



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini di Indonesia perkembangan industri otomotif berkembang dengan sangat pesat baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. Perkembangan ekonomi di Indonesia saat ini cukup stabil dan menunjukkan hasil yang positif sehingga imbasnya banyak konsumen maupun calon konsumen berani untuk melakukan pembelian kendaraan roda empat atau biasa disebut sebagai mobil sebagai sarana transportasi untuk berpindah dari satu tempat menuju tempat lain baik yang sifatnya rutin maupun tidak rutin.

Dari data di bawah ini bisa dilihat bahwa perkembangan penjualan mobil di Indonesia untuk tahun 2012 dibandingkan dengan dengan pada tahun 2011 yang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat di mana merek Toyota masih mendominasi penjualan nomor satu disusul kemudian dengan merek dari Daihatsu. Dua merek tersebut berhasil memimpin penjualan mobil di Indonesia karena kontribusi mobil fenomenal mereka yaitu Toyota Avanza dan Daihatsu Xenia yang laris manis di pasaran.

**Tabel 1.1 Penjualan Mobil Tahun 2011-2012**

| <b>Wholesale Mobil 2012</b> |                |                   |                   |                        |
|-----------------------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| <b>Merek</b>                | <b>Des*</b>    | <b>Total 2012</b> | <b>Total 2011</b> | <b>Pertumbuhan (%)</b> |
| <b>Toyota</b>               | 34.427         | 405.414           | 310.674           | 30                     |
| <b>Daihatsu</b>             | 12.559         | 162.742           | 139.544           | 17                     |
| <b>Mitsubishi</b>           | 10.140         | 148.918           | 134.416           | 11                     |
| <b>Suzuki</b>               | 8.650          | 126.577           | 94.569            | 34                     |
| <b>Honda</b>                | 6.117          | 69.320            | 45.416            | 53                     |
| <b>Nissan</b>               | 5.595          | 67.143            | 56.136            | 20                     |
| <b>Isuzu</b>                | 2.069*         | 33.155*           | 28.746            | 15*                    |
| <b>Mazda</b>                | 993            | 12.392            | 8.933             | 39                     |
| <b>Lainnya*</b>             | 9.079*         | 90.741*           | 75.730            | 20                     |
| <b>Total</b>                | <b>89.629*</b> | <b>1.116.402*</b> | <b>894.164</b>    | <b>25</b>              |

| <b>Ritel Mobil Baru 2012</b> |                 |                   |                   |                        |
|------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| <b>Merek</b>                 | <b>Des*</b>     | <b>Total 2012</b> | <b>Total 2011</b> | <b>Pertumbuhan (%)</b> |
| <b>Toyota</b>                | 37.258          | 399.511           | 314.417           | 27                     |
| <b>Daihatsu</b>              | 14.589          | 163.068           | 137.166           | 19                     |
| <b>Mitsubishi</b>            | 12.851          | 145.381           | 129.345           | 12                     |
| <b>Suzuki</b>                | 11.505          | 125.501           | 90.579            | 39                     |
| <b>Honda</b>                 | 9.134           | 64.285            | 49.374            | 30                     |
| <b>Nissan</b>                | 5.620           | 67.542            | 57.299            | 18                     |
| <b>Isuzu</b>                 | 2.053*          | 31.890*           | 28.833            | 11*                    |
| <b>Mazda</b>                 | 1.13            | 12.155            | 9.056             | 34                     |
| <b>Lainnya</b>               | 7.726*          | 88.806*           | 74.500            | 19                     |
| <b>Total</b>                 | <b>101.866*</b> | <b>1.098.139*</b> | <b>890.569</b>    | <b>23*</b>             |

Dengan seiring berkembangnya teknologi yang bersifat dinamis dan cepat termasuk dalam hal perindustrian otomotif maka banyak konsumen mengganti mobil keluaran lama dengan keluaran tahun baru ataupun mengganti karena sudah bosan maupun menjual mobil tersebut untuk keperluan yang lain. Dengan adanya hal ini maka banyak pengusaha dan pedagang yang memanfaatkan bisnis yang

biasa diraih menggunakan mobil yang masih layak pakai namun sudah tidak digunakan lagi oleh pemilik lamanya untuk diperdagangkan kembali di *showroom* mobil bekas yang banyak dapat dijumpai di berbagai daerah di Indonesia.

