pay” / kemampuan yang dimiliki calon nasabah dalam menjalankan usahanya / bekerja guna memperoleh penghasilan yang mencukupi

4. Condition (kondisi)

   Condition adalah resiko eksternal konsumen seperti : kondisi politik / social / ekonomi / budaya / persaingan, yang mempengaruhi kelancaran usaha / perusahaan tempat bekerja calon konsumen

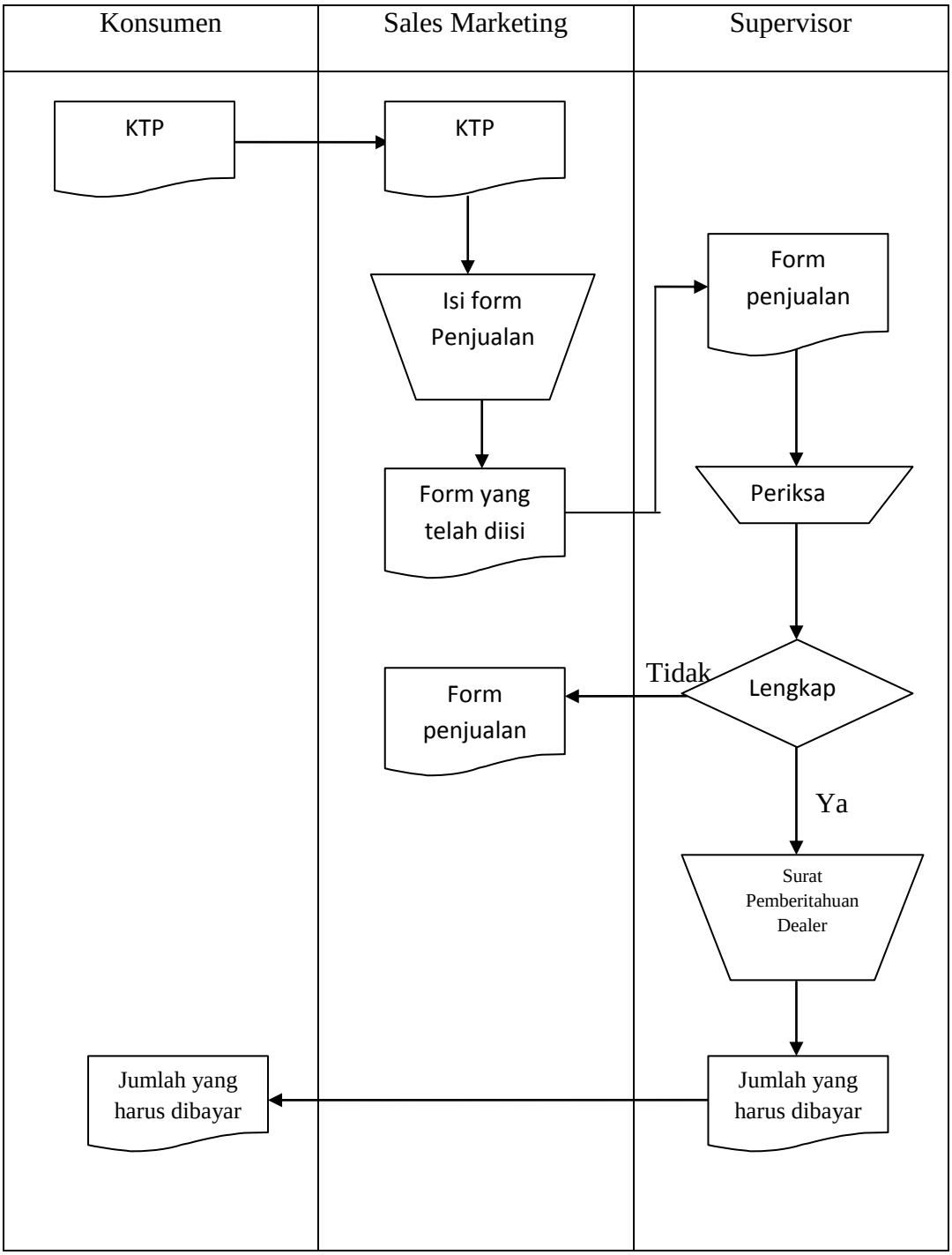
5. Collateral (jaminan)

   Collateral adalah objek yang diserahkan calon konsumen sebagai agunan terhadap kredit yang diterima, sehingga collateral harus dinilai oleh kreditur guna menilai sejauh mana resiko transaksi tersebut.

