

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil PT. Astra Daihatsu International Cabang Tegal

PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal yang juga disebut *Daihatsu Sales Operation* cabang Tegal atau disingkat DSO Tegal berdiri sejak tahun 1996 yang berlokasi di jalan Kolonel Soegiono No. 104 Tegal. Kantor pusat (*Head Office*) PT. Astra Daihatsu International sendiri beralamat di jalan Yos Sudarso kav 24 Jakarta. DSO Tegal memiliki 3 cabang *Daihatsu Sales Point* pembantu atau DSP yaitu DSP Brebes, DSP Slawi, DSP Pemalang. *Daihatsu Sales Point* adalah sejenis outlet yang menyediakan *display* mobil Daihatsu untuk mempermudah jangkauan konsumen yang berada di sekitar daerah tersebut mengenai informasi produk mobil Daihatsu. DSO Tegal dikepalai oleh Bapak Yohannes Sujatmiko selaku kepala cabang Daihatsu Tegal. DSO Tegal merupakan kantor cabang kelas B karena masih bergerak dalam bidang *Vehicle*, *Service*, dan *Sparepart*. Berikut daftar tabel unit mobil Daihatsu yang dijual



Gambar 4.1 Daihatsu Sales Operation cabang Tegal

Ketiga belas aktivitas manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal yang meliputi pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistic*, transportasi, dan gudang penyimpanan akan dibahas sebagai berikut.



4.2. Pelayanan Pelanggan

4.2.1. Aktivitas Pelayanan Pelanggan DSO Tegal

Customer Service dipahami sebagai “*the right product in the right place, at the right time, at the least cost and the right quality*”. DSO Tegal memahami bahwa tujuan akhir dari proses manajemen logistik adalah pelayanan pelanggan yang kompetitif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini sebagai wujud proses kebermitraan antara DSO Tegal dengan pelanggannya. Sudut Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*) pada DSO Tegal yang disebut *Customer Relationship Officer* (CRO) berada di depan kantor agar mudah diketahui oleh pelanggan. Pelanggan datang ke *dealer* DSO Tegal memiliki macam-macam kebutuhan yang ingin mereka penuhi diantaranya kebutuhan mengenai informasi produk mobil Daihatsu, bertanya tentang program angsuran pembelian unit, bertanya tentang biaya *down payment* kendaraan seminimal mungkin, *test drive*, dan pemesanan kendaraan.



Gambar 4.2 *Customer Relation Officer* DSO Tegal

Berikut tabel daftar kunjungan pelanggan ke DSO Tegal berdasarkan kebutuhannya :

Tabel 4.1 Daftar Kunjungan Pelanggan DSO Tegal

No.	Kebutuhan	April 2017 (orang)	Mei 2017 (orang)
1.	Informasi Produk	55	60
2.	SPK	25	30
3.	Tanya DP Minim	35	29
4.	Test Drive		25
5.	Tanya Program Angsuran	40	18
	Total Kunjungan	155	162

Sumber : Data Sekunder 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah kunjungan pelanggan datang ke DSO Tegal dengan berbagai macam kebutuhan. Untuk tiap bulannya jumlah pengunjung yang datang ke DSO Tegal mengalami peningkatan. Tercatat pada bulan April sebanyak 155 pelanggan datang berkunjung. Dan pada bulan Mei 2017 terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang datang yaitu 162 pengunjung.

Berikut informasi produk mobil Daihatsu yang ditanyakan oleh pelanggan mengenai informasi DP terendah, angsuran biaya terendah, serta potongan harga.

Tabel 4.2 Informasi Produk Mobil Daihatsu

No.	Tipe Mobil	DP Terendah Kredit (Rp)	Angsuran Terendah Kredit (Rp)	Potongan Harga Cash (Rp)
1.	Sigra	Rp. 15.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 4.000.000,00
2.	Xenia	Rp. 18.000.000	Rp. 3.000.000	Rp. 20.000.000,00
3.	Ayla	Rp. 10.000.000	Rp. 1.000.000	Rp. 9.000.000,00
4.	GranMax PU	Rp. 9.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 20.000.000,00
5.	Terios	Rp. 15.000.000	Rp. 4.000.000	Rp. 20.000.000,00
6.	GranMax Minibus	Rp. 18.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 20.000.000,00
7.	Sirion	Rp. 20.000.000	Rp. 3.000.000	Rp. 13.000.000,00

Sumber : Data Sekunder 2017

Untuk menghadapi pelanggan yang memiliki kebutuhan yang beragam, CRO DSO Tegal harus mampu bekerja sebaik mungkin agar pelanggan merasa apa yang mereka butuhkan tersedia. Prinsip yang diterapkan pada pelayanan pelanggan yaitu CRO menganggap konsumen adalah Sahabat Daihatsu. Prinsip-prinsip kerja yang diterapkan pada Pelayanan Pelanggan Daihatsu :

1. Sosok yang pintar dan berkompeten

Di mata pelanggan, kemampuan dan pengetahuan wiraniaga akan mempengaruhi layanan yang akan didapatkan konsumen. Ketika wiraniaga tidak dapat menjawab dan memberikan informasi yang dibutuhkan, konsumen akan berpikir bahwa pelayanannya tidak memuaskan karena wiraniaga tidak kompeten. Maka penting bagi wiraniaga untuk memperluas pengetahuan terutama tentang produk yang dijual.

2. Kesopanan

Keramahtamahan dan kemampuan berkomunikasi menjadi hal yang penting. Konsumen adalah manusia yang memiliki perasaan, yang sering menjadi penentu saat mengambil keputusan dan melakukan penilaian. Sebab itu melayani pelanggan dengan tulus menjadi keutamaan pendekatan pelayanan terhadap konsumen.

3. Cepat Tanggap

Dengan persaingan bisnis yang semakin tinggi, kecepatan pelayanan maupun merespon kebutuhan konsumen menjadi sebuah hal mewah. Terlebih dengan karakter pelanggan yang masa kini sehingga menginginkan sesuatu yang instan. Pelayanan yang prima menjadi suatu keharusan, kecepatan dalam

memberikan informasi, penanganan masalah, proses kerja dan proses pembayaran yang ringkas menjadi nilai tambah yang sangat baik.

4. Menyebarkan Energi Positif

Memasukan energi positif ke dalam karakter dan sikap *customer service*, ini dapat mengembangkan emosi batin menjadi lebih cerdas dan lebih baik, mengembangkan pikiran menjadi lebih kreatif, dan membangun pribadi yang memiliki daya tahan lebih walau menghadapi sikap negatif konsumen.

4.2.2. Penanganan Permasalahan Pelayanan Pelanggan

Tabel 4.3 Hasil penilaian kinerja *Customer Relation Officer* DSO Tegal 2017

No.	Faktor	Definisi dari faktor	Ukuran	Rata-rata Skors	Keterangan
1	<i>Sales Initiation</i>	a. Lama Waktu menunggu disambut b. Cara Penjelasan Wiraniaga c. Demonstrasi kendaraan d. Tindak lanjut Pertanyaan / Permintaan konsumen	Terendah =1, hingga tertinggi = 10	10,00 9,33 9,50 9,83	Sangat Baik
2.	<i>Deal</i>	e. Kemudahan kesepakatan transaksi final f. Penjelasan dokumen pembelian & pembayaran g. Ketepatan waktu proses pembelian h. Kewajaran harga dengan harapan konsumen	Terendah =1, hingga tertinggi = 10	10,00 10,00 9,67 9,67	Sangat Baik
3.	<i>Sales Person</i>	i. Pengetahuan wiraniaga tentang kendaraan j. Kesopanan dan keramahan wiraniaga k. Kelayakan dari tekanan jual beli l. Pemenuhan komitmen / Janji	Terendah =1, hingga tertinggi = 10	10,00 9,67 9,17 9,33	Sangat Baik
4.	<i>Delivery Timing</i>	m. Lama waktu ketersediaan kendaraan n. Info <i>Update</i> Status Pengiriman Kendaraan o. Wiraniaga <i>delivery</i> sesuai janji	Terendah =1, hingga tertinggi = 10	9,83 9,83 9,83	Sangat Baik
5.	<i>Delivery Process</i>	p. Kebersihan kendaraan (ekterior/interior) q. Antusiasme <i>staf</i> saat <i>delivery</i> kendaraan r. Kemampuan Jawab Pertanyaan saat <i>Delivery</i> s. Kelengkapan dari penjelasan <i>delivery</i>	Terendah =1, hingga tertinggi = 10	10,00 9,50 9,67 10,00	Sangat Baik

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil *telesurvey* kepada 100 pelanggan DSO Tegal mengenai kinerja Pelayanan Pelanggan pada DSO Tegal untuk semester pertama di tahun 2017. Kinerja CRO Tegal meraih hasil yang sangat baik, pelanggan Daihatsu merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan CRO DSO Tegal.

Ikatan sosial dan emosional DSO Tegal dengan pelanggannya menambah manfaat sosial kepada pelanggan sebagai jalinan kemitraan dengan pelanggan secara perorangan yang bersifat pribadi. DSO Tegal juga memiliki cara tersendiri untuk mengambil hati dan mempertahankan pelanggan setianya. Bagi DSO Tegal pelanggan adalah bagian dari keluarga Daihatsu, mereka akan menyebut pelanggan Daihatsu dengan panggilan tersendiri yaitu “Sahabat Daihatsu”. Dengan panggilan tersebut, DSO Tegal ingin selalu dekat dengan pelanggannya seperti layaknya seorang sahabat. *Customer Relation Officer* DSO Tegal juga rutin melakukan *follow up* kepada konsumen yang disebut *happy call* yaitu CRO Daihatsu menghubungi pelanggan melalui via telepon guna mengingatkan pelanggan untuk *service* berkala. Dan tak lupa juga DSO Tegal mengirimkan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggannya di hari ulang tahunnya yang disebut *sms blasting*.

4.3. Ramalan Permintaan

4.3.1. Aktivitas Ramalan Permintaan DSO Tegal

Masukan yang pertama serta utama bagi rencana kegiatan logistik adalah peramalan permintaan pelanggan. Permintaan pelanggan menjadi program yang sangat penting dikarenakan menentukan rancangan penjualan perusahaan kedepan. Calon pelanggan bebas untuk memilih apa yang mereka inginkan dan kapan mereka menghendaknya untuk pembelian unit mobil Daihatsu. Hasil yang diharapkan dari peramalan permintaan ini adalah seperangkat prediksi dari seluruh kegiatan manajerial mengenai *standart* yang diharapkan dari aktivitas bisnis di masa depan dan perkiraan penjualan dari masing-masing produk.

