kita ingin mendapatkan informasi yang lebih spesifik dan mendalam. Wawancara dapan dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab, yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian.

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memproleh data langsung dari tempat magang, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dan data yang relevan dengan penelitian. (Ridwan, 2004).

3.4.3. Observatif

Metode obserpatif yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsunng di lapangan untuk mendapatkan data dengan teknik wawancara kepada karyawan PT. Central Sentosa Finance pada devisi KSM (Kredit sepeda motor) BCA.

3.4.4. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan mempelajari berbagai literatur yang dapat dijadikan referensi dalam membuat laporan magang pada devisi KSM BCA.

BAB IV

PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG

4.1.Gambaran Perusahaan

PT. Central Sentosa Finance yang berkantor pusat di Gedung WTC Mangga Dua Lt.6 Blok CL. NO.001. Jl. Mangga Dua Raya no.8, Pademangan, Jakarta Utara - 14430, Telpon : 021-29648200, Fax : 021-38900411. Dan selama periode magang penulis ditempatkan pada kantor cabang yang beralamat di Jl. Balaipustaka Barat No. 2, Rawamangun, Jakarta Timur , Telpon : 021-29838311, Fax : 021-47867000.

Gambar 4.1. PT. CS Finance Cabang Rawamangun, Jakarta Timur

Sumber : PT. Central Sentosa Finance, Maret, 2017

4.2. Profi Perusahaan

Pada tahun 2010, PT Central Santosa Finance didirikan dengan keyakinan untuk menjadi lembaga pembiayaan pilihan utama dalam percaturan industri otomotif di Indonesia, khususnya dalam industri kendaraan roda dua. Melalui ijin Kementrian Keuangan No. KEP-523/KM.10/2010 yang terbit pada tanggal 3 September 2010 CS Finance resmi beroperasi pada tanggal 17 September 2010. Sebagai bagian dari grup bank swasta terbesar di Indonesia yaitu PT Bank Central Asia Tbk, perusahaan terus melebarkan bisnis unitnya dengan terus menciptakan keunggulan kompetitif sehingga dapat memberikan solusi dan manfaat terbaik bagi konsumen, ATPM, Jaringan Dealer, para Pemegang Saham, dan segenap karyawan perusahaan.

Dengan visi dan misi yang terus terpelihara untuk menyongsong satu tujuan, yaitu menjadi pemain utama dalam bisnis pembiayaan kendaraan roda dua, PT Central Santosa Finance, atau biasa disebut CS Finance terus berkomitmen untuk meningkatkan jangkauan layanannya melalui penerapan strategi yang tepat, pembukaan jaringan pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia, dan senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya.

4.2.1. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Institusi pembiayaan terkemuka, terpercaya, dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.

Misi

- Membangun institusi pembiayaan yang unggul
- Memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan solusi pembiayaan terbaik
- Membangun kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis

4.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Brand Manager, mengatur dan mengkontrol semua kegiatan perusahaan dalam satu cabang yang dikendalikannya. Biasanya pada setiap akhir ulan selalu mengadakan pertemuan dengan para kepala devisi untuk melihat hasil ataupun kendala yang mungkin terdapat dalam cabang tersebut.

Human Resources Developoment (HRD), menerima kuasa dari kuasa direksi pusat untuk mengatur semua kegiatan dan mengambil keputusan didalam cabang perusahaan.

Area Head Marketing, mengkontrol semua wilayah marketing, menstabilkan penjualan cabang, mensupport dan membantu memecahkan masalah para marketing staff dalam menjalankan kinerja kerjanya.

Collection Head, bertugas untuk mengatur, mengkontrol dan membagi wilayah kerja collector staff, serta bertanggung jawab dalam gudang penyimpanan motor tarikan.

Administration Head, mengatur dan mengkontrol semua kegiatan administrasi dalam satu cabang perusahaan.

