LAMPIRAN

Lampiran 1 Data *Online Survei*

KINERJA									HARAPAN
RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL	
1	10	10	10	10	10	10	10	70	10
2	8	8	8	7	8	8	7	54	10
3	10	9	9	9	10	8	9	64	10
4	10	10	10	10	10	10	10	70	10
5	10	10	10	10	10	10	10	70	10
6	10	10	10	10	9	10	10	69	10
7	10	10	10	10	10	10	10	70	10
8	10	10	10	10	10	10	10	70	10
9	10	10	10	10	10	10	10	70	10
10	6	6	6	7	6	6	6	43	10
11	10	10	10	10	10	10	10	70	10
12	10	10	10	10	10	10	10	70	10
13	10	9	9	9	8	10	9	64	10
14	8	8	8	8	8	9	9	58	10
15	10	10	10	10	10	10	10	70	10
16	10	10	10	10	10	10	10	70	10
17	6	6	6	7	6	8	7	46	10
18	10	10	10	10	10	10	10	70	10
19	8	8	8	7	8	8	7	54	10
20	10	10	10	10	10	10	10	70	10
21	10	10	10	10	10	10	10	70	10
22	10	10	10	10	10	10	10	70	10
23	10	10	10	10	10	10	10	70	10
24	10	10	10	10	10	10	10	70	10
25	10	10	10	10	10	10	10	70	10
26	10	10	10	10	10	10	10	70	10
27	8	8	8	7	8	8	7	54	10
28	9	9	10	8	8	9	8	61	10
29	9	9	9	9	7	8	8	59	10
30	10	10	10	9	8	8	10	65	10

31	10	10	9	10	10	10	10	69	10
32	10	10	10	10	10	10	10	70	10
33	10	10	10	10	10	10	10	70	10
34	10	10	10	10	10	10	10	70	10
35	10	10	10	10	10	10	10	70	10
36	6	8	10	10	10	10	9	63	10
37	10	10	10	10	10	10	10	70	10
38	10	10	10	10	10	10	10	70	10
39	10	10	10	10	10	10	10	70	10
40	8	8	8	8	8	8	7	55	10
41	10	10	10	10	10	10	10	70	10
42	10	10	10	10	10	10	10	70	10
43	10	10	10	10	10	10	10	70	10
44	10	10	10	10	10	10	10	70	10
45	10	10	10	10	10	10	10	70	10
46	10	10	10	10	10	10	10	70	10
47	10	10	10	10	10	10	10	70	10
48	9	9	9	9	9	9	9	63	10
49	10	10	10	10	10	10	10	70	10
50	10	10	10	10	10	10	10	70	10
51	10	10	10	10	10	10	10	70	10
52	10	10	10	10	10	10	10	70	10
53	10	10	10	10	10	10	10	70	10
54	10	10	10	10	10	10	10	70	10
55	8	8	8	7	8	8	7	54	10
56	10	10	10	10	10	10	10	70	10
57	10	10	10	10	10	10	10	70	10
58	9	9	9	9	9	9	9	63	10
59	9	9	9	9	9	9	9	63	10
60	9	9	9	9	9	9	9	63	10
61	10	10	10	10	10	10	10	70	10
62	8	8	8	7	8	8	7	54	10
63	10	10	10	10	10	10	10	70	10
64	10	10	10	10	10	10	10	70	10
65	8	8	8	7	8	8	7	54	10
66	8	8	8	7	8	8	7	54	10
67	9	9	10	9	10	9	9	65	10
68	8	8	8	7	8	8	7	54	10
69	8	8	8	9	9	9	9	60	10
70	10	10	10	9	10	10	10	69	10

71	10	10	10	10	10	10	10	70	10
72	10	10	9	9	7	10	9	64	10
73	8	8	8	7	8	8	7	54	10
74	10	10	10	10	10	10	10	70	10
75	10	10	10	10	10	10	10	70	10
76	10	10	10	10	10	10	10	70	10
77	10	10	10	10	10	10	10	70	10
78	8	8	8	7	8	8	7	54	10
79	8	8	8	7	8	8	7	54	10
80	10	10	10	10	10	10	10	70	10
81	9	9	8	9	9	8	8	60	10
82	10	10	10	10	10	10	10	70	10
83	10	10	10	10	10	10	10	70	10
84	8	8	8	8	8	8	7	55	10
85	10	10	10	10	10	10	10	70	10
86	10	10	10	10	10	10	10	70	10
87	8	8	8	8	8	8	8	56	10
88	8	8	8	7	8	8	7	54	10
89	9	9	9	8	9	9	9	62	10
90	10	10	10	10	10	10	10	70	10
91	8	8	8	7	8	8	7	54	10
92	10	10	10	10	10	10	10	70	10
93	8	8	8	7	8	8	7	54	10
94	8	8	8	7	8	8	7	54	10
95	10	10	10	10	10	10	10	70	10
96	8	8	8	7	8	8	7	54	10
97	10	8	8	10	10	10	10	66	10
98	10	10	10	10	10	10	10	70	10
99	8	8	8	7	8	8	7	54	10
100	8	8	8	7	8	8	7	54	10
101	8	8	8	7	8	8	7	54	10
102	10	10	10	10	10	10	10	70	10
103	8	8	8	7	8	8	7	54	10
104	8	8	8	7	8	8	7	54	10
105	10	10	10	10	10	10	10	70	10
106	10	10	10	10	10	10	10	70	10
107	8	8	8	7	8	8	7	54	10
108	8	8	8	7	8	8	7	54	10
109	8	8	8	7	8	8	7	54	10
110	10	9	8	8	7	10	9	61	10
111	8	8	8	7	8	8	7	54	10
112	10	10	10	10	10	10	10	70	10
113	8	8	8	7	8	8	7	54	10
114	10	10	10	10	10	10	10	70	10
115	8	8	8	7	8	8	7	54	10
116	8	8	8	7	8	8	7	54	10
117	10	10	10	10	10	10	10	70	10
118	10	10	10	10	10	10	10	70	10
119	10	10	10	10	10	10	10	70	10
120	8	8	8	7	8	8	7	54	10

121	8	8	8	7	8	8	7	54	10
122	9	9	9	9	9	9	9	63	10
123	10	10	10	10	10	10	10	70	10
124	10	10	10	10	10	10	10	70	10
125	8	8	8	7	8	8	7	54	10
126	10	10	10	10	10	10	10	70	10
127	8	8	8	7	8	8	7	54	10
128	8	8	8	7	8	8	7	54	10
129	10	10	10	10	10	10	10	70	10
130	8	8	8	7	8	8	7	54	10
131	10	10	10	10	10	10	10	70	10
132	8	8	8	7	8	8	7	54	10
133	8	8	8	7	8	8	7	54	10
134	10	10	10	10	10	10	10	70	10
135	8	8	8	8	8	8	8	56	10
136	8	8	8	7	8	8	7	54	10
137	7	7	7	7	7	7	7	49	10
138	8	8	8	7	8	8	7	54	10
139	10	10	10	10	10	10	10	70	10
140	8	8	8	7	8	8	7	54	10
141	9	9	9	9	10	9	10	65	10
142	9	9	9	9	9	9	9	63	10
143	10	10	10	10	10	10	10	70	10
144	10	10	10	10	10	10	10	70	10
145	10	9	9	9	7	9	9	62	10
146	10	10	10	10	7	8	9	64	10
147	10	10	10	10	10	10	10	70	10
148	8	8	8	7	8	8	7	54	10
149	6	6	6	6	6	6	6	42	10
150	8	8	8	7	8	8	7	54	10
151	10	10	10	10	10	10	10	70	10
152	10	10	10	10	10	10	10	70	10
153	8	8	8	7	8	8	7	54	10
154	8	8	8	7	8	8	7	54	10
155	10	10	10	10	10	8	9	67	10
156	8	8	8	9	9	9	8	59	10
157	10	10	10	10	10	10	10	70	10
158	8	8	8	7	8	8	7	54	10
159	10	10	10	10	10	10	10	70	10
160	8	8	8	7	8	8	7	54	10
161	10	10	10	10	10	10	10	70	10
162	10	10	10	10	10	10	10	70	10
163	10	10	10	10	10	10	10	70	10
164	10	10	10	10	10	10	10	70	10
165	10	10	9	9	9	9	8	64	10
166	10	10	10	10	10	10	10	70	10
167	8	8	8	7	8	8	7	54	10
168	8	8	8	7	8	8	7	54	10
169	10	10	10	10	10	10	10	70	10
170	8	8	8	7	8	8	7	54	10

