

TUGAS KELOMPOK

ANALISIS PROSES BISNIS

“DEALER SUZUKI MOBIL YOGYAKARTA”



KELOMPOK:
ROSARDI VIDIASTAMA / 125610159
ROHMAD HIDAYAT/125610109
MUHAMMAD AKROM ZIHAD/125610065
MUHAMMAD YUSUF HABIBI/125610110
CHANDRA KUSUMA WW /125610078

KELAS SI 1

I. PENDAHULUAN

i. LATAR BELAKANG

Kemampuan dalam perencanaan dan pengelolaan operasi bisnis tergantung dari pengetahuan teknologi untuk melengkapi pengetahuan mengenai sistem informasi. Pada waktu ini dukungan teknologi komputerisasi dan komunikasi sudah pada tingkat yang sedemikian rupa sehingga prosedur operasional yang lazim dikenal secara tradisional sudah berubah secara total, misalnya mengenai otorisasi, pembagian tugas, hubungan antar organisasi secara elektronis (e-business), dan aspek-aspek keamanan (karena dengan menggunakan internet berarti kita makin terbuka terhadap akses publik).

ii. TUJUAN

- Analisis sistem yang tepat dalam proses bisnis sebuah perusahaan sehingga berguna bagi evaluasi kinerja perusahaan dan sistem yang digunakan
- mempercepat dan meningkatkan proses pelayanan
- memperbaharui sistem yang sesuai dengan kondisi administrasi yang mengikuti operasional marketing dan kebutuhan dari pelanggan
- pembaharuan teknologi dalam berbisnis yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan

II. GAMBARAN UMUM

PT. Sumber Baru Aneka Motor adalah sebuah perusahaan yang kegiatan utamanya melakukan penjualan mobil merk Suzuki. Demi meningkatkan volume penjualan, perusahaan mengambil kebijakan dengan tidak hanya melakukan penjualan secara tunai, tetapi juga dengan penjualan kredit. Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli.

Penjualan secara kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara bekerja sama dengan pihak ke 3 yaitu Leasing, dan ketika dana turun dari Leasing barulah perusahaan mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan untuk pembayaran dari pembeli pihak Leasing lah yang berkewajiban menagih kepada pembeli tersebut. Macam macam transaksi pembelian dan penjualan dalam usaha ini yaitu:

1. Pembelian Mobil dengan merek Suzuki
2. Pembelian Sparepart dengan pembuat dari Suzuki dan Lokal
3. Penjualan Mobil dengan merek Suzuki
 - a. Penjualan Mobil secara Tunai
 - b. Penjualan Mobil secara Kredit

Melayani penjualan secara kredit baik kredit langsung (softpayment) maupun kredit melalui Leasing. Penjualan kredit melalui Leasing dalam hal pendanaan, perusahaan telah bekerja sama dengan FIF, BCA, NIAGA, MANDIRI, OTO, MITSUI, dan ADIRA.

4. Membuka fasilitas pemeliharaan mobil (penjualan servis)

Memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan dengan memberikan fasilitas pemeliharaan mobil dengan mekanik-mekanik yang sudah terlatih dan menyediakan suku cadang asli Suzuki yang didatangkan dari INDOMOBIL JAKARTA. Adapun jenis transaksi secara keuangan adalah:

- a. Penjualan Servis secara Tunai
- b. Penjualan Servis secara Kredit (via e-banking / token)

5. Membuka fasilitas penjualan Sparepart bagi konsumen pribadi atau pun Partshop.

Memberikan pelayanan penjualan part kepada pembeli dengan memberikan fasilitas termin dan suku cadang asli Suzuki yang didatangkan dari INDOMOBIL JAKARTA atau pun Sparepart buatan Lokal sebagai substitusi. Adapun jenis transaksi secara keuangan adalah:

- a. Penjualan Sparepart secara Tunai
- b. Penjualan Sparepart secara Kredit (via e-banking / token)

III. MODEL PELANGGAN

Wants and Needs dari masing-masing bagian akan dijabarkan sebagai berikut:

