

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Proses

Proses merupakan tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan agar hasil pekerjaan tersebut dapat menggambarkan praktik-praktik baik yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut S. Handyaningrat (1988), proses terdiri dari serangkaian tahapan kegiatan mulai dari penetapan tujuan hingga pencapaian tujuan.

Menurut JS Badudu dan Sutan M Zain (1996), proses adalah alur suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan melalui tindakan, kerja dan tindakan.

1.2 Pengertian Administrasi

Menurut Siswandi (2017:1) hal ini menjelaskan: Administrasi berasal dari kata “ad” dan “ministro”, Ad yang berarti “kepada” dan “ministro” yang berarti “melayani”. Oleh karena itu, diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian kepada suatu mata pelajaran tertentu. Selain itu, kata administrate berasal dari bahasa Belanda yang artinya lebih sempit dan terbatas pada kegiatan administratif, yaitu kegiatan menyusun dan mencatat informasi secara sistematis dengan tujuan untuk mencatat hal-hal yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan pelaporan bagi pimpinan. adalah kegiatan menulis, mengirim dan menyimpan informasi dan juga melibatkan kegiatan administrasi perkantoran, yang hanya merupakan salah satu bidang kegiatan administrasi yang tepat.

Menurut Sondang (2008), administrasi adalah “seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih, berdasarkan rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Sowarno (2004), manajemen adalah “suatu proses pengorganisasian dan pengelolaan semua tindakan/kegiatan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan, yang disamakan dengan pengelompokan hal-hal kecil untuk suatu tujuan”.

Menurut Siagian (2003), “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama

antara dua orang atau lebih, menyadari alasan tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui serangkaian prosedur penataan dan pendokumentasian aspek penjualan”.

Dari beberapa definisi, menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kerjasama antara dua orang yang mempunyai tujuan yang sama. Manajemen adalah suatu proses kegiatan yang harus dikembangkan secara komprehensif dan berkesinambungan, manajemen sebagai cara untuk mencapai tujuan yang dapat berperan sangat penting bagi perusahaan.

Kegiatan administrasi bersifat administratif dan oleh karena itu sangat dibutuhkan di perusahaan penjualan dan administrasi untuk mendukung produktivitas tenaga kerja.

1.2.1 Fungsi Administrasi

Menurut Haryadi (2009), ada dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas seniman:

1. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan mengumpulkan dan mengumpulkan data dan informasi dengan tujuan memberikan informasi dan mempermudah perolehannya. Administrasi dalam pengertian yang lebih sempit ini lebih tepat disebut sebagai administrasi.
2. Manajemen dalam arti yang lebih luas adalah kegiatan kolaboratif, kolaboratif oleh sekelompok orang yang menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki faktor-faktor yaitu kerjasama, pembagian tugas yang terstruktur, tujuan yang ingin dicapai dan penggunaan sumber yang berbeda. Administrasi memiliki tugas-tugas tertentu yang harus di lakukan sendiri dan tugas-tugas itulah yang biasanya disebut sebagai fungsi-fungsi administrasi antara lain:

1. Planning

Menurut para ahli, pengertian administrasi perkantoran adalah bahwa administrasi adalah kegiatan perencanaan. Jadi fungsi manajemen yang pertama adalah fungsi perencanaan, dimana dalam perencanaan ini diperlukan pengumpulan dan pengelolaan data, yang kemudian disusun menjadi suatu rencana.

2. Organizing

Fungsi selanjutnya yang menurut para ahli menjadi pengertian dari manajemen perkantoran adalah pengorganisasian atau pengorganisasian. Fungsi pengorganisasian atau pengorganisasian adalah untuk mengatur dan membangun hubungan kerja antara satu pihak dengan pihak lain dengan tujuan yang sama hingga terwujudnya persatuan.

3. Directing

Directing atau pemberian bimbingan mempunyai fungsi yang berkaitan pengarahan, memberikan saran, dan meminta masukan untuk memperbaiki kegiatan yang dilakukan benar sesuai dengan yang telah di tetapkan.

4. Coordinating

Fungsi ini merupakan proses mengkoordinasikan kepentingan dan tujuan organisasi untuk melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

5. Reporting

Fungsi reporting adalah melaporkan perkembangan dan hasil kegiatan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Dengan adanya fungsi reporting menjadi mengetahui dan mendapatkan informasi yang di butuhkan.

6. Budgeting

Fungsi yang terakhir yaitu budgeting yang berfungsi untuk mengelola atau mengatur perencanaan anggaran dan keuangan yang digunakan.