171	8	8	8	7	8	8	7	54	10
172	10	10	10	10	10	10	10	70	10
173	8	8	8	7	8	8	7	54	10
174	10	10	10	10	10	10	10	70	10
175	10	10	10	10	10	10	10	70	10
176	10	10	10	10	10	10	10	70	10
177	10	10	10	10	10	10	10	70	10
178	10	10	10	10	10	10	10	70	10
179	10	10	10	10	10	10	10	70	10
180	8	8	8	9	9	9	9	60	10
181	8	8	8	9	9	9	9	60	10
182	10	10	10	10	10	10	10	70	10
183	10	10	10	10	10	10	10	70	10
184	8	8	8	8	7	9	9	57	10
185	8	8	8	8	7	9	9	57	10
186	9	9	9	9	9	9	9	63	10
187	8	8	8	8	7	9	9	57	10
188	10	10	10	10	10	10	10	70	10
189	10	10	10	10	10	10	10	70	10
190	8	8	8	8	6	8	8	54	10
191	9	8	9	9	9	9	9	62	10
192	9	8	9	9	9	9	9	62	10
193	10	10	10	10	10	10	10	70	10
194	10	10	10	10	10	10	10	70	10
195	10	10	10	10	10	10	10	70	10
196	10	10	10	10	10	10	10	70	10
197	10	10	10	10	10	10	10	70	10
198	10	10	10	10	10	10	10	70	10
199	9	8	10	10	10	10	10	67	10
200	10	10	10	10	10	10	10	70	10
201	10	10	10	10	10	10	10	70	10
202	10	10	10	10	10	10	10	70	10
203	10	10	10	10	10	10	10	70	10
204	10	10	10	10	10	10	10	70	10
205	10	10	10	10	10	10	10	70	10
206	10	10	10	10	10	10	10	70	10
207	10	10	10	10	10	10	10	70	10
208	10	10	10	10	10	10	10	70	10
209	10	10	10	10	10	10	10	70	10
210	8	8	8	9	8	7	8	56	10
211	10	10	10	10	10	10	10	70	10
212	10	10	10	10	10	10	10	70	10
213	10	10	10	10	10	10	10	70	10
214	10	10	10	10	10	10	10	70	10
215	10	10	10	10	10	10	10	70	10
216	10	10	10	10	10	10	10	70	10
217	10	10	10	10	10	10	10	70	10
218	10	10	10	10	10	10	10	70	10
219	10	10	10	10	10	10	10	70	10
220	10	10	10	10	10	10	10	70	10

221	8	8	8	7	8	8	7	54	10
222	8	8	8	7	8	8	7	54	10
223	8	8	8	7	8	8	7	54	10
224	10	9	9	10	10	10	10	68	10
225	10	9	9	10	10	10	10	68	10
226	10	9	9	10	10	10	10	68	10
227	10	9	9	10	10	10	10	68	10
228	10	9	9	10	10	10	10	68	10
229	10	9	9	10	10	10	10	68	10
230	10	9	9	10	10	10	10	68	10
231	10	9	10	8	7	10	9	63	10
232	10	9	10	8	7	10	9	63	10
233	10	9	10	8	7	10	9	63	10
234	10	10	10	10	10	10	10	70	10
235	10	10	10	10	10	10	10	70	10
236	10	10	10	10	10	10	10	70	10
237	10	10	10	10	10	10	10	70	10
238	10	10	10	10	10	10	10	70	10
239	10	10	10	10	10	10	10	70	10
240	8	8	8	7	8	8	7	54	10
241	10	9	9	10	10	10	10	68	10
242	10	9	9	10	10	10	10	68	10
243	9	10	10	10	10	10	10	69	10
244	10	10	10	10	10	10	10	70	10
245	10	10	10	10	10	10	10	70	10
246	10	10	10	10	10	10	10	70	10
247	10	10	10	10	10	10	10	70	10
248	10	10	10	10	10	10	10	70	10
249	8	8	8	7	8	8	7	54	10
250	10	10	10	10	10	10	10	70	10
251	8	8	8	7	8	8	7	54	10
252	10	10	10	10	10	10	10	70	10
253	9	9	9	10	9	10	9	65	10
254	10	10	10	10	10	10	10	70	10
255	10	10	10	10	10	10	10	70	10
256	10	10	10	10	10	10	10	70	10
257	9	9	9	10	9	10	9	65	10
258	10	10	10	10	10	10	10	70	10
259	10	10	10	10	10	10	10	70	10
260	8	8	8	7	8	8	7	54	10
261	10	10	10	10	9	9	9	67	10
262	10	10	10	10	9	9	9	67	10
263	10	10	10	10	9	9	9	67	10

Lampiran 2 Berita Acara Wawancara Bag. CRO

BERITA ACARA WAWANCARA

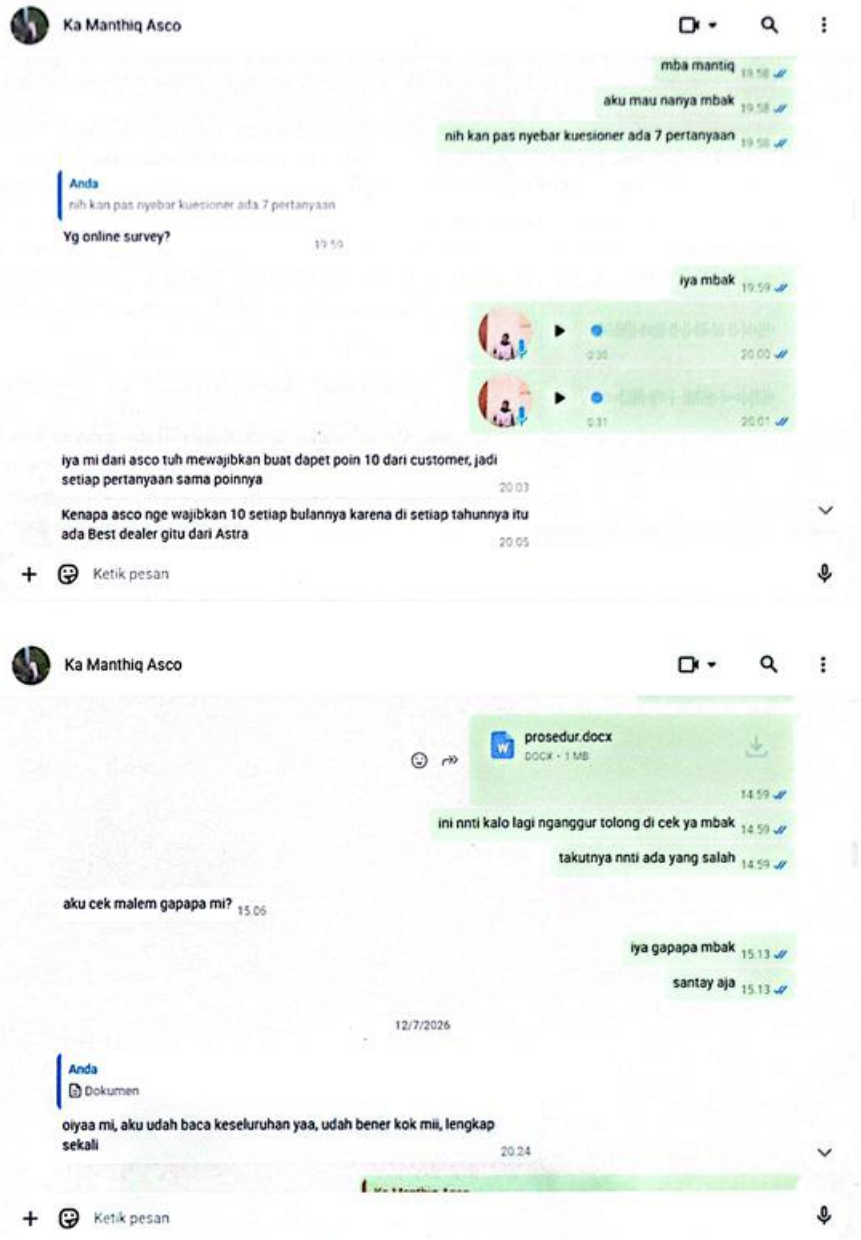
Pada hari Minggu, 12 juli 2026 berlokasi di Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, telah dilaksanakan wawancara melalu Whatsapp sebagai bagian dari pengumpulan data tugas akhir.

