BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Restu Mahkota Karya

Restu Mahkota Karya (RMK) merupakan Main Dealear Suzuki di wilayah Jabotabek dan Banten. RMK sudah sejak 1985 memegang merk dagang "SUZUKI" dengan lokasi di Bogor.

Pada tahun 1988 pembukaan cabang RMK di Karawang, Tangerang dan Depok. Untuk wilayah Karawang dan Tangerang, RMK diangkat sebagai main dealer Suzuki roda 4. Cabang Jakarta di Sawah Besar relokasi ke Jl. Hasyim Ashari no 11 ABC yang juga merupakan kantor pusat regional Jakarta.

Seiring berkembangnya zaman, maka untuk menarik minat konsumen produk yang ditawarkan pun beragam dengan jenis, type, warna, dan harga yang beragam pula sesuai dengan kebutuhan konsumen. Produk yang ditawarkan saat ini antara lain adalah sebagai berikut: Grand Vitara, APV, Swift, Karimun Estilo, SX4, Realvan, Baleno dan Pick Up.

Sedangkan untuk mempermudah pembayaran kredit konsumen, PT. Restu Mahkota Karya juga bekerjasama dengan beberapa Lembaga Keuangan (Leasing), diantaranya adalah sebagai berikut: BCA Finance, OTO Multiartha Finance, dan Adira Finance.

Pada tahun 1973

Djaffar mualim, Selamat Mualim dan Sidik Nagawijaya membentuk kongsi dagang berupa bengkel las ketok. Bengkel tersebut digunakan sebagai bengkel las ketok untuk memperbaiki mobil-mobil bekas hasil pembelian lelang dari perusahaan –perusahaan BUMN dan instansi ABRI yang kemudian dijual ke konsumen.

Pada tahun 1974

Pada tanggal 22 april 1974, terbentuklah PT. Restu Mahkota Karya (RMK) yang berstatus sub dealer Toyota "3S" dari Astra International Bandung untuk wilayah kotamadya dan kabupaten Sukabumi.

Pada tahun 1975

RMK mendirikan bengkel karoseri. RMK diangkat menjadi dealer Daihatsu untuk wilayah Sukabumi.

Pada tahun 1977

Pembukaan show room baru PT. Gunung Cahaya Karya (GCK).

Pada tahun 1981

Karoserie RMK memulai pembuatan Chevrolet Luv station wagon yang dipasarkan oleh dealer-dealer Chevrolet diseluruh Indonesia.

Pada tahun 1983

Pendirian cabang Jakarta di jln. Pecenongan untuk pemasaran karoserie dengan memakai nama PD. Duta Karya.

Pada tahun 1985

Relokasi RMK Jakarta pecenongan ke sawah besar. Pendirian RMK cabang Bogor sebagai sub dealer Suzuki untuk wilayah pemasaran Bogor, Sukabumi dan Cianjur.

Pada tahun 1986

Pendirian PT. Restu Agung Karya (RAK) sebagai anak perusahaan RMK yang bergerak di bidang industri karoserie.

Pada tahun 1988

Pembukaan RMK cabang Karawang sebagai main dealer Suzuki roda 4. Pembukaan RMK cabang Tangerang sebagai main dealer Suzuki roda 4. Pembukaan RMK cabang Depok.

Pada tahun 1989

Relokasi cabang sawah besar ke jln. Hasyim Ashari sebagai kantor pusat regional Jakarta.

Pada tahun 1991

Pendirian PT. Mahkota Timur Diak (MTD) di wilayah Timor-Timur sebagai authorized dealer Suzuki roda 4.

Pada tahun 1996

Pendirian anak perusahaan RMK, PT. Mahkota Inti Sejarah (MIS) di jln. KS Tubun sebagai main dealer roda 2 se-jabodetabek yang memiliki cabang-cabang di Tangerang, Serang, Rangkas Bitung, Cilegon, Labuan, dan Bandengan.

Pada tahun 1997

Pembukaan RMK cabang baru di jln. Hasyim Ashari no 48.

Pada tahun 1999

Pembukaan RMK cabang cilegon dan bekasi. Relokasi PT. MTD dari Timor Timur ke Kupang dan dirubah menjadi PT. Surya Mahkota Karya (SMK) yang ditunjuk sebagai main dealer roda 2 wilayah Nusa Tenggara Timur dan Timor-Timur.

Pada tahun 2001

Pembukaan RMK cabang kelapa gading dan Bogor (Tajur).

