

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam setiap perusahaan akan selalu ada persaingan mengikuti era perkembangan zaman. Agar suatu perusahaan mempunyai citra yang baik dimata konsumen salah satunya adalah faktor pelayanan dengan cara memiliki fasilitas pelayanan yang baik. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan perusahaan harus menjaga citranya. Salah satu caranya yaitu melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Selain itu pola persaingan dalam menjalankan suatu bisnis juga harus diikuti oleh setiap perusahaan yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam merebutkan pangsa pasar. Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki suatu keunikan yang memikat konsumen dalam rangka mempertahankan atau merebut pangsa pasar yang ada.

Produk industri mobil juga sangat kompetitif dalam bentuk, warna, kecanggihan teknologi, merek, pelayanan dan harga yang telah ditawarkan. Merek-merek mobil yang beredar di Indonesia sekarang berasal dari berbagai macam negara diantaranya, Jepang, Amerika, Eropa dan lainnya. Brand tersebut sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Setiap brand menawarkan pelayanan tersendiri untuk pelanggannya, sampai penetapan harga yang cukup bersaing dengan jenis dan segmen pasarnya. Produk yang memiliki kualitas yang bagus serta didukung dengan pelayanan yang kuat secara tidak langsung akan menguasai pangsa pasar dan dapat melakukan berbagai macam strategi pemasaran.

Menurut *Sri Handayani (2012:2)* Konsumen adalah seseorang atau suatu organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya. Secara sederhana konsumen adalah sebagai orang atau pihak tertentu yang membayar untuk mendapatkan jasa atau produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan adanya peran konsumen inilah yang akan menjadi patokan utama dari pihak perusahaan dengan berupaya keras bersaing dengan perusahaan lain agar konsumen tertarik untuk membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Pelanggan merupakan elemen penting dalam setiap kegiatan bisnis, yang menyebabkan perlunya menjaga kepuasan pelanggan, oleh karena itu tetaplah menjadi pelanggan setia.

Diera persaingan bisnis saat ini sangat kuat. Setiap Perusahaan dituntut harus memiliki dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen atau pelanggan dalam kegiatan jual beli baik dengan konsumen maupun dengan produsen barang.

PT. Agung Automall Paal 10 Jambi merupakan suatu lembaga perusahaan yang dimana perusahaan tersebut merupakan tempat dealer penjualan sebuah unit kendaraan mobil. Brand dari perusahaan ini adalah TOYOTA. Dealer ini sudah cukup banyak dikenal masyarakat. Selain penjualan unit kendaraan di perusahaan tersebut juga banyak melayani fasilitas layanan jenis servis kendaraan. Fasilitas layanan yang mencakupi yaitu *Toyota Mobile servis* yaitu fasilitas pelayanan dari Toyota yang siap melakukan servis kunjungan dikantor maupun dirumah dengan tujuan mempermudah pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat ke bengkel. *Toyota Service Station (TOSS)* merupakan sebagai bentuk upaya Toyota untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Fasilitas dan perawatan yang diberikan oleh ToSS

sama seperti pelayanan yang diberikan oleh bengkel *Authorized* karena ToSS tersertifikasi langsung oleh Toyota Astra Motor sehingga fasilitas dan pelayanannya terjamin. ***Express Maintenance (EM)*** merupakan salah satu program unggulan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resmi Toyota. jenis pelayanan EM berlaku untuk jenis pekerjaan servis berkala yang tergolong fast moving seperti mengganti busi, platina, kampas rem, saringan udara dan saringan oli.

PT. Agung Automall Pall 10 Jambi merupakan perusahaan dealer unit kendaraan mobil. Namun tak hanya menyediakan kendaraan baru melainkan juga khusus pembelian kendaraan second hand dengan kualitas yang terjaga. Didalam layanan penjualan PT. Agung Automall Paal 10 Jambi berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggannya. Perusahaan telah menggunakan inovasi penjualan yang dilakukan dengan membangun sistem informasi auto Management System untuk mempersingkat proses administrasi pembelian kendaraan.

Penjualan adalah suatu kegiatan sebuah perusahaan dalam upaya penjualan produk kepada konsumen. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus memiliki strategi manajemen penjualan yang tepat. Penjualan memiliki suatu tujuan yaitu untuk meningkatkan volume penjualan. Perusahaan harus memiliki strategi penjualan dalam melayani para pembeli agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal terhadap konsumen agar menjadi konsumen yang setia. Tingkat penjualan yang baik tentunya sangat dipengaruhi oleh sistem dan prosedur yang baik pula didalamnya. Setiap perusahaan memiliki cara manajemen dan strategi penjualan tersendiri. Penjualan tidak dapat dilakukan oleh satu orang.

PT. Agung Automall Pal 10 Jambi merupakan salah satu cabang dealer yang berada di Jambi. Sebagai dealer resmi Toyota, PT. Agung Automall Pal 10 tentunya mempunyai prosedur penjualan yang sangat baik didalamnya. Hal ini terbukti dari tingkat penjualan Toyota di Jambi yang relatif stabil dan cenderung meningkat. Produk Toyota sendiri yang terkenal bagus dan berkualitas dimasyarakat, hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh prosedur penjualan yang dijalankan dengan baik.