1. Identitas Pewawancara
   a. Nama : Sabrina Nurul Ilmi
   b. NIM : 202313059
   c. Program Studi : Manajemen Logistik
   d. Perguruan Tinggi : Politeknik Kelapa Sawit Citra Widya Edukasi

2. Identitas Narasumber
   a. Nama : Manthiq
   b. Jabatan : CRO
   c. Tempat : Cabang ASCO Daihatsu Bekasi

3. Tujuan wawancara
   Wawancara dengan CRO ASCO Daihatsu bertujuan untuk mengetahui harapan perusahaan terhadap kualitas pelayanan sales yang diberikan kepada pelanggan, khususnya mengenai target kepuasan pelanggan yang menjadi standar penilaian perusahaan. Wawancara juga dilakukan untuk memastikan bahwa prosedur penjualan yang telah disusun oleh peneliti telah sesuai dengan proses operasional yang diterapkan di Dealer ASCO Daihatsu Bekasi sehingga dapat digunakan sebagai data yang valid dalam penyusunan laporan penelitian.

4. Hasil Wawancara



5. Kesimpulan

1. Kesimpulan terkait harapan yang dimiliki perusahaan

Berdasarkan hasil konfirmasi dengan pihak ASCO Daihatsu Bekasi, diperoleh informasi bahwa perusahaan menetapkan target agar setiap pelanggan memberikan nilai kepuasan maksimal (skor 10) pada seluruh aspek pelayanan yang dinilai dalam kuesioner. Hal tersebut dikarenakan penilaian kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator dalam evaluasi kinerja dealer dan berpengaruh terhadap penilaian Best Dealer yang diselenggarakan oleh Astra setiap tahunnya. Dengan demikian, perusahaan memiliki harapan agar seluruh atribut pelayanan sales mampu memberikan pengalaman terbaik sehingga seluruh pelanggan memberikan penilaian yang sangat baik.

2. Kesimpulan terkait validasi prosedur penjualan

Berdasarkan hasil konfirmasi kepada pihak ASCO Daihatsu Bekasi, dokumen prosedur penjualan yang telah disusun oleh peneliti telah ditinjau oleh pihak perusahaan. Setelah dilakukan pemeriksaan, pihak perusahaan menyatakan bahwa isi prosedur tersebut telah sesuai dengan alur kerja yang diterapkan di dealer, lengkap, dan tidak terdapat kesalahan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, prosedur penjualan yang disusun dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) maupun penelitian karena telah memperoleh validasi dari pihak perusahaan.

Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, 12 juli 2026

Pewawancara	Narasumber
	
Sábrina Nurul Ilmi	**Manthiq**
Mahasiswa	CRO

Lampiran 3 Berita Acara Wawancara *Sales* 1

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari Kamis, 23 juli 2026 berlokasi di Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, telah dilaksanakan wawancara sebagai bagian dari pengumpulan data tugas akhir

1. Identitas Pewawancara
   a. Nama : Sabrina Nurul Ilmi
   b. NIM : 202313059
   c. Program Studi : Manajemen Logistik
   d. Perguruan Tinggi : Politeknik Kelapa Sawit Citra Widya Edukasi

2. Identitas Narasumber
   a. Nama : Fuji
   b. Jabatan : Sales Junior
   c. Unit Kerja : Pemasaran Cabang ASCO Daihatsu

3. Tujuan wawancara

   Wawancara dengan Sales Junior ASCO Daihatsu bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan proses administrasi dan pembayaran, proses penyerahan kendaraan kepada pelanggan, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan, serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut. Selain itu, wawancara ini dilakukan untuk mengidentifikasi keunggulan, kelemahan, dan peluang perbaikan dalam proses administrasi maupun penyerahan kendaraan sebagai dasar penyusunan analisis SWOT, sehingga dapat melengkapi hasil Customer Satisfaction Index (CSI) dan Gap Analysis dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan sales di Dealer ASCO Daihatsu.

4. Hasil Wawancara

   4.1 Kendala apa yang paling sering Sales hadapi dalam proses administrasi dan pembayaran ketika membantu customer?

   Pada saat payment pelunasan DP terus atau untuk hal-hal yang berkaitan pembayaran untuk unit booking dan sebagainya sih so far kalau untuk ASCO itu Udah bagus banget, cuman kalau untuk di pengembalian booking fee, karena yang pertama tahapannya itu sebetulnya berkas-berkasnya harus bener-bener detail banget dikumpulin gitu kan, ada beberapa banyak kendalanya itu kayak harus kita ajukan dulu form reject, Terus pernyataan dari customer-nya dan harus tunggu approval dari OM kalau misalkan untuk pengembalian dana Jadi yang harusnya itu diestimasikan, dijanjikan ke customer itu kan estimasinya di 14 hari kerja, Nah itu nntinya agak delay gitu karena prosesnya itu bisa sampai 3 minggu atau bahkan sampai 1 bulan disitu sih.

   4.2 Menurut sales, adakah keunggulan Dealer Asco Daihatsu dalam proses administrasi dan pembayaran dibandingkan dealer lain? ini untuk memikat pelanggan mbak

Di ASCO, poin unggulnya itu untuk pengembalian booking fee ya
untuk pengembalian booking fee itu diuntungkan karena uang pengembaliannya dananya customer itu bisa langsung masuk ke rekening yang bersangkutan atas nama si pemesan. kalau misalkan di beberapa showroom atau dealer lain gitu yang se tahu aku itu pencairannya harus melalui giro dan itu harus detail banget jadi kalau ada kesalahan giro di namanya beda huruf sedikit aja , prosesnya harus direvisi lagi.
Jadi kalau untuk di ASCO, untuk pengembalian dananya lebih praktis sih, karena langsung ke nomor rekening customer-nya.

4.3 Menurut sales, upaya atau inovasi apa yang perlu dilakukan perusahaan agar proses administrasi dan pembayaran menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien?
untuk payment itu kemungkinan kalau kayak pembayaran cash ya,
karena kan di kasir itu hanya bisa nominalnya (ada Batasan) jadi kalau customer-customer yang mau payment cash dalam jumlah yang besar itu kita harus ke bank . jadi agak repot karena harus bolak balik bank.

4.4 Faktor apa saja yang paling sering menyebabkan keterlambatan penyerahan kendaraan kepada pelanggan?
Biasanya dari pihak Gudang, belum adanya kesiapan delivery. Nah itu yang membuat terhambat karena harus di cek PDI dan harus adanya surat SIPK dari kepala Gudang, jadi Ketika surat SIPK nya belum keluar, unitnya belum bisa keluar untuk dianter ke customer. Lalu sering terhambat di bagian Gudang lagi pada saat pergantian driver, karna pesanan diantarkan sesuai list yang ada.

4.5 Upaya apa yang selama ini dilakukan oleh sales atau perusahaan agar penyerahan kendaraan tetap sesuai dengan waktu yang dijanjikan?
Lebih tegas aja di edukasi ke customer Ketika pengiriman unit itu sesuai SOP nya h+3 setelah pelunasan dan pemberkasan / DO.

4.6 Menurut sales, strategi atau perbaikan apa yang perlu diterapkan agar ketepatan waktu penyerahan kendaraan dapat terus ditingkatkan?
Sales harus mengedukasi lagi ke customer terkait pengiriman unit yaitu nya h+3 setelah pelunasan dan pemberkasan / DO.

4.7 Kendala apa yang paling sering dihadapi saat proses penyerahan kendaraan kepada pelanggan?
Bentrok di driver, karna ketersediaannya driver ngga banyak, jadi harus waiting list, yang menyebabkan reschedule pengirimannya jadi besok.
lebih cepat laki, bagian Gudang mengeluarkan surat SIPK kalua setelah BAST nya dikeluarin.
dan kerjasamanya antara Sales, Admin, Gudang dan Driver.

