

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bangsa Indonesia telah mengubah cara hidup masyarakat menuju arah modernisasi secara global dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu perkembangan bangsa, Indonesia dewasa ini adalah perkembangan di bidang otomotif dan telah mengalami persaingan yang semakin ketat dalam memperoleh pasar otomotif, untuk itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang ini harus mampu memberikan produk yang terbaik kepada masyarakat, maupun pelayanan purna jual.

Untuk menjawab tantangan itu PT ASTRA Internasional. Tbk Toyota telah hadir dengan mendirikan [cabang](#) diberbagai daerah guna memenuhi dan mempersembahkan kebutuhan masyarakat akan produk otomotif khususnya kendaraan roda empat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dan diperuntukan bagi masyarakat kelas menengah keatas.

Salah satu cabang PT ASTRA Internasional. Tbk yaitu berada di Lampung yaitu Auto 2000 cabang hajimena merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan penjualan. pelayanan jasa karena Auto 2000 membuka pelayanan service kendaraan bagi customer purna jual sedangkan penjualan Auto 2000 juga menyediakan spare part (suku

cadang) kendaraan asli. ASTRA dan menyediakan penjualan kendaraan dengan berbagai merk dan tipe yang baru, tukar tambah maupun yang bekas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam menghadapi pasar Auto 2000 cabang Hajimena khususnya pelayanan purna yaitu service kendaraan menggunakan 7 (tujuh) langkah proses pelayanan pelanggan. Tujuh langkah proses pelayanan pelanggan adalah standar prosedur pelayanan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan toyota mulai dari saat kendaraan terima "SERVICE ADVISOR" sampai kendaraan selesai yang kemudian akan dilanjutkan dengan memonitor hasil perbaikan dengan tujuan memberikan kepuasan hasil perbaikan kepada pelanggan dengan cara melihat, mendengar, memperkirakan biaya yang diperlukan dan mendapatkan tindak lanjut hasil pekerjaan. Sedangkan dibidang penjualan kendaraan dan suku cadang (spare part) harus mampu meyakinkan, bahwa produksi "Toyota ASTRA Internasional adalah produk yang terbaik sesuai dengan kebutuhan.

1.2 Alasan Pemilihan Judul

Dalam suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil dalam rangka mencapai tujuan usahanya memerlukan perencanaan dan pengawasan dalam bidang penjualan yang di produksi oleh perusahaan tersebut.

Dalam bidang penjualan ditangani masalah-masalah seperti :

- Prosedur penjualan
- Harga penjualan

- Distribusi barang yang akan dipasarkan/dijual
- Promosi

Khususnya masalah di bidang penjualan, prosedur penjualan langkah awal dalam membuat laporan penjualan. Di samping itu juga prosedur penjualan merupakan faktor utama dalam melakukan kegiatan penjualan karena prosedur penjualan berfungsi sebagai media penghubung antaran produsen dan konsumen, sehingga secara tidak langsung prosedur penjualan dapat digunakan oleh pimpinan perusahaan untuk mengarahkan dan meningkatkan penjualan dalam rangka pencapaian tujuan usahanya.

Agar kegiatan penjualan barang yang di produksi suatu perusahaan dapat diawasi dan di tinjau dari segi administratif dengan baik, maka diperlukan suatu prosedur penjualan terhadap barang yang dipasarkan atau dijual oleh suatu [perusahaan](#). Prosedur dalam kegiatan penjualan mutlak diperlukan agar demikian bagian penjualan akan dapat menjalankan tugasnya secara efisien dan efektif.

Karena mengingat pentingnya prosedur bagi suatu perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan usahanya maka dalam rangka menyusun laporan akhir ini penulis akan membahas dan mempelajari dan membahas masalah tersebut, khususnya Yang terjadi pada PT ASTRA Internasional Tbk. Toyota auto 2000 hajimena dengan membuat laporan akhir berjudul "Prosedur Penjualan Spare Part (Suku Cadang) Pada PT ASTRA Internasional Tbk Toyota Auto 2000 Rajabasa".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian adalah :

1. Sebagai study perbandingan antara teori yang pernah diterima di dalam kuliah khususnya mata kuliah sistem akuntansi dengan penelitian sesungguhnya yang terjadi

dalam perusahaan, supaya dapat menganalisa dan memberi saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.

2. Untuk mengetahui sejauh mana PT ASTRA Internasional Tbk. Toyota auto 2000 melaksanakan kegiatan prosedur kegiatan dalam meningkatkan volume penjualan spare part (suku cadang) dan mencapai target penjualan.

1.4 Pembatasan Masalah

pembatasan pembahasan masalah sangat erat hubungannya dengan kemampuan penulis untuk menghadapi berbagai persoalan sehingga menulis hanya menitik beratkan pada prosedur penjualan spare part (suku cadang) pada PT ASTRA Internasional Tbk. Toyota Auto 2000.

mengingat kemampuan penulis dalam melaksanakan penelitian sangat terbatas baik tenaga, waktu maupun biaya maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar penelitian tidak kabur dan berjalan dengan baik.