Operational Staff, mengambil, mengantar dokumen serta melakukan penagihan dan pembayaran sesuai data yang di berikan oleh dealer-dealer rekanan perusahaan sesuai dengan nilai yang tertera pada factur dari dealer-dealer tersebut.

4.2.3. Bidang Usaha Perusahaan

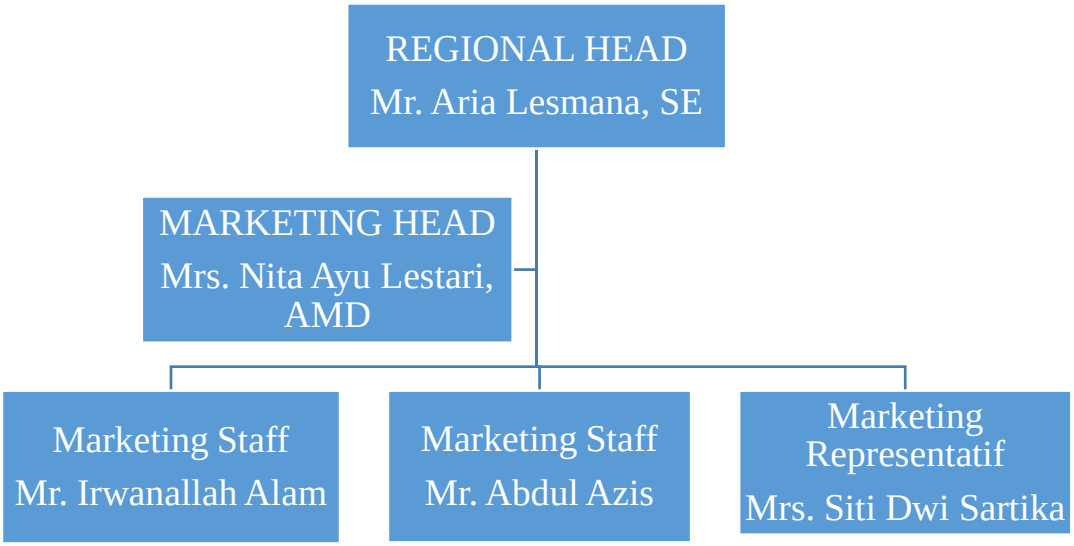
Bidang usaha PT. Central Sentosa Finance yaitu sebagai perusahaan bisnis pembiayaan kendaraan roda dua atau biasa disebut dengan leasing motor. Dengan masing-masing jenisnya yaitu khusus untuk nasabah Bank BCA, motor bekas dan reguler yang masyarakat umum tanpa harus menggunakan rekening tabungan Bank BCA.

4.3.Kegiatan Magang

Dalam mengambil topik magang Manajemen Pemasaran, penulis ditempatkan pada devisi marketing representative yang langsung berhubungan dengan BCA dan para pegawainya untuk membantu memasarkan produk perusahaan kepada nasabah serta menjaga hubungan kerja yang baik dengan BCA. Berikut penulis lampirin dengan struktur organisasi dan komposisi karyawan di unit kerja selama masa magang.

4.3.1. Struktur Organisasi dan Komposisi Karyawan di Unit Kerja

Gambar 4.3.7. Struktur Organisasi dan Komposisi Karyawan di Unit Kerja



Sumber : PT. Central Sentosa Finance, April, 2017

Struktur Organisasi dan Komposisi Karyawan di Unit Kerja

1. Mr. Aria Lesmana, SE (Regional Head)

   Bertugas sebagai kepala bagian kredit marketing KSM (Kredit Sepeda Motor) BCA, untuk wilayah Bank BCA Kanwil 9.

2. Mrs. Nita Ayu Lestari, AMD (Marketing Head)

   Bertugas sebagai kepala marketing KSM BCA untuk wilayah KCU Bank BCA Gunsa 45 dan KCU Bank BCA Tanjung Priok.