4.8 Menurut sales, adakah keunggulan dari proses penyerahan kendaraan yang sudah berjalan dengan baik dan menjadi keunggulan Dealer Asco Daihatsu? untuk memikat pelanggan ASCO masih bisa fleksible, jadi Ketika ada customer yang urgensi butuh, pihak ASCO bisa banget untuk membantu cepat pengirimannya.

4.9 Menurut sales, perbaikan atau inovasi apa yang perlu dilakukan agar proses penyerahan kendaraan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan? apakah diberikan bonus atau bagaimana gitu mbak
Ya betul bngt, BONUS karena bonus sangat penting banget untuk customer,

Dan banyak customer yang nanya, karena dulu suka ada dapet paying Daihatsu dll.
Treatment customer, Ketika pengiriman unit diberi pita pada saat pengiriman.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fuji selaku Sales Junior di Cabang ASCO Daihatsu, dapat disimpulkan bahwa proses administrasi dan pembayaran di Dealer ASCO Daihatsu pada umumnya telah berjalan dengan baik, terutama dalam proses pembayaran dan pengembalian booking fee yang dinilai lebih praktis dibandingkan beberapa dealer lain karena dana dapat langsung ditransfer ke rekening pelanggan. Namun, masih terdapat kendala pada lamanya proses pengembalian booking fee akibat tahapan administrasi yang memerlukan kelengkapan dokumen serta persetujuan dari Operation Manager (OM), sehingga waktu penyelesaian sering melebihi estimasi yang dijanjikan kepada pelanggan.

Pada proses penyerahan kendaraan, faktor utama yang menyebabkan keterlambatan berasal dari belum siapnya unit di gudang, proses pemeriksaan kendaraan (Pre Delivery Inspection/PDI), keterlambatan penerbitan Surat Izin Pengeluaran Kendaraan (SIPK), serta keterbatasan jumlah driver untuk pengiriman. Untuk meminimalkan keterlambatan tersebut, sales berupaya memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai estimasi waktu pengiriman sesuai SOP, yaitu H+3 setelah pelunasan dan kelengkapan dokumen terpenuhi. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara bagian sales, administrasi, gudang, dan driver agar proses distribusi kendaraan dapat berjalan lebih efektif.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa ASCO Daihatsu memiliki beberapa keunggulan, seperti fleksibilitas dalam memprioritaskan pengiriman kendaraan bagi pelanggan yang memiliki kebutuhan mendesak serta kemudahan dalam proses pengembalian dana booking fee. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, narasumber menyarankan adanya inovasi berupa pemberian bonus atau merchandise, seperti aksesori kendaraan, serta memberikan sentuhan khusus pada saat penyerahan kendaraan, misalnya dengan memasang pita pada kendaraan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, memperkuat loyalitas, dan menjadi nilai tambah dalam pelayanan sales di Dealer ASCO Daihatsu.

Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, 23 juli 2026

Pewawancara	Narasumber
Sabrina Nurul Ilmi	**Fuji**
Mahasiswa	Sales Junior

Lampiran 4 Berita Acara Wawancara *Sales* 2

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari Kamis, 16 juli 2026 berlokasi di Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, telah dilaksanakan wawancara sebagai bagian dari pengumpulan data tugas akhir.

1. Identitas Pewawancara
   a. Nama : Sabrina Nurul Ilmi
   b. NIM : 202313059
   c. Program Studi : Manajemen Logistik
   d. Perguruan Tinggi : Politeknik Kelapa Sawit Citra Widya Edukasi

2. Identitas Narasumber
   a. Nama : Fharametha Vinashia Sora
   b. Jabatan : Sales Junior
   c. Unit Kerja : Pemasaran Cabang ASCO Daihatsu

3. Tujuan wawancara

   Wawancara dengan sales ASCO Daihatsu bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan, proses administrasi penjualan, kendala yang dihadapi selama proses penjualan hingga penyerahan kendaraan, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan solusi kepada pelanggan. Selain itu, wawancara ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan sebagai dasar penyusunan analisis SWOT, sehingga dapat melengkapi hasil Customer Satisfaction Index (CSI) dan Gap Analysis dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan sales di Dealer ASCO Daihatsu Bekasi

4. Hasil Wawancara

   4.1 bagaimana cara menyambut pelanggan yang baru datang?
   adakah standar pelayanannya atau tidak mbak?

   - kalau pelayanan customer datang nih baru,
   bergantung customer nya itu dari ada tiga jenis ya
   pertama customer itu dari media sosial, yang kedua datang langsung ke showroom, dan yang ketiga On the spot, misalkan kita jaga pameran atau kita sebar brosur.

   Itu tergantung.
   Kalau dari segi pelayanannya ya biasa kita nanyain ibu bapak kebutuhan unitnya apa, mau cash atau kredit.
   Kalo on the spot, pamerannya itu ada di beberapa SPBU.
   Atau kita punya pameran tertentu di mall-mall tertentu. Tergantung jadwalnya.

Nah, untuk pelayanan sendiri biasanya ada SOP-nya gitu kan, ya mbak? Atau yaudah sekedar menangani pelanggan aja dengan baik gitu.

ada SOP-nya, ada urutan-nya tapi kalau kita sesuai SOP yang standar ya sebenarnya kalau sesuai SOP yang standar semua customer kan harus dilayani dengan baik

tapi kalau untuk SOP-nya biasanya customer datang langsung ke pameran atau ke show terus yang kedua biasanya sales sales tersebut menjelaskan tentang produknya.

Misalkan customer mau cari unit SIGRA. Sales tersebut menjelaskan interior sama eksteriornya SIGRA itu seperti apa. Terus setelah menjelaskan, ya pastinya si customer nanya ya,

Mbak unitnya ready enggak? Tipenya ada tipe apa? Nah itu dijelaskan secara detail untuk tipenya, warnanya. DP sama angkurannya. Setelah itu, setelah sudah jelas semua ya secara detail,

paling kalau mau proses di hari yang sama, customer harus tanda jadi. Tanda jadi itu bukti keseriusan customer bahwa customer ini mau SPK.

SPK itu surat pemesanan kredit. Sebesar 1 juta rupiah. Minimal 500, maksimalnya bisa 1-2 juta.

Berarti SPK itu khusus kredit?

SPK cash bisa, kredit bisa. Karena di situ ada keterangan yang di bawah di SPK itu pembeliannya secara cash atau tunai. Terus tanda jadinya bisa transfer ataupun virtual card.

Nah, biasanya ada kendala apa saja pada saat memberikan pelayanan?

Karena kan biasanya ada customer yang nggak sesuai dengan apa yang diinginkan gitu, jadi dia kayak, ah nggak mau deh gitu.

Kendalanya sebenarnya gini, banyak customer yang nego, pengen DP-nya minim, angsurannya minim. Secara logika, secara ekonomi, nggak ada tuh yang namanya DP minim, angsurannya minim, itu nggak ada. Lebih tepatnya customer. Biasanya mereka selalu nanya, customer mau angsurannya minim atau mau DP-nya minim? Kalau seandainya si customer mau DP-nya minim, ya berarti kan angsurannya pasti besar sebaliknya kalau misalkan angsurannya mau kecil, DP nya pasti tinggi atau lebih banyak.

gitu terus untuk jangka waktu apa ya mbak kayak angsurannya itu tuh biasanya udah ditetapkan setahun atau dua tahun gitu atau sesuai customer?

gini ada beberapa leasing yang MOU kerjasama sama dealer kami Contoh ya,

contoh Mandiri Utama Finance, maksimal tenor ini selama 60 bulan. Tapi ada MOU, contohnya seperti BCA,

BCA ini ada beberapa paket, ada maksimal tenor 8 tahun. Jadi kita jelaskan ke customer. Customer mau yang berapa tahun nih?
Tergantung Customer, kan ada yang mau tenor panjang, ada tenornya 8 tahun, ada juga yang

4.3 Bagaimana cara menangani masalah saat proses administrasi jika pengajuan SPK mengalami kendala pada saat verifikasi leasing?
Apabila pengajuan SPK terkendala saat proses verifikasi leasing, misalnya hasil BI Checking/SLIK menunjukkan status bermasalah (seperti kolektibilitas 5), maka terdapat dua solusi. Pertama, jika memungkinkan, uang muka (DP) pelanggan dinaikkan, misalnya sebesar 5%, kemudian ditawarkan kepada pelanggan. Jika pelanggan menyetujui, proses pembelian tetap dilanjutkan. Kedua, jika pelanggan tidak setuju dengan kenaikan DP, maka pengajuan akan dialihkan ke perusahaan leasing lain dengan skema pembiayaan yang setara.