1.2.2 Tujuan Administrasi

Menurut Sedermayati (2010), tujuan tersebut antara lain:

1. Merampingkan lalu lintas dan mendistribusikan informasi kepada semua pihak, baik internal maupun eksternal.
2. Perlindungan rahasia perusahaan atau organisasi.
3. Pengelolaan dan pemeliharaan dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna untuk kelancaran pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

1.2.3 Ruang Lingkup Administrasi

Ruang lingkup administrasi yang terdiri dari informasi maupun keterangan tentang peristiwa yang didapat oleh pengamat maupun pembaca, menurut Rahmat (2013):

a. Kumpulkan

Pengumpulan adalah kegiatan yang terjadi untuk memverifikasi atau mencari informasi yang tidak pernah ada, dan informasi ini tersedia setiap saat.

b. Buat catatan

Mencatat merupakan kegiatan yang berhubungan dengan informasi, kemudian menuliskan informasi tersebut, yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dengan mencatat Kembali kegiatan yang bersangkutan maka akan mempermudah pekerjaan yang akan di lakukan.

c. Manajemen

Manajemen adalah pelaksanaan berbagai kegiatan informasi, yang bertujuan untuk menyajikan informasi dalam bentuk yang berbeda dan berguna.

Bagian umum yang terdapat dalam ruang lingkup administrasi antara lain:

1. Menginput data kedalam sistem.
2. Mengagendakan dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar.
3. Mendistribusikan surat.

1.3 Pengertian Penjualan

Penjualan harus memiliki entitas dinamis yang memiliki keterkaitan yang teratur dan berusaha untuk satu tujuan yaitu definisi sistem. Jadi pengertian sistem penjualan adalah suatu kesatuan usaha pemindahan hak milik yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli agar memperoleh keuntungan atau laba.

Menurut Winardi (1982), penjualan adalah upaya terpadu untuk mengembangkan rencana strategis yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli dalam rangka mencapai penjualan yang menghasilkan keuntungan. Penjualan tersebut merupakan peralihan hak milik.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa barang dan jasa dipindahkan atau dialihkan yang diperlukan oleh orang-orang yang terlibat dalam penjualan, seperti: Eksekusi Perdagangan, Agen, Perwakilan Layanan dan Perwakilan Pemasaran.

Menurut Sofian Assauri (2002), menjual adalah kegiatan manusia yang bertujuan

memenuhi atau memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

1.4 Klasifikasi Transaksi Penjualan

Menurut Dr. Basu Swastha DH., M.B.A (2001:10) pada bukunya ada beberapa jenis transaksi pada penjualan penjualan, sebagai berikut:

- a. Penjualan Tunai adalah Merupakan proses transaksi penjualan yang memiliki sifat cash and carry secara umum transaksi tersebut dilakukan secara tunai dan selain itu transaksi tersebut dapat dibayar selama satu bulan, hal tersebut masih dianggap tunai atau kontan.
- b. Penjualan Kredit Merupakan proses transaksi penjualan yang diberikan tenggang waktu yang biasanya memiliki rata-rata diatas satu bulan.
- c. Penjualan Tender Transaksi ini merupakan proses penjualan yang dilakukan melalui aturan-aturan lelang ataupun tender, untuk menjadi bagian pemegang tender harus mengikuti aturan yang berlaku.
- d. Penjualan Ekspor Transaksi penjualan ini dilakukan dengan melakukan pembelian barang dari luar negeri, pihak tersebut mengimport barang kedalam negeri sesuai dengan pemesanan.
- e. Penjualan Konsinyasi adalah Transaksi penjualan ini dilaksanakan dengan proses secara titipan kepada para pembeli, yang melakukan penitipan tersebut dapat dikatakan sebagai penjual.
- f. Transaksi penjualan ini dilakukan tidak langsung ke pembeli tetapi melalui beberapa grosir atau penjualan dapat dilakukan dengan eceran.

1.5 Sistem-sistem Penjualan

Setiap masing-masing perusahaan memiliki perbedaan ataupun pembeda dalam sebuah sistem penjualan. Sistem Penjualan menurut Basu Swastha (1998:124) yaitu:

1. Penjualan Langsung

Penjualan langsung adalah proses transaksi dimana setiap penjual bertemu dan berinteraksi secara langsung, bertemu atau berhadapan secara tatap muka dengan pembeli. Pada Proses ini pembeli dapat langsung memberikan atau menanyakan keinginannya kepada penjual, serta pembeli dan penjualan dapat

melakukan tawar menawar untuk menjalin kesepakatan. Jenis penjualan langsung dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

a. Penjualan Melalui Toko

Pada Penjualan melalui toko proses sering dilakukan untuk penjualan eceran atau penjualan secara satuan.

b. Penjualan Di luar Toko

Pada Penjualan diluar toko dapat dilaksanakan oleh wiraniaga dari sebuah perusahaan, dilakukan oleh para penjaja keliling atau pedagang kaki lima yang menawarkan barang dagangannya.

