

BAB II

GAMBARAN UMUM DEALER FMS MOTOR

A. Sejarah Perusahaan

Dealer Fortuna Multi Sejahtera (FMS) Motor merupakan salah satu dealer resmi sepeda motor Yamaha dari sebagian besar dealer di kota Pontianak. Dealer ini didirikan pada pertengahan tahun 2002, perusahaan ini berlokasi di jalan Imam Bonjol No. 465 Kota Pontianak. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jual beli sepeda motor roda dua merk Yamaha. Adapun kegiatannya meliputi sales, service, dan sparepart. Dalam operasionalnya, perusahaan ini menjual sepeda motor, melayani konsumen dalam hal pemeliharaan sepeda motor, dan menyediakan sparepart sepeda motor Yamaha.

Dealer ini menggunakan lantai dasar sebagai showroom, ruang kasir, ruang ADH, stand sales counter dan sales, bengkel. Namun untuk bengkel menggunakan ruang khusus. Sedangkan lantai dua dijadikan sebagai gudang sparepart dan ruang meeting. Berikut merupakan kegiatan usaha dealer FMS Motor:

1. Penjualan Unit

Penjualan produk yang dilakukan oleh dealer FMS Motor dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- Penjualan Tunai

Setelah menentukan kendaraan baru yang diinginkan oleh pelanggan, pihak FMS Motor akan menjelaskan prosedur pembayaran kepada

pelanggannya. Kesepakatan pembelian dilakukan dengan penyerahan tanda jadi oleh pihak pelanggan kepada pihak FMS Motor dengan jumlah tertentu dengan kendaraan yang akan dibeli. Setelah kesepakatan dengan pembeli dilakukan, maka FMS Motor akan memeriksa kesiapan kendaraan, dan bila kesiapannya sudah diperiksa maka selanjutnya dapat dilakukan serah terima atas kendaraan bagi pelanggannya, setelah sebelumnya customer tersebut melunasi pembayaran yang dapat dilakukan dengan tunai, cek, atau transfer.

- Penjualan Kredit

Kesepakatan pembeli dengan penyerahan tanda jadi oleh pihak pelanggan dan dilanjutkan dengan pengisian aplikasi kredit disertai kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Setelah aplikasi pihak pembeli disetujui, karyawan FMS Motor akan menghubungi pihak pembeli untuk kelengkapan administrasi dan menjadwalkan waktu serah terima kendaraan.

Produk-produk yang dijual adalah kendaraan sepeda motor bermerk yamaha, kendaraan ini diproduksi oleh Yamaha Motor Indonesia. Adapun produk-produk yang dijual meliputi kendaraan:

- Byson
- Fino Classic
- Fino Fashion
- Fino Sporty

- Jupiter MX
- Jupiter MX CW AC
- Jupiter MX CW MC
- Jupiter Z
- Jupiter ZX CW
- Jupiter ZX SE
- Lexam
- Mio
- Mio CW
- Mio CW SE
- Mio J CW F1
- Mio J CW F1Teen
- Mio J F1
- Mio Soul
- Mio Sprty CW
- Scorpio Z CW
- Soul GT
- V-Ixion
- V-Ixion SE
- Vega R DB
- Vega ZR
- Vega ZR DB
- Xeon

2. Penjualan Jasa Bengkel (service)

Penjualan Jasa Bengkel (service) merupakan salah satu aktivitas utama pada perusahaan ini, untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Penjualan jasa yang terdapat pada dealer ini terdiri dari:

- Service Berkala
- Service Besar
- Turun Mesin
- Kelistrikan Kecil
- Kelistrikan Besar
- Press Shock Breaker
- Press Body Rangka
- Lain-lain, Tergantung Berat-Ringan Kerusakan Sesuai Kesepakatan