4.4 Selain BI Checking, apakah ada persyaratan lain yang menjadi hambatan dalam pengajuan kredit?
Ya. Salah satu persyaratan yang diperhatikan adalah usia pemohon. Usia minimal pengajuan kredit adalah 25 tahun dan usia maksimal adalah 50 tahun. Pemohon di luar rentang usia tersebut berpotensi mengalami kendala dalam proses persetujuan kredit.

4.5 Apakah ada proses administrasi yang perlu ditingkatkan?

Ya. Proses yang paling perlu ditingkatkan adalah pengembalian uang tanda jadi (booking fee) apabila pengajuan kredit tidak disetujui. Saat ini proses pengembaliannya dapat memakan waktu lebih dari satu bulan sehingga sales harus sering melakukan konfirmasi kepada bagian administrasi mengenai perkembangan proses tersebut.

4.6 Sampai tahap mana proses administrasi penjualan kendaraan berlangsung?

Untuk pembelian secara kredit, proses administrasi tidak berhenti pada pembuatan SPK, tetapi berlanjut hingga kendaraan diterima pelanggan dan diverifikasi oleh pihak leasing. Setelah itu, pelanggan masih harus menunggu sekitar 14 hari kerja untuk penerbitan STNK dan plat nomor kendaraan.

4.7 Bagaimana jika nama pemesan berbeda dengan nama yang tercantum pada BPKB saat pengambilan dokumen?

Pengambilan BPKB harus dilakukan oleh pihak yang namanya tercantum pada BPKB sesuai SOP perusahaan. Jika pemilik BPKB tidak dapat hadir, pengambilan hanya dapat diwakilkan apabila mendapat izin dari kantor pusat (Head Office) melalui surat kuasa. Jika tidak mendapat persetujuan, dokumen tidak dapat diserahkan kepada pihak lain. Sebagai solusi, sales, supervisor, atau Customer Relation Officer (CRO) dapat membantu mendatangi pelanggan apabila diperlukan.

4.8 Apa penyebab keterlambatan penyerahan kendaraan kepada pelanggan?

Keterlambatan biasanya disebabkan oleh unit kendaraan yang belum siap dikirim atau masih berada di cabang/gudang lain sehingga harus melalui proses pengecekan kualitas terlebih

dahulu. Kendaraan dipastikan bebas dari kerusakan seperti lecet sebelum dikirim ke pelanggan, sehingga proses pengiriman dapat mundur sekitar 1–2 hari.

4.9 Bagaimana jika kendaraan mengalami kerusakan saat proses pengiriman?

Apabila kendaraan mengalami kecelakaan atau kerusakan selama proses pengiriman, kendaraan tidak diganti dengan unit baru. Kendaraan yang sama akan dibawa kembali ke bengkel untuk diperbaiki, sedangkan seluruh biaya perbaikan menjadi tanggung jawab pihak pengemudi. Sales bertugas menjelaskan kondisi tersebut kepada pelanggan agar tetap memahami situasi. Keberhasilan penyelesaian masalah sangat bergantung pada kemampuan komunikasi sales dan tingkat kepercayaan pelanggan.

4.10 Apa yang perlu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas terhadap pelayanan sales?

pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan perhatian lebih kepada pelanggan, misalnya memberikan hadiah kecil seperti gantungan kunci, kue ulang tahun, atau ucapan pada momen tertentu. Bentuk perhatian sederhana tersebut dinilai lebih berkesan dan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fharametha Vinashia Sora selaku Sales Junior ASCO Daihatsu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sales telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan perusahaan. Pelayanan dimulai dengan menyambut pelanggan sesuai sumber kedatangannya, baik melalui media sosial, showroom, maupun pameran (on the spot). Sales kemudian melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, pilihan tipe dan warna kendaraan, simulasi pembayaran, hingga proses Surat Pemesanan Kendaraan (SPK) sebagai tahap awal transaksi.

Dalam praktiknya, kendala yang paling sering dihadapi sales adalah perbedaan harapan pelanggan terhadap skema pembiayaan, terutama keinginan memperoleh uang muka (DP) dan cicilan yang sama-sama rendah. Sales harus mampu memberikan edukasi mengenai pilihan tenor dan simulasi pembiayaan sesuai kebijakan leasing yang bekerja sama dengan dealer.

Pada proses administrasi, hambatan utama berasal dari hasil verifikasi leasing, khususnya apabila pelanggan memiliki riwayat kredit bermasalah (BI Checking/SLIK dengan status kolektibilitas 5). Solusi yang dilakukan adalah menawarkan kenaikan DP atau mengajukan pembiayaan ke perusahaan leasing lain. Selain itu, usia pemohon juga menjadi salah satu syarat penting dalam persetujuan kredit, dengan rentang usia yang umumnya diterima antara 25–50 tahun.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek administrasi yang perlu ditingkatkan, terutama lamanya proses pengembalian booking fee apabila pengajuan kredit ditolak. Selain itu, proses administrasi pembelian kredit berlangsung hingga kendaraan diterima pelanggan, diverifikasi oleh leasing, serta diterbitkannya STNK dan plat nomor kendaraan.

Dalam hal penyerahan dokumen kendaraan, perusahaan menerapkan SOP yang ketat. BPKB hanya dapat diambil oleh pemilik yang namanya tercantum pada dokumen atau melalui surat kuasa yang telah mendapat persetujuan dari kantor pusat. Kebijakan ini bertujuan menjaga keamanan dan keabsahan dokumen kendaraan.

Pada proses distribusi kendaraan, keterlambatan pengiriman umumnya disebabkan oleh ketersediaan unit atau proses pemeriksaan kualitas kendaraan sebelum dikirim kepada pelanggan. Apabila kendaraan mengalami kerusakan selama pengiriman, unit tidak diganti dengan kendaraan baru, melainkan diperbaiki oleh pihak yang bertanggung jawab. Dalam kondisi tersebut, kemampuan komunikasi sales menjadi faktor penting untuk menjelaskan situasi kepada pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka.

Secara keseluruhan, narasumber menilai bahwa kualitas pelayanan sales tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menjual produk, tetapi juga oleh kemampuan memberikan solusi atas kendala yang dihadapi pelanggan, menjaga komunikasi selama proses pembelian, serta membangun hubungan jangka panjang melalui perhatian sederhana, seperti memberikan hadiah kecil atau ucapan pada momen tertentu. Upaya-upaya tersebut dinilai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendorong loyalitas pelanggan terhadap ASCO Daihatsu.

Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, 16 juli 2026

Pewawancara	Narasumber
	
Sabrina Nurul Ilmi	**Fharametha Vinashia Sora**
Mahasiswa	Sales Junior

Lampiran 5 Berita Acara Wawancara *Customer*

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari Selasa, 21 juli 2026 berlokasi di Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, telah dilaksanakan wawancara sebagai bagian dari pengumpulan data tugas akhir.

1. Identitas Pewawancara
   a. Nama : Sabrina Nurul Ilmi
   b. NIM : 202313059
   c. Program Studi : Manajemen Logistik
   d. Perguruan Tinggi : Politeknik Kelapa Sawit Citra Widya Edukasi

2. Identitas Narasumber
   a. Nama : Burhanudin
   b. Posisi : Customer ASCO Daihatsu
   c. Alamat : Perumahan Graha Prima , Tambun Utara

3. Tujuan wawancara

   Wawancara dengan pelanggan ASCO Daihatsu bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman pelanggan selama proses administrasi, pembayaran, dan penyerahan kendaraan, serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sales. Selain itu, wawancara ini dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan, kendala, harapan, dan saran pelanggan terhadap proses pelayanan sebagai bahan pendukung dalam penyusunan analisis SWOT. Hasil wawancara tersebut digunakan untuk melengkapi hasil Customer Satisfaction Index (CSI) dan Gap Analysis sehingga dapat dirumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sales di Dealer ASCO Daihatsu..

4. Hasil Wawancara

   4.1 Gimana pengalaman bapak pada saat proses kendaraan diserahkan?
   Prosesnya bagus, walaupun agak sedikit terlambat. Tapi ngga masalah.