Ramalan permintaan atau yang sering dinamakan *product-market sales forecasting*, DSO Tegal memiliki strategi-strategi khusus yang digunakan untuk merancang ramalan permintaan diantaranya adalah :

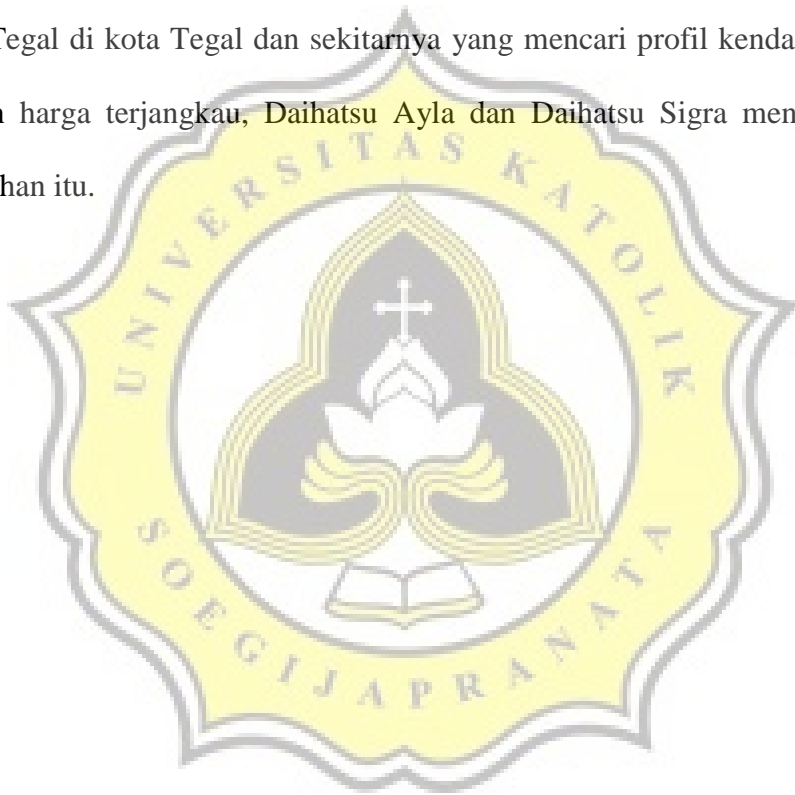
1. Berdasarkan ketentuan dari manajemen pusat yaitu jumlah pendistribusian unit mobil yang diberikan oleh *Head Office* kepada kantor cabang (DSO Tegal) untuk tiap bulannya. *Head Office* telah menentukan pendistribusian unit mobil yang diperuntukan kepada DSO Tegal selama satu tahun dan jumlah unit yang didistribusikan tersebut DSO Tegal harus mampu menjualnya (lihat tabel 4.4, halaman 51).
2. Pertimbangan berdasarkan penjualan bulan terakhir. Tipe mobil yang paling laku terjual pada bulan sebelumnya dapat menjadi pertimbangan penjualan untuk bulan berikutnya (tabel 4.5 , halaman 53).

Tabel 4.4 Distribusi Unit Mobil Dari *Head Office* Untuk DSO Tegal 2017

Distribusi Dari Head Office	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
	(unit)											
GM PU 1.3	9	11	12	11	11	8	12	12	11	11	11	9
GM PU 1.3 3W		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GM PU 1.5	2	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6
GM PU 1.5 3W	1	1			1	1		1			1	1
GM PU 1.5 AC PS	10	11	12	11	11	14	10	12	12	12	14	14
GM MB 1.3 D	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
GM MB 1.3 D FF						2						
GM MB 1.5 D PS												
GM BV 1.3 Non AC												
GM BV 1.3 AC		4	3	3	3	1	4	3	1	2	4	
Luxio D	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2
Luxio X MT	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4
Luxio X AT												
New Terios X MT		1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
New Terios X AT												
New Terios R MT	11	5	8	7	5	6	6	6	8	8	8	8
New Terios R AT												
Xenia D MT (1.0 Low)												
Xenia X MT (1.3 Low)	3	5	8	7	7	4	5	8	7	7	8	8
Xenia X AT (1.3 Low AT)												
Xenia R MT (1.3 High)	8	5	8	5	6	6	6	8	5	8	7	7
Xenia R AT (1.3 High AT)												
Sirion M/T	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sirion A/T												
Ayla D MT												
Ayla D MT +	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
Ayla M MT	5		4	1	4	1	2	2	2	2	2	4
Ayla M AT												
Ayla X MT	5	4	4	3	3		2	5	3	3	3	3
Ayla X AT	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Ayla X MT (1.2)				3	1	2	1	1	4		1	1
Ayla X AT (1.2)				2	1		1	1	1	1	2	1
Ayla R MT (1.2)				3	2	1	2	2	1	1	1	4
Ayla R AT (1.2)				3	2		1	1	1	1	1	1
Sigra D MT (1.0 Low)	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sigra M MT (1.0 High)	9	5	8	7	7	5	6	5	6	8	7	7
Sigra X MT (1.2 Low)	8	5	2	4	4	4	6	8	5	3	4	7
Sigra X AT (1.2 Low AT)												
Sigra R MT (1.2 High)	20	13	11	17	18	11	14	11	15	14	14	16
Sigra R AT (1.2 High AT)	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MINI PU 1.0 Low	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MINI PU 1.0 High	2	1	2	1	4	3	1	2	2	2	4	1
Total	122	101	112	118	121	100	108	117	112	112	120	125

Sumber : Data Sekunder 2017

Berdasarkan tabel pendistribusian unit mobil diatas menunjukkan bahwa unit tipe mobil GranMax, Daihatsu Ayla, dan Daihatsu Siga jumlah pasokannya lebih banyak dibandingkan dengan tipe unit mobil Daihatsu lainnya. Hal ini dikarenakan DSO Tegal mengetahui karakteristik dari penduduk kota Tegal dan sekitarnya mayoritas adalah seseorang yang memiliki usaha sehingga membutuhkan mobil pikup yaitu Granmax. Semakin banyak calon konsumen DSO Tegal di kota Tegal dan sekitarnya yang mencari profil kendaraan yang irit dengan harga terjangkau, Daihatsu Ayla dan Daihatsu Siga menjawab semua kebutuhan itu.



4.3.2. Penanganan Permasalahan Peramalan Permintaan

Berikut data penjualan DSO Tegal bulan Januari hingga Mei 2017 hasil dari target jumlah pendistribusian *Head Office* untuk DSO Tegal

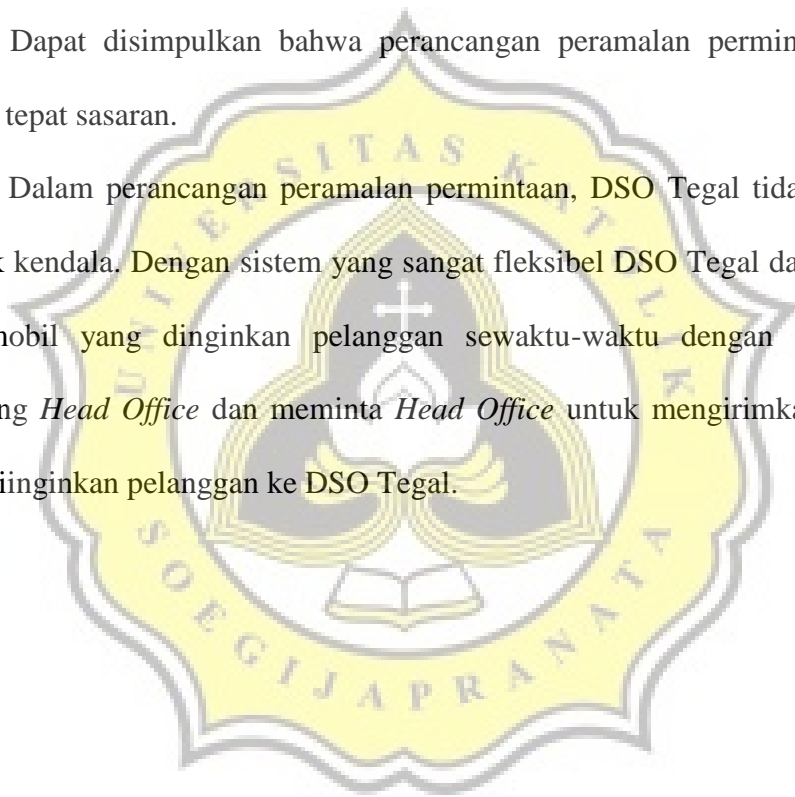
Tabel 4.5 Penjualan DSO Tegal 2017

Penjualan DSO Tegal 2017	Januari	Februari	Maret	April	Mei
	(unit)				
GM PU 1.3	11	11	12	11	11
GM PU 1.3 3W	3	3	4	3	3
GM PU 1.5	6	6	6	6	6
GM PU 1.5 3W	1	1			1
GM PU 1.5 AC PS	11	11	12	11	11
GM MB 1.3 D	4	3	3	3	4
GM MB 1.3 D FF					
GM MB 1.5 D PS					
GM BV 1.3 Non AC					
GM BV 1.3 AC	2	3	3	3	3
Luxio D	1	2	2	2	2
Luxio X MT	3	3	3	3	3
Luxio X AT					
New Terios X MT	1	1	1	1	2
New Terios X AT					
New Terios R MT	7	6	7	7	6
New Terios R AT					
Xenia D MT (1.0 Low)					
Xenia X MT (1.3 Low)					
Xenia X AT (1.3 Low AT)	5	5	7	7	7
Xenia R MT (1.3 High)					
Xenia R AT (1.3 High AT)					
Sirion M/T	3	3	3	3	3
Sirion A/T					
Ayla D MT					
Ayla D MT +	2	3	2	1	1
Ayla M MT	3	1	3	2	3
Ayla M AT					
Ayla X MT	4	4	4	3	3
Ayla X AT	1	1	1	2	1
Ayla X MT (1.2)				2	1
Ayla X AT (1.2)				1	1
Ayla R MT (1.2)				2	2
Ayla R AT (1.2)				2	2
Sigra D MT (1.0 Low)	3	2	2	2	2
Sigra M MT (1.0 High)	6	5	7	7	7
Sigra X MT (1.2 Low)	5	5	3	4	4
Sigra X AT (1.2 Low AT)					
Sigra R MT (1.2 High)	13	13	12	15	17
Sigra R AT (1.2 High AT)	3	3	3	3	3
Mini PU 1.0 Low	1	1	1	1	1
Mini PU 1.0 High	1	1	2	1	3
Total	107	103	110	114	119

Sumber : Data Sekunder 2017

Berdasarkan data penjualan unit mobil Daihatsu di kota Tegal pada bulan Mei 2017, penjualan unit mobil GranMax sebanyak 36 unit, Daihatsu Ayla sebanyak 41 unit, Daihatsu Sigra sebanyak 33 unit, ketiga tipe mobil ini merupakan tipe mobil yang paling banyak laku terjual dibandingkan tipe mobil Daihatsu lainnya. Target pendistribusian jumlah unit yang dirancang Head Office untuk DSO Tegal sesuai dengan realita penjualan unit mobil Daihatsu di DSO Tegal. Dapat disimpulkan bahwa perancangan peramalan permintaan berhasil karena tepat sasaran.

Dalam perancangan peramalan permintaan, DSO Tegal tidak mengalami banyak kendala. Dengan sistem yang sangat fleksibel DSO Tegal dapat memasok unit mobil yang diinginkan pelanggan sewaktu-waktu dengan menghubungi langsung *Head Office* dan meminta *Head Office* untuk mengirimkan unit mobil yang diinginkan pelanggan ke DSO Tegal.



4.4. Manajemen Persediaan

4.4.1. Aktivitas Manajemen Persediaan DSO Tegal

Aktivitas manajemen persediaan pada DSO Tegal menjadi aktivitas yang bersifat paling kritis dikarenakan membutuhkan biaya atas pemeliharaan persediaan produk yang harus dapat mempertemukan kebutuhan pelanggan dengan kebutuhan produksi agar tepat sasaran. Menurut jenisnya, produk unit mobil DSO Tegal termasuk dalam jenis persediaan berupa barang jadi, yaitu produk akhir yang siap jual, distribusi atau disimpan sehingga manajemen logistik pada persediaan di DSO Tegal berfokus pada *supplies* dan barang jadi untuk langsung dapat dijual dengan meminimalkan biaya simpan.

Pengisian persediaan dapat dikelompokkan menurut besaran, pola, dan waktu tunggu. Besaran pengisian persediaan adalah jumlah atau besaran *supplies* yang dimasukkan ke dalam persediaan dan diikuti dengan batasan-batasan pada sistem persediaan (*constraints*) dikarenakan pertimbangan akan kapasitas ruangan gudang penyimpanan, fasilitas, peralatan dan personil dari aktivitas manajemen persediaan tersebut.