Pada tahun 2002

Pembukaan kantor pusat RMK di kebon jeruk Jakarta Barat.

Pada tahun 2005

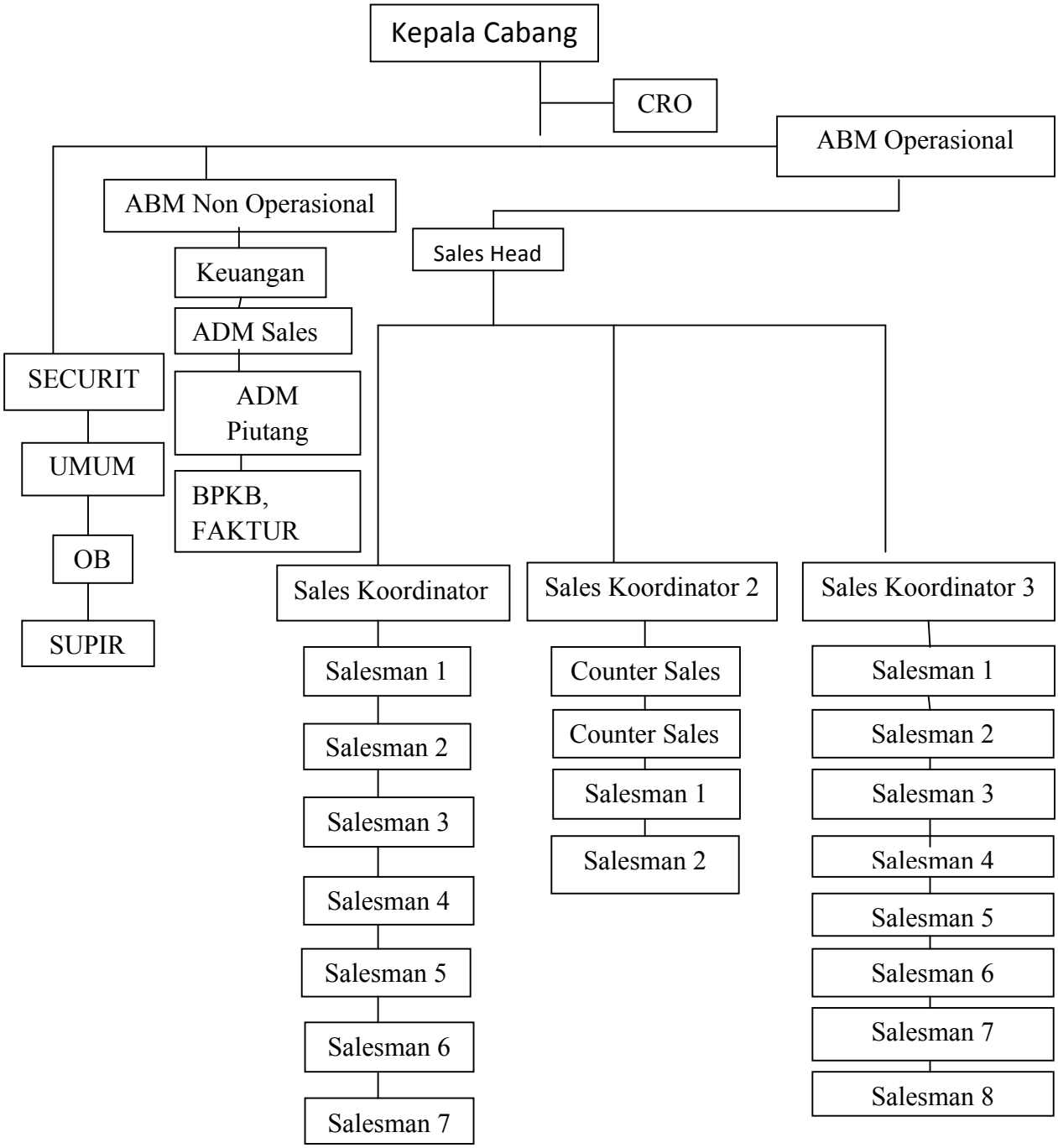
Re-opening RMK cabang Tangerang

Pada tahun 2007

Proses pembangunan cabang baru di Purwakarta.