   4.2 Apakah bapak dijelaskan oleh sales penyebab keterlambatan barang dateng?
   Ya dijelaskan, salesnya juga sangan komunikatif. Kemarin pas saya si, kebetulan kendaraannya di Gudang asconya lagi kosong.

   4.3 Adakah harapan dari bapak, terkait barang yang diterima?
   Ada, barang nya bagus, sesuai ekspetasi saya, dan warnanya juga sesuai yang saya pesan diawal, dan interiornya cocok sesuai yang diinginkan.

   4.4 Adakah kendala dari pengiriman yang bapak alami?
   Ya paling terlambat aja si, jadi waktunya meleset sedikit.

   4.5 Pada saat proses penyerahan kendaraan , apakah sales menjelaskan fitur fitur yang ada di kendaraan, dan dokumen apa saja yang perlu di isi?
   Ya dijelaskan semua tentang fitur yang ada dimobilnya dan dokumennya juga saya diarahkan untuk mengisinya, jadi dibuat semudah mungkin sama salesnya.

4.6 Pada proses penyerahan kendaraan, adakah bonus yang di dapatkan pak? Dari asco Daihatsu?
Ada bonusannya, seperti sarung jok, cover mobil, kunci stir, dan ada beberapa karpet dasar.
4.7 Setelh melakukan pembelian, Apakah bapak ada rasa untuk merekomendasikan dealer Daihatsu ini ke tetangga, saudara, atau kerabat bapak?
Ya ada, rencana ke temen dan sodara, karena alhamdulilah dari pelayanan dan kemampuan sales memahami kebutuhan customernya bagus. Jadi saya suka.
4.8 Adakah saran untuk dealer ASCO Daihatsu ini agar proses penyerahannya itu lebih maksimal?
Hanya ketepatan waktunya aja si (sesuai dengan sepakat), untuk semuanya udh aman.
4.9 Bagaimana proses administrasi dari awal sampe akhir, apakah lancer atau ada hambatan?
Ada sedikit gangguan di administrasi bagian persetujuan lissing, dibuat lama, karena gonta gopnti lissing, tetapi kendalanya tidak diberitahukan.
4.10 Adakah saran administrasi yang diberikan dari bapak?
Untuk pemberian lissingnya itu harus lebih dikomunikasikan lagi ya, dan proses pembeliannya kalo bisa lebih fleksibel, jadi bisa lebih cepat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Burhanudin selaku pelanggan ASCO Daihatsu, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap pelayanan sales dan proses penyerahan kendaraan. Sales dinilai komunikatif dalam memberikan informasi mengenai penyebab keterlambatan pengiriman, menjelaskan fitur-fitur kendaraan, serta membimbing pelanggan dalam pengisian dokumen sehingga proses serah terima menjadi lebih mudah dipahami. Kendaraan yang diterima juga telah sesuai dengan harapan pelanggan, baik dari segi kondisi, warna, maupun spesifikasi yang dipesan. Selain itu, pemberian bonus berupa sarung jok, cover mobil, kunci stir, dan karpet dasar memberikan nilai tambah yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pelanggan. Keterlambatan penyerahan kendaraan akibat keterbatasan stok di gudang menyebabkan waktu pengiriman tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Pada proses administrasi, pelanggan juga mengalami keterlambatan dalam persetujuan leasing karena adanya perpindahan perusahaan pembiayaan, namun penyebab kendala tersebut belum dikomunikasikan secara jelas kepada pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi selama proses administrasi masih perlu ditingkatkan agar pelanggan memperoleh informasi yang jelas mengenai perkembangan pengajuan pembiayaan. Secara keseluruhan, pelanggan memiliki kesan positif terhadap kualitas pelayanan sales dan menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan Dealer ASCO Daihatsu kepada keluarga, teman, maupun kerabat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan sales dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik telah membangun kepercayaan pelanggan. Namun, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih optimal, perusahaan perlu meningkatkan ketepatan waktu penyerahan kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati serta memperbaiki komunikasi

terkait proses administrasi dan persetujuan leasing agar pelanggan memperoleh informasi yang lebih transparan selama proses pembelian kendaraan.

Cabang ASCO Daihatsu Bekasi, 21 juli 2026

Pewawancara	Narasumber
Sabrina Nurul Ilmi	**Burhanudin**
Mahasiswa	Customer ASCO Daihatsu

Lampiran 6 Contoh Data VOC

VOICE OF CUSTOMER BULAN DESEMBER 2025	
NO	**KETERANGAN**
1	Terima kasih Team Bengkel ASCO Daihatsu Bekasi, Pelayanan cepat tanggap Mantap
2	Pelayanan Booking service yang cepat dan mudah, terima kasih pak gultom
3	Senang banget dengan pelayanannya. Ramah-ramah dan asik juga. + cepat langsung sat set
4	Showroomnya nyaman CRO nya ramah. Dan banyak snack serta minuman, Thank you
5	Terima kasih pak Ayom, Pelayanan Cepat dan Mudah, Mantap selalu Pak
6	Beli Unit di ASCO pelayanannya cepat sekali, salesnya sangat membantu, dan selalu siap dihubungi
7	suka banget sama pelayanan di ASCO servicenya bagus dan cepat, thankyou ASCO!