Pemasokan unit mobil ke persediaan DSO Tegal telah dirancang jumlahnya pada rancangan pendistribusian unit mobil oleh *Head Office* untuk tiap-tiap bulannya (lihat tabel 4.4, halaman 51) yang menjadi persediaan DSO Tegal. Dalam penanganan persediaan, DSO Tegal menempuh cara *Make to Stock* sebagai strategi pengadaan produknya. Strategi ini ditempuh supaya bila konsumen memesan unit mobil atau saat pesanan diterima maka unit mobil dapat sesegera mungkin diperoleh dari persediaan, jadi tidak ada waktu tunggu bagi

konsumen menerima pesanan produk karena unit mobil telah selesai diproduksi dan tersedia di dalam persediaan.

Persediaan pada hakekatnya juga menghasilkan biaya sediaan dan yang sering menjadi perhatian khusus pada DSO Tegal akan biaya persediaan adalah pada biaya simpan per unit mobil. Biaya simpan atau disebut *carrying cost* mencakup biaya yang dikaitkan dengan investasi ke dalam persediaan yaitu biaya modal, pajak, asuransi, pemeliharaan, simpan, susut, usang, atau biaya kadaluwarsa. Pada setiap tipe unit mobil Daihatsu memiliki umur ekonomis, terhitung dari hari sejak penerimaan unit mobil di DSO Tegal. HO (*Head Office*) memberikan ketentuan bahwa setiap tipe unit mobil Daihatsu harus terjual dalam kurun waktu 20 hari. Jika unit mobil tidak dapat terjual maka setiap unit mobil dikenakan *interest* atau pembebanan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{11,07\%}{360 \times \text{harga unit} \times \text{umur unit}} = \text{interest}$$

Keterangan :

1. 360 : 360 hari dari setahun
2. Harga Unit : Harga dari unit mobil Daihatsu
3. Umur unit : umur ekonomis unit mobil
4. 11,07% : akumulasi dari biaya pemeliharaan, simpan, penyusutan.

Contoh :

Tipe mobil : Ayla Air Bag M MT MI

Harga unit : Rp. 118.700.000,00

Lokasi : DSO Tegal

Umur ekonomis : 33 Hari

Maka perhitungannya :

$$\frac{11,07\%}{360} \times \text{Rp. } 118.700.000 \times 33 \text{ hari} = \text{Rp. } 1.204.508,25$$

Jadi, jumlah *interest* pada tipe mobil Ayla Air Bag M MT MI untuk umur ekonomis sebanyak 33 hari sebesar Rp. 1.204.508,25

Umur ekonomis unit mobil yang lebih dari 21 hari akan diberi tanda peringatan bahwa unit mobil telah dikenakan biaya pembebanan. Dengan maksud peringatan tersebut, maka DSO Tegal harus mampu bekerja lebih lagi untuk penjualan. *Stock On Hand* DSO Tegal pada bulan Mei 2017 terdapat sebanyak 42 unit mobil Daihatsu memiliki umur ekonomis lebih dari 21 hari yang memiliki *interest* dan sebanyak 61 unit mobil Daihatsu yang masih dalam umur ekonomis dibawah 21 hari dari total 103 unit mobil yang dimiliki pada persediaan DSO Tegal pada bulan Mei 2017.

Biaya *interest* yang dibebankan pada unit mobil yang melebihi umur ekonomis pada persediaan bukan semata-mata DSO Tegal harus mengganti rugi biaya *interest* tersebut yang ditanggung oleh kas DSO Tegal. Melainkan biaya *interest* yang tertera merupakan kerugian dari lamanya penjualan unit mobil

sehingga DSO Tegal harus menanggung biaya pemeliharaan unit mobil yang melebihi umur ekonomis yang ada pada persediaan.

4.4.2. Penanganan Permasalahan Manajemen Persediaan

Stock unit mobil yang belum terjual melebihi umur ekonomis 20 hari akan menghasilkan *interest* yang sering menyebabkan masalah pada manajemen persediaan di DSO (*Daihatsu Daihatsu Operation*) Tegal. DSO Tegal memiliki cara penanganan tersendiri untuk menghindari masalah pembebanan tersebut dengan cara mentransfer atau menukar unit mobil yang memiliki umur ekonomis lebih dari 20 hari ke cabang lain yang membutuhkan sehingga dapat menghindari *interest* yang merugikan serta dapat mempercepat penjualan.

Dan jika DSO Tegal mengalami kekurangan stok tipe mobil jenis tertentu pada persediaan yang diminta oleh pelanggan maka dengan sistem yang sangat fleksibel DSO Tegal dapat langsung menghubungi *Head Office* untuk meminta penambahan stok unit mobil tersebut melalui *email* (lihat gambar 4.3, halaman 58) yang selanjutnya akan langsung diproses pengiriman unit yang diminta pelanggan tersebut oleh *Head Office*. Atau dapat pula DSO Tegal meminta kepada DSO cabang lain yang memiliki persediaan unit mobil yang diperlukan untuk segera dikirimkan ke DSO Tegal yang sedang membutuhkan.

PERMOHONAN PENGIRIMAN UNIT KE TEGAL

File Edit View Tools Message Help

Reply Reply All Forward

! This message is High Priority.

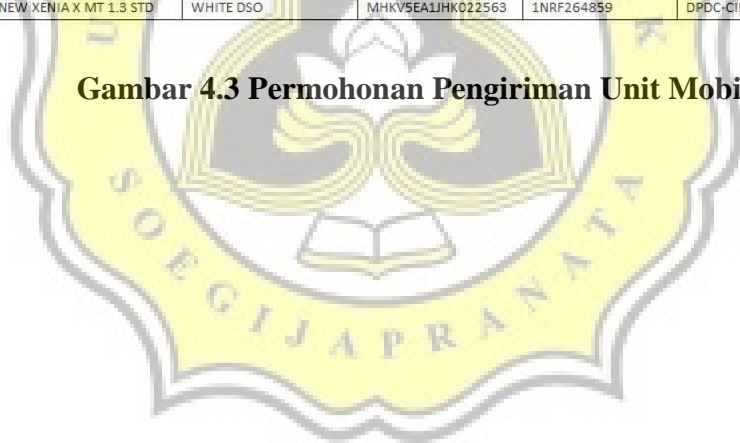
From: Rulis Kurniawan <rulis.kurniawan@dso.astra.co.id>;
Date: 21 Maret 2017 13:53
To: 'Sigit Hidayat' <sigit.hidayat@dso.astra.co.id>; 'Adan Agustiono' <adan.agustiono@dso.astra.co.id>; 'Yauml Achyar' <yauml.achyar@dso.astra.co.id>;
Cc: 'SASOMO D373' <narmo.sasomo@dso.astra.co.id>; slamet.rahardjo@dso.astra.co.id <slamet.rahardjo@dso.astra.co.id>; sujatmiko@dso.astra.co.id <sujatmiko@dso.astra.co.id>;
Subject: PERMOHONAN PENGIRIMAN UNIT KE TEGAL

Dear Pak Sigit,

Mohon dibantu Pengiriman unit ke Tegal sbb :

GRAN MAX PU 1.3 STD FH	CLASSIC SILVER DSO	MHKP3BA1JHK127558	K3MG94029	DPDC-CIBINONG
GRAN MAX BV 1.3 AC FH	WHITE DSO	MHKB3BA1JHK042530	K3MG93648	DPDC-PST
GRAN MAX BV 1.3 FH	WHITE DSO	MHKB3BA1JHK042241	K3MG92200	DPDC-PST
GRAN MAX PU 1.3 STD FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3BA1JHK127534	K3MG93921	DPDC-KARAWANG
GRAN MAX PU 1.5 STD FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3CA1JHK135645	3SZDGE0274	DPDC-CIBINONG
GRAN MAX PU 1.3 STD FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3BA1JHK127108	K3MG93036	DPDC-KARAWANG
GREAT NEW XENIA X MT 1.3 STD	BLACK METALIC DSO	MHKV5EA1JHK022494	1NRF263746	DPDC-KARAWANG
LUXIO 1.5 X M/T MC	CLASSIC SILVER DSO	MHKW3CA3JHK017872	3SZDGE2636	DPDC-CIBITUNG
GRAN MAX PU 1.3 STD FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3BA1JHK127243	K3MG93348	DPDC-CIBINONG
B401RS-GM2FJ 1.2 R MT DLX	RED SOLID DSO	MHKS6GJ6JHJ014257	3NRH07237	D373-PEMALANG
GRAN MAX PU 1.5 STD FH	ROCK GREY METALLIC DSO	MHKP3CA1JHK134954	3SZDGD7925	DPDC-CIBITUNG
GRAN MAX PU 1.3 STD FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3BA1JHK127398	K3MG93595	DPDC-PST
AYLA D PLUS MT MI	WHITE DSO	MHKS4DA1JHJ011943	1KRA396870	DPDC-KARAWANG
GRAN MAX PU AC PS 1.5 FH	WHITE DSO	MHKP3CA1JHK136354	3SZDGE2988	DPDC-PST
GRAN MAX PU AC PS 1.5 FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3CA1JHK136429	3SZDGE3178	DPDC-PST
GRAN MAX PU AC PS 1.5 FH	ULTRA BLACK DSO	MHKP3CA1JHK136628	3SZDGE3918	DPDC-CIBITUNG
GREAT NEW XENIA X MT 1.3 STD	CLASSIC SILVER DSO	MHKV5EA1JHK022438	1NRF263322	DPDC-KARAWANG
GREAT NEW XENIA X MT 1.3 STD	WHITE DSO	MHKV5EA1JHK021925	1NRF258670	DPDC-KARAWANG
GREAT NEW XENIA X MT 1.3 STD	WHITE DSO	MHKV5EA1JHK022563	1NRF264859	DPDC-CIBITUNG

Gambar 4.3 Permohonan Pengiriman Unit Mobil

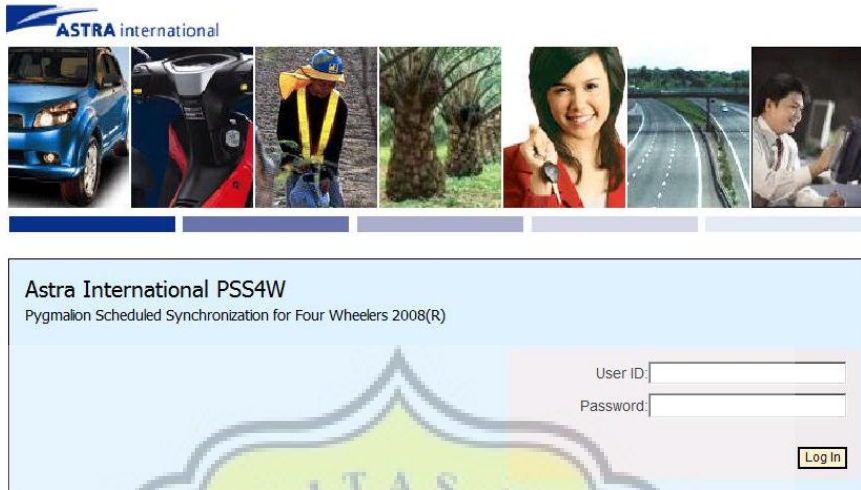


4.5. Komunikasi Logistik

4.5.1. Aktivitas Komunikasi Logistik DSO Tegal

Komunikasi logistik menjadi suatu yang sangat penting bagi perusahaan. Dikarenakan ini merupakan kegiatan arus informasi. Komunikasi dalam perusahaan haruslah bersifat cepat dan akurat untuk keberhasilan logistik. PT Astra Daihatsu International memiliki sistem informasi tersendiri bernama *Pygmalion Scheduled Synchronization for Four Wheelers 2008(R)* yang terhubung kepada semua kantor cabang dan kantor pusat Daihatsu di Indonesia. Sistem informasi ini memudahkan perusahaan untuk memproses data dan mengupdate data pada tiap-tiap divisinya.