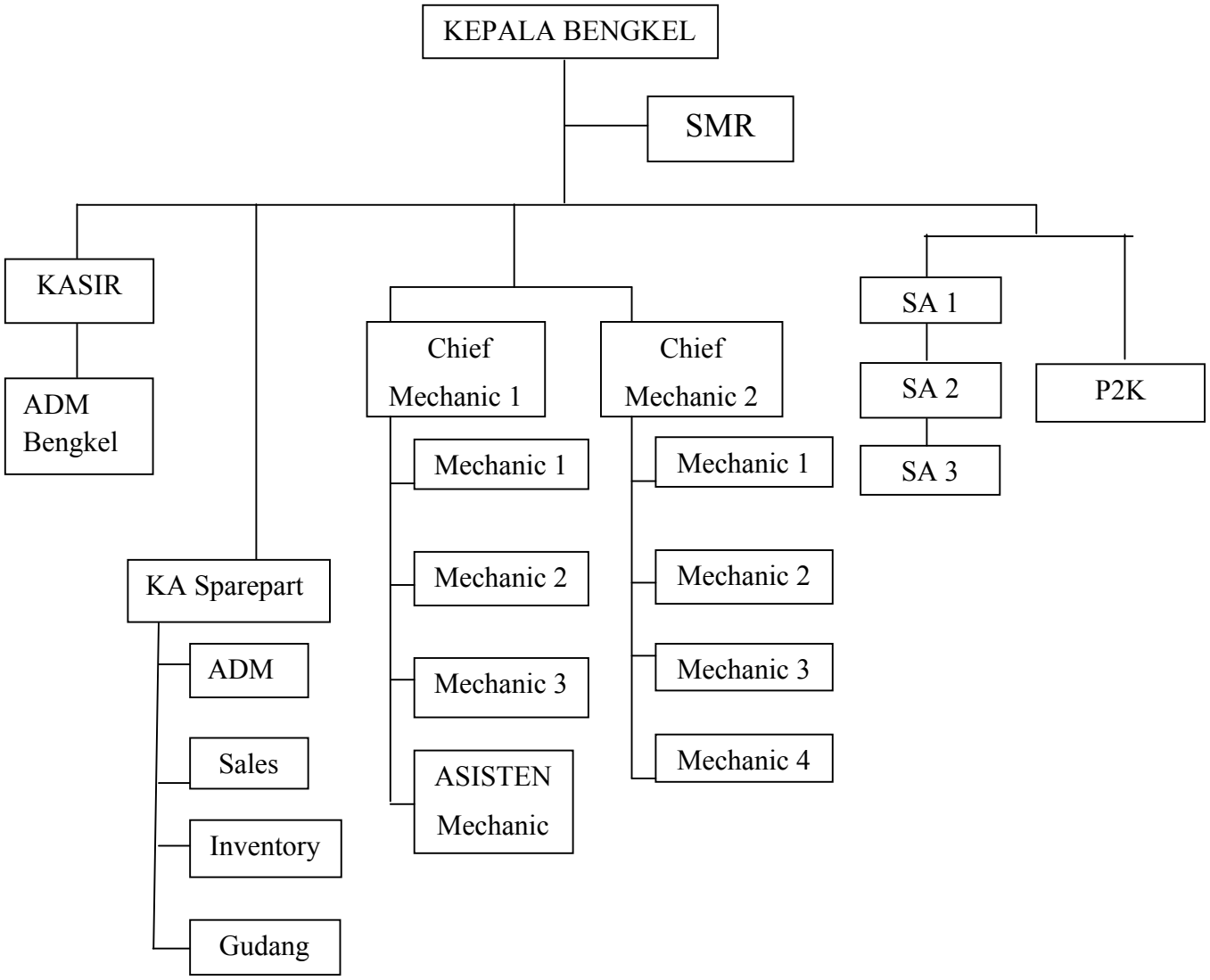
2.2 Stuktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur Organisasi PT. Restu Mahkota Karya



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Restu Mahkota Karya (sales)

Struktur Organisasi PT. Restu Mahkota Karya



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Restu Mahkota Karya (Bengkel)

2.3 Discripsi Jabatan

PT. Restu Mahkota Karya

Job Description

2.3.1. Kepala Cabang

Atasan : Direktur Operasional

Bawahan : - ABM Operasional

-ABM Non Operasional

1. Bertanggung jawab atas jalannya perusahaan secara total.
2. Melakukan kerja sama dengan rekanan dari luar.
3. Membuat budget dan activity plan perusahaan secara keseluruhan.
4. Bertanggung jawab atas keuntungan perusahaan.
5. Menyetujui order pembelian.
6. Menyetujui discount khusus.
7. Menganalisa perkembangan pasar.
8. Mengadakan penilaian atas prestasi bawahan setahun sekali.
9. Mengontrol cash flow.
10. Membuat laporan ke Direksi.
11. Pengawasan terhadap pelaksanaan Customer Satisfaction.
12. Merangkap tugas penjualan ke sub dealer.