- a) Pelanggan

pelayanan yang memuaskan, ketersediaan dan kualitas kendaraan yang diinginkan, program promosi yang real dan ketersediaan perusahaan turut merawat kendaraan melalui service kendaraan yang baik

b) Direktur Utama

Kinerja karyawan yang baik, target penjualan yang memuaskan, marketshare yang bersaing, tercapainya tujuan melalui keputusan keputusan penting dalam tiap tiap divisi yang tercermin dalam laporan laporan bulanan yang akurat.

c) Direktur Keuangan

Kelancaran flow cash dalam perusahaan, dan ketelitian kendali dalam persetujuan keluar masuk kas.

d) Sekretaris

penjadwalan yang rutin melalui agenda berjalan

e) Internal Audit

- proses mengaudit semua divisi pada perusahaan berjalan lancar dengan didukungnya sistem yang terhirarki dengan baik.
- kesiapan dari semua divisi dalam menyediakan data otentik dan akurat dari transaksi
- pelaporan yang uptodate karena sudah menggunakan teknologi dari sistem baru

f) Departemen Akuntansi

- pengarsipkan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh Departemen Akuntansi tersedia secara akurat dan tepat waktu
- pencatatan mutasi persediaan yang akurat.
- laporan keuangan untuk *show room* di berbagai cabang yang uptodate

g) Departemen Perpajakan

- transaksi Pajak dan PPN dan SSP tidak di abaikan oleh seluruh divisi yang berkaitan dengan transaksi langsung ke pelanggan.

h) Departemen Humas

- fasilitas dari perusahaan yaitu mengurus hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan sosial perusahaan.

i) Departemen *Marketing*

- fasilitas untuk membuat program *Marketing* dan penjualan produk dengan baik.
- Bagian *Intern.* adanya kemudahan memeriksa dan memberikan otorisasi kredit dan membuat faktur yang berhubungan dengan penjualan mobil di *show room*.
- Bagian *Ekstern.* fasilitas dan informasi untuk melakukan promosi mobil ke luar perusahaan.

j) Departemen Mekanik

- Bagian Servis. fasilitas tools dan alat yang berfungsi dengan baik untuk memberikan pelayanan jasa servis mobil.

- Bagian ini juga terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut ini:
 - *Pre Delivery Inspection (PDI)*, mobil yang diterima dari dealer pusat tidak rusak / banyak kekurangan agar stock berputar dengan lancar
 - *Font Desk*, fasilitas pendataan tamu yang baik dengan sistem antrian yang baik pula
 - *Final Desk*, kinerja mekanik yang baik dan skill yang ampuh untuk menangani berbagai keluhan pelanggan sehingga tidak terjadi retur
 - Mekanik, tools dan pengamanan kerja yang baik.
 - *Claim*, ketelitian dari pihak dealer saat mengirim mobil dan kelengkapan surat faktur, lalu ketelitian dari Final Desk dalam check up kondisi mobil.
 - Administrasi, sistem yang terintegrasi dengan baik dan user friendly sehingga memudahkan penggunaan tetapi memiliki akses yang baik
- Bagian *Spare Part*. Bagian ini terdiri dari empat bagian yaitu:
 - *Counter Sales*, sistem yang akurat dalam alur stock dan informasi *spare part*.
 - *Stock*, keakuratan data untuk pencatatan mutasi *spare part* dan membuat laporan penjualan *spare part*.
 - *Marketing*, fasilitas dana promosi untuk menunjang penjualan *spare part*.
 - Administrasi : kecepatan akses sistem dan keakuratan data fisik'

k) Departemen Keuangan

Keaslian data fisik dan ketangguhan sistem database dalam mengkoordinasi pemasukan dan pengeluaran uang untuk mendukung operasional perusahaan dalam mencapai tujuan

- Bagian Penerimaan Kas. Ketelitian Sales dalam memberikan diskon dan memenuhi program kredit sebelum menentukan DP.
- Bagian Pengeluaran Kas. Efisiensi peralatan dan perlengkapan kantor dari karyawan

l) Departemen Surat Surat Kendaraan (CCD)