Semua staf Daihatsu di seluruh Indonesia dapat mengakses aplikasi PSS4W ini dengan memasukkan user ID yang merupakan nomor induk karyawan beserta *passwordnya*. Pada aplikasi PSS terdapat empat divisi yaitu *finished unit, services, finance, administrasi*. *Finished* unit berhubungan tentang unit dan alur informasi unit mulai dari pengiriman unit oleh HO, *delivery order*, faktur, sampai ke konsumen. Aktivitas proses pemesanan, manajemen persediaan, penanganan material dan segala bentuk pengolahan data mengenai unit diproses dan diperoleh informasinya pada divisi *Finished* unit. *Services* berhubungan tentang laporan mengenai pelayanan *service*, segala bentuk pendataan mengenai *service* diproses pada divisi *Service*. *Finance* berhubungan dengan pembayaran, segala bentuk pendataan mengenai pembayaran unit mobil yang terjual diproses pada divisi *Finance*. Dan divisi administrasi berhubungan dengan mengontrol data agar *valid*.



Gambar 4.4 Media Komunikasi Astra Daihatsu

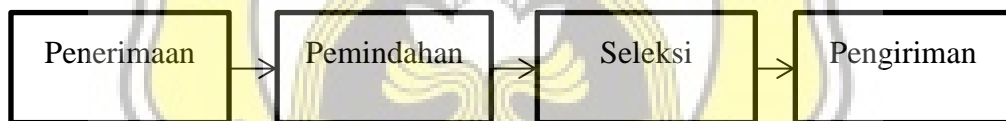
4.5.2. Penanganan Permasalahan Komunikasi Logistik

Aplikasi *Pygmalion Scheduled Synchronization for Four Wheelers* 2008(R) dapat membantu DSO Tegal dalam menangani kebutuhan komunikasi logistik di dalam operasionalnya, pertukaran informasi semakin cepat, *input* data dan perubahan data semakin ringkas dan mudah diproses. Aplikasi PSS4W dapat diakses oleh seluruh karyawan Daihatsu dan media komunikasi ini memudahkan para staff Daihatsu dalam bekerja. Dikarenakan aplikasi PSS4W dapat terhubung ke seluruh kantor Daihatsu di Indonesia.

4.6. Penanganan Material

4.6.1. Aktivitas Penanganan Material DSO Tegal

Aktivitas penanganan material pada logistik DSO Tegal terpusat pada dan sekitar area dealer dan gudang. Dikarenakan DSO Tegal merupakan sebuah *dealer*, maka kegiatan penanganan material berbeda dengan penanganan material dalam pabrik produksi yang memerlukan perakitan sebagai bagian dari manufaktur dasar. *Dealer* bertugas sebagai distributor yang berada dekat dengan pasar atau pelanggan, sehingga penanganan materialnya cukup ringkas yaitu berkegiatan pada pelaksanaan: 1.) penerimaan, 2.) pemindahan (*transfer*), 3.) seleksi dan 4.) pengiriman (*shipping*) material yaitu unit mobil Daihatsu. Berikut adalah bagan alur pelaksanaan penanganan material pada DSO Tegal :



Gambar 4.5 Bagan Alur Proses Penanganan Material

Proses penanganan material unit mobil pada DSO Tegal adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan, saat unit mobil diterima oleh DSO Tegal dari proses pendistribusian ekspedisi maka pernyataan keterangan bahwa unit telah diterima dinyatakan pada Surat Pengantar yang ditandatangani oleh *Security* yang bertugas. Surat Pengantar tersebut menjadi bukti bahwa unit mobil yang dikirim benar-benar telah diterima DSO Tegal.

2. Pemindahan, dilakukan proses pemindahan unit mobil dari truk *car carrier* ke lokasi *dealer* dan diletakkan terlebih dahulu di area depan *dealer*. Dikarenakan material merupakan sebuah unit mobil maka proses pemindahan unit mobil dilakukan dengan cara mengendarainya dan diparkirkan di halaman depan area *dealer* untuk selanjutnya dilakukan proses pengecekan.



Gambar 4.6 Proses Pemindahan Unit Mobil

3. Seleksi, pada proses seleksi dilakukan pengecekan secara seksama unit kondisi mobil satu persatu dari pengecekan *body* mobil, kelengkapan mobil meliputi kelengkapan kaca spion, sandaran kepala, *tool set*, karpet, dongkrak/stang, klakson, wiper kaca, *wheel dop/* dop roda, ban serep, kunci kontak, radio, *loud speaker*, jam terpasang, AC, cadangan cat, STNK/STCK profit, penutup tangki bbm, P3K, segitiga pengaman, antena, talang air sampai pengecekan jika ada unit mobil yang mengalami kerusakan karena kecelakaan atau kesalahan dalam pendistribusian yang

semua hasil pengecekan tersebut dicatat keterangannya pada Laporan Inspeksi Kendaraan. Setelah proses pengecekan unit mobil yang dilakukan pada area halaman depan dealer dinyatakan dalam kondisi lengkap dan baik, maka unit mobil tersebut ditransfer ke bagian PDI / *Pre Delivery Invection* untuk dicek kembali kondisi mesinnya mengenai *batterai*, kelistrikan, lampu, kilometer, *body* dan mesin.

4. Pengiriman, unit mobil yang telah dicek pada PDI (*Pre Delivery Invection*) merupakan unit mobil yang dalam kondisi siap jual ke konsumen karena telah lolos uji di bagian PDI (*Pre Delivery Invection*), selanjutnya unit mobil tersebut dikirim ke gudang yang berada di area belakang *dealer* untuk disimpan sebagai persediaan milik DSO Tegal.



Gambar 4.7 *Pre Delivery Invection*

4.6.2. Penanganan Permasalahan Penanganan Material

Masalah yang terjadi pada penanganan material yaitu saat mobil mengalami kerusakan lecet, penyok, dan bumper baret dikarenakan prosedur pengiriman yang salah. Unit mobil yang cacat tersebut diperlukan penanganan perbaikan terlebih dahulu yang dilakukan tim *checker* dengan melingkari atau memberi tanda pada fisik mobil yang rusak lalu difoto kerusakannya dan diberi keterangan kerusakan yang dialami serta pencatatan *barcode* atau nomor angka mobil untuk pengajuan klaim. Setelah itu dilakukan penawaran estimasi perbaikan (pengajuan perbaikan) ke *Service Advisor Body Repair* untuk dilakukan pendataan agar mendapatkan data pendukung untuk pengajuan klaim mobil yang cacat. Selanjutnya semua dokumen tersebut di *scan* dan dikirimkan melalui *email* laporan pengajuan klaim perbaikan ke pihak ekspedisi dan HO Daihatsu untuk mendapatkan ganti rugi.

Jika pembebanan perbaikan kurang dari Rp.1.000.000,00 keseluruhan biaya tersebut ditanggung sepenuhnya oleh ekspedisi dan jika pembebanan perbaikan melebihi dari Rp.1.000.000,00 maka biaya ditanggung oleh asuransi. Penanganan *Body Repair* yang diperlukan untuk unit yang rusak ditangani oleh vendor atau bengkel rekanan DSO Tegal yang dipercaya yaitu Heri Bengkel *Body Repair*. Setelah semua mobil yang rusak telah diperbaiki dan dicek kembali di PDI, maka unit mobil dapat dikirim ke gudang DSO Tegal sebagai persediaan. Berikut data pengajuan klaim oleh DSO Tegal kepada pihak ekspedisi pada bulan Mei 2017.

Tabel 4.6 Pengajuan Klaim Reparasi Unit Mobil Bulan Mei 2017

No	Date	No. DO	Type Unit	Loc.	Driver	Status Claim
1.	03-Mei-17	500001723948	GMRV-ZMGEJJ-HPFH	D373	Rosyid	Approval
2.	03-Mei-17	500001723947	AYLA-GMSGJ-DV	D373	Rosyid	Approval
3.	09-Mei-17	500001725667	GMRP-PMRFJJ-KJFH	D373	Budi	Approval
4.	11-Mei-17	500001725663	AYLA-GMDFJ-EG	D373	Watmo	Approval
5.	14-Mei-17	500001727366	F700RGGMDFJR	D373	Habib	Approval
6.	14-Mei-17	500001727364	AYLA-GMDFJ-EG	D373	Habib	Approval
7.	16-Mei-17	500001727368	AYLA-GQSGJ-DX	D373	Nurhakim	Approval
8.	20-Mei-17	500001727370	F700RGGMDFJR	D373	Dasuki	Approval
9.	22-Mei-17	500001725665	GMRP-PMRFJJ-KJFH	D373	Iman	Approval
10.	24-Mei-17	500001727772	AYLA-GMDFJ-EG	D373	Rosyid	Approval
11.	26-Mei-17	500001727655	B400RS-GMLEJ	D373	Budi	Approval
12.	28-Mei-17	500001729175	AYLA-GMDFJ-EG	D373	Toni	Approval
13.	28-Mei-17	500001729174	F653MR-X	D373	Toni	Approval
14.	30-Mei-17	500001729321	S501RP-PMRFJ-YD	D373	Maskun	Approval

Sumber : Data Sekunder 2017

Keterangan :

1. Date : Tanggal penerimaan unit mobil di DSO Tegal
2. No. DO : nomor kode *Delivery Order* atau penerimaan unit mobil.
3. Type unit : tipe unit mobil.
4. Loc. : lokasi penerimaan unit mobil (D373 : DSO Tegal).
5. Status Claim : status pengajuan klaim kepada ekspedisi.

Berdasarkan tabel diatas, total pengajuan klaim unit mobil yang rusak pada bulan Mei 2017 sebanyak 15 unit mobil. Dan keseluruhan pengajuan klaim telah disetujui oleh pihak ekspedisi. Dapat disimpulkan bahwa DSO Tegal memperoleh keuntungan yang cukup banyak dari cara perusahaan menyewa sarana transportasi kepada pihak ekspedisi, sehingga segala kerugian yang dialami karena kesalahan proses pengiriman ditanggung oleh pihak ekspedisi. DSO Tegal hanya memperhitungkan unit mobil yang dalam kondisi baik saja untuk bisa dikirim ke gudang sebagai persediaan. Jika ada unit mobil yang mengalami kerusakan karena kecelakaan pendistribusian tersebut, maka dengan segera unit mobil diperbaiki kerusakannya untuk dapat dijadikan sebagai stok persediaan DSO Tegal.

4.7. Proses Pemesanan

4.7.1. Aktivitas Proses Pemesanan DSO Tegal

Saat pemesanan unit mobil diterima dari pelanggan kepada DSO Tegal melalui sales dengan tujuan pembelian sebuah unit mobil maka *Daihatsu Sales Operation* Tegal memiliki langkah-langkah awal pemrosesan pesanan sebagai berikut.