2.3.2 Customer Relation Officer

Atasan : Kepala Cabang

Bawahan : -

1. Melayani pelanggan yang datang ke Ruang Pamer Suzuki.
2. Memastikan semua kebutuhan dan keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.
3. Memastikan semua fasilitas Dealer yang berhubungan langsung dengan pelanggan berada dalam kondisi yang baik dan berfungsi sebagaimana mestinya.
4. Melaksanakan seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan.
5. Reminder Memo untuk Database Pelanggan.
6. Check List harian factor-faktor kenyamanan Showroom.
7. Log Book Showroom Visit.

2.3.3 ABM Non Operasional

Atasan : Kepala Cabang

Bawahan : Staf Keuangan, Adm Penjualan, Stok, Faktur, Penagihan, Kasir.

1. Periksa laporan harian, mencocokkan bukti kasnya, masukkan data ke buku pintar manual setiap sore, periksa saldo kas induk, kas kecil, kas piutang.
2. Setiap pagi cetak mutasi BCA 00496-3 & 3016520 via fax.
3. Membuat kuitansi pelunasan ke leasing+SP SBKB+Perintah transfer kwit tag indirect, perintah kolektor untuk kirim tagihan tersebut ke leasing.
4. Control tagihan piutang yang belum dibayar.
5. Setelah kendaran keluar (TBPK) periksa & perbaiki SPK yang dibuat Salesman untuk selanjutnya diserahkan ke Adm Penjualan.
6. Periksa laporan yang dibuat bagian marketing, mohon BPG pembayarannya ke keuangan pusat.
7. Buat kuitansi terima uang penjualan angkot+laporan hariannya, mohon BPG untuk bayar BBN, perjanjian dan lain-lain, pengeluran yang berhubungan dengan penjualan angkot, periksa sewa beli.
8. Mulai dari buat SPK, kuitansi (DP+pelunasan ke Leasing), laporan harian, kontrol piutang dagang.
9. Periksa untuk kemudian menyetujui/menolak penyerahan BPKB, baik kepada konsumen maupun kepada pihak leasing.

10. Periksa untuk kemudian menyetujui/menolak penyerahan BBN kapada Biro Jasa.
11. Mohon pembuatan faktur pajak.

2.3.4 ABM Operasional

Atasan : Kepala Cabang

Bawahan : Sales Supervisor, Sales Counter, Salesman, Supir

1. Bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan terutama showroom.
2. Bertanggung jawab terhadap target penjualan unit.
3. Mengatur seluruh sales koordinator dan salesman.
4. Mengatur operasional, mulai dari kebersihan showroom sampai terjadinya penjualan.
5. Bertanggung jawab terhadap konsumen berupa pelayanan yang memuaskan.
6. Membuat perencanaan target penjualan dimasa yang akan datang.

2.3.5 Sales Supervisor

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Mencatat/membukukan transaksi perusahaan ke dalam:
   - Buku harian penerimaan kas dan bank
   - Buku harian pengeluaran kas dan bank

- Buku Hutang
- Buku Penjualan
- Buku Piutang

2. Membuat jurnal.
3. Setiap akhir bulan mencocokkan buku besar dengan perincian pada buku besar pembantu.
4. Mengontrol tagihan baik cash maupun kredit.
5. Kas induk dan kas gantung
6. Membuat laporan intensif penjualan

2.3.6 Salesman & Sales Counter

Atasan : Sales Supervisor

Bawahan : -

1. Menjual kendaraan sesuai target.
2. Prospecting (kunjungan prospek) dan membuat sales order.
3. Memproses penjualan mulai dari sales order, delivery, STNK, BPKB, kelengkapan kendaraan, pemesanan accessories, dan penagihan ke customer.
4. Monitor perkembangan pasar dan memperoleh informasi:
   - Harga pasar produk sendiri dan competitor
   - Program penjualan competitor
   - Perubahan spesifikasi produk competitor.

5. Menyiapkan surat perintah kerja luar untuk penjualan via salesman masing-masing (kaca film, radio tape dan lain-lain).
6. Menyiapkan permohonan faktur polisi.

