

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

PT.Varia Usaha Beton pada tahap awal merupakan unit usaha samping PT.Semen Gresik (Persero) yang meliputi

- Unit usaha beton siap pakai
- Unit usaha Tegel dan Beton Masonry
- Unit usaha pemecah batu

Pada tahun 1989 PT.Semen Gresik (persero) menyerahkan unit usaha samping tersebut kepada salah satu anak perusahaan PT.Varia Usaha. Pada tahun 1991 PT.Varia usaha Beton memisahkan unit beton siap pakai dan unit tegel menjadi perusahaan yang berdiri sendiri, yaitu PT Varia Usaha Beton yang berdasarkan akte Notaris Suyati Subandi, SH No.18/1991. Pada tahun 1992 PT.Varia Usaha menyerahkan pengelolaan unit usaha pemecah batu kepada PT,Varia Usaha Beton. Pada tahun 1994 perluasan usaha pertama pabrik beton masonry diujung pandang dan mulai mengadakan perluasan pabrik beton siap pakai di Semarang. Tahun 1997 perusahaan membuka unit usaha baru yaitu unit usaha beton pracetak/prategang yang meliputi tiang pancang, girder, beam, slab, sleeper, tetrapod, dll diGresik, Jawa Timur. Tahun 2003 mengadakan perluasan pabrik

beton siap pakai di solo. Tahun 2007 mengadakan perluasan pabrik beton siap pakai di Mataram, Nusa Tenggara Barat. Tahun 2011 pengembangan usaha beton siap pakai di Kudus, Jawa Tengah. dan pada tahun 2012 melakukan pengembangan usaha beton siap pakai di Bali.

2. Visi, Misi, dan Moto PT. Varia Usaha Beton

PT Varia Usaha Beton telah menyusun perencanaan bisnis dimana didalamnya ditetapkan visi dan misi perusahaan, yang merupakan pernyataan tujuan jangka panjang perusahaan, termasuk strategi yang akan digunakan untuk berkompetisi.

a. Visi PT. Varia Usaha Beton

Visi Perusahaan Varia Usaha beton yaitu menjadi perusahaan Beton dan aggregates pilihan utama dipasar nasional terpilih pada tahun 2015.

b. Misi PT. Varia Usaha Beton

Untuk mewujudkan visinya, PT Varia Usaha Beton memiliki Misi sebagai berikut:

- 1) Memproduksi dan menjual beton dan aggregates yang memenuhi persyaratan pelanggan (tepat mutu, tepat waktu, dan tepat jumlah)
- 2) Menghasilkan laba yang mampu mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan dan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan.
- 3) Menjalankan proses bisnis yang prima dengan didukung oleh karyawan yang professional. Sesuai dengan perundangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan visi perusahaan PT Varia Usaha Beton mewujudkan kebijakan dari direktorat utama, direktorat operasi sampai fungsi fungsi bisnis yang ada pada sampai tingkat jajaran pelaksanaan/ jajaran paling bawah dengan ditunjang dengan system manajemen mutu ISO 9001-2000 dan produksi Beton PT Varia Usaha Beton berpedoman pada peraturan Beton Bertulang Indonesia (PBI) 1989.

Kebijakan mutu dan sasaran mutu PT Varia Usaha Beton mengutamakan mutu dan pelayanan, mutu produk yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk menjamin mutu yang dipersyaratkan, dilaksanakan proses pengendalian mutu sejak pengadaan bahan baku sampai produk jadi.

