

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA**

#### **A. Prosedur**

##### **a. Pengertian Prosedur**

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “*procedure*” yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam kamus manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan.

Menurut MC Maryati (2008:43) Prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling berkaitan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja. Dalam sebuah prosedur terdapat langkah-langkah yang saling berkaitan satu sama lain, langkah-langkah ini akan menjadi petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan pada suatu pekerjaan. Di dalam perusahaan tentunya akan membutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja yang terdiri dari tahapan-tahapan suatu pekerjaan, karena hal ini dapat menunjang tercapainya efisiensi perusahaan dengan baik.

Menurut A.S Moenir (1982:110), “Prosedur adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan pencapaian tujuan akhir.” Di dalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan, tahapan yang bagaimana yang nantinya dapat membantu kita dalam mencapai tujuan akhir.

Menurut Ida Nuraida (2008:35), “Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana

melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Mulyadi (2008: 5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang –ulang. Sedangkan menurut Azhar (2000: 195) juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur merupakan tata cara bagaimana setiap tugas dilakukan atau langkah-langkah pemrosesan kegiatan, berhubungan atau terlibat dengan bagian apa, dan juga kegiatan tersebut dilakukan dan oleh bagian apa saja. Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melaksanakan suatu kegiatan.

#### **b. Karakteristik Prosedur**

Menurut Ibid (Rasto,2015:53) prosedur yang baik dan direncanakan harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

##### 1) Efisien

Prosedur dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya, dan peralatan yang minimum. Nilai output lebih besar daripada input.

##### 2) Efektif

Prosedur dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.

##### 3) Sederhana

Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.

4) Konsisten

Prosedur harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.

5) Fleksibel

Prosedur harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku sehingga tidak menerima ide-ide inovatif. Prosedur harus cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur harus fleksibel jika dihadapkan pada masalah yang luar biasa.

6) Diterima

Prosedur harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

**c. Ciri-Ciri Prosedur**

Ada beberapa ciri-ciri prosedur diantaranya sebagai berikut :

- 1) Terdapat tujuan dari melakukan kegiatan atau tahap-tahap prosedur.
- 2) Terdapat bahan yang dibutuhkan jika prosedur itu memiliki tujuan untuk dapat membuat sebuah produk atau untuk melaksanakan kegiatan.
- 3) Terdapat pengurutan langkah yang detail atau *step by step* dalam setiap proses pengerjaannya.
- 4) Terdapat aturan batas yang jelas dan pasti dari setiap pengurutan langkah atau step yang harus ditaati.

**d. Manfaat Prosedur**

Manfaat Prosedur Menurut Ida Nuraida dalam buku manajemen administrasi perkantoran (edisi revisi,2014:44-46), manfaat dari prosedur antara lain:

**1. Planning – Controlling**

- a. Mempermudah pencapaian tujuan.

- b. Merencanakan dengan seksama tentang besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan, apakah pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai dengan prosedur atau belum. Apabila belum, perlu diketahui penyebabnya sebagai bahan masukan untuk mempertimbangkan apakah perlu dilakukan tindakan koreksi terhadap pelaksanaan atau revisi terhadap prosedur. Dengan adanya prosedur yang telah dibekukan, kita dapat menyampaikan proses umpan balik yang konstruktif.

## **2. Organizing**

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan, mengenai hal-hal berikut :
  - i. Tanggungjawab setiap prosedur pada masing-masing bagian, terutama sekali pada saat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain. Misalnya, bagian yang terlibat dalam inventarisasi barang-barang kantor suatu perusahaan adalah bagian sarana dan prasarana serta bagian keuangan.
  - ii. Proses penyelesaian suatu pekerjaan.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen-dokumen kantor yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih lancar dan baik, serta menciptakan konsistensi kerja.

## **3. Staffing-leading**

- a. Membantu atasan dalam memberikan pelatihan atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi pegawai baru. Sementara bagi pegawai lama, pelatihan juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi yang baru atau

mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali sehingga dapat terbiasa dengan prosedur-prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan yang rutin di kantor, yang berisi tentang cara kerja dan kaitannya dengan tugas lain.