2.3.7 Staf Keuangan

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Mencatat/membukukan transaksi perusahaan ke dalam :

   -Buku harian penerimaan kas dan bank

   -Buku harian pengeluaran kas dan bank

   -Buku Pembelian

   -Buku Hutang

   -Buku Penjualan
2. Membuat jurnal.
3. Setiap akhir bulan mencocokan buku besar dengan perincian pada buku besar pembantu.
4. Mengontrol tagihan baik cash maupun kredit.
5. Kas induk dan kas gantung.
6. Membuat laporan intensif penjualan.

2.3.8 Kasir

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Membuat bukti kas masuk dan bukti kas keluar atas penerimaan dan pembayaran uang yang dilakukan secara tunai.
2. Mencatat bukti kas masuk dan bukti kas keluar ke buku jurnal harian kas keluar/masuk.
3. Mencocokkan saldo kas setiap akhir hari dengan uang tunai di tangan.
4. Membuat bukti bank masuk dan bukti bank keluar atas penerimaan dan pembayaran uang yang dilakukan melalui bank.
5. Membuat tanda terima atas giro/cheque yang dikeluarkan, mencatatnya dalam buku register cheque dan giro.
6. Menyiapkan kuitansi untuk penagihan piutang dan mencatatnya dalam buku register kuitansi.
7. Membuat kuitansi untuk penerimaan pembayaran tunai dan mencatatnya dalam buku register kuitansi tunai.
8. Menyimpan giro mundur pembayaran dari customer dan menguangkannya pada saat jatuh tempo.
9. Menyetor hasil penerimaan kas ke bank pada hari berikutnya.

2.3.9 Adm Pejualan

Atasan : ABM Operasional

Bawahan : -

1. Mencatat penjualan mobil ke dalam buku penjualan.
2. Filling SPK Manual dan SPK dan TBPK print untuk Akunting dan Keuangan.
3. Follow up tagihan penjualan ke showroom.
4. Membuat laporan penjualan per bulan.
5. Menyimpan BPKB dalam brangkas dan menyerahkan BPKB ke leasing/konsumen.
6. Mengajukan asuransi kendaran inventaris perusahaan.

2.3.10 Adm Faktur

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Menyelenggarakan administrasi permohonan faktur polisi.
2. Membuat tanda terima STNK, BPKB.
3. Mengurus perpanjangan STNK & BPKB Inventaris.
4. Cek list daftar BBN.

2.3.11. Adm Stock

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Memeriksa unit yang dating dari pabrik diantaranya kelengkapan buku service, toolkit, keadaan unit (cacat atau tidak).
2. Mencatat setiap unit yang dating.
3. Menyiapkan unit bila terjadi penjualan.
4. Bertanggung jawab terhadapjumlah unit yang ada.

2.3.12 Penagihan (Kolektor)

Atasan : ABM Non Operasional

Bawahan : -

1. Mengantar tagihan ke leasing.
2. Setor uang ke bank.
3. Ambil giro ke konsumen (Sub Dealer).

2.3.13 Supir

Atasan : ABM Operasional

Bawahan : -

1. Mengantar kendaraan ke konsumen.
2. Mengambil unit ke Tambun dan mengirim ke cabang-cabang.

2.3.14 Umum & OB

Atasan : ABM Operasional

Bawahan : -

1. Menjaga kebersihan gedung baik itu showroom maupun bengkel.
2. Bertanggung jawab terhadap kebersihan unit baik itu penjualan maupun stok yang ada.
3. Membantu bagian-bagian yang lain bila diperlukan.

2.3.15 Satpam

Atasan : ABM Operasional

Bawahan : -

1. Menjaga keamanan di lingkungan perusahaan dan menjaga asset perusahaan.
2. Sebagai “Receptionist Lapangan” yang bertugas memberikan pelayanan yang “santun dan ramah” kepada konsumen.
3. Memberikan kartu tanda masuk kendaran showroom bagi konsumen yang akan mengunjungi showroomdan meminta kembali kartu tersebut jika kendaran akan keluar.
4. Satpam wajib memeriksa surat-surat kendaran apabila kartu tanda masuk kendaran showroom hilang dan konsumen di kenakan denda Rp. 10. 000,-.