3. Penjualan Suku Cadang (spare part)

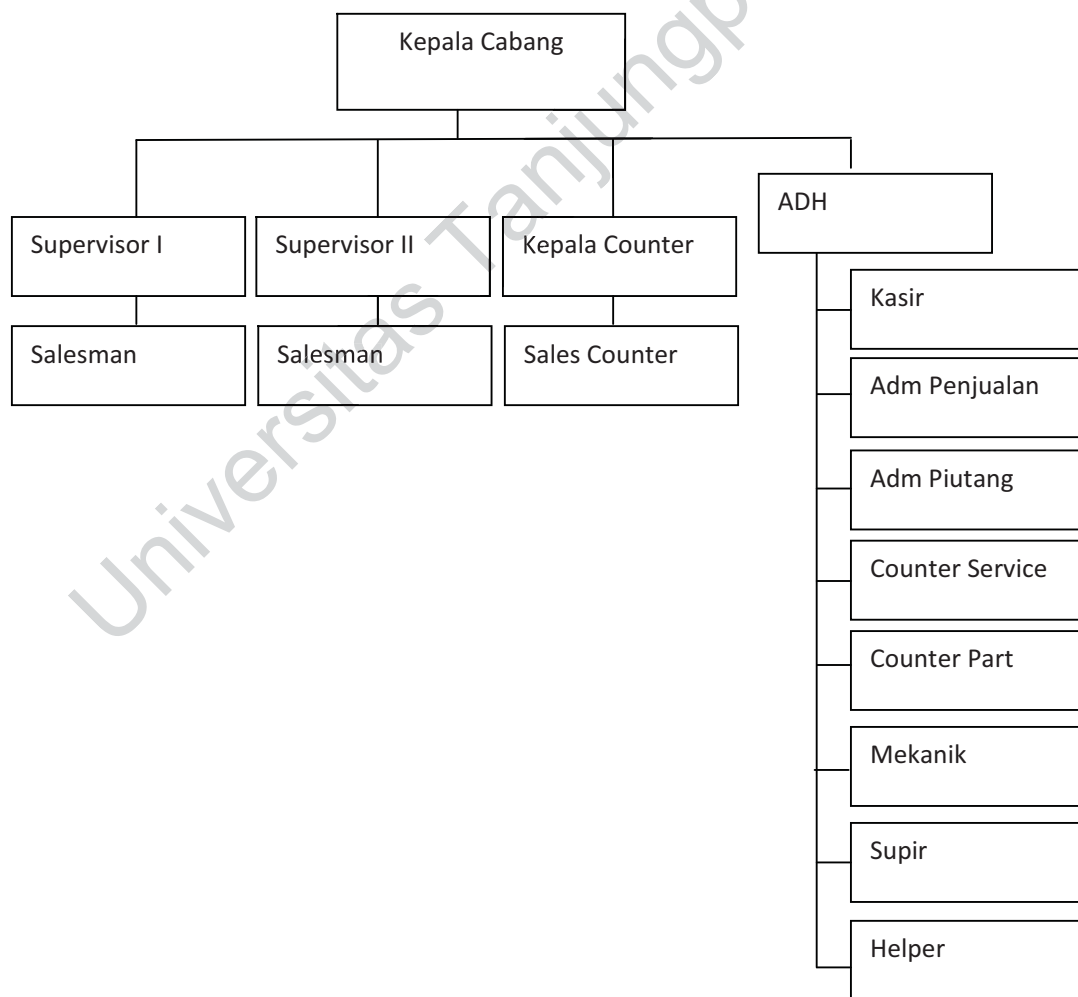
Selain penjualan motor dan pelayanan servis, bentuk layanan lain tersedianya suku cadang resmi dari Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bagian yang penting dalam organisasi sebab struktur organisasi memuat tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan sehingga jelas fungsi masing-masing bagian.

Adapun struktur organisasi dealer FMS Motor adalah sebagai berikut:

GAMBAR 2.1
STRUKTUR ORGANISASI
FMS MOTOR PONTIANAK



Sumber : FMS Motor Pontianak

Job Description

Agar tujuan perusahaan yang ditetapkan dapat dicapai, maka sangat diperlukan adanya suatu kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan, untuk memudahkan pengawasan terhadap tugas, tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada bawahan maka sangat diperlukan adanya struktur organisasi yang baik.

