

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya waktu, dunia bisnis mempunyai perkembangan yang sangat pesat, sehingga perusahaan harus mampu bersaing secara kompetitif dan mempunyai keunggulan agar dapat tetap eksis di masyarakat. Oleh karenanya, siklus penjualan memiliki peran yang penting demi keberlangsungan bisnis perusahaan, karena penjualan merupakan sumber pendapatan perusahaan satu-satunya, dan menjadi jantung perusahaan. Siklus penjualan adalah serangkaian kegiatan bisnis yang terjadi secara berulang atau sebagai rutinitas perusahaan yang berhubungan dengan penyerahan barang atau jasa kepada pelanggan dan penerimaan pembayaran dari penyerahan barang atau jasa tersebut (Krismiaji, 2010:299). Siklus penjualan yang merupakan kegiatan rutin perusahaan memerlukan sistem atau alur yang jelas dan terstruktur guna menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.

Setiap perusahaan memiliki siklus penjualan yang berbeda-beda, namun pastinya perusahaan memiliki tujuan tersendiri dengan adanya sistem tersebut. Sistem akan berjalan maksimal apabila ada standar yang diterapkan dan menjadi pedoman bagi pengguna, oleh sebab itu penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki peran yang penting. Dengan adanya SOP maka setiap karyawan akan memiliki konsistensi kerja dan memahami tanggung jawab,

wewenang, serta batasan-batasan kerja di tiap-tiap divisi. Selain itu SOP akan membantu karyawan memahami prosedur secara sistematis dan menyeluruh, sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahan proses kerja. Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Maka dari itu, penerapan SOP yang benar akan memudahkan perusahaan untuk monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja, karena adanya keteraturan aktivitas operasional perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat bersaing secara kompetitif dan dapat mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis.

Siklus penjualan memegang peran yang penting dan menjadi kegiatan rutin maka standar pada siklus penjualan menjadi tugas bagi perusahaan, agar *sales* bisa memahami dan bertindak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, akan membantu *Sales Counter*, kasir & admin penjualan, teknisi, *Sales Manager*, dan kepala admin untuk memahami kegiatan bisnis secara sistematis dan menyeluruh serta tanggung jawab dari *Sales Counter*, kasir & admin penjualan, teknisi, *Sales Manager*, dan kepala admin. Tidak adanya standar yang mendasari transaksi penjualan akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri, karena penjualan merupakan ujung tombak perusahaan, dimana semua sumber pendapatan perusahaan didapatkan dari kinerja *sales*.

PT. Palar Persada Sejahtera (PPS) merupakan perusahaan jasa dan barang yang bergerak di bidang salon mobil. PT. PPS sudah berdiri di Surabaya selama 12 tahun dan sudah memiliki lebih dari 10 cabang yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, dan Surabaya menjadi pusat dimana PT. Palar Persada Sejahtera ini beroperasi. Pemilik PT. Palar Persada Sejahtera di Surabaya ini berdiri sendiri dan dikelola sendiri (bisnis keluarga), sehingga peraturan-peraturan yang ada disampaikan secara lisan dan tidak menyeluruh, hal ini berdampak apabila ada karyawan baru, karyawan akan langsung dihadapkan dengan praktik kerja, akibatnya karyawan baru tidak memahami betul mengenai kegiatan bisnis dan tanggung jawab serta peran dan fungsi posisinya, begitu juga dengan karyawan lama. Agar transaksi yang berkaitan dengan siklus penjualan bisa berjalan dengan baik dan maksimal, maka disusun rancangan SOP guna meningkatkan kinerja internal perusahaan.

PT. PPS belum memiliki standar atau pedoman untuk siklus penjualan, dampak dari permasalahan ini adalah karyawan lama harus sering memantau pengisian dokumen oleh karyawan baru apakah terdapat kesalahan atau tidak, dan hal ini akan memakan waktu karyawan lama maupun karyawan baru. Padahal perputaran karyawan di PT. PPS cukup tinggi. Serta saat pemegang menanyakan tugas dan tanggung jawab saat menjalankan tugas, karyawan yang lain hanya mampu mempraktikan dan memberikan penjelasan yang terbesit dipikirannya pada saat itu.

Selain itu, PT. PPS mempunyai banyak jenis penjualan, dan banyak dokumen penjualan memiliki urutan waktu yang berbeda untuk setiap pemakaian dokumennya. Prosedur penjualan yang kompleks ini menjadi bukti bahwa keberadaan SOP yang dibakukan di PT. PPS menjadi penting.

Oleh karenanya, pemegang bermaksud untuk membuat SOP yang dibakukan pada siklus penjualan yang belum dimiliki oleh PT. PPS, dan menjadi pedoman bagi *sales*. SOP akan dibuat secara berurutan dan sistematis mengenai tugas dan tanggung jawab dari *sales* tersebut, karena aktivitas yang dilakukan oleh *sales* menjadi aktivitas yang penting dan rutin. Penyusunan SOP guna meningkatkan efisiensi ketika ada pegawai baru dan memberi arahan proses tugas, batasan dan tanggung jawab, dengan demikian akan memudahkan untuk monitoring aktivitas dari siklus penjualan itu sendiri.

1.2. Ruang Lingkup

Kegiatan kerja lapangan ini dilakukan di divisi Penjualan dan Administrasi yang meliputi kegiatan pengamatan tentang prosedur penjualan tunai serta penerimaan kas.

1.3. Manfaat

a. Manfaat Akademik

Bagi para akademik laporan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran mengenai sistem penjualan. Laporan ini diharapkan dapat pula digunakan sebagai referensi bagi

pembaca untuk melakukan penelitian mengenai SOP. Tidak hanya itu, laporan ini juga merupakan syarat kelulusan dari akademik bagi penulis sendiri sebagai tugas akhir.

b. Manfaat Praktik

Merancang SOP pada siklus penjualan bagi PT. Palar Persada Sejahtera dan memberikan gambaran kelemahan dan kelebihan prosedur penjualan sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kelemahan yang dimiliki dan peningkatan atas kelebihan yang ada.

1.4. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan inti sistematika penulisan laporan tugas akhir magang yang terdiri dari:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pedoman bagi bab-bab berikutnya. Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat laporan magang ini, dan sistematika penulisan

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori yang mendukung laporan magang mulai dari arti, kriteria, dan kegunaan sistem; arti, aktivitas, dan dokumen yang terdapat pada siklus penjualan; teknik pendokumentasian yang berisi simbol-simbol umum yang digunakan dalam *flowchart*; arti, tujuan dan manfaat, syarat, dan unsur yang

diperlukan dalam melakukan perancangan SOP dan juga rerangka berpikir perancangan SOP.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, dan prosedur analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan yaitu sejarah dan proses bisnis perusahaan; deskripsi data yang berisi struktur organisasi serta deskripsi pekerjaan masing-masing karyawan, pembahasan dokumen dan laporan terkait siklus penjualan, dan prosedur penjualan perusahaan; dan analisis dan pembahasan *flowchart* dan SOP perusahaan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab terakhir ini memiliki tujuan untuk memberikan simpulan dan keterbatasan yang ada dalam laporan magang ini, serta memberikan saran perbaikan untuk perusahaan.