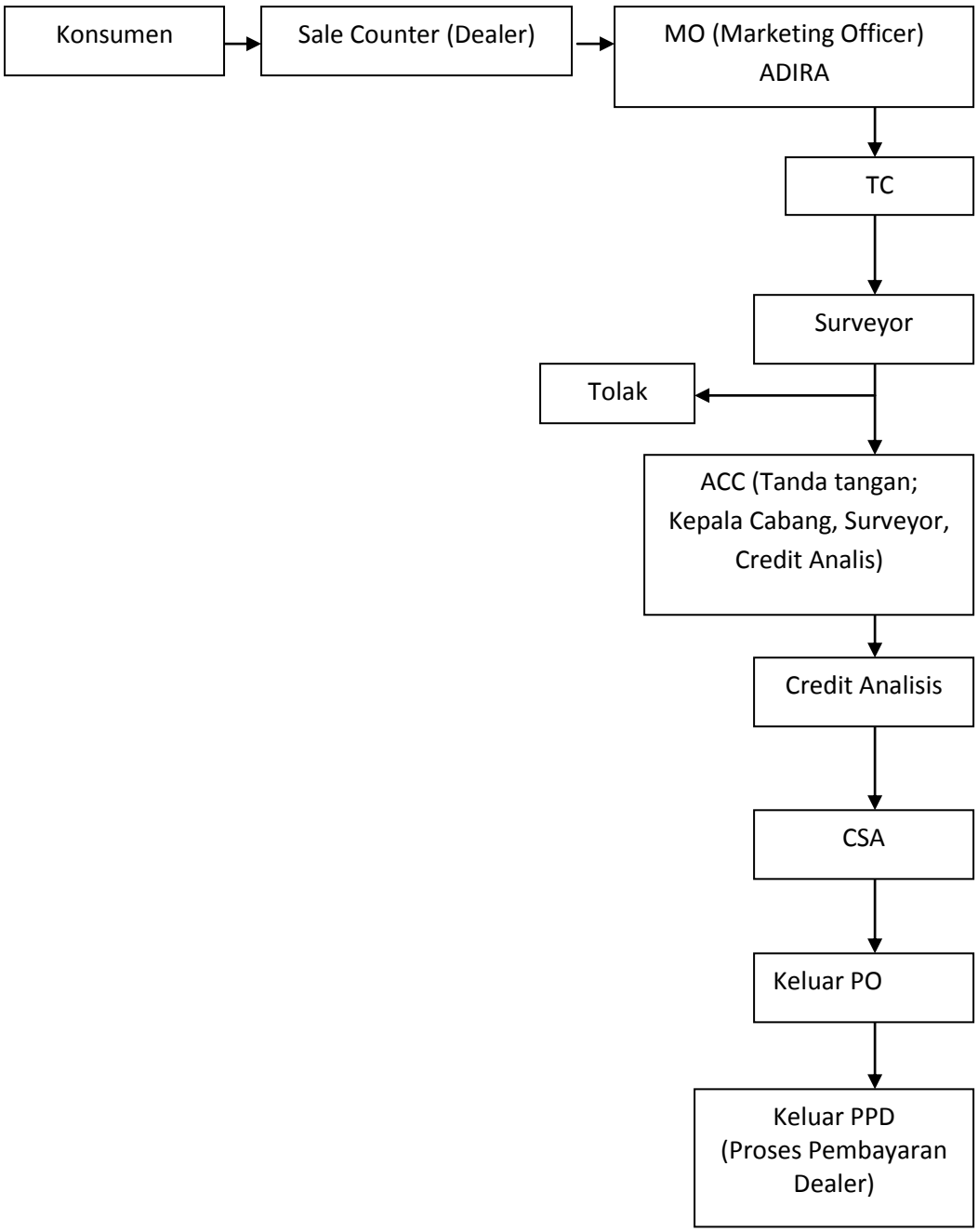
5. Sesudah Surveyor mengumpulkan data dan menganalisis 5C maka Surveyor memberikan keputusan apakah si pemohon layak untuk dijadikan nasabah/ tidak kemudian dilaporkan ke Credit Analisis (CA)
6. Kemudian CA ikut merekomendasikan data dari Surveyor
7. Bilamana ACC maka map diberikan ke Credit Support Administration (CSA) untuk dijadikan PO (data yang sudah jadi) dan menghasilkan PPD (Proses Pembayaran Dealer)