5. Memberikan kartu tanda masuk kedaran service bagi konsumen yang akan mengunjungi bengkel dan mengingatkan kembali kepada konsumen yang telah selesai service apakah kartu telah dikembalikan ke service advisor. Apabila kartu tanda masuk belum diberikan ke service advisor maka satpam wajib memintanya.
6. Setiap kendaran yang masuk, satpam wajib memberikan salam dan menuntun kendaraan ke tempat parkir yang telah disediakan.
7. Mencatat setiap kendaraan yang masuk maupun yang keluar.
8. Mencatat setiap kejadian yang terjadi di lingkungan perusahaan.
9. Mencatat setiap kendaran yang menginap di lingkungan perusahaan baik di dalam showroom maupun di luar showroom.
10. Mengatur parkir kendaran agar rapi dan teratur.
11. Satpam wajib melarang setiap orang yang menginap di mess perusahaan tanpa izin dari perusahaan dan Setiap tamu wajib lapor ke satpam.

2.3.16 Kepala Bengkel

Atasan : Kepala Cabang

Bawahan : -

1. Menyusun, mengatur, dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan repair dan mesin-mesin peralatan pabrik agar tidak mengganggu jalannya operasi perusahaan.

2. Mengajukan permintaan pembelian spare part dan kebutuhan-kebutuhan lainnya yang diperlukan untuk pemeliharaan dan repair semua peralatan pabrik.
3. Bertanggung jawab atas penggunaan suku cadang dan biaya-biaya yang terjadi sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan maintenance dan repair.
4. Mengadakan pengecekan langsung bekerjanya dan kondisi semua peralatan pabrik.
5. Mengadakan pencatatan mengenai besarnya biaya yang dikeluarkan oleh masing-masing mesin/peralatan pabrik.
6. Menyusun jadwal pemeliharaan peralatan-peralatan pabrik agar tidak menghambat jalannya proses produksi.
7. Memeriksa kerusakan yang timbul dan menentukan bahan-bahan atau spare part yang diperlukan untuk memperbaiki kerusakan tersebut.
8. Berusaha mencari cara-cara penekanan biaya dan metode perbaikan kerja yang lebih efisien.
9. Menjaga disiplin kerja dan menilai prestasi kerja bawahannya secara berkala.
10. Membuat laporan harian dan berkala kegiatan yang dilakukan seksinya.

2.3.17 SMR

Atasan : Kepala Bengkel

Bawahan : -

1. Untuk menghubungi kembali costumer agar tidak lupa untuk melakukan service
2. Mengecek dan menyimpan data-data costumer secara lengkap
3. Memberikan pelayanan bocking service kepada costumer

2.3.18 Kasir Bengkel

Atasan : Kepala Bengkel

Bawahan : -

1. Membuat dan memproses tagihan servis kepada pelanggan
2. Menangani pembayaran dari pelanggan
3. Memproses pembayaran harian
4. Memberikan metode pembayaran dengan tunai, kredit ataupun elektronik

2.3.19 Adm Bengkel

Atasan : Kepala Bengkel

Bawahan : -

1. Membuat laporan bulanan dan mengirimkan ke ATPM Suzuki

2. Menangani kupon servis gratis dan penagihan proses warranty claim ke ATPM Suzuki
3. Menangani kegiatan administrasi internal bengkel
4. Memproses rekapitulasi dan penagihan warranty claim dank upon service gratis
5. Merekapitulasi laporan bulanan beres dalam bentuk atau format elektronik
6. Pekerjaan administrasi lainnya.

2.3.20 KA Spareparts Bengkel

Atasan : Kepala Bengkel

Bawahan : -

1. Melakukan koordinasi dengan jajaran dibawahnya dalam operasional hari-hari
2. Memonitoring aktivasi spareparts sehari-hari
3. Menandatangani dan menganalisa laporan bulanan untuk mengetahui kondisi dan data detail spareparts yang dapat digunakan untuk memonitor perkembangan spareparts dan lebih memudahkan melakukan langkah-langkah antisipasi jika ada yang kurang sesuai dari kondisi normal
4. Menandatangani laporan harian spareparts
5. Menyetujui pemberian diskon penjualan
6. Bertanggung jawab terhadap handling complaint terhadap pelayanan spareparts

7. Menjalankan tugas-tugas lainnya yang didelegasikan oleh perusahaan
8. Melaporkan dan berkoordinasi dengan coordinator dalam aktivitas parts.