2. Penjualan Tidak Langsung

Penjualan tidak langsung yaitu penjualan dimana penjual tidak secara langsung bertemu tatap muka atau berhadapan langsung dengan pembeli. Dalam penjualan tidak langsung transaksi jual beli dapat dilakukan dengan cara, Sebagai berikut:

a. Penjualan melalui surat / pos

Penjualan melalui surat terjadi jika:

1. Pembeli atau konsumen memiliki ketertarikan untuk membeli sebuah produk yang terdapat pada sebuah iklan atau katalog yang ada.
2. Pembeli atau konsumen mengisi formulir order atau pesanan yang di berikan oleh penjual, isi dari katalog tersebut terdiri dari jenis produk dan harga yang ditawarkan dengan lengkap yang sudah tercantum dengan lengkap. Bentuk Katalog sangat bervariasi seperti buku kecil, folder, daftar yang dimuat dalam surat kabar.

b. Penjualan melalui telephone

Proses penjualan dengan melalui telepon bertujuan untuk agar barang yang dipesan oleh konsumen dapat langsung diterima, sehingga prosesnya sangat cepat.

c. Penjualan melalui mesin otomatis

Model penjualan dengan menggunakan mesin otomatis atau *automatic machine* masih belum banyak di Indonesia. Karena dengan menggunakan model penjualan seperti ini dibutuhkan teknologi terbaru dan canggih serta membutuhkan investasi ataupun biaya yang sangat banyak dalam implementasinya.

1.6 Tahapan-tahapan Penjualan

Salah satu bagian dalam sebuah penjualan adalah proses penjualan dilakukan dengan bertemu langsung dengan pembeli ataupun bertatap muka. Hal tersebut berdasarkan Basu Swastha (1998 :21) tahap-tahap yang dapat dilakukan oleh pihak penjual meliputi:

a. Persiapan Sebelum Penjualan

Tahap awal yang dilakukan dalam proses transaksi penjualan tata muka adalah membuat persiapan sebelum melakukan transaksi penjualan. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mempersiapkan para penjual dengan memberikan gambaran mengenai barang yang akan dijual, gambaran pasar yang akan dituju serta teknik penjualan yang akan dijalankan untuk menganalisis gambaran pada pasar yang dituju.

b. Penentuan Lokasi Pembeli

Memiliki data pembeli tentunya sangat membantu para penjual. Para penjual dapat menganalisis sifat dan karakter dari masing-masing calon pembeli sehingga dapat menentukan segmentasi pasar sesuai dengan produk yang akan dibeli. Masuk didalamnya adalah Faktor lokasi ataupun area sebagai tempat kunjungan penjual. Sehingga pada tahap ini penjual sudah menentukan lokasi pasar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Sehingga dari data tersebut dapat dibuatkan list setiap orang atau setiap perusahaan yang merupakan pembeli dan memiliki potensi terhadap barang yang akan ditawarkan.

c. Pendekatan Pendahuluan

Pada bagian ini merupakan tahap yang harus dilakukan sebelum melakukan penjualan, tahap ini merupakan tahap yang harus dipelajari mengenai masalah-masalah yang akan timbul dari pembeli individu ataupun dari perusahaan yang diajukan sebagai pembeli. Serta penjual harus memiliki pengetahuan mengenai produk serta merk apa yang pembeli gunakan. Hal tersebut menjadi penting untuk mengumpulkan informasi yang banyak untuk studi banding penawaran produk kepada pembeli.

d. Melakukan Penjualan

Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha untuk memikat perhatian calon konsumen, kemudian mencari daya tarik atau minat pembeli. Jika pembeli

berkeinginan untuk membeli, maka penjual tinggal menawarkan produk penjualannya.

Terjadinya proses penjualan berasal dari adanya usaha untuk dapat memberikan sebuah perhatian terhadap konsumen, serta mempelajari dan mencari apa minat dan keinginan para konsumen. Jika konsumen tersebut ingin melakukan pembelian maka penjual akan memberikan penawaran barang yang akan dijualnya.

e. Pelayanan Penjualan

Proses atau tahap akhir dari penjualan tidak sampai saat barang pesanan pembeli telah sesuai dan terpenuhi. Tetapi penjual harus memberikan layanan setelah hal tersebut. biasanya kegiatan tersebut dilakukan oleh para penjual industri seperti barang-barang yang dikonsumsi yang dapat tahan lama, seperti televisi, handphone dan lainnya. Pelayanan yang dapat dilakukan oleh penjual setelah melakukan proses penjualan sebagai berikut:

1. Pemberian Garansi
2. Pemberian Jasa Reparasi
3. Pengantaran atau delivery secara gratis.

Dan pada tahap ini juga penjual harus mampu memberikan pelayanan untuk mengatasi jenis-jenis keluhan atau hasil review yang kurang baik dari pembeli atau konsumen.