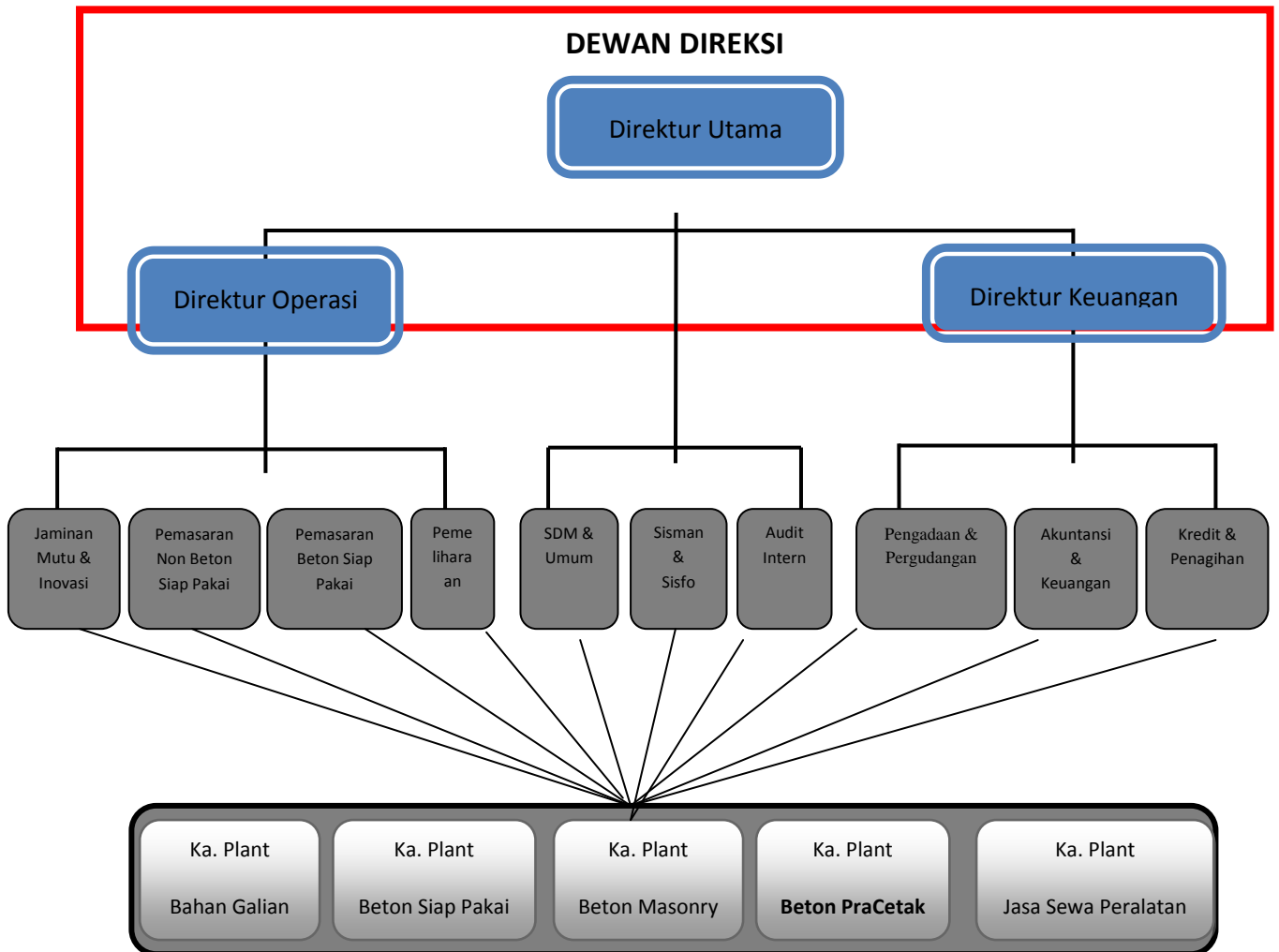
c. Motto PT. Varia Usaha Beton

Adapun Motto pada PT Varia Usaha Beton yaitu “ *Your Concrete Partner*”.

3. Logo PT. Varia Usaha Beton



4. Struktur/ Bagan Perusahaan



Sumber: *Company Profile* PT. Varia Usaha Beton (2015)

Gambar 4.1

STRUKTUR PERUSAHAAN

- Uraian Jabatan

Berikut ini merupakan penjelasan atau uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari jabatan-jabatan di VARIA USAHA BETON, yaitu :

- a. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama adalah mengadakan pengawasan secara umum terhadap segala perencanaan dan penyelesaian yang telah

ditetapkan, menentukan seluruh garis besar kebijaksanaan perusahaan serta memimpin seluruh kegiatan perusahaan baik kedalam maupun keluar, sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan. Direktur Utama ini membawahi Sub bagian SDM dan Umum, Sisman dan Sisfo dan Audit intern.

b. Direktur

Direktur terdiri atas:

1) Direktur operasi

- a) Merumuskan strategi perusahaan dan menjalankan kebijakan yang ditetapkan
- b) Merencanakan kegiatan perusahaan untuk jangka pendek/panjang, mengawasi dan mengkoordinir kegiatan dalam bidang tehnik, termasuk pengelolaan keuangan, administrasi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c) Memelihara suasana kerja yang baik dalam seluruh organisasi dan berusaha mencapai taraf efisiensi dan administrasi yang makin baik.

2) Direktur keuangan

Bagian keuangan dikepalai oleh seorang Direktur Keuangan yang bertanggung jawab langsung pada pimpinan perusahaan. Direktur keuangan ini membawahi sub sub bagian pengadaan dan pergudangan, Akuntansi dan keuangan, kredit dan penagihan.

c. Bagian SDM / Personalia

Bertanggung jawab atas segala aspek urusan SDM dan Umum perusahaan (eksternal dan internal) dalam lingkup kebutuhan perusahaan (pusat) dan melayani permintaan kebutuhan seluruh bisnis yang ada bertanggung jawab kepada direktur utama.

d. Bagian Akuntansi dan Keuangan

Bertanggung jawab atas segala aspek urusan akuntansi dan keuangan perusahaan membuat laporan kinerja perusahaan atas seluruh bisnis yang ada bertanggung jawab pada direktur utama.

e. Bagian Pemeliharaan

Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pengaturan peralatan perusahaan sesuai kebutuhan kepada seluruh bisnis yang ada. Bertanggung jawab kepada direktur utama.

f. Bagian Sistem dan Informasi

Bertanggung jawab atas penyusunan system manajemen mutu seluruh fungsi dan proses bisnis yang ada serta menciptakan/ mengembangkan program untuk fungsi fungsi yang ada dalam membentuk penyusunan organisasi pada proses bisnis yang ada pertanggung jawab kepada Direktur Utama.

g. Bagian Audit Internal

Bertindak sebagai satuan pengawas intern dan internal audit serta mengawasi system/prosedur yang ada untuk dilaksanakan dengan konsisten . bertanggung jawab kepada Direktur utama

h. Bagian Kredit dan penagihan

Bertanggung jawab atas piutang perusahaan yang berkaitan dengan kredit dan penagihan untuk seluruh bisnis yang ada, bertanggung jawab pada direktur operasi.

i. Bagian JMI (jaminan mutu dan inovasi)