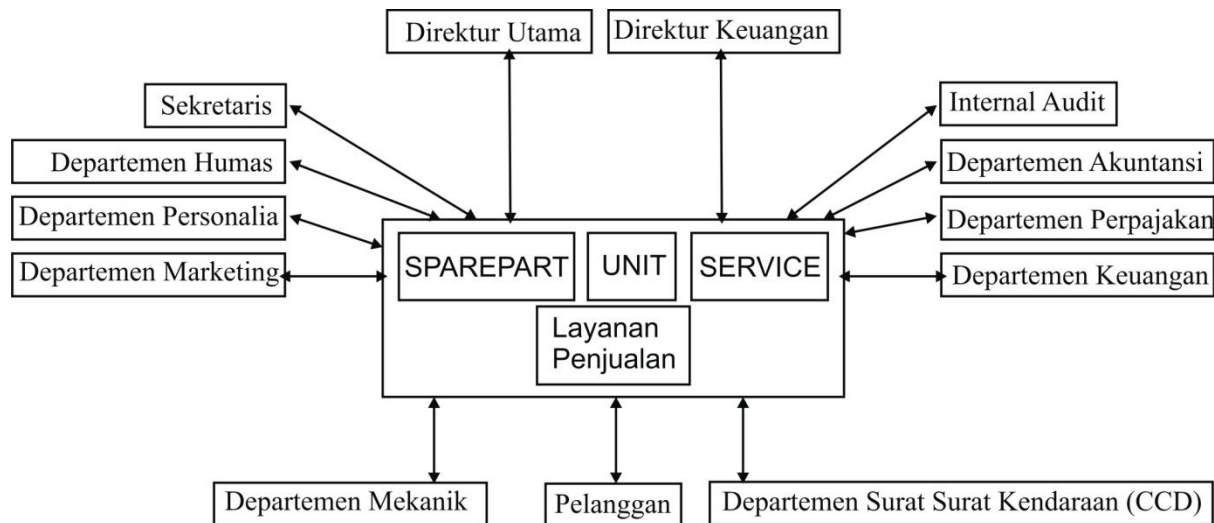
kelengkapan dan keaslian informasi pelanggan untuk mengurus pembuatan BPKB dan STNK.

Bagian Pelimpahan BPKB, keakuratan data pelanggan sebagai anggunan dari konsumen dalam peminjaman uang ke leasing ataupun bank.

m) Departemen Personalia terdiri dari empat bagian, yaitu:

- Bagian Personal. Kepastian dan keteraturan dalam rooling karyawan sesuai penempatan karyawan
- Bagian *Maintenance*. Bagian ini bertugas untuk mengkoordinasi:
 - Satpam, fasilitas lengkap untuk menjaga keamanan perusahaan dan kontrol sistem parkir untuk mengawasi keluar masuknya kendaraan dalam perusahaan.

- *Driver*, fasilitas kendaraan yang memadai pengiriman barang
- *Cleaning Service*, fasilitas kebersihan yang mencukupi untuk melakukan pembersihan.
- Bagian *Human Resource and Development* (HRD). keteraturan dan peningkatan kinerja karyawan melalui follow up berbagai program yang sesuai



IV. ENTITAS

A. Diskripsi Jabatan dan Sturtur Organisasi

a) Pelanggan

Perseorangan ataupun badan usaha yang memerlukan pembelian kendaraan , pembelian sparepart, dan pelayanan service dari perawatan kendaraan.

b) Direktur Utama

Kinerja karyawan yang baik, target penjualan yang memuaskan, marketshare yang bersaing, tercapainya tujuan perusahaan.

c) Direktur Keuangan

Kelancaran flow cash dalam perusahaan, dan ketelitian kendali dalam persetujuan keluar masuk kas.

d) Sekretaris

Sekretaris bertugas membantu direktur dalam melaksanakan tugas seperti membuat agenda, menyiapkan surat-surat, dan sebagainya.

e) Internal Audit

Internal audit bertugas untuk mengaudit semua divisi termasuk fisik persediaan, surat kendaraan, surat perjanjian, laporan keuangan, laporan pajak dalam perusahaan, sampai

membuat laporan audit hasil kinerja perusahaan. Divisi ini bekerja langsung di bawah kepemimpinan Direktur Utama dan Direktur Keuangan.

