

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Sistem**

Dalam era globalisasi ini peran sistem dalam kegiatan suatu perusahaan saat ini sangatlah penting. Hal ini dikarenakan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat telah menuntut setiap perusahaan memiliki sistem untuk ikut bersaing di dunia usaha yang semakin ketat ini. Untuk dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan dibutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan sebuah gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan.

Sehubungan dengan istilah sistem, ada beberapa pengertian. Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama antara satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama (Anastasya dan Lilis, 2011). Sistem dapat juga diartikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi (Kenneth dan Jane, 2014). Jadi, dari beberapa pengertian di atas, dapat diartikan bahwa sistem merupakan serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk menghasilkan suatu informasi yang penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan ingin dicapai sebelumnya.

## **2.2 Standard Operating Procedure (SOP)**

### **2.2.1 Definisi SOP**

Sudah bukan rahasia umum persaingan di dunia usaha sekarang ini semakin ketat. Bagi para pengelola ataupun penanggung jawab perusahaan, hal ini tentu tidak boleh dipandang sebelah mata. Secara umum harus disadari sepenuhnya bahwa mereka wajib berusaha dan mengoperasikan perusahaan dengan maksimal di setiap unit-unit kerjanya. Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan di setiap unit-unit kerjanya, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan. Dengan penerapan SOP, efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional. Dampaknya, perusahaan akan jauh lebih mampu bersaing bila dibandingkan dengan perusahaan lain. Terlebih lagi bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan yang tidak menerapkan SOP secara maksimal dan bahkan tidak mempunyai SOP dalam jajaran organisasinya.

SOP adalah suatu perangkat yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja pada unit kerja tertentu yang bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, dan dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut *Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP. Dokumen tertulis ini selanjutnya digunakan sebagai pedoman dalam pengoperasian unit kerja tersebut (Budihardjo, 2014).

### **2.2.2 Peranan Strategis SOP bagi Perusahaan**

Dalam suatu perusahaan, adanya efisiensi sangat diharapkan demi kemajuan perusahaan. Paling tidak adalah dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan lebih cepatnya suatu pekerjaan diselesaikan, berarti akan lebih banyak volume pekerjaan yang dapat dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Berikutnya lagi dalam hal kualitas pekerjaan, baik yang terkait dalam pelayanan maupun terkait produk yang dihasilkan dari suatu proses produksi. Efisiensi dari kedua hal tersebut di atas, secara langsung akan berdampak pada biaya operasional yang semakin efisien, yang tentu saja merupakan harapan semua perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya.

Mengingat harapan perusahaan sebagaimana disebutkan di atas, penerapan SOP dalam setiap unit kerja perusahaan memiliki peran strategis yang sangat unggul. Hal tersebut akan menyebabkan kenaikan tingkat efisiensi pada setiap proses kerja dalam setiap unit kerja perusahaan. Apalagi apabila semua unit kerja dalam perusahaan atau organisasi sepakat untuk disiplin atau konsisten dalam menerapkan SOP sesuai kepentingan dan kebutuhan pada unit kerja masing-masing, dapat dipastikan bahwa efisiensi akan dapat tercapai secara menyeluruh dalam proses tersebut. Itulah sebabnya penerapan SOP sangat direkomendasikan karena memiliki peran yang sangat strategis bagi perusahaan ataupun organisasi lainnya.

### 2.2.3 Fungsi SOP

SOP menjelaskan secara detail proses kerja yang berlangsung secara rutin yang harus diterapkan atau diikuti dalam suatu perusahaan. Penerapan SOP akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas *control* dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap mematuhi peraturan pemerintah. Jika dalam perancangan pembuatan SOP terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, agar fungsi SOP dapat berjalan dengan baik, SOP harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan informasi yang terdapat dalam SOP, dan dalam penerapan SOP dibutuhkan adanya kesadaran dan konsistensi di setiap bagian unit-unit kerjanya. Adapun fungsi SOP antara lain sebagai berikut:

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### 2.2.4 Macam-macam SOP

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pada umumnya terdiri atas beberapa sistem. Selanjutnya, setiap sistem akan terdiri dari beberapa subsistem, sesuai kebutuhan operasional organisasinya. Sistem ataupun sub-sistem dalam

setiap perusahaan ini berfungsi sebagai pendukung bagi jalannya operasional perusahaan, dalam upaya mencapai tujuan perusahaan sesuai dalam bidang masing masing. Adapun beberapa sistem yang ada di dalam perusahaan antara lain:

- a. Sistem produksi
- b. Sistem perencanaan
- c. Sistem pengadaan
- d. Sistem keuangan
- e. Sistem penjualan
- f. Sistem kendali mutu
- g. Sistem kendali SDM
- h. Sistem pergudangan