2.3.21 ADM Spareparts

Atasan : KA Spareparts

Bawahan : -

1. Mencatat transaksi harian
2. Membuat laporan harian
3. Membuat laporan bulanan
4. Menyimpan data harian
5. Menyimpan data bulanan
6. Membuat claim
7. Menyimpan dokumen-dokumen yang masuk
8. Melakukan tugas-tugas lain yang didelegasikan oleh perusahaan

2.3.22 Sales Bengkel

Atasan : KA Spareparts

Bawahan : -

1. Melayani costumer dalam penjualan spareparts langsung
2. Melayani divisi service dalam penjualan
3. Membuat estimasi berdasarkan permintaan

4. Mengevaluasi dan memantau proses pelayanan terhadap costumer
5. Membuat program penjualan
6. Melakukan tugas-tugas lain yang didelegasikan oleh spareparts.

2.3.23 Gudang Bengkel

Atasan : KA Spareparts

Bawahan : -

1. Menjalankan tugas dan tanggung jawab penerimaan
2. Menjalankan tugas dan tanggung jawab penempatan
3. Menjalankan tugas dan tanggung jawab pengambilan
4. Menjalankan tugas dan tanggung jawab pengiriman
5. Menjalankan tugas dan tanggung jawab penataan
6. Menjaga kebersihan gudang
7. Menjaga stok dari kehilangan atau kerusakan
8. Melakukan tugas-tugas lain yang didelegasikan

2.3.24 Inventory

Atasan : KA Spareparts

Bawahan : -

1. Menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam analisa kebutuhan dan proyeksi permintaan

2. Menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memperbaharui data dan harganya
3. Menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pemesanan dan pengecekan
4. Menjaga tingkat service ratio supply
5. Menjaga ratio kecukupan stock
6. Menjaga untuk tidak terjadinya over atau dead stock yang berlebihan
7. Melakukan tugas-tugas lain yang didelegasikan

2.3.25 SA Bengkel

Atasan : KA Spareparts

Bawahan : -

1. Menerima keluhan-keluhan dari costumer service agar pelayanannya dapat memuaskan
2. Memberikan masukan kepada costumer agar dapat merawat mobilnya sendiri dengan baik dan benar.
3. Membuat tanda terima service kendaraan
4. Membuat rincian service kepada costumer agar diberikan kepada kasir bengkel
5. Memberikan nomor antrian costumer service.
6. Membuat data harian dan juga bulanan tentang pen-servicean

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

PT. Restu Mahkota Karya merupakan salah satu main dealer untuk kendaraan mobil Suzuki. Melayani penjualan mobil Suzuki, service dan spare part secara accessories SGA. Untuk setiap pembelian di dealer kami, akan mendapatkan kartu member yang berfungsi untuk mendapatkan diskon service dan spare part sebesar 10% - 15%.

PT. Restu Mahkota Karya juga melakukan cara kerja sama dengan dealer-dealer mobil untuk memasarkan mobil. Sitem penjualan seprti ini memerlukan waktu yang sangat lama dalam proses penjualan mobil tersebut maka system tersebut kurang efektif dan efisien. Jika hanya mengandalkan system penjualan dengan cara tersebut maka pendapatan perusahaan tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Selain itu perkembangan perusahaan dinilai agak lambat. Oleh karena itu dirancang suatu system secara onlinedengan menggunakan media web atau internet dengan tujuan untuk meminimalkan waktu proses penjualan dengan tujuan dapat meningkatkan volume penjualan sehingga pendapatan perusahaan dapat meningkat.

2.4.1. Visi dan Misi Perusahaan

Visi utama dari PT. Restu Mahkota Karya adalah bertujuan menjadi perusahaan pembiayaan produk-produk kendaraan yang terbaik dalam hal kepuasan pelanggan dan terbesar dalam hal jumlah pembiayaan dan perolehan tingkat keuntungan bagi para pemegang saham.

Sedangkan misi utamanya adalah untuk menjadi perusahaan pembiayaan yang terpercaya, memiliki teknologi informasi yang tepat guna dengan jaringan cabang yang dapat mewakili seluruh potensi pasar di Indonesia. Sumber daya manusia yang berkualitas, pengelolaan sumber dana yang optimal serta program penjualan yang kompetitif dan berkesinambungan.

2.4.2 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

PT. Restu Mahkota Karya adalah sebuah perusahaan yang ber-Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah pengelola PT. Indomobil yang bergerak dalam bidang perusahaan kendaraan, leasing ataupun finance. Dan merupakan salah satu badan yang berdiri sendiri dengan status perusahaan perseroan yang menjelma dari kegiatan bisnis kendaraan dan spare parts.