f) Departemen Akuntansi

Departemen Akuntansi mempunyai tugas memberi laporan akuntansi secara periodik kepada direksi dan mengkoordinasi divisi akuntansi sehari-hari. Departemen akuntansi terdiri dari:

- Bagian Bukti Arsip. Bagian ini bertugas untuk mengarsipkan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh Departemen Akuntansi.
- Bagian Persediaan. Bagian ini bertugas untuk mencatat mutasi persediaan dalam kartu persediaan.
- Bagian Laporan Keuangan Cabang. Bagian ini bertugas untuk mengecek laporan keuangan untuk *show room* di berbagai cabang.

g) Departemen Perpajakan

- Bagian Laporan Pajak dan PPN dan SSP. Bagian ini bertugas untuk membuat laporan pajak, PPN, dan SSP.

h) Departemen Humas

Departemen Humas mempunyai tugas sebagai *public relation* dari perusahaan yaitu mengurus hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan sosial perusahaan.

i) Departemen *Marketing*

Departemen *Marketing* mempunyai tugas membuat program *Marketing* dan penjualan produk. Departemen *Marketing* terdiri dari:

- Bagian *Intern*. Bagian ini bertugas melayani pembeli yang datang ke *dealer*, memeriksa dan memberikan otorisasi kredit dan membuatkan faktur yang berhubungan dengan penjualan mobil di *show room*.
- Bagian *Ekstern*. Bagian ini bertugas untuk melakukan promosi mobil ke luar perusahaan.

j) Departemen Mekanik

Departemen Mekanik mempunyai tugas membawahi perbengkelan dan menyediakan *spare part* kendaraan mobil. Bagian ini terdiri dari:

- Bagian Servis. Bagian ini bertugas untuk memberikan pelayanan jasa servis mobil. Bagian ini juga terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut ini:
 - *Pre Delivery Inspection* (PDI), yang bertugas untuk mengecek, mempersiapkan mobil setelah diterima dari dealer pusat dan sebelum diserahkan kepada *driver* untuk dikirim ke pembeli.

- *Font Desk*, yang bertugas untuk menerima pendaftaran servis mobil.
- *Final Desk*, yang bertugas untuk mengecek mobil yang telah diservis oleh mekanik sebelum diserahkan ke pembeli.
- Mekanik, yang bertugas untuk melakukan perbaikan atau servis mobil.
- *Claim*, yang bertugas untuk menerima keluhan tentang kerusakan mobil baik setelah diterima dari INDOMOBIL maupun sebelum diserahkan ke pembeli.
- Administrasi, yang bertugas untuk menerima pembayaran atas jasa perbaikan atau servis yang telah dilakukan perusahaan.
- Bagian *Spare Part*. Bagian ini terdiri dari empat bagian yaitu:
 - *Counter Sales*, bertugas memberikan pelayanan kepada pembeli seputar informasi *spare part*.
 - *Stock*, bertugas untuk melakukan pencatatan mutasi *spare part* dan membuat laporan penjualan *spare part*.
 - *Marketing*, bertugas untuk melayani penjualan *spare part*.
 - Administrasi yang bertugas mencatat dan menerima pembayaran atas penjualan *spare part*.

k) Departemen Keuangan

Departemen Keuangan mempunyai tugas mengkoordinasi pemasukan dan pengeluaran uang untuk mendukung operasional perusahaan dalam mencapai tujuan. Departemen Keuangan terdiri dari:

- Bagian Penerimaan Kas. Bagian ini mempunyai tugas menerima semua pemasukan kas dalam perusahaan untuk mendukung operasional perusahaan dalam mencapai tujuan.
- Bagian Pengeluaran Kas. Bagian ini mempunyai tugas untuk mengkoordinasi semua pengeluaran kas dari kegiatan operasional perusahaan.

l) Departemen Surat Surat Kendaraan (CCD)