#### **(1) Sistem Produksi**

Sistem produksi merupakan suatu sistem yang digunakan atau diaplikasikan dalam melaksanakan proses produksi oleh unit kerja bagian produksi pada perusahaan. Sebagai contoh kasus disini adalah PT Budiman, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan mebel atau *furniture*. Pada perusahaan tersebut terdapat beberapa prosedur kerja antara lain sebagai berikut:

- a. Proses perencanaan produksi mebel
- b. Prosedur permintaan bahan baku
- c. Prosedur kendali mutu penerimaan bahan baku
- d. Prosedur perencanaan proses produksi

- e. Prosedur kendali mutu proses produksi
- f. Prosedur penyerahan barang jadi

## **(2) Sistem Penjualan**

Sistem penjualan merupakan suatu sistem atau prosedur yang diaplikasikan dalam proses penjualan. Sebagaimana diketahui, tugas pokok dari unit kerja bagian penjualan adalah menjual atau memasarkan semua produk-produk hasil kerja dari unit kerja pada bagian produksi. Sistem penjualan umumnya terdiri dari beberapa prosedur. Secara keseluruhan, sistem dan prosedur memiliki peran penting dalam menunjang tugas-tugas operasional unit kerja bagian penjualan. Beberapa prosedur yang menjadi bagian dari sistem penjualan antara lain:

- a. Prosedur promosi
- b. Prosedur mengikuti pameran
- c. Prosedur pelayanan pelanggan saat transaksi penjualan
- d. Prosedur negosiasi
- e. Prosedur peningkatan kepuasan pelanggan
- f. Prosedur pengiriman barang

## **(3) Sistem Keuangan**

Sistem keuangan merupakan suatu sistem atau prosedur yang diaplikasikan dalam tugas-tugas yang dijalankan oleh unit kerja pada bagian keuangan. Perlu diketahui sebelumnya tugas dari unit kerja ini antara lain adalah mengelola uang masuk dan uang keluar dalam kaitannya dengan operasional perusahaan. Guna menopang semua tugas unit kerja

bagian keuangan, sistem ini terdiri dari beberapa prosedur kerja didalamnya antara lain:

- a. Prosedur pengajuan kas kecil
- b. Prosedur pengajuan kas besar
- c. Prosedur pembayaran pajak
- d. Prosedur penagihan piutang
- e. Prosedur pengajuan pinjaman

Ketiga sistem di atas, yaitu sistem produksi, sistem penjualan, sistem keuangan merupakan beberapa contoh sistem atau prosedur yang dijalankan dalam perusahaan agar pada setiap unit kerja atau departemen dalam perusahaan itu dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan tertata dan maksimal.

#### **2.2.5 Flowchart**

Dalam menyusun suatu SOP, perusahaan tentunya harus betul-betul memperhatikan kemudahan dan kejelasan suatu SOP untuk dipahami. Salah satu cara untuk mempermudah SOP untuk dipahami adalah penggunaan *flowchart* atau bagan alir dokumen dalam penyusunan SOP. *Flowchart* merupakan penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Biasanya mempermudah penyelesaian masalah yang khususnya perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut (Indrajani, 2011). Dalam SOP, *flowchart* juga berguna untuk memberikan penjelasan bagi manajemen dan pihak yang memerlukan gambaran dari suatu sistem yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau instansi. Dalam *flowchart* terdapat berbagai simbol yang menggambarkan

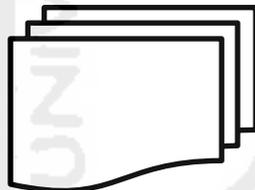
suatu sistem tersebut. Simbol-simbol tersebut mempunyai penjelasan dan arti yang berbeda beda. Berikut adalah simbol-simbol dalam *flowchart* beserta penjelasan dari simbol tersebut:

a. Dokumen



Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen yang merupakan formulir yang digunakan untuk merekam data terjadinya suatu transaksi. Nama dokumen dicantumkan di tengah simbol.

b. Berbagai Dokumen



Simbol ini digunakan untuk mencantumkan menggambarkan berbagai jenis dokumen yang digabungkan bersama didalam satu paket. Nama dokumen dicantumkan di dalam masing-masing simbol dan nomer lembar dokumen dicantumkan disudut kanan dokumen yang bersangkutan.