Bertanggung jawab atas perencanaan dan pengawasan standarisasi mutu produk pada seluruh bisnis yang ada, bertanggung jawab pada direktur operasi.

j. Bagian pengadaan dan pergudangan

Bertanggung jawab atas seluruh aspek sktivitas pengadaan dan pergudangan untuk semua bisnis yang ada , bertanggung jawab pada direktur operasi

k. Bagian pemasaran

Bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran untuk seluruh bisnisyang ada. Bertanggung jawab pada direktur operasi .

l. Bagian Keamanan dan Ketertiban

Untuk bagian ini memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab kepada perusahaan seperti :

- 1) Menjaga keamanan di perusahaan
- 2) Membuka, menutup, dan mengecek seluruh kantor di perusahaan
- 3) Membantu dalam melaksanakan segala macam administrasi sesuai dengan kebutuhan yang ada.

m. Kepala Bagian

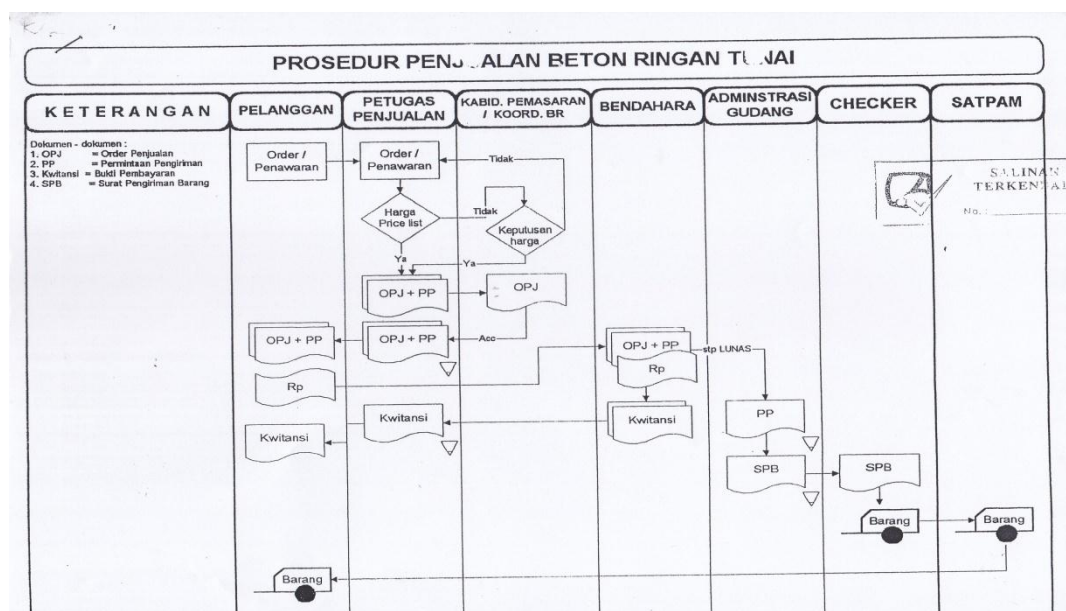
Kepala bagian ialah seseorang yang diangkat oleh direktur untuk memimpin bagian-bagian tertentu di perusahaan. Kepala bagian di VARIA USAHA BETON terdiri atas :

- 1) Ka. Plant beton siap pakai
- 2) Ka. Plant beton masonry
- 3) Ka. Plant beton pracetak
- 4) Ka. Plant jasa sewa produksi

Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional unit bisnis yang ditetapkan di area bisnis yang menjadi tanggung jawab.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Prosedur penjualan tunai (cash)