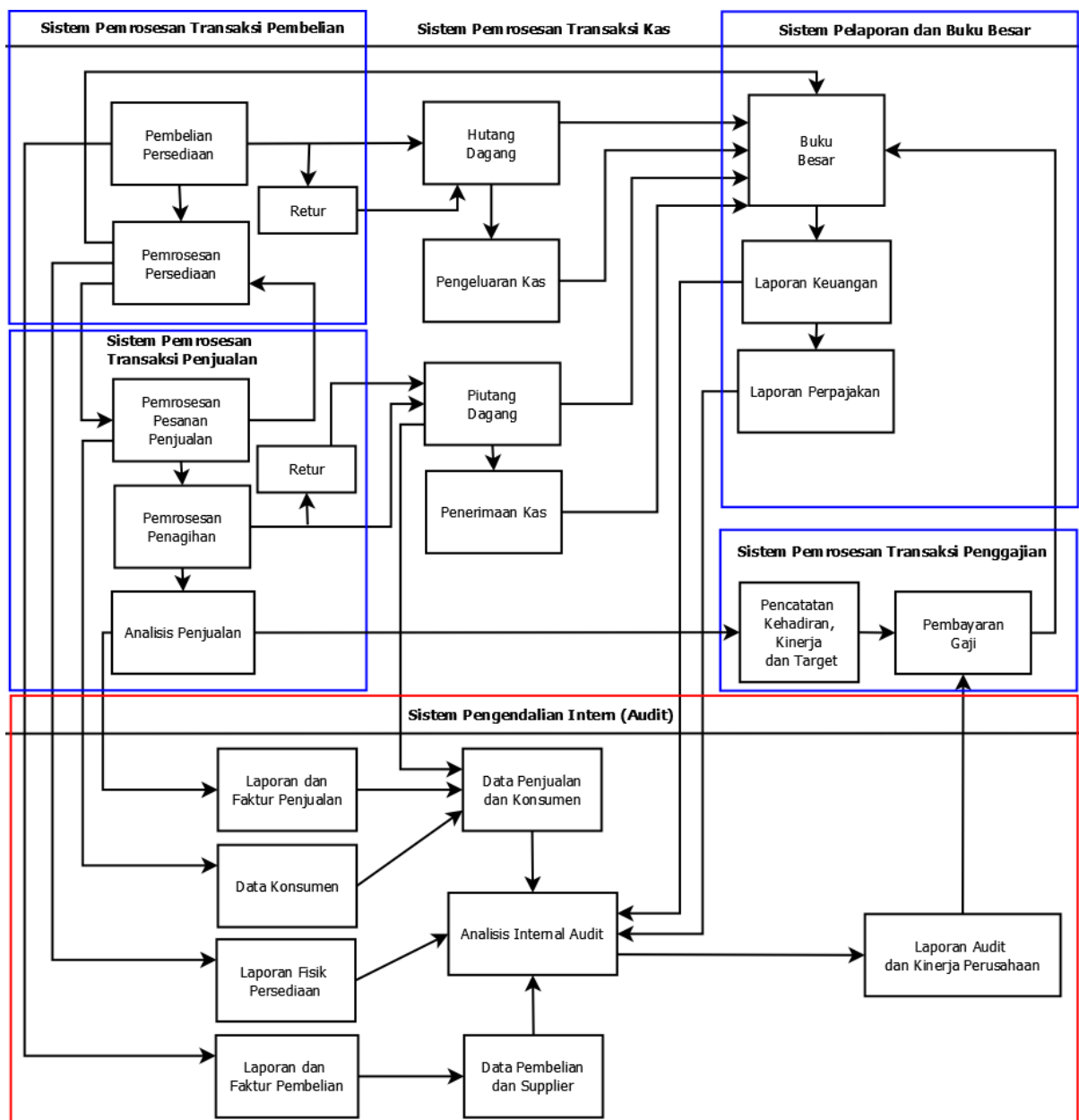
Bagian CCD, bagian ini bertugas untuk mengurus pembuatan BPKB dan STNK. Bagian Pelimpahan BPKB, bagian ini bertugas untuk mengurus pelimpahan BPKB sebagai anggunan dari konsumen dalam peminjaman uang ke leasing ataupun bank.

m) Departemen Personalia terdiri dari empat bagian, yaitu:

- Bagian Personal. Bagian ini bertugas dalam hal administrasi perusahaan, perekrutan karyawan, dan penempatan karyawan.
- Bagian *Maintenance*. Bagian ini bertugas untuk mengkoordinasi:
 - Satpam, yang bertugas untuk menjaga keamanan perusahaan dan mengawasi keluar masuknya sepeda motor dalam perusahaan.