- b. Atasan perlu mengadakan penyuluhan bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebabnya harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

#### **4. Coordination**

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur-prosedur yang rutin dan prosedur-prosedur yang independen.

### **B. Pengiriman**

#### **1. Pengertian Pengiriman**

Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Bagian penjualan adalah orang yang melaksanakan kegiatan pemasaran. Delivery bertugas menghubungkan antara kegiatan pemasaran dan konsumen.

Menurut Mikael (2016) kegiatan pengiriman secara tidak langsung secara aktual sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, dari kebanyakan pihak perusahaan sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman

itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat dengan cepat dirasakan dampaknya oleh konsumen selaku target pasar dari produsen itu sendiri.

## **2. Tujuan Pengiriman**

Dalam dunia bisnis pengiriman adalah hal yang sangat penting. Mengirim barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu adalah bagian dari jalannya suatu bisnis. Tidak semua jenis bisnis mengatur sendiri urusan pengiriman barangnya. Hal ini disebabkan ada biaya dalam proses pengiriman dalam suatu divisi.

Pada PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri telah memiliki sebuah divisi yang bertugas dalam melakukan pendistribusian barang dagangan kepada konsumen. Dengan adanya pengiriman seperti ini akan memberikan pelayanan yang baik dan membuat puas konsumen dalam berbelanja pada PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri.

## **3. Faktor Yang Mempengaruhi Pengiriman**

Pengiriman barang dagangan sangat penting dilakukan di PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri karena berhubungan secara langsung dengan pelanggan atau konsumen. Terjadinya pengiriman barang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan agar tetap bisa bekerja sama dengan PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri. Apabila pengiriman barang dagangan dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku dan waktu pengiriman yang tepat maka pelanggan akan merasa puas dan semakin percaya dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri sehingga berpengaruh membawa nama baik perusahaan.

Apabila pengiriman barang dagangan tidak dilakukan dengan baik atau tidak tepat waktu sesuai tujuan maka pelanggan akan kecewa dan

tidak puas dengan pelayanan perusahaan maka akan berdampak buruk bagi perusahaan atau menimbulkan penurunan kepercayaan pelanggan kepada PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri. Pelanggan yang tidak puas atas pengiriman barang yang tidak tepat waktu maka akan berdampak buruk kepada perusahaan dengan komplain atau tidak mau bekerjasama kembali dengan perusahaan.

#### **4. Proses Pengiriman Barang**

Untuk melakukan pengiriman barang secara baik dan tepat waktu maka diperlukan kerjasama dengan baik antara tenaga penjualan, pengiriman, dan pengeluaran barang dari gudang. Tenaga penjualan harus memberikan alamat lengkap dan memberikan denah yang detail agar proses pengiriman berjalan dengan baik dan lancar. Tenaga pengiriman harus bekerja secara cepat untuk mengirimkan barang sesuai dengan pesanan, mengatur jadwal pengiriman, menentukan orang yang akan mengirimkan barang atas urutan pengiriman yang akan dilakukan. Tenaga pengeluaran barang harus cepat dan tepat sesuai catatan atau dokumen yang ada, sebelum barang dikirim akan dilakukan pemeriksaan kondisi barang yang baik dan tidak rusak.

Dalam proses pengiriman barang kepada pelanggan akan melibatkan seorang driver dan beberapa tenaga pembantu, berikut yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku :

- a. *Driver* wajib melakukan pengecekan kondisi kendaraan sebelum menggunakan kendaraan tersebut dalam melakukan pengiriman barang meliputi:
  - 1) Mengecek semua keadaan dan kondisi kendaraan seperti cek mesin, cek rem, cek lampu, cek ban, mengisi bahan bakar minyak, melengkapi surat-surat kendaraan dan perlengkapan tali pengaman, terpal, kunci maupun dongkrak.
  - 2) Melaporkan ke montir jika ada indikasi kerusakan kendaraan.
  - 3) Apabila terjadi pertukaran kendaraan harus memiliki ijin *Head Delivery*.