3. Mr. Irwanallah Alam (Marketing Staff)

   Bertugas sebagai marketing staff KSM BCA wilayah KCU Bank BCA Tanjung Priok dan seluruh KCPnya. Menjalin hubungan baik dengan staff BCA Tanjung Priok, menjaga kestabilan penjualan, survei dan kunjungan langsung ke rumah atau kantor nasabah yang ingin mengajukan kredit motor melalui Bank BCA.

4. Mr. Abdul Azis (Marketing Staff)

   Bertugas sebagai marketing staff KSM BCA wilayah KCU Bank BCA Gunsa 45 dan seluruh KCPnya. Menjalin hubungan baik dengan staff BCA Gunsa 45, menjaga kestabilan penjualan, survei dan kunjungan langsung ke rumah atau kantor nasabah yang ingin mengajukan kredit motor melalui Bank BCA.

5. Mrs. Siti Dwi Sartika (Marketing Refresentatif)

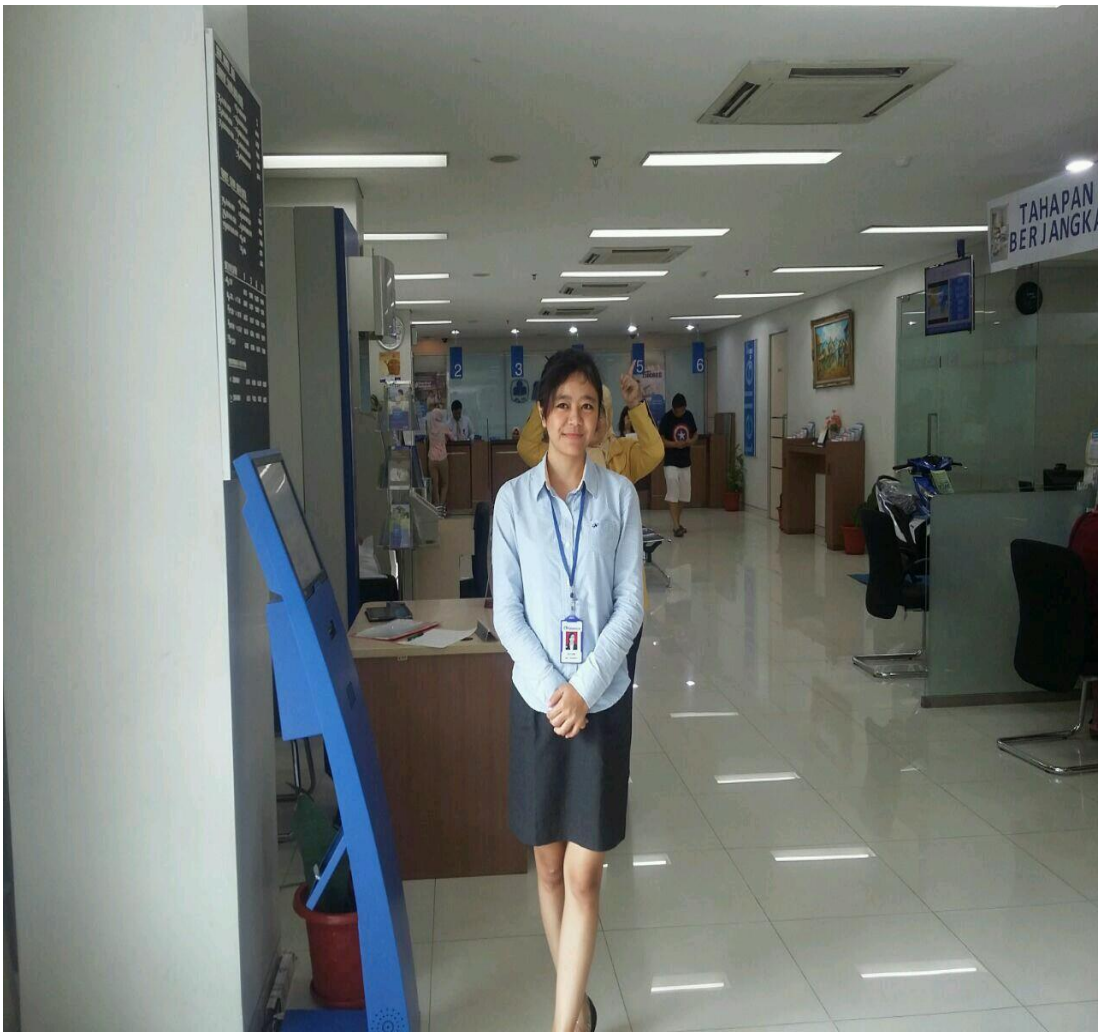
   Bertugas sebagai marketing representatif KSM BCA wilayah KCU Bank BCA Gunsa 45, dan KCP BCA C'One Plaza, menjalin hubungan baik dengan seluruh staff BCA langsung, menjaga kestabilan penjualan KCU