Apabila dalam melaksanakan penelitian ini sangat luas ruang lingkungannya tanpa melihat kemampuan dari penulis maka nantinya akan menimbulkan kegagalan dalam mencapai pokok persoalan, dalam pembahasan-pembahasan ini juga akan memberi arah dan tujuan serta pedoman untuk penelitian : "Prosedur Penjualan Spare Part (Suku Cadang) Pada PT ASTRA Internasional Tbk Toyota Auto 2000 Rajabasa".

1.5 Permasalahan

Kegiatan penjualan adalah suatu kegiatan yang penting, untuk itu dibutuhkan Prosedur penjualan yang baik untuk mendukung target penjualan yang optimal. prosedur penjualan dibuta dan digunakan oleh suatu perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah dan hambatan dalam bidang penjualan seperti dalam segi pelayanan atau pemberian service terhadap konsumen harus memuaskan, bagaimana barang yang dipesan konsumen sampai tepat yang dipesan, agar konsumen merasa puas dengan apa yang diinginkannya. Dan bagaimana pimpinan perusahaan dapat order penjualan yang belum terpenuhi, barang yang dijual.

dengan adanya prosedur penjualan yang baik perusahaan dapat menciptakan kesan baik dengan konsumen dan dengan adanya prosedur penjualan yang baik, hasil produksi dapat diterima dan bersaing dalam dunia perdagangan dan masyarakat umum. Di lain pihak dengan diadakanya prosedur penjualan diharapkan volume penjualan akan dapat ditingkatkan.

Sebelum mengadakan peninjauan langsung kepada perusahaan untuk mendapat data yang diperlukan, dalam penulisan laporan akhir ini penulis memberanikan diri untuk mengadakan hipotesis untuk sebagai konsep sementara.

Adapun permasalahan tersebut adalah :

“Apakah penjualan spare part (suku cadang) di PT ASTRA Internasioal Tbk. Toyota auto 2000 sudah memadai dan berjalan dengan baik?”

1.6 Metode Penelitian

Untuk penulisan laporan akhir ini diperlukan data yang lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya untuk itu penulis perlu menetapkan cara metode yang digunakan adalah :

1. Penelitian perpustakaan (*library reserarch*)

Penulis mencari keterangan-keterangan yang berlaku umum, terutama yang berhubungan dengan masalah penjualan khususnya mengenai prosedur, yang selanjutnya akan digunakan sebagai landasan teori guna menganalisa data. sumber-sumber keterangan itu adalah : Literatur, Catatan. kuliah dan Sumber-sumber pustaka lainnya.

2. penelitian lapangan (*field research*) dalam mengumpulkan data primer yang dipergunakan penulis mengadakan penelitian terhadap perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan tehnik-tehnik:

a. Interview

Untuk memperoleh data yang dipergunakan penulis mengadakan wawancara dengan karyawan/karyawati perusahaan khususnya yang bertugas pada bagian penjualan spare part

b. Observasi

Untuk mendapat gambaran secara menyeluruh penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang ada.

c. Questasioner

Dalam rangka pengumpulan data yang diperlukan penulis membuat daftar pertanyaan tertulis yang kemudian diajukan kepada pimpinan atau petugas perusahaan khususnya yang bertugas pada bagian penjualan spart part.

1.7 Sistematika Laporan Akhir

Di dalam sistimatika laporan akhir ini akan menguraika secara singkat bagian-bagian dari laporan akhir ini yang akan buat penulis sesuai dengan judul laparan akhir " Prosedur

Penjualan Spare Part (Suku Cadang) Pada PT ASTRA Internasional Tbk Toyota Auto 2000 Rajabasa".

Laporan akhir ini terdiri dari beberapa bab, susunan babnya adalah sebagai berikut :

Bab pertama yaitu : pendahuluan yang terbagi lagi menjadi sub bab yang menguraikan tentang latar belakang, alasan pemilihan judul, tujuan penelitian, pembatasan pembahasan, hipotesa, metode penelitian, sistematika Laporan akhir.

Bab kedua yaitu landasan teori yang terbagi lagi menjadi sub bab yang menguraikan tentang pengertian prosedur penjualan, formulir-formulir yang digunakan dalam prosedur penjualan.

Bab Ketiga yaitu ; Penyajian gambaran umum perusahaan yang terbagi lagi menjadi sub bab yang menguraikan tentang sejarah dan berkembangnya perusahaan, struktur organisasi PT.ASTRA Internasional Tbk.Toyota auto 2000,tata kerja perusahaan, bidang usaha yang dilakukan PT. ASTRA Internasional.Tbk. Toyota Auto 2000, proses terjadinya penjualan pada PT. ASTRA Internasional Tbk. Toyota Auto 2000, tujuan dibuatnya prosedur penjualan, arus dokumen penjualan.

Bab Keempat yaitu ; kesimpulan dan saran-saran, pada bab ini penulis memberikan kesimpulan mengenai laporan akhir ini, dan disamping kesimpulan tersebut diajukan beberapa saran-saran yang diharapkan untuk dapat berguna bagi PT. ASTRA Intenasional Tbk.Tovota Auto 2000.