8. Setelah ada keputusan dari surveyor maka motor bisa dikirim bila memenuhi 5C, apabila tidak memenuhi 5C maka si pemohon di tolak dan bisa mengajukan lagi setelah lewat 3 bulan penolakan awal
9. Bagian marketing (pihak *leasing*) menanyakan keputusan apakah di ACC/ ditolak, apabila ACC maka motor segera bisa dikeluarka oleh pihak dealer dan diserahkan kepada konsumen.

Gambar 3.2: Flow Map Pembelian Motor secara Cash yang sedang berjalan



Adapun alur dibawah ini adalah bagian-bagian yang terlibat dalam penjualan secara kredit:



Keterangan:

- Jarak / waktu pengajuan sampai keluar motor adalah kurang lebih 8 (delapan) jam.
- STNK ditahan sebagai jaminan hanya dalam waktu 2-3 minggu pertama
- Plat nomor dalam 1-1.5 bulan sudah ada
- BPKB diambil bila angsuran sudah dilunasi semua
- Jaminan / garansi yang diberikan PT. Arena Motor = 0 tahun, tetapi dealer hanya memberikan service gratis sebanyak 5 kali + Oli.
    - ✓ Oli gratis 1 botol
    - ✓ Service gratis 5x:
        - Service berat (bagian-bagian mesin / bongkar mesin;
        - Service ringan (karburator, klep, kelistrikan)
- Subsidi yang diberikan oleh pihak dealer adalah sebesar Rp. 500.000,- tetapi jumlah subsidi yang diberikan oleh pihak dealer sewaktu-waktu dapat berubah tergantung dari kebijakan dealer tersebut.

Persyaratan Minimal Pengajuan Kredit

1. **Umum / Karyawan / Profesional / Wiraswasta**
    - ✓ Kartu Tanda Penduduk (KTP) Suami / Isteri
        a. Lakukan pengecekan kebenaran data akan KTP tersebut antara lain: Nama, Alamat, Status, Tanda tangan, Masa berlaku.
        b. Apabila terjadi perbedaan pada saat dilakukan pencocokan, usahakan untuk meminta dokumen tambahan lainnya yang dapat

menjelaskan perbedaan tersebut. Adapun perbedaan yang dapat terjadi, antara lain:

- Alamat KTP : Lampirkan Surat pernyataan beda domisili
- Status : Lampirkan Surat Nikah
- Tanda tangan : Lampirkan surat pernyataan beda tanda tangan
- Masa berlaku : Lampirkan surat / resi perpanjangan KTP

✓ Kartu Keluarga

a. Lakukan pengecekan jumlah tanggungan yang harus dibiayai
b. Lakukan pengecekan apakah penjamin memiliki hubungan keluarga dengan pemohon
c. Cocokan No. KTP, nama, tanggal lahir, dan tanda tangan yang tercantum di kartu keluarga dengan yang tercantum di KTP
d. Verifikasi jumlah tanggungan di kartu keluarga dengan pernyataan calon nasabah

✓ Slip Gaji / Keterangan Usaha

a. Bandingkan antara informasi penghasilan yang diperoleh dengan jabatan serta lama kerja calon nasabah
b. Lakukan pengecekan apakah perusahaan tempat calon nasabah bekerja pada perusahaan formal atau perusahaan non formal
c. Verifikasi antara informasi penghasilan / slip gaji dengan perusahaan tempat calon nasabah bekerja, antara lain:
   - Kebenaran calon nasabah