Bisnis perdagangan mobil bekas sangat laris untuk sebagian pengusaha dan pedagang yang memiliki modal cukup dan relasi bisnis yang luas karena dapat menjual kembali mobil bekas dengan harga di atas modal pembelian sebelumnya dengan keuntungan bersih mulai dari Rp. 1.000.000 hingga bisa mencapai angka Rp. 20.000.000 tergantung dengan kesepakatan harga transaksi yang terjadi antara penjual mobil bekas dengan pembeli mobil bekas. Namun bisnis mobil bekas sangat tergantung dengan fluktuasi iklim ekonomi dan situasi yang sedang terjadi, bila keadaan sedang bagus maka mobil akan cepat terjual sehingga pedagang akan mendapatkan kembali modalnya ditambah keuntungan yang diinginkan sebaliknya bila keadaan sedang kurang bagus maka mobil tidak akan laku dalam jangka waktu sebentar hal inilah yang membuat perputaran uang dari pedagang maupun pengusaha menjadi terhenti.

Melihat dari situasi seperti ini beberapa perusahaan yang juga bergerak pada bidang pembiayaan modal melihat peluang dari bisnis mobil bekas dengan menawarkan jasa *dealer refinancing* atau dapat dikatakan sebagai pembiayaan dana talangan dengan jaminan BPKB untuk *showroom* yang diharapkan dapat membantu para pengusaha dan pedagang mobil bekas yang bermain terutama yang beradadi daerah kawasan Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi untuk mendapatkan pinjaman atau dana talangan yang berupa uang tunai yang dapat

digunakan dalam kegiatan usaha sehari-hari ataupun untuk alokasi pembayaran yang berkaitan dengan kegiatan operasi jual-beli mobil bekas yang nantinya akan dibayarkan perbulan sampai lunas termasuk dengan bunga yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak. Beberapa perusahaan yang sudah bermain di *dealer financing* antara lain adalah BCA Finance, Mandiri Finance, Artha Ventura, Celebes Capital, Lima Ventura, Sinarmas, dan beberapa Bank Perkreditan Rakyat lainnya.

Dengan melihat tingkat persaingan bisnis dari *dealer refinancing* yang masih relatif rendah PT. Indosurya Inti Finance selaku bagian Indosurya Group melihat peluang yang ada dengan menawarkan keunggulan yang lebih dengan pesaing yaitu bunga yang lebih rendah dengan kompetitor yaitu berkisar mulai 1,50% per bulan sampai dengan 1,95% per bulan tergantung dari asal merek dan tahun pembuatan kendaraan yang akan dijaminan oleh pemilik dari *showroom* mobil bekas tersebut, jangka waktu sampai dengan 6 bulan, tanpa *deposit* awal atau administrasi, dan tanpa *penalty* bunga untuk pelunasan dipercepat.

## 1.2 Pokok Permasalahan

PT. Indosurya Inti Finance adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada penjualan pelayanan jasa kepuasan konsumen dalam bentuk pinjaman dana. Karena PT. Indosurya Inti Finance hanya menjual jasa pelayanan maka hal tersebut menjadi sangat penting untuk perusahaan karena pelayanan jasa sangat menuntut kualitas yang baik dari perusahaan kepada konsumen supaya konsumen dapat terpenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan hal yang paling diutamakan, salah satu teorinya menurut Parasuraman *et al*, dalam Lovelock dan Wirtz, (2011) adalah SERVQUAL dimana SERVQUAL mengukur dimensi dari *tangibles, responsiveness, empathy, assurance, dan reliability*. Dikarenakan PT. Indosurya Inti Finance masih tergolong perusahaan baru maka penulis ingin melihat apakah PT. Indosurya Inti Finance sudah menjalankan dimensi SERVQUAL dengan baik dari segala aspek dan melihat apakah ada hambatan dalam menjalan semua dimensi SERVQUAL atau tidak karena apabila ada salah satu dimensi yang terhambat atau dijalankan evauasi dapat segera dilakukan untuk perbaikan perusahaan di masa depan.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dari pelaksanaan kerja magang ini agar penulis dapat mengetahui situasi lingkungan yang terjadi di dunia kerja sesungguhnya dan membandingkan dengan teori yang sudah di dapat pada saat pembelajaran di waktu kuliah. Di lain sisi diharapkan dengan adanya pembelajaran kerja magang ini penulis beserta mahasiswa yang lain dapat menambah pengalaman maupun wawasan yang bermanfaat untuk pengembangan kemampuan intelektual dan *soft skill* yang sangat berguna di masa depan kelak sehingga tidak canggung lagi dengan dunia kerja beserta interaksi lingkungan sosial di sekitarnya.