Untuk memberikan gambaran struktur organisasi yang lebih jelas tentang operasi perusahaan, maka dibawah ini dijelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, sebagai berikut:

1. Kepala Cabang
 - a. Melaksanakan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan,
 - b. Merancang rencana kerja perusahaann,
 - c. Mengkoordinasi dan mengawasi jalannya operasional perusahaan,
 - d. Melakukan pengawasan dan evaluasi dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan,
 - e. Melakukan analisa pada berkas-berkas yang bersangkutan dengan konsumen yang ingin mengambil kredit sepeda motor, dan
 - f. Mengontrol penjualan dan memotivasi kinerja para karyawan.
2. Kepala Counter
 - a. Memeriksa laporan sales counter
 - b. Membantu sales counter dalam follow up konsumen
 - c. Membantu sales counter untuk mencapai target setiap bulannya.
3. Sales Counter

- a. Melayani pembeli yang datang ke showroom atau melalui telepon dan mendampingi pembeli di showroom dari sejak memilih kendaraan sampai dengan penyerahan kendaraan.
 - b. Mengecek dan melengkapi persyaratan kredit seperti KTP, Aplikasi kredit, Nota penjualan, Kartu pembayaran, Kartu Keluarga, dan persyaratan lainnya.
4. Supervisor
- a. Briefing pagi dan sore
 - b. Memeriksa laporan salesman
 - c. Membuat planning aktivitas dan kontrol sebar selebaran (brosur), kontrol pameran serta cityrun salesman.
 - d. Membuat laporan data konsumen lama untuk di follow up ulang oleh salesman.
5. Salesman
- a. Menjual dan memasarkan kendaraan sesuai dengan target yang telah ditetapkan setiap bulannya.
 - b. Menjelaskan persyaratan kredit, leasing dan angsuran kepada pembeli
 - c. Membuat laporan yang merupakan kewajiban sesuai yang ditetapkan
6. ADH (Administrasi Head) Sales
- a. Mengawasi semua karyawan administrasi divisi sales
 - b. Mengawasi semua sales jika kepala cabang tidak masuk
 - c. Memeriksa semua laporan seperti kas, penjualan, surat jalan dsb
7. Kasir

- a. Menerima pembayaran dari konsumen dan hasil tagihan dari penagih serta memeriksa kebenarannya
 - b. Membuat bukti penerimaan kas untuk semua penerimaan dan membuat bukti kas keluar untuk disetorkan ke kas pusat
 - c. Membuat kuitansi pembayaran dan menyerahkan kepada konsumen setelah menerima pembayaran tunai atau pembayaran kredit yang telah disetujui oleh yang berwenang
8. ADM (Administrasi) Sales
- a. Memeriksa faktur untuk BBM motor
 - b. Input data penjualan
 - c. Monitoring Leasing
 - d. Mengecek stock motor
 - e. Mengetik laporan harian salesman kedalam computer
 - f. Memberikan laporan harian salesman kepada staff area untuk dilakukan pemeriksaan sebagai lanjutan laporan kepada kepala divisi sales pusat
9. ADM (Administrasi) Piutang
- a. Mengontrol BPKB
 - b. Mengisi kartu piutang
10. Sopir
- a. Mengantar motor sesuai yang diminta oleh pembeli
 - b. Mengambil motor, buku service dan peralatan dari gudang
11. Counter service

Melayani konsumen yang akan melakukan servis kendaraan motor dan menjelaskan proses servis dari awal servis hingga selesai

12. Counter Part

Melayani pembelian sparepart serta menerima klain dari konsumen atas kendala sparepart yang dibeli

13. Hellper

- a. Membersihkan showroom dan halaman showroom
- b. Melakukan semua tugas yang diberikan atasan, dan
- c. Membersihkan motor yang dipajang, mengelap kaca, computer, kipas angin dan menjaga kebersihan showroom

14. Mekanik

Melakukan servis kendaraan konsumen dan menjaga peralatann servis agar tidak hilang atau rusak.