- Lama kerja calon nasabah
- Jabatan calon nasabah
- Kebenaran penghasilan calon nasabah

d. Verifikasi jumlah tanggungan di kartu keluarga dengan pernyataan calon nasabah

✓ Bukti Kepemilikan Rumah

Dalam mengetahui kepemilikan rumah diperlukan fotocopy dokumen-dokumen antara lain: Sertifikat / Surat Girik / Rekening listrik, Rekening telepon, PBB, Akte jual-beli dan Surat perjanjian sewa / kontrak rumah. Mintalah surat asli untuk melihat keabsahan dokumen yang diperlukan

✓ Rekening Koran / Rekening Tabungan

Pada saat menerima fotocopy tabungan / rekening Koran asli dan Surveyor mengecek apakah fotocopy yang diberikan sesuai dengan aslinya. Apabila sesuai dengan aslinya maka Surveyor memberikan paraf pada pojok kanan bawah setiap lembar tabungan / rekening Koran.

✓ Bon-bon Penjualan

- Mintalah bon-bon penjualan, yaitu bon yang berisi barang yang dibeli oleh pelanggan pemohon
- Usahakan bon penjualan paling sedikit untuk 1 minggu hari kerja

- Hitung rata-rat omzet / penghasilan perharinya dan jika dikalikan dengan aktivitas usaha / kerja apakah sesuai dengan omzetnya perbulan.

2. Perusahaan Berbadan Hukum

- ✓ Akte Pendirian dan Perubahan Perusahaan

  Diperlukan untuk mengetahui anggaran dasar dan pihak yang berwenang menandatangani perjanjian dalam melakukan suatu transaksi serta untuk mengetahui akte pendirian dan perubahan, apakah sudah disahkan atau belum oleh Departemen Kehakiman.

  Keterangan: Akte pendirian dan perubahan yang telah disahkan oleh Departemen Kehakiman cukup ditandatangani oleh Direktur / Direktur Utama dengan persetujuan komisaris, sedangkan akte pendirian dan perubahan yang belum mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman untuk tandatangan satu set kontrak adalah Direktur / direktur Utama dan memperoleh persetujuan dari seluruh para pemegang saham, untuk form Persetujuan Para Pemegang Saham harus dibuat diatas kertas segel, dokuman ini disiapkan oleh pihak ADIRA FINANCE (bagian Input data).

- ✓ Fotocopy KTP Pihak Berwenang

  Nama-nama yang tercantum pada fotocopy KTP di croos cek dengan keterangan diatas

- ✓ TDP / SIUP / NPWP / SKDP Perusahaan

TDP : Untuk mengetahui apakah perusahaan tersebut sudah didaftarkan ke Deperindag

SIUP : Untuk mengetahui apakah perusahaan tersebut sudah memiliki surat izin usaha. Surat ini dikeluarkan oleh Deperindag

NPWP : Apakah sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dari Dirjen Pajak (untuk kepemilikan saham diatas 20% harus melampirkan NPWP pribadi)

SKDP : Mengetahui domisili / tempat tinggal dari perusahaan yang bersangkutan.

- ✓ Rekening Koran / Tabungan 3 (Tiga) Bulan Terakhir

  Pada saat menerima fotocopy tabungan / rekening Koran 3 bulan terakhir, konsumen harus memperlihatkan tabungan / rekening Koran asli dan Surveyor mengecek apakah fotocopy yang diberikan sesuai dengan aslinya. Apabila sesuai dengan aslinya maka Surveyor memberikan paraf pada pojok kanan bawah setiap lembar tabungan / rekening Koran.

- ✓ Balance Sheet (Neraca) dan Income Statement (Laba/Rugi)

  Dokumen ini akan mudah didapat apabila perusahaan tersebut adalah perusahaan publik.