dan KCP, dan langsung melayani nasabah yang ingin mengajukan kredit motor melalui Bank BCA tersebut.

Kegiatan penulis selama masa magang di PT. Cental Sentosa Finance adalah sebagai berikut :

4.3.2. Standby di BCA

Gambar 4.3.1. KCP Bank BCA C'One Plaza, Jakarta Pusat

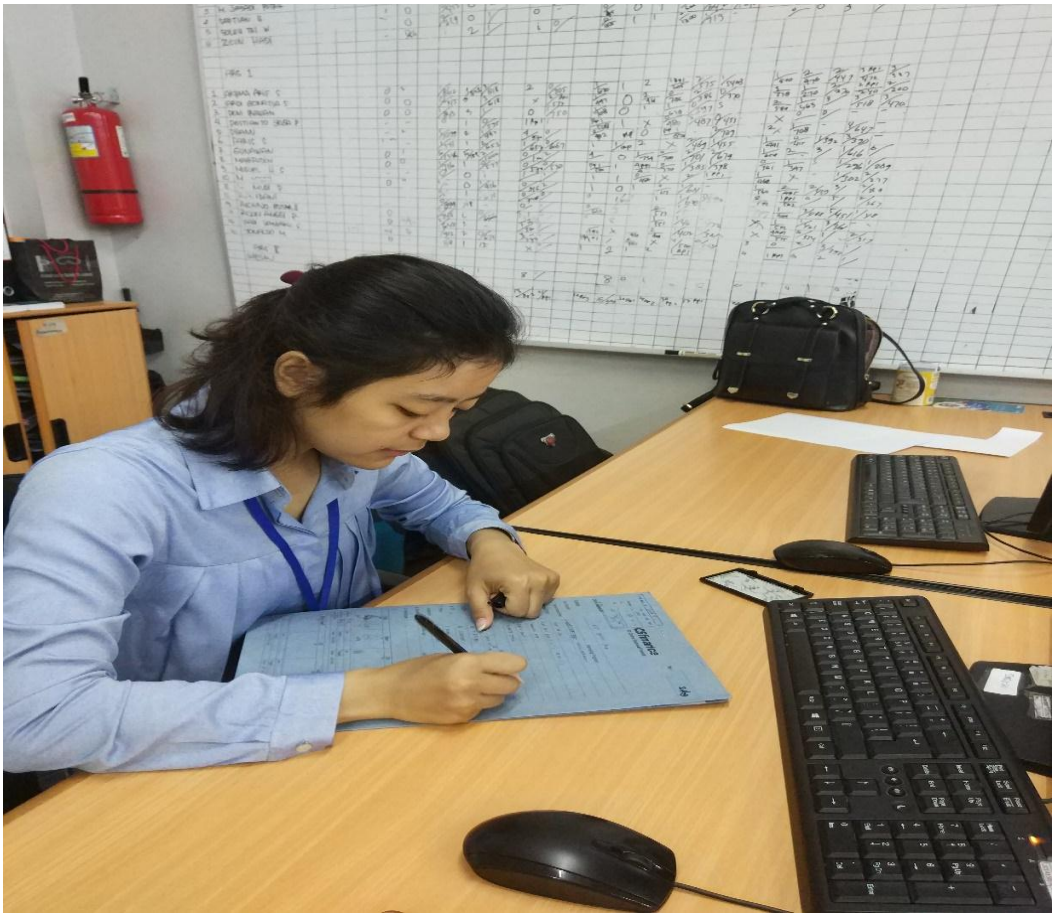


Sumber : KCP Bank BCA C'One Plaza, Maret, 2017

Selama jam layanan di Bank BCA mulai dari hari senin sampai dengan hari jumat pada pukul 08.00 sampai pukul 15.00 WIB, penulis membantu perusahaan untuk standby di BCA untuk membantu memasarkan dan menjelaskan secara langsung produk KSM (Kredit Sepeda Motor) BCA kepada nasabah BCA. Sehingga nasabah banyak yang paham mengenai produk baru yang dikeluarkan oleh anak perusahaan PT. Bank Central Asia. TBK.

4.3.3. Mengurus Dokumen

Gambar 4.3.2. Kantor Cabang Rawamangun, Jakarta Timur



Sumber : PT. Central Sentosa Finance, Rawamangun, Maret, 2017

Setiap hari sabtu penulis membantu mengurus dokumen data nasabah yang ingin mengajukan kredit sepeda motor melalui BCA di kantor CS Finance. Agar semua data nasabah yang ingin mengajukan kredit di proses sesuai dengan prosedur yang ada sesuai dengan Standart Operasional Perusahaan (SOP). Mengecek dan memastikan kalau data yang diterima sudah lengkap dan sesuai syarat pengajuan.