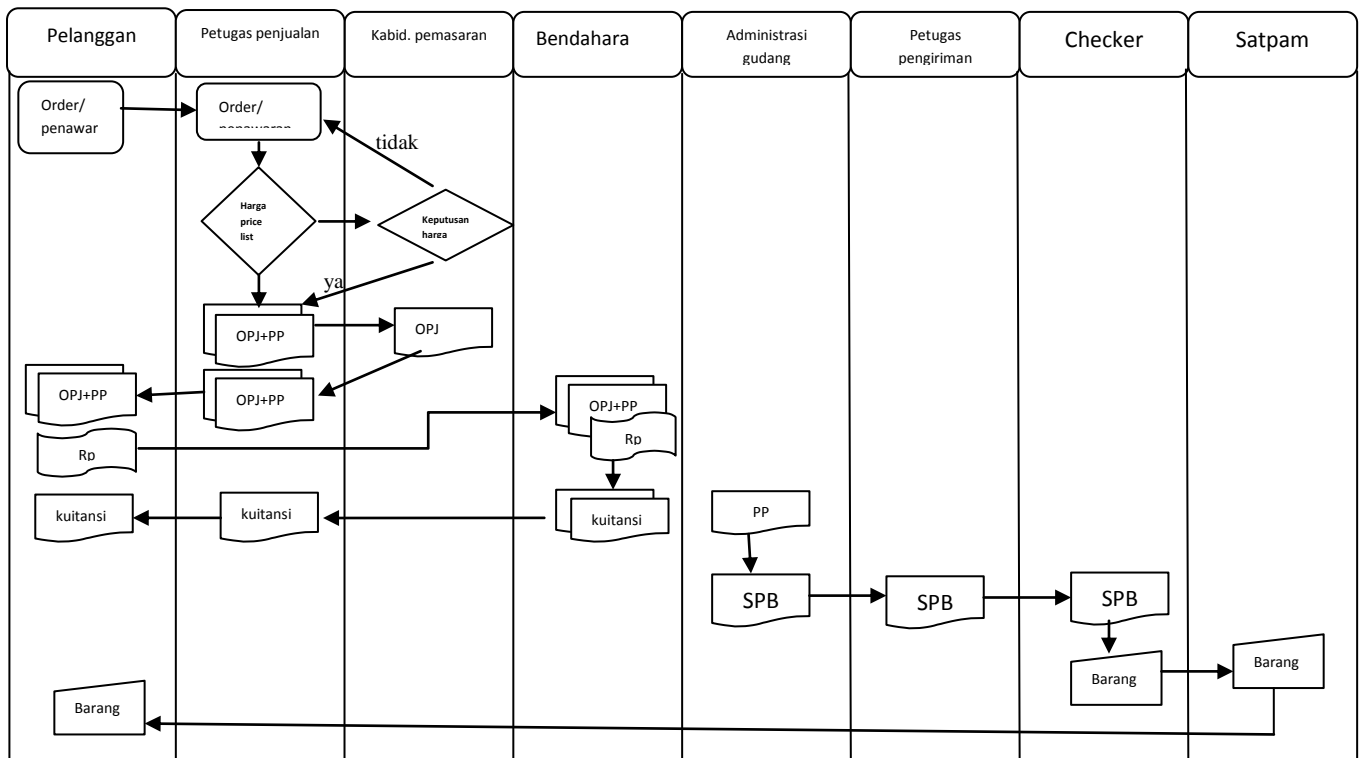


Sumber: PT. Varia Usaha Beton(Standart perusahaan)

Gambar 4.2
 PROSEDUR PENJUALAN TUNAI
 Menurut PT. Varia Usaha Beton

a. Transaksi penjualan Tunai secara perseorangan

Sistem penjualan dimana *customer* perseorangan langsung datang ke perusahaan, untuk melakukan pembelian barang dengan melakukan pembayaran harga barang dan ongkos kirim ke bagian penjualan dan menerima barang yang dibeli.



Sumber: Usulan Peneliti (2015)

Gambar 4.3
PROSEDUR PENJUALAN TUNAI SECARA PERSEORANGAN

Prosesnya :

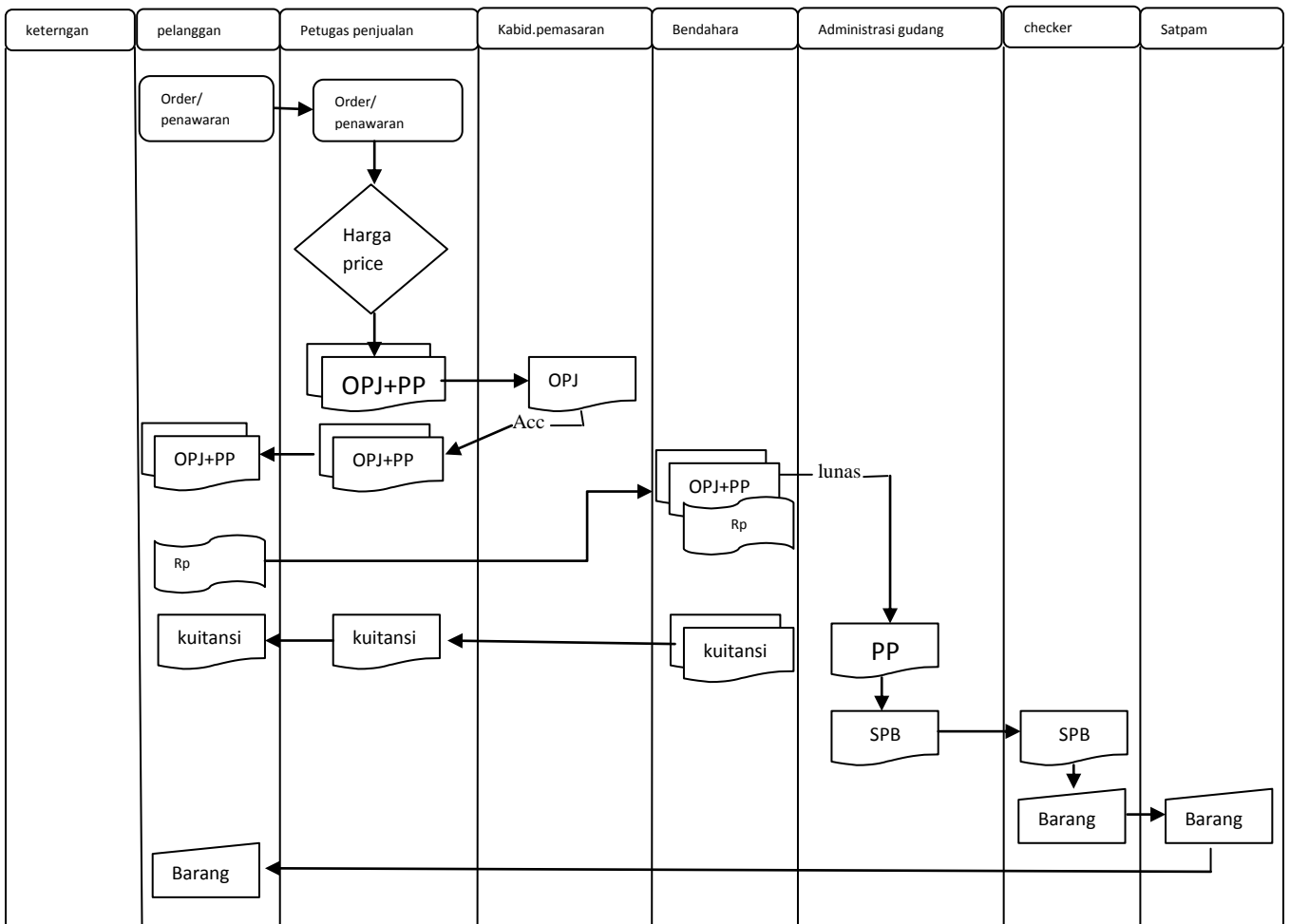
- 1) *Customer* perseorangan memesan barang atas dasar persediaan stok barang yang tersedia kepada bagian penjualan