Pertama, *sales* mengajukan Form Permohonan Surat Pesanan Kendaraan kepada administrasi yang ditandatangani oleh *supervisor* dan admin untuk mendapatkan form Surat Pesanan Kendaraan atau disingkat SPK. SPK berisi keterangan mengenai data-data pesanan beserta uang jaminan tanda jadi. Yang diperlukan untuk pengisian SPK meliputi fotocopy KTP, surat kuasa pembuatan STNK, fotocopy pelanggan, surat keterangan penghasilan, surat keterangan izin praktek/profesi, jika pelanggan merupakan perorangan. Dan jika pelanggan merupakan sebuah perusahaan, maka data yang diperlukan meliputi fotocopy NPWP, fotocopy akte pendirian, surat keterangan domisili, surat kuasa pembuatan STNK diatas kop surat perusahaan, fotocopy direksi atau komisaris yang masih berlaku sesuai akte pendirian, rekening koran 3 bulan terakhir, fotocopy akte-akte perusahaan. Pelanggan harus menyetor sejumlah uang atau *Down Payment* terlebih dahulu ke kasir maksimal 2 x 24 jam sebagai bukti jaminan tanda jadi pembelian unit mobil, dan jumlah nominal uang *down payment* yang dibayarkan tersebut ditulis di kolom Tanda Terima Jaminan Pembelian (Sementara) pada Surat Pesanan Kendaraan. Uang jaminan pembelian kendaraan minimal Rp. 500.000,00

Setelah pengisian form Surat Pesanan Kendaraan dinyatakan lengkap maka *sales* menyerahkan form SPK ke administrasi dan selanjutnya admin menginput data konsumen ke sistem PSS Astra Daihatsu dengan membuat nomer konsumen (*Create Relationship Management*) terlebih dahulu sebagai *database* pelanggan. Lalu dicetak surat Faktur Kendaraan yang keterangannya berisi sejumlah harga yang harus dibayar oleh pelanggan guna pembelian unit mobil yang dipesannya. Setelah pembayaran dinyatakan lunas untuk konsumen yang melakukan pembayaran *cash*, atau jika pengajuan kredit yang dimohon konsumen diterima oleh pihak leasing dan uang jaminan telah dilunasi serta dokumen telah diisi dan dinyatakan lengkap maka akan dikeluarkan surat *Delivery Order* sebagai perintah untuk dilakukannya pengiriman unit mobil dari gudang persediaan DSO Tegal ke pelanggan dan dilampirkan surat Bukti Serah Terima Kendaraan.

Saat unit mobil sampai ke tangan pelanggan maka surat Bukti Serah Terima Kendaraan ditandatangani oleh pelanggan. Surat ini bermaksud sebagai media komunikasi atau bukti bahwa unit mobil telah benar-benar diterima oleh pelanggan. Selanjutnya surat Bukti Serah Terima tersebut diserahkan ke admin agar diproses pada sistem informasi PSS4W yang dimiliki Astra Daihatsu bahwa unit mobil tersebut sudah tidak tersedia lagi di persediaan.

Daihatsu menyediakan layanan pembelian mobil dengan cara kredit kepada pelanggannya. Daihatsu bekerjasama dengan beberapa leasing seperti Adira, OTTO, Mandiri Utama Finance, dan Mandiri Tunas BCA. Terdapat berbagai pertimbangan pengajuan kredit sebagai syarat-syarat pengajuan penerimaan kredit yang diperoleh pelanggan meliputi pertimbangan kemampuan

keuangan pelanggan yang dapat dilihat dari buku tabungan pelanggan jika konsumen merupakan seorang pegawai, dan jika konsumen adalah seorang pengusaha maka pertimbangan dapat dilihat dari nota-nota penjualan yang dimilikinya, serta NPWP konsumen.

DSO Tegal menargetkan pengeluaran SPK sebanyak-banyaknya. Tetapi SPK yang keluar belum tentu menjadi *Delivery Order* (pengiriman pesanan) dikarenakan pelanggan dapat membatalkan pesanan kendaraan. Penjualan DSO Tegal dipantau selalu setiap bulannya maka akan menghasilkan hasil penjualan yang berbeda tiap bulannya. Berikut penjelasan mengenai jumlah *delivery order*, pembatalan SPK pada DSO Tegal, dan jumlah SPK yang diterbitkan.

Tabel 4.7 SPK yang diterbitkan DSO Tegal

Bulan	Total Jumlah SPK yang Diterbitkan	Jumlah SPK yang menjadi DO	Jumlah Pembatalan SPK
Januari	172	107	65
Februari	124	103	21
Maret	181	110	71
April	179	114	65
Mei	175	119	56

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas tercatat total jumlah SPK, jumlah SPK yang menjadi DO, dan jumlah pembatalan SPK yang terdata tiap-tiap bulannya pada DSO Tegal mulai dari bulan Januari hingga Mei 2017. Pada bulan Januari 2017 tercatat jumlah SPK yang diterbitkan sebanyak 172 SPK, yang berhasil menjadi DO sebanyak 107 SPK dan yang dibatalkan sebanyak 65 SPK. Pada bulan Februari 2017 diterbitkan 124 SPK, yang berhasil menjadi DO sebanyak 103 SPK dan SPK yang dibatalkan sebanyak 21. Pada bulan Maret 2017 diterbitkan 181 SPK, yang menjadi DO sebanyak 110 SPK dan pembatalan SPK sebanyak 71

SPK. Bulan April 2017 diterbitkan sebanyak 179 SPK, yang menjadi DO sebanyak 114 SPK dan yang dibatalkan sebanyak 65 SPK. Pada bulan Mei 2017 sebanyak 175 SPK diterbitkan, yang berhasil menjadi DO sebanyak 119 SPK dan yang dibatalkan sebanyak 56 SPK.

Berikut data mengenai penjualan DSO Tegal untuk bulan Januari 2017 hingga Mei 2017.

Tabel 4.8 *Delivery Order* DSO Tegal 2017

Bulan (2017)	Total Delivery Order (unit)	Keterangan Unit Terjual	Persentase Penjualan (per bulan)
Januari	107	GranMax = 38 unit, Luxio = 4 Unit, Terios= 8 unit, Xenia = 5 unit, Sirion = 3 unit, Ayla = 10 unit, Sigra= 30 unit, miniPU = 2 unit	
Februari	103	GranMax= 38 unit, Luxio= 5 unit, Terios= 7 unit, Xenia = 5 unit, Sirion = 3 unit, Ayla = 9 unit, Sigra = 28 unit, miniPU= 2 unit	Turun 1,90%
Maret	110	GranMax= 40 unit, Luxio= 5 unit, Terios= 8 unit, Xenia = 7 unit, Sirion = 3 unit, Ayla = 10 unit, Sigra = 27 unit, miniPU= 3 unit	Naik 3,28%
April	114	GranMax= 37 unit, Luxio= 5 unit, Terios= 8 unit, Xenia = 7 unit, Sirion = 3 unit, Ayla = 15 unit, Sigra = 31 unit, miniPU= 2 unit	Naik 1,78%
Mei	119	GranMax= 39 unit, Luxio= 5 unit, Terios= 8 unit, Xenia = 7 unit, Sirion = 3 unit, Ayla = 14 unit, Sigra = 20 unit, miniPU= 4 unit	Naik 2,14%

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan total *Delivery Order* DSO Tegal per bulannya. Pada bulan Januari 2017 sebanyak 107 unit mobil terjual. Dan pada bulan Februari 2017 tercatat sebanyak 103 unit mobil yang terjual, terjadi penurunan penjualan sebanyak 1,90% untuk bulan Februari dari jumlah penjualan

unit mobil pada bulan sebelumnya. Pada bulan Maret 2017 tercatat sebanyak 110 unit mobil terjual, terjadi peningkatan penjualan pada bulan Maret yaitu sebesar 3,28% dari bulan sebelumnya. Pada bulan April 2017 sebanyak 114 unit mobil terjual, terjadi peningkatan penjualan sebesar 1,78% dari bulan sebelumnya. Dan pada bulan Mei 2017 tercatat 119 unit mobil terjual, sebanyak 2,41% mengalami peningkatan penjualan dari bulan April 2017.

Dapat dianalisis bahwa DSO Tegal terus mengalami peningkatan penjualan tiap-tiap bulannya pada semester pertama tahun 2017 ini. Walaupun pada bulan Februari mengalami penurunan penjualan unit mobil, secara keseluruhan penjualan unit mobil DSO Tegal terus mengalami peningkatan.

Berikut data mengenai pembatalan SPK DSO Tegal tahun 2017.

Tabel 4.9 Pembatalan SPK DSO Tegal 2017

Bulan (2017)	Total Pembatalan SPK	Keterangan Pembayaran	Persentase Pembatalan SPK (per bulan)
Januari	65 SPK	Kredit = 51 SPK Cash = 14 SPK	
Februari	21 SPK	Kredit = 15 SPK Cash = 6 SPK	Turun 51%
Maret	71 SPK	Kredit = 40 SPK Cash = 31 SPK	Naik 54%
April	65 SPK	Kredit = 50 SPK Cash = 15 SPK	Turun 4,41%
Mei	56 SPK	Kredit = 46 Kredit Cash = 10 Kredit	Turun 7,43%

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah pembatalan SPK pelanggan yang dialami oleh DSO Tegal. Tercatat pada bulan Januari 2017 sebanyak 65 SPK dibatalkan. Pada bulan Februari sebanyak 21 SPK dibatalkan, mengalami

penurunan jumlah SPK yang dibatalkan pada bulan sebelumnya sebanyak 51%. Pada bulan Maret 2017 sebanyak 71 SPK dibatalkan, pada bulan ini terjadi kenaikan pembatalan SPK sebanyak 54% dari bulan sebelumnya. Pada bulan April 2017 tercatat sebanyak 65 SPK yang dibatalkan, mengalami penurunan jumlah SPK yang dibatalkan sebanyak 4,41% dari bulan sebelumnya. Dan pada bulan Mei 2017 tercatat 56 SPK yang dibatalkan, terjadi penurunan jumlah SPK sebanyak 7,43% dari bulan sebelumnya.

Dapat dianalisis bahwa DSO Tegal mampu mengatasi permasalahan pembatalan SPK untuk tiap-tiap bulannya dan terdata pembatalan SPK yang terjadi di DSO Tegal terus menerus mengalami penurunan sehingga menghasilkan peningkatan penjualan. Pembatalan SPK sering terjadi dikarenakan alasan pembatalan sepihak oleh pelanggan dan juga penolakan pengajuan kredit oleh leasing. Leasing menganalisis bahwa pelanggan tidak layak menerima kredit dikarenakan berbagai syarat tidak dipenuhi pelanggan untuk mendapatkan kredit. Maka pelanggan yang mengajukan peminjaman akan ditolak oleh leasing dan SPK dapat dibatalkan.

4.7.2. Penanganan Permasalahan Proses Pemesanan

Pelanggan secara sepihak membatalkan pesanan kendaraan dan penolakan pengajuan kredit konsumen oleh pihak leasing menjadi alasan utama pembatalan SPK yang sering terjadi. DSO Tegal akan mengembalikan uang jaminan pemesanan yang dibatalkan pelanggan dengan memotong pengembalian sebanyak 20% kepada pelanggan agar tidak terlalu merugikan bagi DSO Tegal.

4.8. Pengemasan

4.8.1. Aktivitas Pengemasan DSO Tegal

Kegiatan pengemasan produk bermaksud untuk memberikan perlindungan kepada produk agar tidak mengalami kerusakan. Proses pengemasan untuk tiap unit mobil Daihatsu terdapat pada jok mobil yang dibungkus dengan plastik (lihat gambar 4.8 halaman 74). Unit mobil juga dilengkapi dengan beberapa perlengkapan standart meliputi *toolset*, kunci roda, dongkrak, tangkai stang, ban serep, *lighter*, *wheel cap*, buku *service*, buku pedoman pemilik, *cargonet*, *car care kit*, kotak obat, segitiga pengaman, *remote audio*, *remote alarm*, dan satu set karpet. Untuk mengetahui kondisi mobil dalam keadaan prima, mobil diberikan kartu *car checked* yang digantungkan pada kaca spion bagian dalam mobil (lihat gambar 4.9 halaman 74) sebagai tanda bahwa unit mobil tersebut dalam keadaan baik dan siap dijual.