- b. *Driver* dan *Helper* wajib memeriksa surat jalan yang diberikan oleh admin pengiriman berupa lampiran surat yang dibutuhkan misalkan peta atau denah.
- c. *Driver* dan *Helper* wajib mengawasi proses loading atau pemuatan barang yang meliputi kuantitas, merk, tipe, seri, maupun warna harus sesuai dengan surat jalan. Setelah dilakukan loading driver wajib menandatangani *delivery order*.
- d. Sebelum berangkat menuju lokasi pengiriman maka *driver* dan *helper* wajib menghubungi pelanggan untuk konfirmasi pengiriman barang, menaati aturan lalu lintas, dan memastikan keamanan saat parkir.
- e. Langkah-langkah proses penurunan barang meliputi :
  - 1) Sebelum barang diturunkan *driver* dan *helper* wajib memeriksa nama penerima dan alamat tujuan sesuai yang tercantum surat jalan.
  - 2) Apabila penerima barang tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam surat jalan maka *driver* dan *helper* wajib konfirmasi ke admin pengiriman maupun pelanggan.
  - 3) *Driver* dan *Helper* berkoordinasi dengan penerima barang untuk mempermudah penurunan barang di tempat yang aman dan layak.
  - 4) Melakukan pengecekan barang berupa kuantitas, tipe, warna, dan fisik barang sesuai dengan keterangan di surat jalan.
  - 5) Setelah dilakukan penurunan barang dan tidak ada kesalahan maupun kerusakan maka penerima wajib tanda tangan di surat jalan sebagai bukti tanda terima barang yang telah dilakukan tidak ada masalah.
  - 6) Setelah selesai pengiriman barang kepada pelanggan maka :
    - a. *Driver* dan *Helper* wajib segera kembali ke kantor.
    - b. *Driver* dan *Helper* wajib menyerahkan surat jalan kepada admin pengiriman.
    - c. Jika ada barang yang belum terkirim, kuantitas belum lengkap, atau kesalahan tipe barang. *Driver* dan *Helper* wajib menyerahkan surat jalan untuk dijadwal ulang pengirimannya.

## C. Penjualan

### 1. Pengertian Penjualan

Menurut Nitisemito (1998:13), “Penjualan adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk melancarkan arus barang dan jasa dari produsen ke konsumen secara efisien dengan maksud untuk menciptakan permintaan yang efektif”.

Menurut Assuari (2004:5), “Penjualan adalah kegiatan yang mengarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran”.

## D. Prosedur Penjualan

### ✓ Bagian Marketing

Pihak ini merupakan bagian yang terlibat pertama kalinya sebelum terjadi pengiriman barang karena pelanggan harus membeli atau memesan barang terlebih dahulu kepada divisi marketing. Sehingga setelah itu bagian marketing bertanggung jawab untuk menerima orderan dari pelanggan, menjelaskan kualitas barang, memberikan informasi seputar barang yang diminta pelanggan, memberikan katalog produk kepada pelanggan.

### ✓ Bagian Accounting

Peran *Accounting* dalam prosedur pengiriman barang di PT Yogya Presisi Tehnikatama Industri adalah memiliki kendali otorisasi dalam surat jalan dan delivery order-barang keluar. Setelah dilakukan pengiriman dan pengarsipan dokumen oleh divisi pengiriman maka pihak *Accounting* akan melakukan *finalize* atau proses penutupan transaksi.

### ✓ Bagian Warehouse

Peran *Warehouse* atau gudang dalam prosedur pengiriman barang adalah mengeluarkan barang yang akan dikirim dari gudang perusahaan. Gudang bertanggung jawab mengeluarkan barang sesuai dengan delivery

order-barang keluar yang dibuat admin pengiriman dan mengecek delivery order-barang keluar sesuai dengan surat jalan.

✓ **Bagian Pengiriman**

Bagian yang membuat surat jalan dan delivery order berdasarkan sales order untuk melakukan pengiriman setelah mendapat otorisasi dari pihak accounting dan kemudian surat jalan dan delivery order diarsipkan.