- 2) Bagian penjualan melayani *customer* atas permintaan barang yang tersedia
- 3) Bagian penjualan membuat OPJ (order penjualan) dan PP (permintaan pengiriman) diberikan kepada *customer*, *customer* melakukan pembayaran atas permintaan barang kepada bagian penjualan dengan menerima kuitansi
- 4) *Customer* menerima surat perintah pengiriman barang yang akan diberikan kepada bagian gudang
- 5) Bagian gudang menerima surat permintaan pengiriman dari bagian penjualan dan diteruskan ke bagian pengiriman dan melakukan pengecekan barang permintaan *customer* dengan teliti
- 6) Bagian pengiriman menerima surat permintaan pengiriman yang telah distempel sah oleh bagian gudang
- 7) Barang permintaan *customer* yang telah siap dikirim, bagian pengiriman meminta surat pengiriman barang yang akan diberikan kepada satpam untuk surat jalan keluaranya kendaraan perusahaan.
- 8) *Customer* menerima barang atas permintaan yang dipesan

b. Transaksi penjualan tunai secara organisasi/perusahaan

Sistem penjualan dimana *customer* organisasi/perusahaan langsung datang ke perusahaan, untuk melakukan pembelian barang dengan melakukan pembayaran harga barang yang berbeda dengan *customer* perseorangan. Harga yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan

harga *customer* perseorangan, yang biasa disebut oleh perusahaan yaitu harga galangan. Pada *Customer* organisasi/perusahaan perusahaan tidak melakukan pengiriman barang, tetapi *customer* sendiri membawa kendaraan yang telah disediakan sendiri untuk memuat barang yang dibeli



Sumber: Usulan Peneliti (2015)