Persyaratan Umum Dokumen Kredit

Gambar : Tabel Persyaratan Kredit Motor BCA

Kelengkapan Dokumen	Pemohon			
	Perorangan	Nasabah BCA (KSM)	Perusahaan (Fleet)	Kolektif (Group Customer)
KTP	✓	✓		✓
KTP Pasangan	✓	✓		✓
Kartu Keluarga	✓	✓		✓
Slip Gaji	✓			✓
Copy Cover Tabungan BCA (Nama, No Rek & Cab. Bank)		✓	✓	
SIUP			✓	
Tanda Daftar Perusahaan			✓	
Akta Pendirian Perusahaan			✓	
Surat Kuasa Potong Gaji*	✓			✓
Surat Pernyataan Auto Debet**	✓	✓		
Laporan Keuangan 2 bulan terakhir (Rekening Koran)			✓	
Foto copy KTP Pengurus (Komisaris/Direksi/Wakil Direksi)			✓	

* Tidak wajib untuk retail collective
** Tidak wajib

Sumber : PT Central Sentosa Finance

4.3.4. Flyering Event

Sebagai marketing representative di perusahaan, penulis juga harus aktif di tim kerja dalam satu devisi KSM (Kredit Sepeda Motor) BCA. Begitu pula saat ada tugas event di acara tertentu seperti salah satunya HUT BCA yang mengharuskan kita untuk flyering langsung dengan masyarakat luar. Selain untuk memberikan daftar harga motor kepada masyarakat yang lewat, kita juga harus lebih menjelaskan apa saja produk ataupun merk motor yang ditawarkan oleh perusahaan kepada masyarakat yang mungkin belum begitu mengenal tentang produk perusahaan yang kita tawarkan.