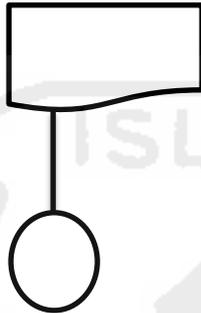
c. Catatan



Simbol ini digunakan untuk menggambarkan catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat data yang direkam sebelumnya didalam dokumen atau

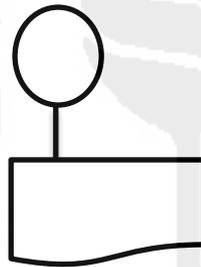
formulir. Nama catatan akuntansi dicantumkan didalam simbol ini: Jurnal buku pembantu dan buku besar.

d. Akhir Arus



Simbol ini mengarahkan pembaca pada simbol penghubung halaman yang bernomor sama seperti yang tercantum di dalam simbol tersebut.

e. Awal Arus



Simbol awal arus dokumen yang berasal dari simbol penghubung halaman yang sama yang bernomor seperti yang tercantum di dalam simbol tersebut.

f. Kegiatan Manual



Simbol ini digunakan untuk menggambarkan kegiatan manual seperti:

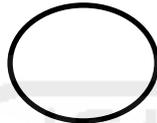
Menerima order dari pembeli mengisi formulir membandingkan dan memeriksa, uraian singkat kegiatan manual dicantumkan didalam simbol.

## g. Terminal



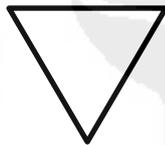
Simbol ini untuk menggambarkan awal bagian dan akhir suatu sistem akuntansi.

## h. Penghubung Halaman yang Sama



Dengan nomor tercatat pada simbol penghubung pada halaman yang sama dapat diketahui aliran dokumen dalam sistem akuntansi yang digambarkan dalam bagian alir.

## i. Arsip Sementara



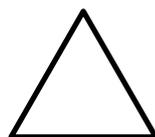
Simbol ini berguna untuk menggambarkan tempat penyimpanan dokumen yang setiap saat dapat diambil untuk keperluan pengolahan lebih lanjut, urutan persiapan menggunakan simbol sebagai berikut:

A = Menurut abjad

N = Menurut nomer urut

T = Kronologis menurut tanggal

## j. Arsip Permanen



Simbol ini berguna untuk menggambarkan tempat penyimpanan dokumen yang tidak akan diproses lagi dalam sistem akuntansi yang bersangkutan.

## **2.3 Penjualan**

### **2.3.1 Definisi Penjualan**

Keberhasilan suatu perusahaan pada umumnya dinilai berhasil dilihat dari kemampuannya dalam memperoleh laba. Dengan laba yang diperoleh, perusahaan akan dapat mengembangkan berbagai kegiatan, meningkatkan jumlah aktiva dan modal serta dapat mengembangkan dan memperluas bidang usahanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan, semakin besar volume penjualan semakin besar pula laba yang akan diperoleh perusahaan.

Perusahaan pada umumnya mempunyai tiga tujuan dalam penjualan, yaitu mencapai volume penjualan, mendapatkan laba tertentu, dan menunjukkan pertumbuhan perusahaan. Menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan (Swastha, 2014). Jadi, dengan adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang dan jasa antara penjual dan pembeli. Penjualan merupakan fungsi yang paling penting dalam pemasaran, karena menjadi tulang punggung kegiatan untuk mencapai pasar yang dituju. Fungsi penjualan juga merupakan sumber pendapatan yang diperlukan untuk menutup ongkos-ongkos atau biaya-biaya dengan harapan dapat memperoleh laba. Jadi peranan penjualan sangatlah penting di dalam perusahaan dan merupakan suatu kegiatan yang utama di dalam suatu perusahaan.

### 2.3.2 Faktor-Faktor Penjualan

Kegiatan dalam perusahaan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor penjualan diantaranya adalah:

#### (1) Kondisi dan kemampuan penjual

Transaksi jual beli atau pemindahan hak milik secara komersial atas barang dan jasa yang prinsipnya melibatkan dua pihak, yaitu penjual sebagai pihak pertama dan pembeli sebagai pihak kedua. Penjual harus dapat meyakinkan kepada pembelinya agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan. Untuk maksud tersebut penjual harus memahami beberapa masalah penting yang sangat berkaitan, yaitu:

- a. Harga Pokok
- b. Jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan
- c. Syarat penjualan, seperti pembayaran, pengantaran, pelayanan sesudah penjualan dan sebagiannya.

#### (2) Kondisi Pasar

Pasar sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran dalam penjualan dapat pula mempengaruhi kegiatan penjualan.

- a. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjualan, pasar pemerintah atau kah pasar internasional
- b. Kelompok pembeli atau segmen pasar
- c. Daya beli
- d. Frekuensi pembeli
- e. Keinginan dan kebutuhan

### **(3) Modal**

Perusahaan akan lebih sulit untuk menjual barang-barang apabila barang yang dijual tersebut belum dikenal atau bisa juga karena pembeli jauh dari penjual. Dalam keadaan seperti itu, perusahaan harus memperkenalkan terlebih dahulu barang kepada pembeli, untuk maksud tersebut diperlukan adanya sarana seperti alat transportasi, tempat peragaan baik di dalam perusahaan atau diluar perusahaan usaha promosi dan lain sebagainya. Semua ini dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal yang diperlukan.