4.8.2. Penanganan Permasalahan Pengemasan

Dikarenakan unit mobil merupakan produk dalam ukuran besar maka tidak diperlukan pembungkusan pengemasan pada seluruh permukaan *body* mobil. Hanya pada jok mobil diberikan pengemasan dengan membungkus jok mobil dengan plastik yang mampu memberikan proteksi untuk jok mobil. Serta ditandai dengan *car cheked* yang memudahkan mekanik untuk mengidentifikasi bahwa unit mobil dalam kondisi prima dan laik jual



Gambar 4.8 Pengemasan Mobil



Gambar 4.9 Kartu *Car Checked*

4.9. Dukungan Komponen Dan Jasa

4.9.1. Aktivitas Dukungan Komponen Dan Jasa

Daihatsu menyediakan departemen *service* sebagai dukungan komponen dan jasa bagi pelanggan untuk meningkatkan performa pelayanan bagi pelanggan. Dukungan komponen dan jasa yang dimiliki DSO Tegal merupakan kelanjutan dari proses pelayanan pelanggan pasca penjualan unit mobil. DSO Tegal menghadirkan sub departemen *General Repair* dan *Sparepart* untuk memenuhi kebutuhan *service* mobil pelanggan. *General Repair*, melayani ganti oli, perawatan, dan ganti busi. Divisi *Spare Part*, menyediakan dan melayani perolehan suku cadang Daihatsu guna memenuhi kebutuhan *service* unit mobil yang meliputi *oil filter*, saringan udara, *filter* bensin, kampas, rem depan, kampas rem belakang, plat kopling, dan *v-belt*.

Pelayanan kebutuhan *service* pelanggan ditangani oleh *Service Advisor* DSO Tegal. *Service Advisor* DSO Tegal berkinerja berdasarkan aspek *availability*, *capability*, dan *quality*. *Availability*, yaitu kemampuan *Service* menyediakan produk berdasarkan apa yang telah diprediksikan, yaitu kebutuhan *spareparts* yang diperlukan pada proses pengerjaan *service* yang dipenuhi oleh Departemen Suku Cadang. *Capability*, yaitu kemampuan melaksanakan penyelesaian produk sesuai kecepatan waktu yang dijanjikan dan konsisten dalam pelaksanaannya. *Quality*, yaitu pelaksanaan tugas-tugas yang efektif pada pengerjaan *service*.

Kedatangan pelanggan ke DSO Tegal pada bagian awal proses diterima oleh *Security* terlebih dahulu. *Security* menanyakan apa kebutuhan pelanggan

yang datang berkunjung ke DSO Tegal. Untuk kebutuhan *service*, pelanggan akan diarahkan oleh *Security* ke ruang tunggu *Service Area* lalu diberikan kartu antrian dan Form Media Komunikasi Proses. Kartu antrian dipergunakan pelanggan untuk mengantri pada pelayanan *Service Advisor*. *Service Advisor* akan menanyakan dan mencatat segala kebutuhan pelanggan pada Form Media Komunikasi Proses. Selanjutnya data-data keluhan pelanggan pada Form Media Komunikasi Proses tersebut diolah dan diterbitkan surat Perintah Kerja Bengkel (PKB) oleh *Service Advisor*. Surat PKB tersebut diberikan kepada pihak Bengkel sebagai pedoman untuk Bengkel dalam mengerjakan pekerjaan *service* sesuai perintah kerja yang ada pada PKB. Pada surat PKB tertera estimasi waktu kerja untuk pengerjaan *service*, sehingga pelanggan mengetahui durasi *service* yang dikerjakan akan selesai pada waktu yang tertera. Ketepatan waktu penyelesaian yang ditentukan tersebut akan meyakinkan pelanggan dalam kualitas pelayanan *service* pelanggan (lihat tabel 4.10 , halaman 77).

Service Advisor DSO Tegal memiliki performa yang baik dimata para pelanggan Daihatsu Tegal. Pada bulan Mei 2017 DSO Tegal mengadakan *telesurvey* kepada 10 pelanggan DSO Tegal dengan penilaian skor kepuasan terendah yaitu 1 hingga kepuasan yang tertinggi yaitu 10, *Service* pada DSO Tegal mendapatkan perolehan nilai sangat baik dari hasil perolehan *survey* yaitu sebesar 98,32%.. Angka tersebut dapat mewakili bahwa pelanggan puas terhadap kinerja *Service* pada DSO Tegal.

Tabel 4.10 Estimasi Waktu Pengerjaan Service Pada Tanggal 30 Mei 2017

No	Type Unit	Description	Estimasi	Date	Delivery	Durasi
1.	GranMax	Checking 30.000	1,20	08:27:00	09:35:00	1,13
2.	Xenia	Service Kecil	0,50	08:48:00	09:17:00	0,48
3.	Luxio	Disc Clutch-Overhaul	1,50	08:55:00	10:01:00	1,10
4.	GranMax	Engine Tune Up	1,60	09:00:00	10:35:00	1,35
5.	Ayla	Disc Clutch-Overhaul	2,25	09:09:00	11:15:00	2,10
6.	Xenia	Checking 120,200,280	2,00	09:20:00	10:28:00	1,13
7.	Terios	Checking I (1.000 KM)	1,00	09:22:00	09:35:00	0,22
8.	Xenia	Checking 110,130,150	2,30	09:23:00	10:34:00	1,18
9.	Ayla	Checking I (1.000 KM)	1,00	09:26:00	09:46:00	0,33
10.	GranMax	Checking 45.000	0,59	09:51:00	10:08:00	0,28
11.	GranMax	Electrical System Check	1,00	09:54:00	11:15:00	1,35
12.	Xenia	Brake-Bersihkan/Check	0,50	10:15:00	10:33:00	0,30
13.	Sigra	Checking 10.000	1,30	10:10:00	11:25:00	1,15
14.	Xenia 1.3	Air Radiator-Kuras	0,20	10:34:00	10:50:00	0,16
15.	GranMax	Checking I (1000 KM)	1,00	10:48:00	10:56:00	0,13
16.	Sirion	Checking 45.000	1,28	11:01:00	11:54:00	0,53
17.	GranMax	Engine Tune Up	1,60	11:05:00	12:40:00	1,35
18.	Terios	Cooling System	1,00	11:15:00	11:45:00	0,30
19.	Terios	Steering Rack-Stel	0,50	11:20:00	11:50:00	0,30
20.	GmaxPU13	Flush Injeksi	0,50	11:54:00	12:57:00	1,05
21.	Terios	Steering Columb-Stel	0,40	12:06:00	12:36:00	0,30
22.	GmaxPU13	Engine Mounting	0,40	12:37:00	12:57:00	0,33
23.	Xenia	Checking 50.000	2,50	13:00:00	14:01:00	1,02
24.	Luxio	Checking 40.000	1,30	13:20:00	14:20:00	1,00
25.	Xenia	Checking 70.000	2,50	13:32:00	15:03:00	1,52
26.	Xenia	Checking 60.000	1,30	13:38:00	14:38:00	1,00
27.	GranMax	Checking 20.000	1,41	13:53:00	14:10:00	0,28
28.	TERIOS	Disc Clutch-overhaul	1,40	14:05:00	15:21:00	1,27
29.	XENIA	Checking140,180,220	2,60	14:07:00	15:25:00	1,18
30.	Xenia	Master cylid-overhaul	0,50	14:27:00	15:14:00	0,27
31.	Luxio	Front Shock Absorber	0,50	14:35:00	15:55:00	0,20
32.	Xenia	Checking 25.000	1,20	14:58:00	15:23:00	0,42
33.	Xenia	Valve Cover Gasket	0,50	15:03:00	15:30:00	0,27
34.	Terios	Ganti Oli Gardan	0,30	15:10:00	15:33:00	0,23
35.	Xenia	Service Besar+Oil Filter	0,50	15:13:00	15:55:00	0,42
36.	Terios	Shock Abs. Front-Ganti	1,20	15:17:00	16:24:00	1,12
37.	Xenia	Wheel Bearing Ganti	1,05	15:29:00	16:24:00	0,55
38.	Ayla	Checking 10.000	1,00	15:34:00	16:07:00	0,55
39.	AYLA	Engine Tune Up	1,50	15:53:00	16:26:00	0,55
40.	Xenia	Fuel Injector Assembly	1,20	16:00:00	17:09:00	1,15

Sumber : Data Sekunder, 2017

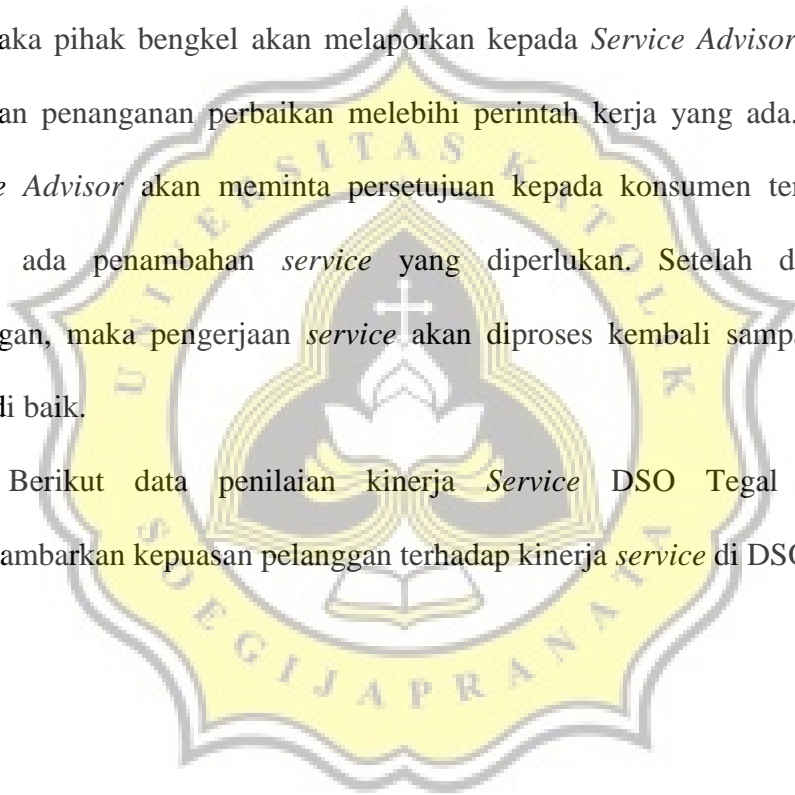
Keterangan :

1. Type Unit : keterangan tipe dari unit mobil.
2. Deskripsi : Deskripsi dari pengerjaan *service*.
3. Estimasi : estimasi waktu pengerjaan *service* (menit).
4. PKB *Date* : waktu pengerjaan perintah kerja bengkel
5. PKB *Delivery* : waktu penyelesaian perintah kerja bengkel
6. Durasi : jumlah waktu durasi pengerjaan *service* (menit).

4.9.2. Penanganan Permasalahan Dukungan Komponen Dan Jasa

Service Advisor secara detail mencatat semua keluhan-keluhan pelanggan pada saat *service*. Segala keluhan pelanggan tersebut digunakan *Service Advisor* untuk diterbitkannya surat Perintah Kerja Bengkel guna pengerjaan proses *service* yang dibutuhkan. Sehingga pihak bengkel dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai perintah kerja yang ada. Dan jika ditemukan kebutuhan *service* yang lebih lagi maka pihak bengkel akan melaporkan kepada *Service Advisor* bahwa perlu diadakan penanganan perbaikan melebihi perintah kerja yang ada. Maka pihak *Service Advisor* akan meminta persetujuan kepada konsumen terlebih dahulu bahwa ada penambahan *service* yang diperlukan. Setelah disetujui oleh pelanggan, maka pengerjaan *service* akan diproses kembali sampai unit mobil menjadi baik.