4.3.5. Meeting Bulanan

Gambar 4.3.4. Meeting di Kantor Pusat WTC Mangga Dua, Jakarta Utara

Sumber : Kantor PT. Central Sentosa Finance, April, 2017

Setiap bulannya devisi KSM mengadakan meeting bulanan yang biasa dilakukan di kantor pusat untuk mengepaluasi penjualan pada bulan tersebut. Agar bisa mengetahui berapa presentasi yang kita raih disetiap bulannya. Dalam pelaksaan magang ini penulis menyempatkan untuk terus mendalami proses apa dan bagaimana sistem kerja pada devisi tersebut. Dan bagaimana cara mereka memecahkan permasalahan dan hambatan yang mungkin terjadi dan terdapat didalam lingkungan kerja sehari-hari.

4.3.6. Bertemu Nasabah di BCA.

Gambar 4.3.5. Pengajuan Kredit di KCU Gunsa 45, Jakarta Pusat

Sumber : KCU Bank BCA Gunsa 45, April, 2017

Setiap ada nasabah BCA yang ingin mengajukan kredit motor, penulis harus siap untuk menemui dan melayani nasabah sesuai dengan prosedur perusahaan. Memastikan motor apa yang ingin dia ajukan kredit di KSM BCA,

pastikan persyaratannya dan juga tanda tangan aplikasi bahwa nasabah tersebut menyetujui untuk persyaratan dan pemrosesan kredit motornya.

4.3.7. Class Produk ke BCA

Gambar 4.3.6. Class Produk di KCP C'One Plaza, Jakarta Pusat

Sumber : KCP Bank BCA C'One Plaza, April, 2017

Class product adalah stuasi dimana kita sebagai devisi KSM untuk memberikan pemahan lebih untuk para pegawai BCA tentang produk yang kita tawarkan ke nasabah. Tujuan utamanya adalah agar para pegawai memahami produk yang akan ditawarkan ke nasabah, baik untuk cara pengajuan, syarat, maupun tentang unit yang mungkin mereka belum begitu memahami semua prosedur yang ada. Dalam hal ini penulis memanfaatkan situasi agar lebih

memahami juga produk apa yang dipasarkan oleh perusahaan, dengan penjelasan yang dipresentasikan oleh atasan penulis dalam menjalankan pelaksanaan magang, selain itu juga agar menjalin silaturahmi dan hubungan baik tim KSM dengan para pegawai BCA.