PT. Agung Automall Pall 10 Jambi juga memberikan kemudahan tersendiri untuk terkait prosedur pembelian unit kendaraan baru dengan pelayanan yang cepat, mudah dan praktis. Pihak perusahaan juga memfasilitasi konsumen untuk pembelian unit kendaraan secara tunai dan kredit. Untuk tahap awal prosedur pembelian unit kendaraan konsumen harus telah menyiapkan Uang Muka Pembayaran. Kemudian konsumen akan diarahkan oleh pihak sales untuk mengisi Surat Pemesanan Kendaraan (SPK) dan juga dilengkapi dengan fotocopy KTP. Jika sudah dibuatkan SPK konsumen wajib membaca terlebih dahulu secara detail, setelah itu SPK ini akan ditanda tangani oleh pihak dealer dan juga konsumen sebagai tanda jadi pembelian sebuah unit kendaraan. Setelah selesai berurusan dengan Surat pemesanan kendaraan maka kemudian tinggal menunggu proses penginputan data yang dilakukan oleh pihak administrasi. Setelah itu jika unit yang telah dipesan sudah ready stok di dealer maka pihak konsumen tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan unit tersebut. Tetapi jika unitnya belum ada maka konsumen akan diminta untuk menunggu hingga unit tersebut datang. Umumnya mobil akan dikirim 7 hari setelah konsumen melakukan pemesanan dan telah mengisi surat pemesanan kendaraan (SPK). Jika konsumen telah menerima

unit kendaraan maka pihak sales menyarankan konsumen untuk mengecek terlebih dahulu jika ada kelecetan pada unit kendaran, setelah merasa puas pada saat serah terima unit konsumen wajib melakukan tanda tangan penerimaan unit. Langkah selanjutnya yaitu tinggal hanya menunggu surat kendaran lainnya seperti STNK, BPKB dan Nomor Kendaraan. Biasanya STNK akan diberi 1 sampai 2 bulan dari serah terima unit yang dipesan. Lalu untuk BPKB akan diterima dalam waktu sekitar 6 bulan sejak serah terima unit.

Dari latar belakang dan permasalahan yang telah diurai diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul laporan yang berjudul “ *Prosedur Penjualan Unit Kendaraan Pada PT. Agung Automaal cabang Paal 10 Jambi*”

## **1.2 Masalah Pokok Laporan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat di rumuskan permasalahan pokok dalam laporan ini yaitu

1. Bagaimana Prosedur Penjualan Kendaraan pada PT. Agung Automaal Pal 10 Jambi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Agung Automaal Pal 10 Jambi?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dengan demikian dapat dirumuskan tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Prosedur Penjualan Kendaraan.

Manfaat dari penulisan laporan ini adalah :

- a. **Bagi Penulis** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III (Tiga) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi serta menambah pengetahuan mengenai proses penjualan unit kendaraan.
- b. **Bagi Masyarakat** diharapkan menjadi sumber informasi yang akurat terkait bagaimana prosedur dalam setiap pembelian unit kendaraan.
- c. **Bagi Perusahaan** diharapkan Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan PT.Agung Automall Pal 10 Jambi dalam meningkatkan penjualan unit kendaraan dan tetap bisa menjaga citra baik perusahaan.

#### **1.4 Metode Penulisan**

##### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam pengerjaan laporan ini adalah menggunakan dua jenis data,yaitu data primer dan data skunder. Yang berarti :

##### ➤ Data Primer

Data yang diperoleh ini merupakan hasil pengumpulan data melalui analisis deskriptif serta melakukan observasi dan wawancara secara langsung oleh pihak perusahaan. Maka dari kegiatan itulah dapat mengetahui informasi terhadap pelanggan yang telah membeli unit kendaraan pada PT. Agung Automall Paal 10 Jambi.

##### ➤ Data Sekunder

Sumber yang diperoleh dari pihak lain yang merupakan data-data tambahan yang diambil dari buku-buku, hasil pemikiran para ahli dan dari sumber lain yang memiliki relevansi dengan hasil yang dimaksud.

## **1.5 Waktu dan Lokasi Magang**

### **1. Waktu Magang**

Magang dilaksanakan selama 4 bulan lamanya dimulai pada tanggal 1 Januari 2023 dan berakhir pada tanggal 30 April 2023, dijadwalkan 6 hari dalam seminggu. Masuk pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

### **2. Lokasi Magang**

Lokasi magang bertempat di PT. Agung Automall Paal 10 Jambi yang beralamat di Jln Marsda Surya Dharma Paal 10. Rt.20 Kel. Kenali Asam Bawah Kec. Kota Baru Jambi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Bentuk sistematika penulisan hasil ini disusun dalam empat bab dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, alasan memilih judul, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, lokasi magang serta sistematika penulisan laporan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan uraian tentang teori dasar yang akan dijadikan landasan dalam memecahkan masalah yang akan dibahas. Sumber

tinjauan pustaka ini biasa diambil dari jurnal- jurnal ilmiah,buku,laporan tugas akhir terdahulu atau dari berbagai situs internet lainnya. Sumber referensi yang dijadikan acuan haruslah kisaran 5 tahun terakhir.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai pembahasan yang akan diangkat dari data yang dikemukakan dalam bab II yang memuat hal-hal sebaagi berikut: gambaran umum instansi magang seperi sejarah, alamat,visi dan misi,struktur organisasi dan kegiatan pokok instansi serta pembahasan materi.

### **BAB IV : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran.Pada bagian kesimpulan menjelaskan tentnag simpulan dari hasil penelitian dan menyampaikan hasil inti dari hasil penelitian.Sedangkan bagian saran menjelaskan tentang saran-saran untguk instansi serta penelitian selanjutnya.