Gambar 4.4

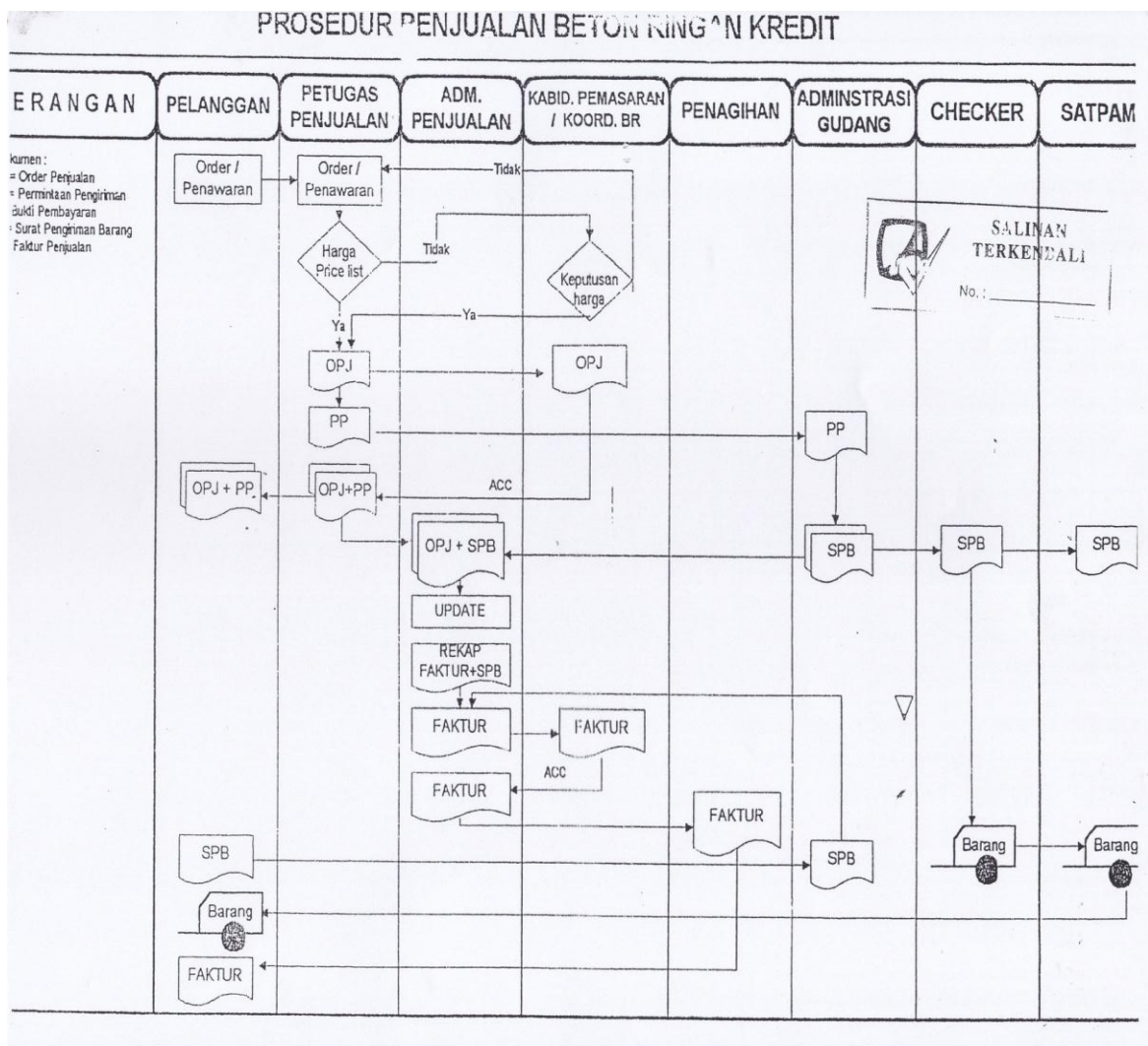
PROSEDUR PENJUALAN TUNAI SECARA ORGANISASI/PERUSAHAAN

Prosesnya :

- 1) *Customer* organisasi/perusahaan memesan barang atas dasar persediaan stok barang yang tersedia kepada bagian penjualan
- 2) Bagian penjualan melayani *customer* atas permintaan barang yang tersedia
- 3) Bagian penjualan membuat OPJ (order penjualan) dan PP (permintaan pengiriman) diberikan kepada *customer*, *customer* melakukan pembayaran atas permintaan barang kepada bagian penjualan dengan menerima kuitansi.
- 4) *Customer* menerima surat perintah pengiriman barang yang akan diberikan kepada bagian gudang
- 5) Bagian gudang menerima surat permintaan pengiriman dari bagian penjualan dengan menstempel dan mengecek barang yang siap dimuat dengan teliti
- 6) *Customer* meminta surat pengiriman barang yang akan di berikan kepada satpam untuk surat jalan keluaranya kendaraan perusahaan.
- 7) *Customer* menerima barang atas permintaan yang dipesan

2. Prosedur penjualan kredit (*credit*)

Sistem penjualan dimana customer melalui bagian pemasaran maupun langsung datang ke perusahaan, untuk melakukan pembelian barang dengan cara kredit.



Sumber: PT. Varia Usaha Beton (Standart perusahaan)

Gambar 4.5

PROSEDUR PENJUALAN KREDIT

Menurut PT. Varia Usaha Beton

Prosesnya :

- 1) *Customer* perseorangan maupun organisasi/perusahaan memesan barang atas dasar persediaan stok barang yang tersedia kepada bagian penjualan.

- 2) Bagian penjualan melayani *customer* atas permintaan barang yang tersedia
- 3) *Customer* melakukan penawaran harga pada bagian pemasaran
- 4) Bagian melakukan negoisasi dengan *customer* dan diambil keputusan harga atas kedua belah pihak
- 5) Bagian penjualan membuat OPJ (order penjualan) dan PP (permintaan pengiriman) diberikan kepada customer,
- 6) Bagian penjualan membuat surat perintah pengiriman barang yang akan diberikan kepada bagian gudang
- 7) Bagian gudang menerima surat permintaan pengiriman dari bagian penjualan dengan memberi stempel dan mengecek barang yang siap dimuat dengan teliti
- 8) Bagian pengiriman barang meminta surat pengiriman barang pada bagian penjualan yang akan di berikan kepada satpam untuk surat jalan keluaranya kendaraan perusahaan.
- 9) *Customer* menerima barang atas permintaan yang dipesan
- 10) *Customer* mempunyai kewajiban untuk melunasi pembayaran sebelum jatuh tempo

3. Hasil analisa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah *customer*

Berdasarkan rumusan dari bab-bab sebelumnya, terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Keenam faktor ini

akan diwakili oleh pertanyaan yang akan menggambarkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh pada peningkatan jumlah pelanggan.

a. Pelayanan permintaan penawaran harga

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 5 responden yang mengisi kuisioner merasa pelayanan dalam permintaan pelayanan harga dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan prosedur yang diberikan kepada pelanggan dengan baik sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas penjualan maupun pemasaran

b. Memberikan penjelasan atau saran-saran secara teknis

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa dari 5 responden dalam memberi penjelasan atau saran secara teknis kepada pelanggan cukup baik mampu memberikan informasi yang diinginkan oleh para pelanggan. Kemampuan ini sangat diperlukan sehingga proses penjualan dapat berjalan secara baik dan pelanggan yakin akan membeli produk yang ditawarkan. Namun masih ada responden yang cukup baik. Dapat diartikan bagian penjualan maupun pemasaran sudah baik dalam memberikan penjelasan ataupun saran secara teknis dan menguasai produk yang ditawarkan.

c. Mutu produk barang yang dikirim sesuai yang diinginkan secara kualitas maupun secara kuantitas

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa 5 responden

merasa puas dengan mutu produk barang yang dikirim sesuai yang diinginkan secara kualitas maupun secara kuantitas. Faktor ini yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan akan mutu produk PT. Varia Usaha Beton dapat bertahan dan pelanggan yakin akan tetap membeli produk yang ditawarkan oleh PT. Varia Usaha Beton ini. Dapat diartikan mutu produk barang yang dikirim sesuai yang diinginkan secara kualitas maupun kuantitas dengan baik kepada pelanggan.