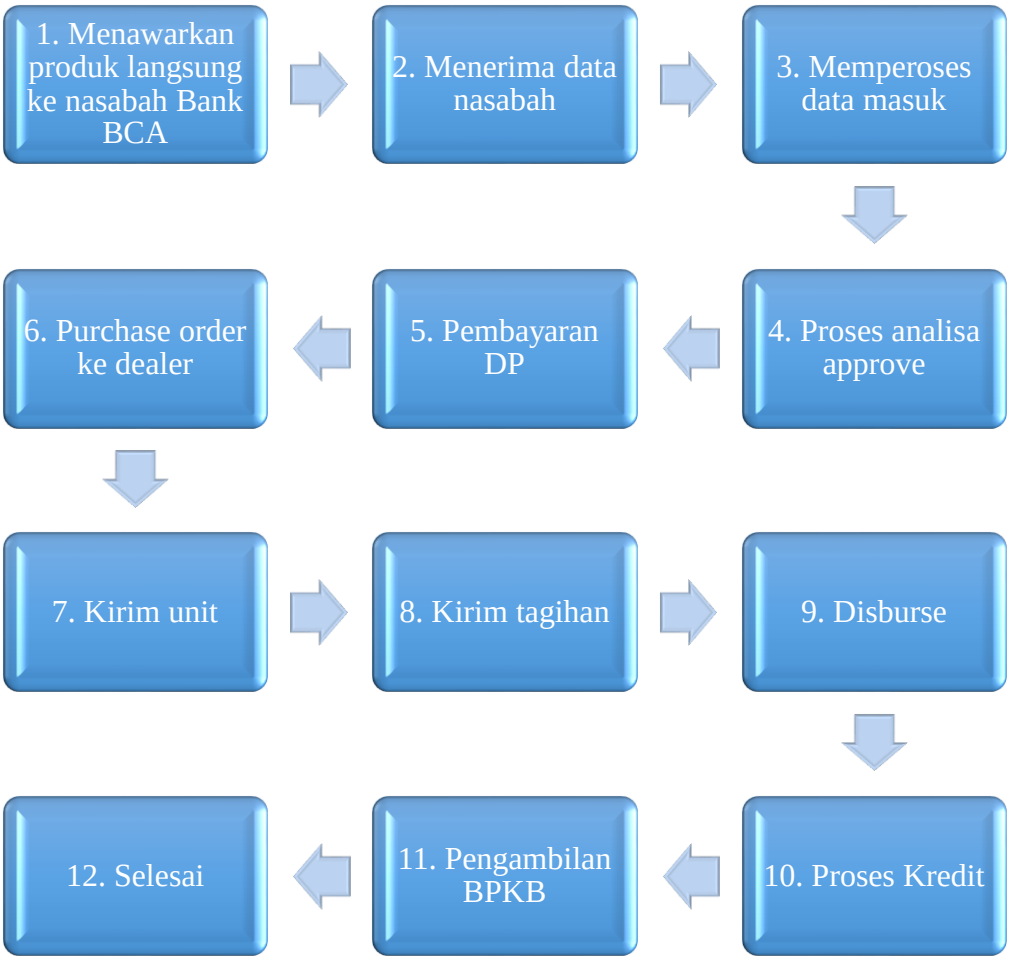
4.3.8. Jenis dan Bentuk Kegiatan

Bidang Magang yang penulis lakukan selama melakukan Magang di PT. Central Sentosa Finance dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menjalin hubungan baik dengan para staff BCA, agar tetap terjaga keharmonisan lingkungan kerja antara marketing sepeda motor dan staf BCA.
2. Membagikan daftar harga dan menjelaskan langsung tentang produk dengan nasabah BCA yang sedang menunggu antrian transaksinya di BCA.
3. Menerima data persyaratan nasabah yang ingin mengajukan kredit motor.
4. Memeriksa dan memastikan data yang masuk sudah lengkap agar dapat diproses lebih lanjut oleh marketing head.
5. Ikut class produk ke BCA untuk mendengarkan penjelasan lebih dari marketing head untuk para staff BCA.
6. Ikut meeting bulanan yang wajib bagi seluruh staff marketing.
7. Penulis juga membantu untuk mengcopy data atau dokumen-dokumen sebagai arsip perusahaan.

4.3.8.1. Prosedur Kredit

Gambar 4.3.8.1. Prosedur Kredit



Sumber : Proses Kredit KSM BCA, April, 2017

Prosedur kredit motor pada devisi KSM BCA.

1. Menawarkan produk langsung ke nasabah Bank BCA.

   Selain menawarkan, para marketing juga harus menjelaskan penjelasan lebih ke nasabah Bank BCA, agar nasabah mengerti tentang produk apa saja yang ditawarkan pada KSM BCA.

2. Menerima Data Nasabah

   Jika nasabah tertarik dan ingin mengajukan kredit motor melalui KSM, maka mereka harus mempersiapkan data persyaratan yang wajib untuk prosedur pengajuan kredit, dan marketing menerima dan memeriksa persyaratan tersebut.

3. Memproses Data Masuk

   Setelah menerima persyaratan nasabah, staff marketing memproses data dan memberikan pada devisi selanjutnya.

4. Proses Analisa Approve

   Data nasabah yang masuk harus di cek terlebih dahulu untuk kelayakannya mengajukan kredit motor. Tim analisa memperhitungkan benar untuk pengajuan unit yang nasabah mau dengan penghasilan yang nasabah dapatkan setiap bulannya, hingga tim analisa memutuskan untuk disetujui atau tidaknya nasabah dalam pengajuan kedit motornya.