Lampiran 7 Contoh Data *In Depth Interview*

Nama Cabang	**: Asco Daihatsu Bekasi**			
Periode	**: Desember 2025**			
SSI CUSTOMER IN DEPTH INTERVIEW				
PROFIL CUSTOMER SSI 1		**Voice of Customer SSI 1**		**FOTO 1**
Nama Outlet	Asco Daihatsu Bekasi	**Dealer Website**	Informasi sangat mudah didapatkan	
Tanggal Interview	Selasa, 2 Desember 2025	**Sales Initiation**	Dengan Mas Galih Pelayannya Bagus, Komunikasi sangat lancar dan Memuaskan	
Nama Customer	FERNANDO HUGO ROTINSULU	**Deal**	Langsung Deal Dengan Sales Mas Galih	
Tanggal Lahir (umur)	20- 10- 1975 (47 Tahun)	**PaperWork**	Proses sangat dibantu dari awal pengajuan dan sampai delivery unit	
Status	Menikah	**Delivery**	Mobil dikirim tepat waktu dan kelengkapan aman	
Pendidikan Terakhir	S1	**Follow Up**	After salesnya sangat baik, Sampai Dengan Saat ini Masih komunikasi dengan Mas Galih	
Pekerjaan	Karyawan Swasta	**Dealer Personnel**	Terima kasih Mas Galih , Puas Dengan Pelayanan di ASCO Daihatsu Bekasi, sudah repeat order disini dan pelayanannya selalu memuaskan	
Type Kendaraan	Sirion	**Facility**	Sesuai dengan Standar Bagus Nyaman	
PROFIL CUSTOMER SSI 2		**Voice of Customer SSI 2**		**FOTO 2**
Nama Outlet	Asco Daihatsu Bekasi	**Dealer Website**	Dengan sangat Mudah sekali di Mengerti bisa liat liat type Mobil	
Tanggal Interview	Senin, 15 Desember 2025	**Sales Initiation**	Dengan Mba Sa'adah yang sangat membantu saya dalam memilih mobil	
Nama Customer	MUHAMMAD NASIR	**Deal**	Langsung Deal dengan Mba Sa'adah	
Tanggal Lahir (umur)	11-10-1985 (40 Tahun)	**PaperWork**	Lengkap Semua	
Status	Menikah	**Delivery**	Pengiriman mobil tepat waktu	
Pendidikan Terakhir	S1	**Follow Up**	Sampai Dengan Saat ini Masih Komunikasi Mba Sa'adah	
Pekerjaan	Pengusaha	**Dealer Personnel**	Terima kasih Mba Sa'adah Pelayanan Bagus dan baik	
Type Kendaraan	Terios	**Facility**	Sesuai dengan Standar Bagus Nyaman	
PROFIL CUSTOMER SSI 3		**Voice of Customer SSI 3**		**FOTO 3**
Nama Outlet	Asco Daihatsu Bekasi	**Dealer Website**	Sangat Menarik saat pembelian mobil bisa pilih pilih	
Tanggal Interview	Selasa, 30 Desember 2025	**Sales Initiation**	Mba Tini sangat antusias di membantu saya dalam memilih mobil	
Nama Customer	TUTUR LINA	**Deal**	Sangat Memuaskan Sekali Pelayanan Mba Tini	
Tanggal Lahir (umur)	14-02-1982 (43 Tahun)	**PaperWork**	Lengkap Semua	
Status	Menikah	**Delivery**	Proses nya cepat semoga BPKBnya tepat waktu	
Pendidikan Terakhir	S1	**Follow Up**	Sampai saat ini masih komunikasi dengan Mba Tini	
Pekerjaan	Pengusaha	**Dealer Personnel**	Mba Tini sangat memberikan bantuan pada saat saya beli mobil di Asco Bekasi	
Type Kendaraan	Terios	**Facility**	Sesuai dengan Standar Bagus Nyaman	
PROFIL CUSTOMER SSI 4		**Voice of Customer SSI 4**		**FOTO 4**
Nama Outlet	Asco Daihatsu Bekasi	**Dealer Website**	Sangat Menarik saat pembelian mobil bisa pilih pilih type dan warna	
Tanggal Interview	Selasa, 30 desember 2025	**Sales Initiation**	Dengan Mas Gigih saya sangat di Bantu dan memberikan pilihan yang tepat, Sesuai Kebutuhan	
Nama Customer	TUMPAL TAMBUNAN	**Deal**	Baik Sekali Pelayanannya dan fast respon	
Tanggal Lahir (umur)	21-05-1971 (54 tahun)	**PaperWork**	Lengkap Semua	
Status	Menikah	**Delivery**	Unit Sampai dengan tepat waktu dan BPKB pun cepat jadinya	
Pendidikan Terakhir	SMA	**Follow Up**	Sampai saat ini masih komunikasi dengan Mas Gigih	
Pekerjaan	Pengusaha	**Dealer Personnel**	Terima Kasih Kepada Mas Gigih	
Type Kendaraan	Terios	**Facility**	Sesuai dengan Standar Bagus Nyaman	
PROFIL CUSTOMER SSI 5		**Voice of Customer SSI 5**		**FOTO 5**
Nama Outlet	Asco Daihatsu Bekasi	**Dealer Website**	Sangat Menarik saat pembelian mobil bisa pilih pilih type dan warna	
Tanggal Interview	Selasa, 30 desember 2025	**Sales Initiation**	Dengan Pak Nandi saya sangat terbantu dalam memilih mobil Pessenger	
Nama Customer	JIMMY MUHAMMAD	**Deal**	Memuaskan Sekali Pelayanan Pak Nandi	
Tanggal Lahir (umur)	14-07-1988 (37 tahun)	**PaperWork**	Lengkap Semua	
Status	Menikah	**Delivery**	Di kirim Tepat waktunya mobilnya sesuai dengan kesepakatan dengan Pak Nandi, BPKB Juga Cepat jadinya	
Pendidikan Terakhir	S1	**Follow Up**	Sampai saat ini masih komunikasi dengan Pak Nandi	
Pekerjaan	Karyawan Swasta	**Dealer Personnel**	Terima kasih Pak Nandi semua jadi beres di bantu semua dengan baik dan mendapat hadiah Showroom event	
Type Kendaraan	Sigra	**Facility**	Sesuai dengan Standar Bagus Nyaman	

Lampiran 8 Contoh Format SOP

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

PENGURUSAN STNK DAN PENYERAHAN UNIT (DELIVERY UNIT)

Nomor Dokumen	SOP/SALES-ASCO/2026/007	**Tanggal Terbit**	01 September 2026
Revisi	01 (Usulan Perbaikan X7 & X4)	**Target Area**	Reliability & Assurance
Unit Kerja	Sales, Administrasi, & Logistik ASCO Daihatsu Bekasi	**Penyusun**	Sabrina Nurul Ilmi (NIM: 202313059)

TUJUAN & LATAR BELAKANG PERBAIKAN:

SOP ini disusun khusus sebagai wujud perbaikan dari hasil evaluasi GAP Analysis pada Tugas Akhir, di mana atribut X7 (Proses Penyerahan Kendaraan, GAP = -0,924) dan X4 (Kemudahan Administrasi, GAP = -0,909) menjadi kesenjangan terbesar. SOP ini menetapkan batas waktu maksimal yang pasti (SLA) pada tiap tahapan agar pelanggan memperoleh kepastian waktu sejak awal transaksi.

1. MATRIKS PROSEDUR PENGURUSAN STNK & PLAT NOMOR

No	Tahapan Aktivitas	Penanggung Jawab	Batas Waktu Maksimal (SLA)	Output / Dokumen Pelengkap
1	Pemeriksaan Berkas Transaksi: Sales mengumpulkan berkas KTP, KK, & bukti pelunasan/PO Leasing.	Sales Executive / Sales Junior	Maks. 1x24 Jam setelah pelunasan/PO	Checklist Berkas Dokumen Lunas (Form ADM-01)
2	Verifikasi & Entry Data Faktur: Bagian Admin Penjualan memproses cetak faktur ke APM/Astra.	Admin Sales & Kasir	Maks. 2 Hari Kerja	Draft Faktur Kendaraan
3	Pengurusan ke Samsat: Biro jasa/Petugas mengurus STNK dan Plat Nomor ke Samsat terkait.	Biro Jasa / Bagian Lisensi	Plat CKD: Maks. 14 Hari Kerja Plat Luar Daerah: Maks. 21 Hari Kerja	Resi Pendaftaran Samsat (Notice Pajak)
4	Konfirmasi STNK Selesai & Edukasi: CRO / Sales menginformasikan kepada pelanggan bahwa STNK siap diambil/dikirim.	CRO & Sales Executive	Maks. 1x24 Jam setelah STNK diterima Dealer	Bukti Konfirmasi WhatsApp / Telepon & Tanda Terima STNK

2. MATRIKS PROSEDUR PENYERAHAN UNIT (DELIVERY UNIT)

No	Tahapan Aktivitas	Penanggung Jawab	Batas Waktu Maksimal (SLA)	Output / Dokumen Pelengkap
1	Pemeriksaan Kesiapan Unit (PDI): Pengecekan kebersihan, fungsi elektrikal, dan kelengkapan fisik mobil.	Kepala Gudang & Driver PDI	H-2 Sebelum Pengiriman	Form Lembar PDI (Pre-Delivery Inspection) Lunas
2	Penerbitan Surat SIPK & BAST: Penerbitan Surat Izin Pengeluaran Kendaraan & Berita Acara Serah Terima.	Kepala Gudang & Admin Logistik	H-1 Sebelum Pengiriman	Dokumen SIPK & Lembar BAST
3	Penjadwalan & Konfirmasi Pelanggan: Sales membuat kesepakatan jam dan tempat serah terima dengan pelanggan.	Sales Executive	H-1 (Maks. Pukul 17.00 WIB)	Jadwal Pengiriman Resmi Driver
4	Proses Handover & Pemberian Gift: Pengiriman unit, penjelasan fitur mobil, dan penyerahan Souvenir Standar.	Sales & Driver Delivery	Target Maksimal: H+3 Setelah Pelunasan & Dokumen Lengkap	• Checklist Penjelasan Fitur Unit • Berkas BAST Bertandatangan • Handover Gift (Payung/Tumbler)
5	Follow-up Pasca Penyerahan: Menghubungi pelanggan untuk penanganan kendala awal & ucapan terima kasih.	CRO & Sales Executive	H+3 Setelah Unit Diterima	Form Log VOC (Voice of Customer)

3. STANDAR KOMUNIKASI DAN KEPASTIAN WAKTU (LEMBAR EDUKASI PELANGGAN)

Ketentuan Komunikasi Edukasi Waktu oleh Sales:

1. Sales WAJIB memberikan lembar estimasi timeline (Jadwal Pengurusan STNK & Penyerahan Unit) kepada pelanggan saat menandatangani SPK (Surat Pemesanan Kendaraan).
2. Jika terjadi penundaan akibat kendala teknis gudang atau ketersediaan driver, Sales WAJIB menginformasikan H-1 sebelum jadwal yang dijanjikan beserta alasan dan jadwal pembaruannya (Reschedule resmi).