- *Driver*, yang bertugas untuk mengirimkan barang ke *show room* cabang dan kepada pembeli.
- *Cleaning Service*, yang bertugas untuk membersihkan lingkungan dalam perusahaan.
- Bagian *Human Resource and Development* (HRD). fasilitas dalam pengembangan kinerja karyawan baik melalui training sampai dengan reward dalam BSC untuk memberi tekanan lebih pada semangat kerja karyawan
- Bagian *Internal Audit*. Bagian ini bertugas menyelesaikan kasus-kasus dan masalah ekstern dan intern perusahaan.

V. MODEL PROSES



Critical success:

- **Unit dan Sparepart** : pencapaian target penjualan secara kredit baik kredit langsung (softpayment) maupun kredit melalui Leasing,
- **Service** : Memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan dengan memberikan fasilitas pemeliharaan mobil dengan mekanik-mekanik yang sudah terlatih dan menyediakan suku cadang asli Suzuki.

Objectives:

- **Unit** : Pelayanan penjualan dilakukan dengan akurat dan cepat.
- **Sparepart** : Pelayanan penjualan part kepada pembeli menciptakan sebuah siklus pembelian yang meringankan usaha bisnis partshop sekaligus terciptanya siklus akan pemerataan penjualan sparepart secara merata keseluruhan target market share.
- **Service** : Pelayanan jasa kepada pelanggan memberikan kepuasan pada pelanggan dalam pemakaian dan perawatan teratur pada kendaraan, follow up mendekatkan proses pemasaran secara tersendiri.

Value added:

- **Unit** : Ada ketertarikan tersendiri dalam pembelian unit dengan cara penjualan unit dengan hadiah undian.
- **Sparepart** : penjualan sparepart dengan potongan pelanggan tetap dan fasilitas termin menciptakan sebuah siklus pembelian dan merata keseluruhan target market share, dan proses ini termonitor melalui sebuah sistem yang terintegrasi dalam database.
- **Service** : Pelayanan jasa kepada pelanggan melalui pelayanan informasi service rutin melalui sms bulk pada sistem online sekaligus bertujuan follow up mendekatkan perusahaan dengan konsumen dan tercipta kepercayaan.

Berikut adalah tabel aktifitas proses transaksi:

Aktifitas Pelanggan	Waktu yang dibutuhkan sebelum BPR (menit)	Akumulasi waktu sebelum BPR (menit)	Waktu yang dibutuhkan setelah BPR (menit)	Akumulasi waktu setelah BPR (menit)
1. Pelanggan datang		-	-	-
2. Pelanggan memilih unit yang tersedia	15	15	5	10
3. Sales mempersiapkan dokumen	10	25	5	15
4. Pelanggan memenuhi syarat dan DP	15	40	12	27
5. Sales memproses menuju kasir	5	45	3	30
6. Pelanggan menerima bukti bayar DP dari kasir	5	50	4	34
7. Sales memfollow up (konsumen dan proses kredit)	-	-	-	-
8. Pelanggan memenuhi Sales Order, proses administrasi pembayaran	15	65	13	47
9. Divisi Keuangan konfirmasi pembayaran	20	85	15	62
10. Divisi SSK memproses faktur	15	100	10	72
11. Divisi PDI mempersiapkan kendaraan	35	135	25	97
12. Divisi Akuntansi proses pembukuan sistem	10	145	8	105
13. Sales mempersiapkan unit	15	160	12	117

Tetapi terdapat perbedaan yang besar terhadap waktu (43menit) dan value added-nya, tidak hanya terhadap pelanggan saja tetapi juga terhadap pekerja.

Proses Bisnis

- Pelanggan mendapat informasi dan follow up untuk pelanggan service mobil melalui sms bulk lebih cepat
- Pencatatan penjualan unit, service dan sparepart sudah tersistem dengan baik melalui sebuah sistem informasi dan bentuk database (SDMS, Delphi +SQL Server 7).
- Sistem Informasi sudah berjalan dengan baik melalui SDMS, begitu pula sampai tahap pelaporan untuk jajaran manajerial.