Berikut data penilaian kinerja *Service* DSO Tegal yang dapat menggambarkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja *service* di DSO Tegal.



Tabel 4.11 Penilaian Kinerja *Service* DSO Tegal 2017

No.	Faktor	Deskripsi Faktor	Perolehan Nilai (%)
1.	<i>Service Initiation</i>	a) Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan. b) Lama waktu menunggu sampai dengan dilayani oleh petugas SA.	26,85%
2.	<i>Service Advisor</i>	c) Tingkat kesopanan dan keramahan dari petugas SA. d) Respon petugas SA terhadap permintaan dan keluhan. e) Penjelasan petugas terhadap pekerjaan yang akan dilakukan & estimasi (perkiraan) biaya secara lengkap.	12,17%
3.	<i>Vehicle Pick Up</i>	f) Waktu untuk proses pengambilan kendaraan setelah selesai service. g) Bantuan dari petugas saat pengambilan kendaraan.	14,91%
4.	<i>Service Facility</i>	h) Kenyamanan dan fasilitas dari ruang tunggu i) Kebersihan bengkel secara keseluruhan.	15,28%
5.	<i>Service Quality</i>	j) Kesesuaian antara lamanya pekerjaan service dengan estimasi waktu yang diberikan k) Kesesuaian antara permintaan konsumen dengan pekerjaan service yang dilakukan l) Kondisi kebersihan kendaraan setelah selesai service	29,11%
Total Perolehan Penilaian <i>Service</i>			98,32%

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan perolehan penilaian kinerja *Service* pada DSO Tegal yang dinilai berdasarkan kepuasan pelanggan mendapatkan perolehan nilai sebesar 98,32% dari nilai total 100%. Angka perolehan ini menunjukkan hasil yang sangat baik yaitu pelanggan DSO Tegal menilai kinerja *Service* DSO Tegal sangat baik. Perolehan nilai didata pada faktor *Service Initiation* mendapatkan perolehan sebanyak 26,85% , pada *Service Advisor* sebanyak 12,17%, pada *Vehicle Pick Up* sebanyak 14,91%, pada *Service Facility* sebanyak 15,28%, dan pada *Service Quality* sebanyak 29,11%.

4.10. Pemilihan Lokasi dan Gudang

4.10.1. Aktivitas Pemilihan Lokasi Dan Gudang DSO Tegal

Hal yang tak kalah pentingnya dalam menetapkan saluran distribusi adalah pemilihan lokasi *dealer* dan gudang. Lokasi pada proses bisnis menjadi sangat penting karena menyangkut *market positioned strategy*, yaitu agar lokasi *dealer* atau gudang harus berada sedekat mungkin dengan konsumen. Timbul banyak pertanyaan mengenai pemilihan lokasi *dealer* yang harus dimengerti oleh manajemen yaitu: 1.) Permasalahan apa saja yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan wilayah atau daerah bisnis yang tepat dijadikan lokasi *dealer*, 2.) Faktor-faktor apa saja yang harus dipertimbangkan, 3.) Apakah lokasi yang dipilih tersebut merupakan daerah bisnis dan mengapa *dealer* ditempatkan pada lokasi itu, 4.) Bagaimana peramalan penjualan di masa depan untuk lokasi tersebut.

DSO Tegal memilih lokasi pendirian dealernya di Jalan Kolonel Soegiono No. 104 Kota Tegal, secara geografis lokasi ini merupakan Daerah Pusat Bisnis (DPB) kota Tegal dapat dikatakan lokasi tersebut merupakan wilayah yang baik untuk kegiatan bisnis. Dan menurut Dinas Tata Kota Tegal sepanjang jalan Kolonel Soegiono dalam perkembangannya kemudian akan menjadi daerah bisnis, perkantoran, dan menjadi titik pertemuan transportasi di Kota Tegal. Adapun sejumlah alasan lainnya yang menjadi faktor-faktor pertimbangan bagi DSO Tegal dalam menentukan pemilihan lokasi di Jalan Kolonel Soegiono Tegal:

1. Jalan Kolonel Soegiono merupakan jalan Pantura memiliki spesifik jalan yang besar, tidak memiliki banyak rintangan sehingga pelanggan dan

transportasi dapat dengan mudah menjangkau lokasi dealer DSO Tegal tersebut (faktor *accessibility*).

2. Pelanggan dapat dengan mudah melihat serta dealer DSO Tegal karena lokasi tersebut merupakan jantung bisnis kota Tegal, tersedia sarana parkir yang luas dan arus lalu lintas masyarakat sangat dominan di daerah tersebut (faktor *visibility*).

3. Keunggulan lokasional di dalam sebuah pusat, di sepanjang jalan lokasi tersebut terdapat dealer mobil merk lainnya seperti NISSAN dan SUZUKI sehingga terjadi persaingan antar dealer dan memungkinkan Daihatsu Sales Operation Tegal memiliki daya tarik tersendiri dibanding merk pesaing lainnya.



Sumber : Google Map

4.10.2. Penanganan Permasalahan Pemilihan Lokasi Dan Gudang

Pemilihan lokasi dan gudang DSO Tegal di jalan Kolonel Soegiono nomor 104 Kota Tegal merupakan pemilihan lokasi sangat yang tepat untuk DSO Tegal dikarenakan lokasi tersebut merupakan jantung bisnis kota Tegal.

4.11. Pembelian

4.11.1. Aktivitas Pembelian DSO Tegal

Aktivitas pembelian yang dilakukan DSO Tegal seputar pembelian suku cadang yang dikontrol oleh departemen *spareparts* untuk memenuhi kebutuhan Bengkel. Suku cadang pada Daihatsu memiliki standart *genuine* yang berarti sesuai dengan standart yang ditetapkan PT Astra International. Aktivitas pembelian suku cadang diperlukan guna memenuhi *order parts* yang dibutuhkan jika departemen *spareparts* tidak dapat memenuhi permintaan Bengkel. Maka akan dilakukan pembelian lokal atau *Local Purchase* yaitu pembelian suku cadang di retail-retail bengkel yang sehat dengan persetujuan dari konsumen terlebih dahulu.

Local Purchase merupakan solusi bagi departemen *Service* Daihatsu guna memenuhi permintaan *spareparts* oleh Bengkel yang sewaktu-waktu mengalami *lost order* dikarenakan stok *spareparts* yang diminta telah habis di persediaan. Departemen *Spareparts* dapat membeli kebutuhan suku cadang yang diminta di retail-retail bengkel yang sehat di sekitar kota tetapi dengan persetujuan dari konsumen terlebih dahulu. Berikut data mengenai performa kinerja departemen *Sparepart* DSO Tegal tahun 2017.

Tabel 4.12 Laporan *Part Performen* 2017

Suku Cadang	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Target Unit masuk	900	852	934	800	870
Aktual unit masuk	902	854	936	806	871
Part/unit (Target =)	245.318	267.219	240.938	245.162	249.580
Sales & GP					
Target Sales Part (Rp)	255.702.000	235.036.000	257.611.000	214.459.000	242.642.000
Total Sales Part (Rp)	233.238.960	236.680.547	250.484.117	207.712.087	230.543.880
% dari Target	91,2%	100,7%	97,2%	96,9%	95,0%
Stock Parts					
Stock awal	199.497.559	265.209.893	248.538.697	235.099.102	250.016.304
Mutasi in	307.852.358	198.237.861	230.212.420	208.544.508	237.023.608
Pusat Gross	304.387.718	195.446.901	230.030.980	205.890.588	231.434.768
Cabang Gross	3.464.640	2.790.960	181.440	2.653.920	5.588.840
Lokal Gross	-	-	-	-	-
Local Purchase %	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mutasi out	182.645.869	184.704.989	198.719.334	162.288.087	182.310.861
Nota Suku Cadang	173.256.832	178.374.931	176.417.896	154.366.719	171.891.759
Nota Kontan	9.389.037	6.330.058	22.301.438	7.921.368	10.419.102
Stock akhir	324.704.048	278.742.765	280.031.783	281.355.523	304.729.051
Stock Akhir Master (Rp)	265.209.893	248.538.697	235.099.102	250.016.304	275.828.796

Sumber : Data Sekunder 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan untuk bulan Januari sampai Mei 2017, departemen suku cadang DSO Tegal memiliki kinerja yang sangat baik. Pada Laporan *Part Performan* DSO Tegal 2017, departemen *sparepart* DSO Tegal tercatat tidak melakukan pembelian lokal atau *Local Purchase* 0%. Dapat disimpulkan bahwa *Departemen Sparepart* DSO Tegal mampu mengontrol

jumlah persediaan suku cadang dengan jumlah permintaan Bengkel sehingga tidak diperlukan pembelian lokal.

4.11.2. Penanganan Permasalahan Pembelian

Local Purchase suku cadang yang dibutuhkan merupakan aktivitas pembelian suku cadang yang ditangani oleh departemen suku cadang guna pemenuhan kebutuhan *service* pada bengkel jika departemen *spareparts* tidak dapat memenuhi *order parts*. Suku cadang yang dibutuhkan dapat dibeli di toko toko atau bengkel sehat terdekat di sekitar kota Tegal dengan syarat suku cadang tersebut memiliki standart *genuine*.

Untuk bulan Januari sampai Mei 2017, departemen suku cadang DSO Tegal tercatat tidak melakukan aktivitas *Local Purchase*, hal ini membuktikan bahwa departemen suku cadang DSO Tegal berkinerja sangat baik pada semester pertama tahun 2017 ini.

4.12. Reserve Logistics

4.12.1. Aktivitas Reserve Logistics

Tidak ada penanganan retur unit mobil pada DSO Tegal. *Daihatsu Sales Operation* Tegal tidak melayani retur atau jaminan pengembalian unit mobil yang telah dibeli pelanggan.

4.12.2. Penanganan Permasalahan Reserve Logistics

Tidak melayani *reserve logistics*.

4.13. Transportasi

4.13.1. Aktivitas Transportasi DSO (*Daihatsu Daihatsu Operation*) Tegal

Dalam bagian ini akan dibahas mengenai pengelolaan transportasi DSO Tegal dalam pendistribusian material yaitu unit mobil. Salah satu alasan transportasi perlu dikelola dengan baik dikarenakan bahwa transportasi menjadi salah satu kunci keberhasilan sistem logistik yang efektif. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengelolaan transportasi, yaitu: pemilihan sarana transportasi, pembiayaan sarana transportasi, produktivitas transportasi, dan asuransi sebagai institusi yang memiliki keterkaitan sebagai penanggung resiko dalam pengelolaan transportasi.

Sarana transportasi yang dipilih DSO Tegal dalam pendistribusian unit mobil dari *Head Office* ke dealer Daihatsu Tegal menggunakan jalur darat dikarenakan dapat memberikan layanan yang cepat yang dipertimbangkan dari segi aspek efisiensinya yaitu faktor jarak dari Jakarta ke Tegal dapat ditempuh menggunakan jalur darat. Jalur darat juga menimbulkan biaya yang lebih ekonomis dan bisa melalui alur-alur yang fleksibel. PT Astra Daihatsu International (*Head Office*) mendistribusikan unit mobil ke DSO Tegal serta wilayah lainnya di pulau Jawa menggunakan ekspedisi atau *car carrier* dengan menyewa atau mengontrak sarana transportasi yang dibutuhkan oleh PT. Astra Daihatsu International dari penyedia jasa transportasi (ekspedisi) tersebut. PT. Astra Daihatsu International tidak perlu menanggung biaya seperti *vehicle standing cost*, *vehicle running cost*, dan *vehicle overhead cost*, melainkan *Head*

Office hanya perlu membayar sejumlah biaya yang ditentukan kepada perusahaan ekspedisi tersebut.