5. Pembayaran DP (Down Payment)

   Pembayaran DP (Down Payment) atau uang muka, dapat dilakukan dengan nasabah yang sudah disetujui pengajuan kreditnya. Biasanya

nasabah mendapatkan pemberitahuan pembayaran uang muka melalui SMS dari kantor PT. Central Sentosa Finance.

6. Purchase Order ke Dealer

   Purchase Order atau biasa disingkat dengan PO, dilakukan oleh staf setelah mendapatkan pemberitahuan atas nama nasabah yang mengajukan kredit disetui oleh analis, dan mereka mengirim PO ke dealer yang bersangkutan sesuai dengan merk unit yang nasabah inginkan.

7. Kirim Unit

   Setelah tim dealer mendapatkan PO dari tim KSM, mereka langsung mengatur jadwal pengiriman unit ke nasabah dan kirim unit sesusai PO yang tertera.

8. Kirim Tagihan

   Setelah unit motor dikirim, tim dealer juga segera mengirim tagihan ke PT. Central Sentosa Finance.

9. Disburs

   Disburs bisa disebut juga pencairan ke dealer yang telah mengirim unit dan tagihan ke kantor PT. Central Sentosa Finance, dan dalam staff sendiri mengenalnya dengan istilah closingan. Dan mengiformasikan kepada nasabah untuk tanggal jatuh tempo.

10. Proses Kredit

    Dalam proses ini, nasabah masih dalam masa pengkreditan sepeda motornya ke perusahaan. Untuk sistem pembayaran kredit motor nasabah biasanya langsung ke potong dari rekening nasabah tersebut

berdasarkan tanggal yang telah di tentukan untuk jatuh tempo pembayaran.

11. Pengambilan Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

    Jika nasabah dalam masa angsuran terakhir, biasanya nasabah akan mendapatkan SMS yang langsung dari system perusahaan untuk pengambilan BPKB motornya tersebut ke kantor cabang PT. Central Sentosa Finance yang sudah diinformasikan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan.

12. Selesai

4.3.9. Hasil dan Temuan

Berdasarkan magang yang penulis lakukan di PT. Central Sentosa Finance dibagian marketing devisi KSM BCA. Penulis menemukan beberapa catatan atau temuan selama magang sebagai berikut :

1. Penulis mengetahui peranan jasa pengkreditan sepeda motor.
2. Penulis dapat mengetahui prosedur pengkreditan sepeda motor.
3. Penulis mengetahui dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat memproses pengajuan kredit sepeda motor.
4. Penulis melihat bahwa butuh ketelitian dalam memproses dokumen pengajuan kredit, jika ada yang kurang dalam satu hal saja, maka prosesnya tidak bisa berlanjut.
5. Penulis menemukan kendala dalam proses kredit saat ada masalah dalam sistem pendebetan rekening angsurannya.

6. Penulis harus dapat memahami karakter nasabah yang berbeda-beda dan harus menyesuaikan agar nasabah tersebut nyaman dalam mengajukan kredit sepeda motornya. Karena jika nasabah merasa tidak nyaman bisa langsung mendapatkan sanksi dari atasan atas dasar komplenan nasabah BCA.
7. Penulis mengetahui bahwa system jaringan gedung yang terkadang kurang mendukung, sehingga banyak kerjaan staff yang menunggak hanya karena system komputer sering mati.
8. Penulis mengetahui bahwa ada beberapa subdealer yang terhambat untuk meneruskan kerjasama dengan KSM BCA, di karenakan maindealer daripada subdealar tersebut tidak menyetujui kalau KSM BCA memasarkan dan mengkreditkan motor dengan bunga kredit yang paling murah dibandingkan dengan leasing lain.
9. Penulis juga mengetahui bahwa ada beberapa nasabah yang komplain mengenai keterlambatan pengantaran unit motor.