Alasan penulis memutuskan untuk magang di PT. Indosurya Inti Finance karena perusahaan ini tergolong masih baru untuk bisnis pembiayaan *showroom* mobil bekas yang diharapkan penulis dapat melihat perkembangan manajemen dari awal hingga berkembang beserta kebijakan-kebijakan dan peraturan yang

termasuk di dalamnya, sehingga penulis dapat merasakan pengalaman dengan perusahaan yang masih baru berjalan di bawah satu tahun dan dapat meneliti kekurangan dan kelebihan dari PT. Indosurya Inti Finance.

#### **1.4 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Adapun waktu pelaksanaan kerja magang, yaitu selama 2 bulan dan 1 hari mulai tanggal 26 Oktober 2012 sampai dengan 31 Desember 2012, di bagian divisi *sales marketing* sebagai ***Credit Marketing Officer***. Kerja magang ini dilaksanakan pada setiap hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 - 17.00 WIB. Selanjutnya, prosedur pelaksanaan kerja magang pada PT. Indosurya Inti Finance terdiri dari 3 tahap yaitu :

##### **1. Tahap Pengajuan**

Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi Manajemen. Selanjutnya mahasiswa membawa surat pengantar kerja magang kepada calon perusahaan tempat Kerja Magang akan segera dilaksanakan dengan membawa surat pengantar kerja magang ke kantor pusat PT Indosurya Finance. Mahasiswa dapat mulai melaksanakan Kerja Magang apabila telah menerima surat balasan bahwa mahasiswa bersangkutan diterima Kerja Magang oleh perusahaan (PT Indosurya Inti Finance). Apabila

mahasiswa telah memenuhi semua persyaratan Kerja Magang, maka mahasiswa memperoleh : Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

## **2. Tahap Pelaksanaan**

Sebelum mahasiswa melakukan Kerja Magang di perusahaan (PT Indosurya Inti Finance), mahasiswa diwajibkan menghadiri perkuliahan Kerja Magang yang dimaksudkan sebagai pembekalan dan persiapan untuk dapat mengetahui hal apa saja yang dapat dilakukan dan mengeksplorasi ilmu yang terkait dalam kerja magang kemudian setelah pembekalan cukup mahasiswa dapat mulai masuk kerja magang sesuai dengan kontrak kerja yang sudah ditentukan perusahaan.

## **3. Tahap Akhir**

Setelah mencapai batas waktu yang magang yang ditentukan mahasiswa mulai membuat laporan kerja magang yang dalam pembuatannya dibantu oleh pembimbing lapangan dan sehingga meminimalisir kesalahan penulisan sistematika sebelum dikumpulkan kepada dosen pembimbing magang di kampus.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam laporan magang ini adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang perusahaan didirikan beserta produk yang berupa jasa yang ditawarkan. Selain itu juga membahas maksud dan tujuan kerja magang, serta waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Membahas sejarah singkat dari perusahaan PT. Indosurya Inti Finance beserta struktur organisasi perusahaan di tempat penulis bekerja sebagai mahasiswa magang, serta landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam laporan magang ini.

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Membahas tentang pelaksanaan magang di PT. Indosurya Inti Finance apa saja yang sudah dilakukan oleh penulis dan mejabarkan kegiatan magang mulai dari tugas hingga proses dari kegiatan magang sehari-hari yang kemudian menganalisa setiap masalah yang ada dan diberikan solusinya.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas kesimpulan dan saran dari penulis dari semua hasil kegiatan magang yang sudah dilakukan dari awal hingga akhir sehingga diharapkan dapat berguna di masa yang akan datang.