Lampiran 9 Contoh *Checklist* Dokumen

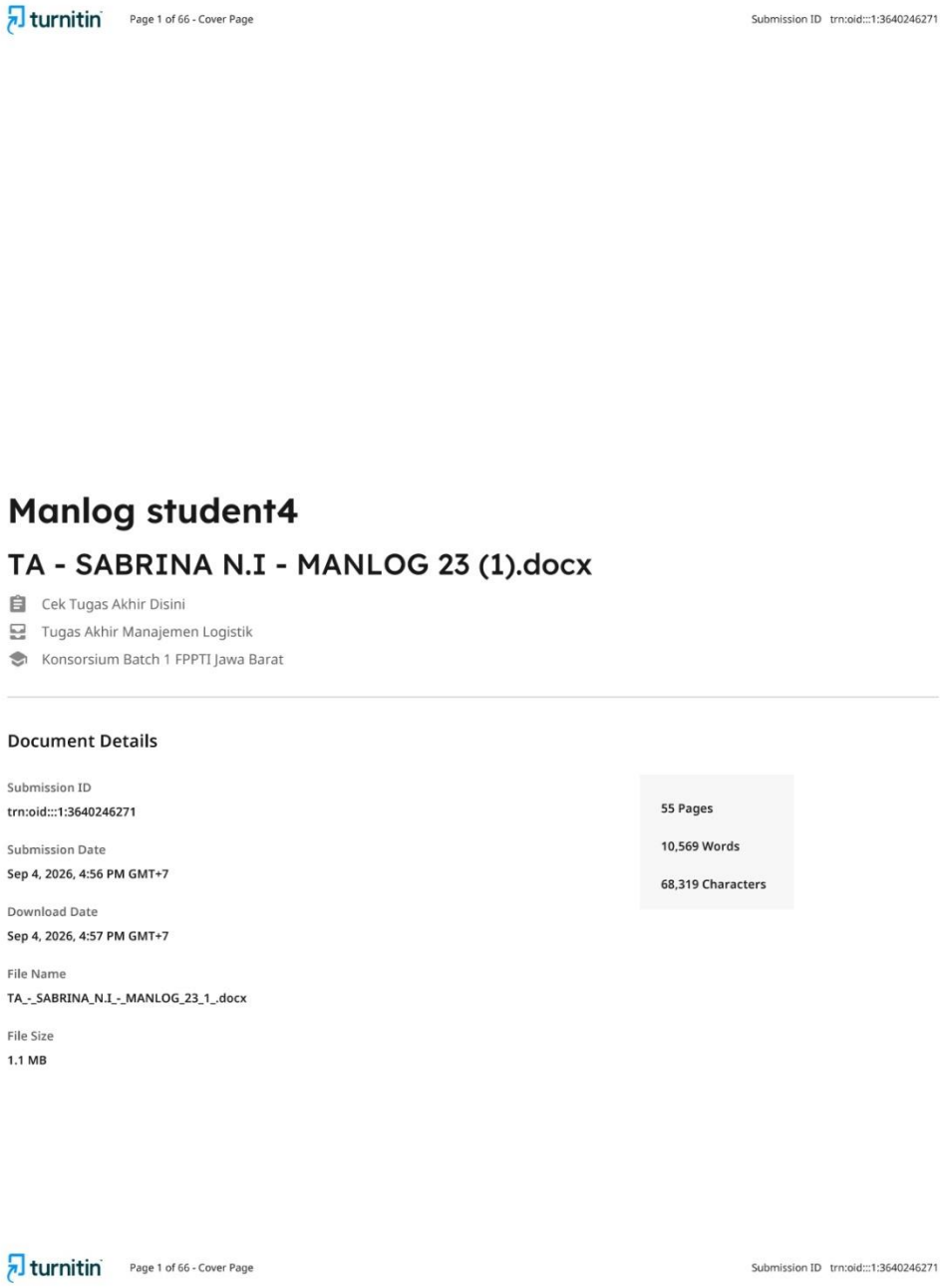
DEALER ASCO DAIHATSU BEKASI
LEMBAR CHECKLIST DOKUMEN PERSYARATAN PEMBELIAN MOBIL (PERORANGAN)

INFORMASI PELANGGAN & TRANSAKSI

Nama Pelanggan: _____ **No. Handphone / WA:** _____
Tipe Unit Mobil: _____ **Metode Pembelian:** _____
Nama Salesman: _____ **Tanggal Pengajuan:** _____

No.	Jenis Dokumen Persyaratan	Kategori Skema	Status Berkas	Tanggal Terima	Catatan / Keterangan
1	Fotokopi KTP Pemohon (Suami & Istri)	Cash & Kredit	Lengkap		Wajib KTP elektronik aktif
2	Fotokopi Kartu Keluarga (KK)	Cash & Kredit	Lengkap		Sesuai domisili terbaru
3	Fotokopi NPWP Pemohon	Cash & Kredit	Lengkap		NPWP valid dan terdaftar
4	Fotokopi Bukti Kepemilikan Rumah (PBB / Rek. Listrik)	Kredit	Belum Lengkap		Atas nama pemohon/keluarga 1 KK
5	Slip Gaji 3 Bulan Terakhir / Surat Keterangan Kerja	Kredit (Karyawan)	Lengkap		Melampirkan stempel basah perusahaan
6	Rekening Koran / Tabungan 3 Bulan Terakhir	Kredit	Belum Lengkap		Menampilkan mutasi aktif
7	Surat Izin Usaha / SIUP / SKU / Nota Pembukuan	Kredit (Wiraswasta)	Tidak Ada		Khusus pemohon wiraswasta
8	Fotokopi Surat Nikah / Akta Cerai	Cash & Kredit	Lengkap		Jika status menikah/cerai
VERIFIKASI & SERAH TERIMA BERKAS					
Penerimaan Berkas Awal		Salesman	Lengkap		[Tanda Tangan]
Verifikasi & Input System		Admin Sales	Proses		[Tanda Tangan]
Persetujuan Leasing / Bank		Credit Analyst / Officer	Pending		[Tanda Tangan]

Lampiran 10 Cek Similarity



turnitin Page 1 of 66 - Cover Page Submission ID trn:oid:::1:3640246271

Manlog student4

TA - SABRINA N.I - MANLOG 23 (1).docx

Cek Tugas Akhir Disini
Tugas Akhir Manajemen Logistik
Konsorsium Batch 1 FPPTI Jawa Barat

Document Details

Submission ID
trn:oid:::1:3640246271

Submission Date
Sep 4, 2026, 4:56 PM GMT+7

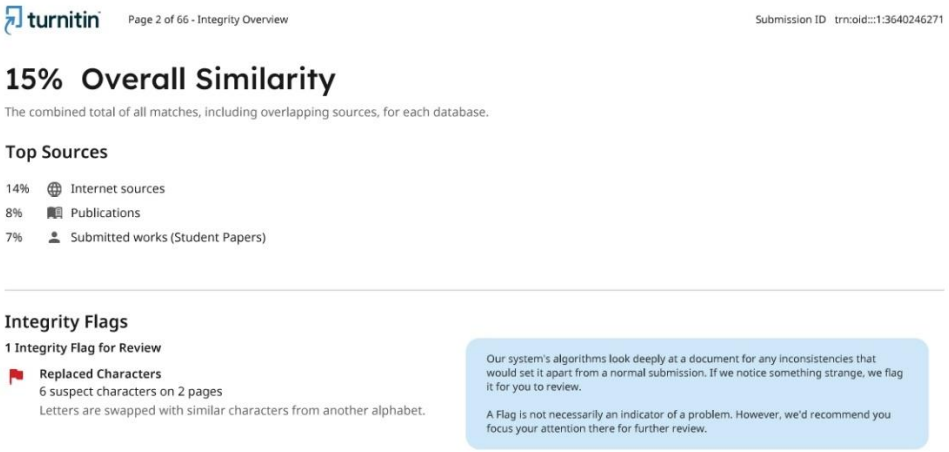
Download Date
Sep 4, 2026, 4:57 PM GMT+7

File Name
TA_-_SABRINA_N.I_-_MANLOG_23_1_.docx

File Size
1.1 MB

55 Pages
10,569 Words
68,319 Characters

turnitin Page 1 of 66 - Cover Page Submission ID trn:oid:::1:3640246271



turnitin Page 2 of 66 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::1:3640246271

15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

14% Internet sources
8% Publications
7% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

Replaced Characters
6 suspect characters on 2 pages
Letters are swapped with similar characters from another alphabet.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Page 2 of 66 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::1:3640246271