3.3.2 Hambatan Dalam Pemesanan Motor Secara Kredit Pada PT. Arena Motor Kalijati

Dalam pelaksanaan pengajuan penjualan motor secara kredit pada PT. Arena Motor Kalijati, terkadang mendapatkan beberapa hambatan yang memang terkadang bisa memperlambat bahkan membatalkan perjajian kredit tersebut. Hambatan yang sering ditemui oleh PT. Arena Motor Kalijati diantaranya adalah:

1. Persyaratan yang diberikan konsumen tidak lengkap sehingga mempersulit dalam proses pengajuan terhadap *leasing*.
2. Terlambatnya pengiriman sepeda motor dari pusat sehingga mengakibatkan pengiriman sepeda motor kepada konsumen juga terlambat (Inden) hingga beberapa minggu.
3. Penolakan yang dilakukan oleh pihak *leasing* terkadang terjadi karena beberapa hal, diantaranya:
    - Kurang lengkapnya persyaratan yang diberikan konsumen.
    - Konsumen memang kurang layak untuk diberikan pinjaman kredit.
    - Data tidak sesuai dengan yang sebenarnya.

Dari ketiga faktor tersebut yang sering terjadi adalah terlambatnya pengiriman sepeda motor dari pusat. Sehingga terkadang konsumen merasa tidak dilayani dengan baik. Hal ini dapat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan konsumen akan merasa malas untuk kembali memesan sepeda motor pada dealer tesebut, dan bisa mengakibatkan konsumen berpindah mencari dealer lain.

Penolakan yang dilakukan pihak *leasing* juga terkadang terjadi karena memang konsumen tersebut memang kurang layak dalam pengajuan kredit tersebut. Karena pihak *leasing* juga melakukan survey terlebih dahulu terhadap konsumen sebelum memberikan pemberian kredit. Survey yang dialakukan oleh pihak *leasing* diantaranya dengan meluhat kelayakan konsumen dengan melihat pada faktor 5C konsumen tersebut.

3.3.3 Penanggulangan Hambatan Dalam Pemesanan Motor Secara Kredit Pada PT. Arena Motor Kalijati.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dealer (PT. Arena Motor Kalijati) memiliki beberapa hambatan yang sering ditemui dalam melakukan pengajuan penjualan sepeda motor secara kredit. Dalam hal ini pihak dealer harus memiliki strategi atau cara untuk menanggulangi paling tidak meminimalisasi hambatan tersebut. Penanggulangan yang dilakukan oleh pihak PT. Arena Motor Kalijati untuk menanggulangi hambatan tersebut diantaranya dengan melakukan:

1. Memperlengkap dan meminta persyaratan yang memang kurang lengkap yang diberikan oleh konsumen. Kemudian memberikan penjelasan dan pengetahuan tentang persyaratan apa saja yang harus dipenuhi atau dilengkapi oleh konsumen dalam pengajuan pembelian sepeda motor secara kredit.
2. Untuk keterlambatan pengiriman sebaiknya pihak PT. Arena Motor Kalijati secepatnya melakukan rekomendasi atau pengajuan pengiriman sepeda motor dari pusat jika stok sepeda motor mulai

berkurang, sehingga konsumen tidak harus lama menunggu (inden) sepeda motor tersebut dikirim. Karena pastinya konsumen ingin secepatnya menggunakan atau memiliki sepeda motor yang memang sudah di inginkan sejak lama.

3. Penolakan yang dilakukan oleh pihak *leasing* tersebut bisa ditanggulangi dengan melakukan:
    - Melengkapi semua persyaratan yang memang harus dipenuhi oleh konsumen.
    - Merekomendasikan kepada konsumen untuk melakukan kenaikan atau menambah DP atau uang muka, sehingga jumlah cicilan kredit yang harus dibayar sedikit berkurang. Atau bisa juga mengalihkan pengajuan kredit terhadap pihak *leasing* yang lainnya. Jika pada *leasing* atau pihak Adira menolak pengajuan kredit tersebut.
    - Melakukan validasi data atau membuat surat keterangan perbedaan data. Seperti jika berbeda tanda tangan yang ada di KTP dengan tanda tangan pada form aplikasi yang diberikan oleh pihak *leasing* maka konsumen diharuskan membuat surat keterangan perbedaan tanda tangan.

Diharapkan setelah melakukan penanggulangan hambatan tersebut dapat memperlancar proses atau prosedur pemberian kredit tersebut. Sehingga perjanjian kredit dapat terlaksanakan.