2.4.3 Analisis Data dan Permasalahan

Analisa sistem adalah penguraian dari sistem yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan tujuan untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi permasalahan yang ada serta hambatan yang terjadi, sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Analisa sistem yang dimaksud dalam masalah ini adalah analisa sistem yang sedang berjalan di PT. Restu Mahkota Karya yang sebagian masih manual dan belum

menggunakan basis data, dalam hal ini penginputan data-datanya membutuhkan waktu yang lama.

Untuk mengatasi masalah tersebut maka diperlukan adanya sistem informasi penjualan yang efektif dengan cara membuat suatu program aplikasi yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan proses tersebut.

2.4.4 Prosedur Sistem Berjalan (Old System)

Prosedur adalah urusan-urusan operasi yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Tujuan dari analisa prosedur adalah untuk menjelaskan jalannya dokumen-dokumen yang terlibat dalam proses suatu sistem.

Prosedur yang sedang berjalan di PT. Restu Mahkota Karya untuk masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Konsumen datang ke showroom untuk memesan kendaraan dengan membawa
   - FC KTP (Suami & Istri)
   - FC KK (Kartu Keluarga)
   - Rekening Listrik/Telepon
   - SKU (Surat Keterangan Usaha)
   - NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

2. Salesman mengisi RKK (Rincian Kredit Kendaran) beserta syarat-syarat yang diperlukan untuk diserahkan kepada Leasing yang telah ditentukan.
3. Leasing yang dipilih untuk selanjutnya melakukan survei terhadap konsumen tersebut :
   - Jika tidak sesuai dengan kriteria (*Black List*) maka tidak disetujui oleh pihak Leasing (*Lost*).
   - Jika sesuai pihak Leasing akan mengirimkan PO (*Purchase Order*) kepada PT. Restu Mahkota Karya beserta Surat Perjanjian Kontrak untuk ditandatangani oleh konsumen kemudian diserahkan ke bagian Keuangan untuk arsip.
4. Salesman mengisi SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) 5 rangkap (1. Kasir, 2. : Wiraniaga (Salesman), 3. Konsumen, 4. Sales ADM, 5. Accounting) yang telah ditandatangani oleh salesman dan konsumen yang bersangkutan.
5. SPK berserta fotokopi KTP Konsumen diserahkan ke Supervisor dan Kacab untuk ditandatangani kemudian diserahkan ke bagian keuangan.
6. Bagian keuangan mengecek persediaan unit :
   - Jika tidak ada mengadakan nego lagi dengan konsumen.
   - Jika ada bagian keuangan menyiapkan Gesekan dan Surat Jalan beserta fotocopy KTP untuk dibuatkan SPF (Surat Permohonan Faktur) 2 rangkap (1. Pusat, 2. Arsip).
7. Konsumen membayar DP ke bagian Keuangan.

8. Bagian Keuangan membuatkan kuitansi pembayaran uang muka 3 rangkap (1. Konsumen, 2. Leasing, 3. Arsip), TBPK (Tanda Bukti Penyerahan Kendaraan) 2 rangkap (1. Konsumen, 2. Leasing), KP (Konfirmasi Pembayaran), dan SP (Surat Pernyataan).
9. Untuk selanjutnya KP, TBPK 2, SP, Kuitansi 2 diserahkan ke Leasing untuk arsip.
10. Dari KP, pihak Leasing akan melunasi semua sisa pembayaran kepada Perusahaan.
11. Pusat membuat Faktur 2 rangkap (1. Arsip, 2. Cabang) kemudian membuat SPSTNK (Surat Permohonnan Pembuatan STNK) untuk selanjutnya berserta fotocopy KTP dan Faktur2 oleh bagian keuangan diproses ke Samsat untuk didaftarkan pembuatan STNK dan Plat Nomor untuk diserahkan ke konsumen.
12. BPKB akan diserahkan kepada pihak Leasing apabila sudah selesai diproses di Samsat dan.
13. Untuk selanjutnya konsumen membayar angsuran kredit kepada Leasing yang bersangkutan dengan besarnya angsuran dan jangka waktu yang telah disepakati bersama.
14. Dari Faktur penjualan dan pembayaran dari Leasing dan Konsumen bagian keuangan akan memcatatnya kedalam jurnal yang nantinya akan digunakan untuk membuat laporan penjualan yang ditandatangani oleh Kacab kemudian dikirim ke pusat.