### **(4) Kondisi Organisasi Perusahaan**

Pada perusahaan besar biasanya masalah penjualan ditangani oleh bagian tersendiri, yaitu oleh bagian penjualan yang dipegang oleh orang-orang tertentu atau ahli bidang penjualan. Berbeda dengan perusahaan berkembang dimana masalah penjualan ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi-fungsi lain. Hal ini disebabkan karena jumlah tenaga kerja lebih sedikit, sistem organisasinya lebih sederhana, masalah-masalah yang dihadapi, serta sarana yang dimiliki perusahaan tidak sekompleks perusahaan besar. Biasanya masalah-masalah dan persoalan-persoalan penjualan yang timbul akan ditangani dan diselesaikan oleh pimpinan perusahaan dan tidak diberikan kepada orang lain.

### **(5) Faktor-Faktor Lain**

Faktor lain seperti iklan, peragaan, pemberian hadiah sering mempengaruhi penjualan. Pelaksanaannya memerlukan sejumlah dana

yang tidak sedikit jumlahnya. Bagi perusahaan yang memiliki modal besar dan kuat, kegiatan seperti ini dapat secara rutin dilaksanakan.

### 2.3.3 Jenis-Jenis Penjualan

Terdapat beberapa jenis penjualan yang biasa dikenal dalam masyarakat diantaranya adalah:

- a. *Trade Selling*
- b. *Missionary Selling*
- c. *Technical Selling*
- d. *New Business Selling*
- e. *Responsive Selling*

Adapun penjelasan dari klasifikasi di atas antara lain (Cahyadi, 2014):

#### (1) *Trade Selling*

Penjualan yang terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distribusi produk mereka. Hal ini melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan dan produk baru, jadi titik beratnya adalah para penjualan melalui penyalur bukan pada penjualan ke pembeli akhir.

#### (2) *Missionary Selling*

Penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang dari penyalur perusahaan.

**(3) *Technical Selling***

Berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasihat kepada pembeli akhir dari barang dan jasa.

**(4) *New Business Selling***

Berusaha membuka transaksi baru dengan membuat calon pembeli menjadi pembeli seperti halnya yang dilakukan perusahaan asuransi.

**(5) *Responsive Selling***

Setiap tenaga penjual diharapkan dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli melalui *route driving and retaining*. Jenis penjualan ini tidak akan menciptakan penjualan yang besar, namun terjalin hubungan pelanggan yang baik yang menjurus pada pembelian ulang.

**2.3.4 Unit Organisasi Penjualan**

Sistem penjualan melibatkan beberapa bagian dalam perusahaan. Hal tersebut dimaksudkan agar penjualan yang terjadi dapat diawasi dengan baik. Bagian-bagian yang terkait dalam sistem penjualan adalah bagian pesanan penjualan, bagian kredit, bagian gudang, bagian pengiriman. Fungsi-fungsi dari tiap bagian itu adalah sebagai berikut:

**(1) Bagian Pesanan Penjualan**

Bagian pesanan penjualan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Mengawasi semua pesanan yang diterima

- b. Memeriksa surat pesanan yang diterima dari langganan / *salesman* dan melengkapi semua informasi yang kurang berhubungan dengan spesifikasi produk dan tanggal pengiriman
- c. Meminta persetujuan penjualan kredit dari bagian kredit
- d. Menentukan tanggal pengiriman
- e. Membuat surat perintah pengiriman dan tembusannya
- f. Membuat catatan mengenai pesan-pesan yang diterima dan mengikuti pengirimannya sehingga dapat diketahui pesanan-pesanan mana yang belum dipenuhi
- g. Mengadakan hubungan dengan pembeli mengenai barang-barang yang dikembalikan oleh pembeli, membuat catatan dan mengeluarkan bukti memorial untuk bagian piutang

### **(2) Bagian Kredit**

Bertanggung jawab terhadap setiap pengiriman barang untuk memenuhi pesanan pembelian yang syaratnya kredit, harus mendapatkan persetujuan dari bagian kredit.

### **(3) Bagian Gudang**

Bertanggung jawab untuk menyimpan barang dan menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan, serta menyerahkan barang ke fungsi pengiriman.

### **(4) Bagian Pengiriman**

Bertanggung jawab untuk mengirim barang-barang atas pesanan yang telah diterima dari bagian pesanan penjualan sebelumnya.