- d. Dari segi komersil solusi yang diberikan untuk mempermudah memahami jatuh tempo pembayaran maupun keterlambatan pembayaran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diartikan bahwa dalam memberikan solusi dalam waktu jatuh tempo maupun keterlambatan secara baik, sehingga para pelanggan merasa apa yang diinginkan dapat diwujudkan dengan pemberian keringanan ataupun perpanjangan waktu yang telah berikan pelanggan dan atas kewenangan dari pimpinan.

- e. Pengiriman barang terkait dengan ketepatan waktu

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa 5 responden memiliki penilaian yang berbeda. Dari 2 responden merasa baik dalam pengiriman barang terkait dengan ketepatan waktu, dari 2 responden merasa cukup dan 1 responden merasa baik sekali. Dapat diartikan bahwa pengiriman barang terkait dengan ketepatan waktu sudah cukup baik pernyataan ini diperkuat dari 1 responden yang merasa puas akan kemampuan pengiriman barang terkait dengan ketepatan waktu. Ini merupakan salah satu kendala bagi PT. Varia Usaha Beton dalam

pengiriman barang dengan tepat waktu. Menurut hasil observasi terkadang adanya keterbatasan kendaraan untuk memuat barang dengan banyaknya permintaan barang secara bersamaan dalam waktu tertentu sehingga kurang tepat dalam pengiriman.

f. Kecepatan dalam menangani komplain

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa 5 responden memiliki penilaian yang berbeda. Dari 2 responden merasa baik dalam kecepatan menangani komplain pelanggan, dari 2 responden merasa cukup dan 1 responden merasa baik sekali dalam menangani komplain pelanggan dengan cepat. Dapat diartikan bahwa kecepatan dalam menangani komplain pelanggan sudah cukup baik pernyataan ini diperkuat dari 1 responden yang merasa puas akan kemampuan kecepatan dalam menangani komplain pelanggan. Terkadang jika bagian penjualan maupun pemasaran tidak bisa menangani sendiri atas komplain pelanggan akan meminta bantuan kepada atasan langsung dan akan di ambil keputusan nantinya.

4. Volume Penjualan PT. Varia Usaha Beton Plant BM cabang Gresik

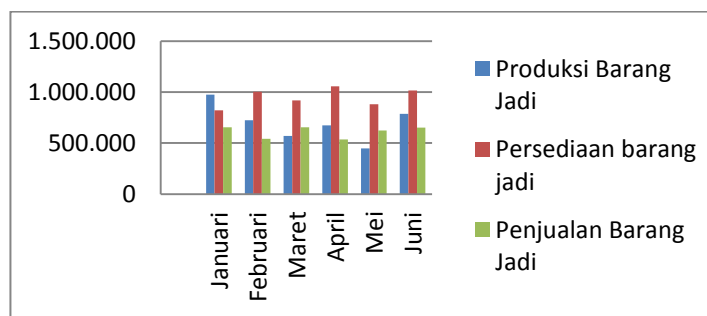
Hasil diagram menunjukkan bahwa pada penjualan barang jadi mengalami naik turunnyang tidak terlalu berlebih, dapat dikatakan kondisi penjualan barang jadi masih stabil. Pada produksi barang jadi melihat dari sisa persediaan barang jadi periode sebelumnya.

TABEL 4.1

VOLUME PENJUALAN PERIODE JANUARI – JUNI 2015(dalam unit)

Periode	Produksi Barang Jadi	Persediaan barang jadi	Penjualan Barang Jadi
Januari	974.575	822315	655.736
Februari	723.049	1.002.143,89	543.221
Maret	571.809	918.532	655.420
April	674.124	1.056.878	535.778
Mei	448.197	880.031	625.044
Juni	786.596	1.014.984	651.643

Sumber: Data Primer diolah (peneliti), 2015



Sumber: Data Primer diolah (peneliti), 2015

Gambar 4.6

DIAGRAM VOLUME PENJUALAN

5. Jumlah *customer* PT. Varia Usaha Beton Beton Plant BM cabang Gresik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada jumlah *customer* mengalami naik turun yang tidak terlalu berlebih, dapat dikatakan bahwa kondisi jumlah peningkatan *customer* masih stabil. Pada peningkatan jumlah *customer* ini ada faktor lain yang dapat mempengaruhinya yaitu musim. Pengaruh musim yang dimaksud yaitu banyaknya proyek ataupun konsumen yang ingin mendirikan sebuah bangunan, seperti mendekati hari raya banyak konsumen yang akan

merenovasi maupun mendirikan bangunan. Faktor utama peningkatan jumlah *customer* yaitu prosedur penjualan tunai maupun kredit.

Tabel 4.2
JUMLAH *CUSTOMER*

Periode	Jumlah customer
Maret	329
Mei	329
Januari	334
Febuari	354
April	451
Juni	481

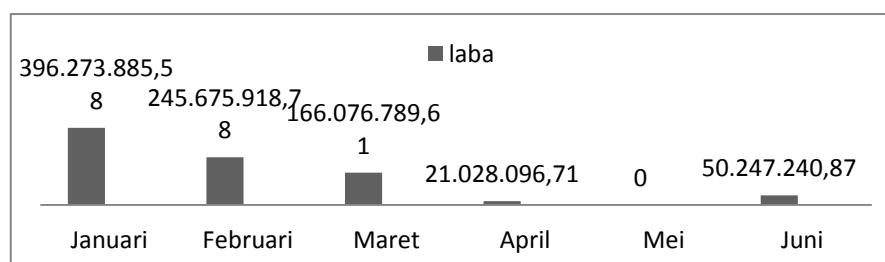
Sumber: Data Primer diolah (peneliti), 2015