Head Office Daihatsu telah lama menjalin kerjasama dengan dua perusahaan ekspedisi sebagai saluran distribusinya, yaitu bekerjasama dengan PT. “K” Line Mobaru Diamond Indonesia yang beralamat di Jalan Sultan Agung KM. 28 Bekasi Barat, PT. Delima Ping Logistra yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan Pertokoan Pulo Mas Blok II No.3 Jakarta, dan PT Artinda Nusa Graha yang beralamat di Jalan Baru Terusan I Gusti Ngurah Rai No.9 Pondok Kopi Jakarta Timur. Kapasitas satu *trailer* menampung 6 unit mobil..

Dalam segi produktivitas, penyewaan jasa transportasi dari ekspedisi tersendiri dirasakan lebih menguntungkan bagi pihak PT. Astra Daihatsu International dikarenakan adanya jaminan pengajuan klaim kerusakan jika unit mobil mengalami cacat saat pengiriman dan semua biaya klaim tersebut ditanggung oleh perusahaan ekspedisi dan asuransi.



Gambar 4.11 Truk *Car Carrier* Ekspedisi

4.13.2. Penanganan Permasalahan Transportasi

Pemilihan moda transportasi darat dengan menggunakan *car carrier* atau menyewa ekspedisi lebih banyak menguntungkan bagi manajemen logistik PT. Astra Daihatsu International dikarenakan jika terjadi kerusakan pada unit mobil saat proses distribusi berlangsung, DSO Tegal dapat mengajukan klaim kerusakan yang semua biayanya ditanggung oleh ekspedisi atau asuransi.



4.14. Gudang dan Penyimpanan

4.14.1. Aktivitas Gudang Dan Penyimpanan DSO Tegal

Pergudangan dapat didefinisikan sebagai pusat distribusi, yaitu suatu tempat yang difungsikan untuk memfasilitasi perpindahan produk ke *end user* atau pelanggan akhir. Pembahasan berikut ini akan diterangkan mengenai spesifikasi pergudangan yang dimiliki oleh DSO Tegal.

Spesifikasi Gudang :

- a) Lokasi : Jalan Kolonel Soegiono No. 104 Tegal
- b) Luas : 6.083 meter persegi
- c) Kuantitas Tampung : 200-250 unit mobil
- d) Status Milik : Hak Milik
- e) Jenis Gudang : Gudang Terbuka



Gambar 4.12 Gudang Persediaan Unit Mobil DSO Tegal

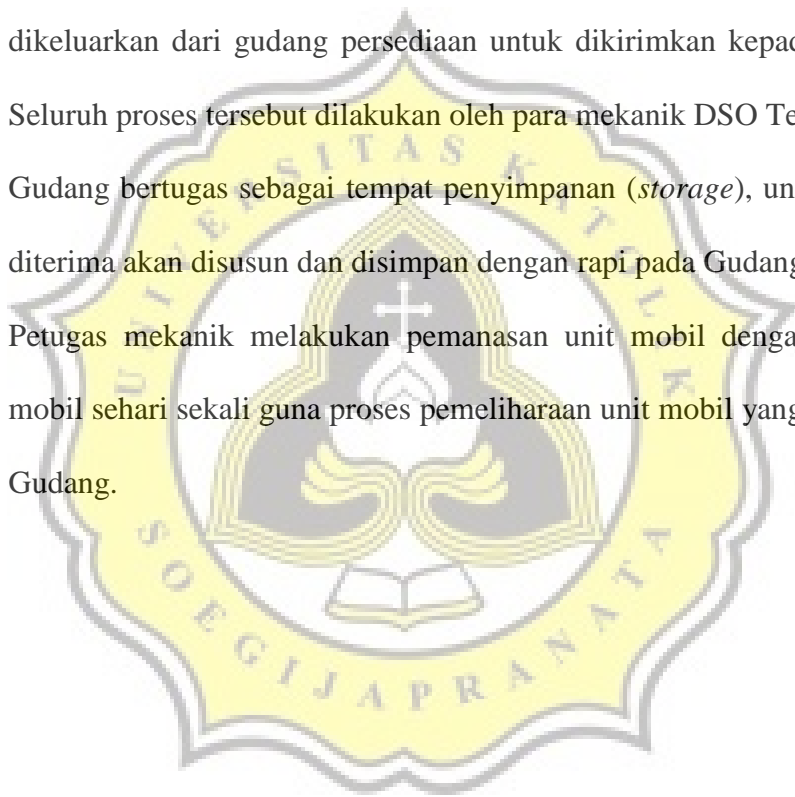
Gudang DSO (*Daihatsu Sales Operation*) Tegal mempunyai luas 6.083 meter persegi dengan kuantitas tampung mencapai 200-250 unit mobil Daihatsu dan berstatus hak milik atau gudang milik sendiri. Dengan kapasitas tampung tersebut, gudang DSO Tegal mampu menyediakan cadangan persediaan untuk menyeimbangkan antara penawaran dan permintaan pasar regional Tegal dan sekitarnya.

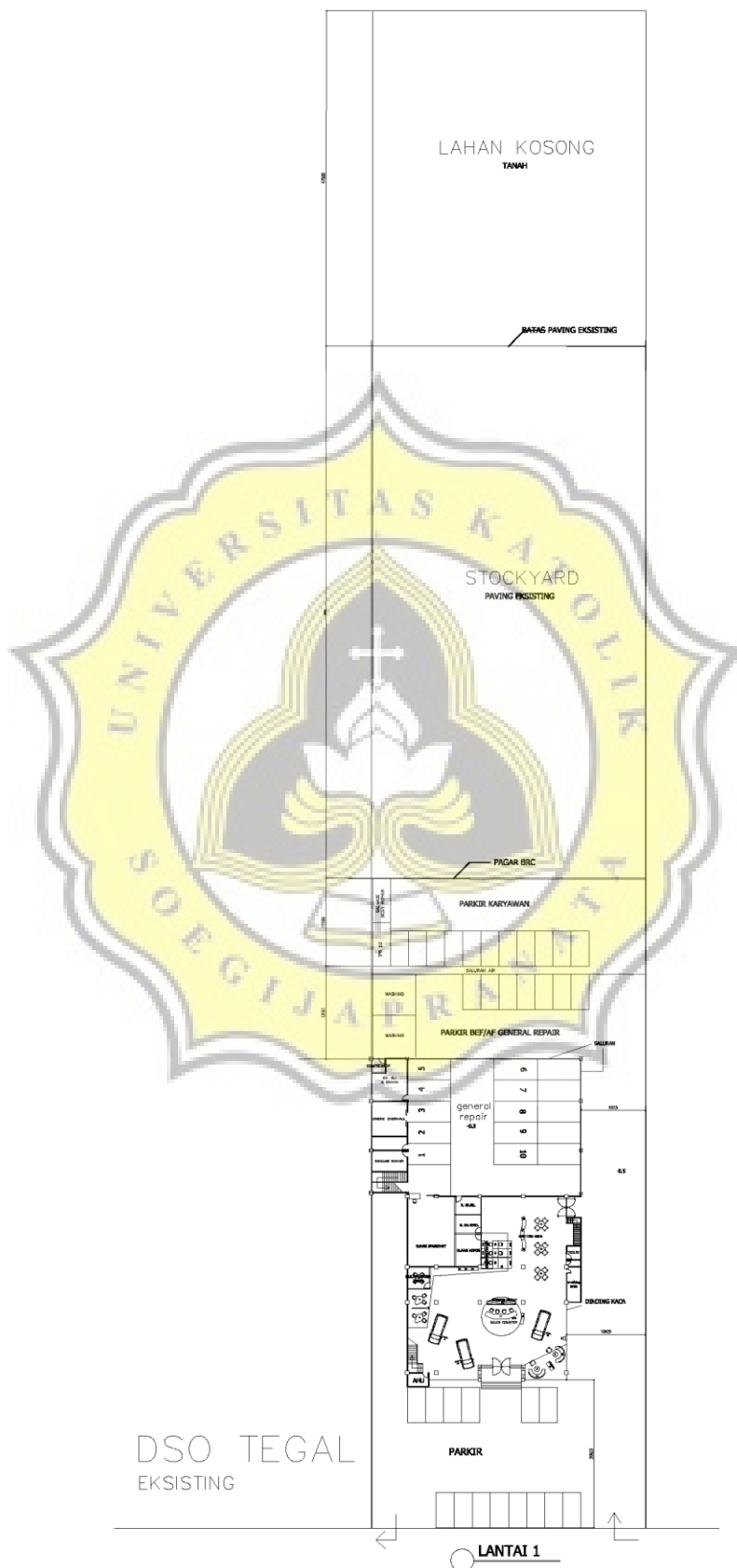
Secara fisik, gudang DSO Tegal digolongkan dalam tipe *General Merchandise Warehouse for Manufactured Good* yaitu bentuk paling umum yang digunakan oleh sebuah distributor dan jenis gudang termasuk dalam kategori gudang terbuka, yaitu berupa satu lapangan terbuka yang permukaannya berupa tanah yang diratakan dengan *paving*. Gudang dirancang sedemikian rupa guna penghematan biaya yang terlalu besar untuk pembuatan gudang dan pertimbangan ukuran produk yang besar (unit mobil) serta disesuaikan dengan prosedur pemeliharaan unit mobil yaitu pengujian kualitas cat unit mobil sesuai dengan prosedur ketetapan pengujian kualitas cat dari Jepang sehingga dapat diuji kualitas cat unit mobil dalam kondisi cuaca apapun seperti panas dan hujan.

Tata letak gudang DSO Tegal berada satu kawasan dengan kantor *dealer* DSO Tegal yang berada di area belakang *dealer*. Hal ini dimaksudkan guna menunjang kelancaran arus masuk dan arus keluar produk, seperti saat dilakukannya proses aktivitas penerimaan unit mobil dari pengiriman (arus masuk) ataupun saat pembelian pemesanan unit mobil oleh pelanggan (arus keluar).

Aktivitas-aktivitas pergudangan DSO Tegal yang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Gudang bertugas sebagai *transfer point* proses pemindahan, segala proses penerimaan unit mobil yang diterima dari pengiriman ekspedisi akan disimpan pada gudang dan pada saat aktivitas *Delivery Order* yaitu saat arus keluar unit mobil yang dibeli pelanggan, maka unit mobil akan dikeluarkan dari gudang persediaan untuk dikirimkan kepada pelanggan. Seluruh proses tersebut dilakukan oleh para mekanik DSO Tegal.
2. Gudang bertugas sebagai tempat penyimpanan (*storage*), unit mobil yang diterima akan disusun dan disimpan dengan rapi pada Gudang DSO Tegal.
3. Petugas mekanik melakukan pemanasan unit mobil dengan menstarter mobil sehari sekali guna proses pemeliharaan unit mobil yang dilakukan di Gudang.





Gambar 4.13 Denah Lokasi DSO Tegal

4.14.2. Penanganan Permasalahan Gudang

Gudang DSO Tegal sengaja dirancang terbuka. Gudang jenis ini mampu menangani penyimpanan pesediaan unit mobil Daihatsu yang merupakan produk dengan ukuran yang besar dan juga mampu menghemat biaya pengeluaran untuk pembangunan sebuah gudang.

