

BAB I

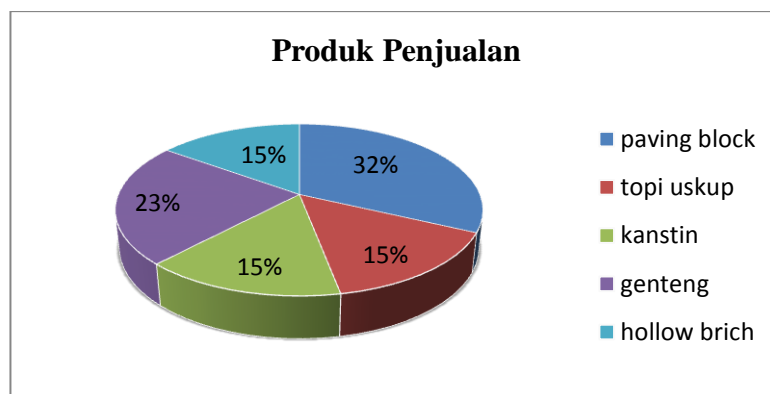
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam perkembangan teknologi yang saat ini persaingan di berbagai aspek sangatlah besar dan sangat mempengaruhi dalam memajukan sistemnya agar dapat meningkatkan kinerja usaha perusahaan. Untuk mewujudkannya, kita harus dapat memenuhi kebutuhan dalam dunia kerja yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, mempunyai keahlian, berkualitas, serta bertanggung jawab sebagai bangsa yang sedang berkembang di mata dunia internasional.

Menghadapi situasi seperti ini, perusahaan harus dapat mengambil strategi dan langkah-langkah yang tepat dalam pengelolaan SDM agar dapat mengantisipasi terjadinya kemungkinan yang tidak diinginkan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, dimana tujuan utama perusahaan adalah pencapaian laba perusahaan yang maksimal. Laba dalam hal ini berhubungan dengan prosedur transaksi penjualan terhadap peningkatan jumlah *customer*. Prosedur penjualan merupakan yang harus diperhatikan oleh semua pihak perusahaan. Dalam prosedur penjualan terdapat hal yang perlu diperhatikan yaitu salah satunya pelayanan terhadap *customer*. Banyak *customer* yang saat melakukan pembelian yang cenderung pada prosedur yang memudahkan *customer*.

PT. Varia Usaha Beton merupakan perusahaan di bidang konstruksi, khususnya pembangunan infrastruktur dan properti. PT. Varia Usaha Beton ikut berpartisipasi melalui usaha penyediaan produk-produk Beton Siap Pakai, Beton Pra Cetak, Beton Masonry dan Batu Pecah, serta bahan bangunan lainnya yang berbahan baku semen seperti paving block, topi uskup, kanstin, genteng, hollow brick.



Sumber: PT. Varia Usaha Beton Cabang Gersik diolah Penulis (2015)

Dalam kegiatan penjualan, perusahaan masih menggunakan cara manual seperti melakukan transaksi dengan customer via telepon, mencatat pesanan dan penjualan ke dalam faktur, kemudian data dimasukkan dalam komputer. Sistem ini menimbulkan adanya kemungkinan kehilangan data, kesalahan manusia sehingga kinerja menjadi kurang efektif dan juga menimbulkan kesalahan fatal.

Penjualan pada PT. Varia Usaha Beton ada dua jenis penjualan yaitu secara *cash* dan *credit*. Dalam prosedur penjualan terdapat dua jenis yaitu secara perseorangan dan organisasi / perusahaan. Dalam proses penjualan ini ada bagian uang terkait yaitu bagian penjualan, bagian

penagihan, bagian pencatatan penerimaan cash, dan bagian pencatatan piutang. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian pada *customer* yang telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Sebagian perusahaan sengaja memanjakan *customernya* melalui pelayanan yang diberikan, bahkan sudah dianggap sebagai raja dan bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara tidak berbelit-belit dan akurat.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan *customernya* maka perusahaan perlu menjaga citra positif di mata masyarakat lainnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, prosedur dalam transaksi penjualan, serta kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan citra perusahaan maka perusahaan sendiri perlu menyiapkan *customer servis* untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat yang selalu berusaha menarik menjadi calon *customer* perusahaannya. Hal ini dilakukan dengan sikap bersahabat dan profesional yang memuaskan *customer* agar *customer* tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Prosedur Penjualan Terhadap Peningkatan Jumlah Customer PT. Varia Usaha Beton Cabang Gersik”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas dapat dirumuskan suatu masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur transaksi penjualan tunai maupun kredit pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gersik?
2. Apakah prosedur transaksi penjualan sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah *customer* pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gersik ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur transaksi penjualan tunai maupun kredit pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gersik.
2. Mengetahui prosedur transaksi penjualan sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah *customer* pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gersik.

D. Manfaat Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan akan memperoleh manfaat bagi penulis maupun bagi perusahaan yang bersangkutan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, Hasil penelitian ini berguna sebagai membantu perusahaan dalam memahami pengaruh prosedur transaksi penjualan terhadap peningkatan jumlah *customer*.
2. Bagi Penulis, Hasil penelitian dapat digunakan sebagai perbandingan dari teori yang ada dengan apa yang terjadi dalam lapangan
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya, Hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi dan referensi kepustakaan bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

Pada bab I yaitu: bab pendahuluan, bab ini menjelaskan tentang beberapa sub bab yang terdiri dari : Latar belakang masalah, dimana pada sub bab ini menjelaskan tentang data secara empiris dan teoritis mengenai variabel-variabel penelitian yang berkaitan satu sama lain serta alasan peneliti memilih topik penelitian. Rumusan masalah, menunjukkan masalah-masalah pokok yang sudah menjadi pilihan utama penulis untuk dibahas dalam tulisan. Tujuan penelitian, menunjukkan maksud dan tujuan membahas topik permasalahan. Manfaat penelitian, menunjukkan penelitian ini memiliki manfaat langsung dan tidak langsung pada orang lain, lembaga lain, perusahaan, pemerintahan, penelitian yang akan datang

dan untuk yang lainnya, dan sistematika penelitian, menunjukkan tahapan-tahapan yang akan menjadi isi dari sebuah penelitian.

Selanjutnya pada bab II kajian teori mencakup beberapa sub bab yang terdiri dari : Landasan teori, berisikan tentang konsep yang dilahirkan oleh para ahli sebelumnya, yang secara metode keilmuan sudah mendapat legitimasi dari para ahli lainnya. Penelitian terdahulu, menjelaskan tentang penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan topik penelitian yang diambil, dan Kerangka Konseptual, merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian, menjelaskan hubungan antar variabel, menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan tersebut.

Pada bab III yang berisikan metodologi penelitian menjelaskan tentang bagaimana data dikumpulkan, keterlibatan peneliti dalam penelitian tersebut, cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian, cara peneliti dalam mengolah data dan menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dan bagaimana keabsahan temuan yang ditemukan oleh peneliti dalam penelitian tersebut.

Dilanjutkan pada bab IV yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, dimana pada bagian ini dijelaskan tentang profil perusahaan tempat penelitian secara lebih mendalam, menjelaskan/mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan. Pembahasan,

dimana pada bagian ini menjawab masalah penelitian atau menunjukkan bagaimana tujuan penelitian itu dicapai, menafsirkan temuan-temuan dengan menggunakan logika atau teori-teori yang ada, dan proporsisi.

Akhirnya pada bab V penutup menjelaskan tentang simpulan yang dapat diambil dari keseluruhan teori dan pembahasan yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, serta saran yang diberikan oleh penulis dimana diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam pengembangan perusahaan.