6. Laporan hasil keuntungan usaha PT. Varia Usaha Beton Plant BM cabang Gresik

Tabel 4.3
LAPORAN HASIL KEUNTUNGAN USAHA

Periode	Laba/Rugi
Januari	396.273.885,58
Februari	245.675.918,78
Maret	166.076.789,61
April	21.028.096,71
Mei	(5.236,945,77)
Juni	50.247.240,87

Sumber: Data Primer diolah (peneliti), 2015



Sumber: Data Primer diolah (peneliti), 2015

Gambar 4.7
DIAGRAM HASIL KEUNTUNGAN USAHA

Hasil diagram diatas menunjukkan bahwa pada laporan laba/rugi periode januari-juni mengalami naik turun yang cukup berlebih, dapat dikatakan kondisi penjualan harus ditingkatkan. Pada bulan mei dapat dikatakan rugi disebabkan biaya produksinya lebih tinggi dari penjualan, tetapi yang dikatakan rugi disini persediaan barang jadinya masih banyak dan dapat diakumulasikan dengan periode bulan juni kedepannya sehingga dapat tumbuh laba lagi.

C. Pembahasan

1. Prosedur Penjualan

a. Penjualan Tunai

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik, prosedur penjualan tunai ini memudahkan *customer* perseorangan maupun *customer* organisasi/perusahaan. Dalam penjualan tunai terdapat 2 jenis yaitu perseorangan dan organisasi/perusahaan, pada prosedur organisasi lebih banyak dipilih oleh *customer* dengan alasan harga lebih rendah dan *customer* bisa melihat langsung barang yang akan diterima, sehingga tidak ada kesalah pahaman dan *customer* merasa puas dengan datang sendiri membeli barang ke PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik. Penjualan tunai dapat melalui bagian pemasaran, lewat bagian pemasaran bisa dengan negoisasi harga dengan

standart yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga *customer* tidak perlu datang langsung ke PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik melainkan akan didatangi oleh bagian pemasaran langsung dan *customer* sudah siap menerima barang yang dipesan dengan mudah.

b. Penjualan Kredit

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik, prosedur penjualan kredit cukup memudahkan *customer* dalam melakukan transaksi pembelian. Pada penjualan kredit terdapat syarat dan ketentuan dalam pembayaran yakni:

- 1) Pembayaran dilakukan mulai 30 hari setelah barang terkirim
- 2) Sisa kredit dibayarkan dalam jangka waktu 14 hari sejak tanggal faktur yang bersangkutan diterbitkan dengan memberikan jaminan
- 3) Jaminan yang diberikan berupa surat kuasa atas barang /BPKB Mobil yang masih berlaku/ asuransi selama masih masa pembiayaan/ cek atau bilyet giro mundur

Adapun persyaratan dan ketentuan lain dalam penjualan kredit yaitu:

- 1) Harga sudah termasuk PPN 10%
- 2) Harga adalah kondisi plant PT. VUB
- 3) Harga sewaktu waktu berubah bila ada kenaikan BBM, dan adanya kebijakan dibidang moneter dari pemerintah

- 4) Batas maksimal kredit secara akumulatif tidak boleh melebihi kredit sebesar 25% dari total rencana kebutuhan atau senilai jaminan diatas dihitung baik yang sudah jatuh tempo maupun yang belum jatuh tempo
- 5) Faktur kredit diterbitkan selama 7 hari kalender secara akumulatif berdasarkan surat jalan yang sudah ditandatangani bersama
- 6) Pembayaran yang diterima tanpa dibebani biaya atau potongan apapun
- 7) Dalam hal terjadi gagal bayar pada setiap faktur yang telah jatuh tempo, maka dikenakan denda atas jumlah yang tertunggak sebesar 0,05% untuk setiap hari, setelah jatuh tempo belum dilunasi tagihan beserta dengan dendanya dan menahan sisa jaminan yang tidak dicairkan
- 8) Pengiriman akan dikurangi sebagian atau keseluruhan apabila tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran diatas

2. Pengaruh Prosedur Penjualan Terhadap Peningkatan Jumlah *Customer*

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik, bahwa prosedur penjualan memiliki peranan yang positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah customer pada PT. Varia Usaha Beton cabang Gresik. Prosedur

merupakan proses yang dimana jasa diciptakan dan disampaikan kepada *customer* merupakan faktor utama di dalam bauran pemasaran karena para *customer* sering mempresepsikan penyampaian ataupun penjelasan sebagai bagian dari prosedur itu sendiri.

Prosedur penjualan memegang peranan yang sangat penting bagi keberadaan suatu perusahaan di dalam mengembangkan usaha. Sebab tanpa adanya metode penjualan yang baik maka secara otomatis proses pendistribusian penjualan tidak akan berjalan baik dan perusahaan akan mengalami penurunan.

Dapat diartikan prosedur penjualan, mencerminkan bagaimana semua prosedur dikoordinasikan untuk menjamin kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan pada *customer*. Dengan demikian, pemasaran juga harus lebih dilibatkan ketika design prosedur diciptakan karena pemasaran juga sering terlibat dan bertanggung jawab terhadap pengawasan kualitas pelayanan dan jumlah *customer*.