C. Aspek Persaingan

FMS Motor merupakan salah satu dealer motor Yamaha di daerah Pontianak. Dalam pemasaran sepeda motor ini, FMS Motor mendapat persaingan yang ketat dan tajam dari perusahaan produk sejenis dari merk Yamaha, seperti :

Nama Dealer	Alamat	Kategori
Aneka Motor Siantan	Jl. G. M situt Siantan	Sales, service, dan sparepart
Bintang Fortuna	Jl. Gajah Mada No. 25-	Sales, service, dan

	28	sparepart
Dunia Jaya Motor	Jl. H. Rais A. Rahman no. 267	Sales, service, dan sparepart
Fortuna Motor	Jl. Veteran No. 51-53	Sales, service, dan sparepart
Graha Motor	Jl. H.O.S Cokroaminoto	Sales, service, dan sparepart
Multi Motor	Jl. K.H Wahid Hasyim No. 5	Sales, service, dan sparepart
Pasifik Jaya Motor	Jl. Gajah Mada No. 125	Sales, service, dan sparepart
Power Motor	Jl. Gajah Mada No.36B	Sales, service, dan sparepart
Sentral Yamaha Pontianak	Jl. Tanjung Pura No. 10- 18	Sales, service, dan sparepart
Turbo Motor	Jl. Sisingamangaraja No 103	Sales
Utama Jaya Motor	Jl. Khatulistiwa No. 33	Sales

Sumber: Yamaha.co.id

D. Aspek Pemasaran

Tujuan perusahaan dalam memasarkan produknya bersifat jangka pendek dan jangka panjang. Penentuan sasaran perusahaan dalam memasarkan produknya sangat penting diketahui, sehingga dapat disusun target yang akan

dicapai melalui berbagai strategi pemasaran yang akan diterapkan nantinya. Jika tujuan perusahaan sudah diketahui, maka dapatlah dimulai strategi pemasaran yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi inipun dapat bersifat jangka pendek, menengah maupun jangka panjang sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam menjalankan aktivitas perdagangan yang mengarah pada aliran produk dari produsen ke konsumen. Setiap perusahaan pada umumnya menggunakan marketing.

Selain itu, dealer ini memiliki program CRM, seperti mengingatkan pelanggan kapan sepeda motor pelanggan harus dirawat dengan memberikan informasi di buku khusus untuk konsumen yang sudah melakukan pembelian sepeda motor Yamaha di FMS Motor, mengingatkan waktu sudah berakhirnya masa kredit kendaraan pelanggan, serta menginformasikan data terbaru mengenai kendaraan dan fasilitas dealer seperti membantu pelanggan untuk melakukan tukar tambah. Untuk mempertahankan pelanggan, maka dealer ini juga mempermudah pelanggan untuk memberi umpan balik kepada dealer seperti bertanya kepada pelanggan secara teratur mengenai pembelian terakhir mereka, apakah pembelian itu memenuhi kebutuhan mereka, apakah itu yang mereka harapkan serta bagaimana cara meningkatkannya.

E. **Aspek Personalia**

Jumlah karyawan di FMS Motor berjumlah 32 orang termasuk kepala cabang. Dengan penetapan kebijakan jam kerja adalah sebagai berikut:

Hari Senin s/d Sabtu Masuk pukul 08.00 s/d 17.00

Hari Minggu Masuk pukul 08.00 s/d 13.00

Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dimulai pada tahun 2007 hingga saat ini Dealer Yamaha mengadakan berbagai macam program pendidikan intern dan ekstern, baik pendidikan profesi, keterampilan, keahlian, serta berbagai kursus, latihan, seminar, dan pelatihan manajemen dan teknis yang sesuai dengan kebutuhan Dealer Yamaha.

F. Sistem Berjalan Proses Penginputan Data Penjualan

Semua data penjualan cash pada FMS Motor merupakan data yang harus diolah kembali sehingga dapat menjadi informasi yang nantinya akan diproses menjadi laporan penjualan. Pengolahan data dilakukan dengan cara menginput data penjualan harian yang telah di rekap setiap harinya berdasarkan transaksi penjualan setiap harinya. Hasil dari rekapan data penjualan harian nantinya akan diinput dan dijadikan sebagai data penjualan yang dikerjakan oleh ADM Sales, dimana data penjualan ini nantinya akan dijadikan sebagai laporan data penjualan untuk diserahkan kepada kepala cabang sebagai laporan data penjualan.