



=====

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PENGADAAN BARANG  
TERHADAP PENJUALAN DI PT XYZ INDONESIA**

Oleh:

**Mia Christy**

**Putri Ayu Rahmawati**

**ABSTRACT**

*PT. XYZ Indonesia is a form of Limited Liability Company (PT) which is engaged in the procurement and installation and maintenance services of Escalators, Elevators and Travelators in Indonesia. Management control is a process where managers in a company are able to influence and stimulate members of the company/organization under them to be able to implement and carry out the company's strategies that have been prepared. An organization consists of a group of people who work together to achieve a common goal (in business organizations the main goal is to obtain the maximum possible level of profit). Procurement of goods is important in a trading company, because it greatly affects the running of a company and company profits. PT XYZ Indonesia in procuring goods uses two types, namely procurement of goods, namely, using a local factory or using the handling of spare part orders (imports). The procedure for handling spare part orders (imports) is a procedure used as a guide for handling imported spare part orders for elevators/escalators/travellators/dumbwaiters, for buildings that have a maintenance contract that has been carried out by the Sales Maintenance department to comply with ISO 9001:2015 requirements. . In procuring imported goods that will be sold or distributed to customers in accordance with the offer letter that has been given, PT XYZ has its own procurement procedures for imported goods that have been adapted to the existing work system. However, in its implementation, the procurement procedure is still experiencing problems so that the performance of each department becomes less effective and efficient, so it is necessary to improve communication between divisions, the formation of a new section, namely the Site Control Project and the formation of the Field Project Admin.*

**Keywords: Management Control System, Procurement of Goods, Sales**

**ABSTRAK**

PT. XYZ Indonesia adalah salah satu bentuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dibidang pengadaan dan jasa pemasangan serta pemeliharaan Eskalator, Elevator dan Travelator di Indonesia. Pengendalian manajemen merupakan proses dimana para manajer dalam sebuah perusahaan mampu mempengaruhi dan menstimulus anggota perusahaan/organisasi yang berada dibawahnya untuk mampu mengimplementasikan dan menjalankan strategi perusahaan yang telah disusun. Suatu organisasi terdiri dari sekelompok orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama (dalam organisasibisnis tujuan utamanya yaitu memperoleh tingkatan laba semaksimal mungkin). Pengadaan barang merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan dagang, karena sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu perusahaan dan keuntungan perusahaan. PT XYZ Indonesia dalam melakukan pengadaan barang menggunakan dua jenis yaitu pengadaan barang yaitu, menggunakan pabrik local atau menggunakan penanganan *spare part order* (impor). Prosedur penanganan *spare part order* (impor) merupakan prosedur yang digunakan sebagai panduan penanganan *imported spare part order lift/ escalator/ travellator/ dumbwaiters*, untuk gedung-gedung yang sudah kontrak *maintenance* yang sudah dilakukan oleh department *Sales Maintenance* agar sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015. Dalam melakukan pengadaan barang impor yang akan di jual atau didistribusikan ke *customer* sesuai dengan surat penawaran yang telah diberikan, PT XYZ memiliki prosedur pengadaan barang impor sendiri yang sudah disesuaikan dengan sistem kerja yang ada. Namun dalam pelaksanaannya, prosedur pengadaan barang tersebut masih mengalami kendala sehingga membuat kinerja tiap Departemennya menjadi kurang efektif dan efisien sehingga diperlukan perbaikan komunikasi antar divisi, pembentukan bagian baru yaitu *Site Control Project* dan pembentukan Admin Projek Lapangan.

**Katakunci : Sistem Pengendalian Manajemen, Pengadaan Barang, Penjualan**



## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Badan usaha merupakan kesatuan dari hukum atau yuridis yang didalamnya berisi hak dan kewajiban, teknis, dan prinsip ekonomis atau organisasi yang terdiri atas faktor-faktor produksi yang di bentuk dan dijalankan untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Badan usaha dijalankan dengan cara menyediakan barang (produk) yang dibutuhkan oleh masyarakat atau memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Pajak Indonesia, pengertian badan usaha adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN atau BUMD, firma, kongsi, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk badan usaha tetap. Jenis-jenis badan usaha yang berdiri dan berjalan di Indonesia dikelompokkan menjadi 2 macam jenis kategori yaitu, jenis badan usaha yang dikelompokkan berdasarkan kegiatan usaha dari badan usaha tersebut dan badan usaha yang dikelompokkan berdasarkan pada kepemilikan modal. Sedangkan jika dilihat dari bentuk-bentuk badan usaha yang ada di Indonesia, maka bentuk badan usaha dapat dikelompokkan menjadi 5 jenis bentuk usaha. Yang dimana kelima jenis badan usaha tersebut yaitu, bentuk badan usaha Perusahaan Perseorangan (Pero), Perseroan Terbatas (PT), Persekutuan Komanditer (CV), Firma dan Koperasi. Perusahaan/usaha adalah suatu badan yang melakukan kegiatan ekonomi, bertujuan menghasilkan barang/jasa, terletak di suatu bangunan fisik pada lokasi tertentu, dan mempunyai catatan administrasi tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya, serta ada seorang atau lebih yang bertanggung jawab atas resiko usaha. Bentuk badan usaha perusahaan konstruksi dapat berbentuk PT/NV, CV, Firma, PT (Persero), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Daerah, Koperasi, dan perorangan. Perusahaan Negara adalah perusahaan yang modalnya sebagian atau seluruhnya merupakan kekayaan negara yang dipisahkan maupun dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Menurut UU No.40 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 tentang Perseroan Terbatas, mendefinisikan Perseroan Terbatas (PT) adalah “Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.” Perseroan Terbatas adalah komponen bisnis yang penting dan banyak terdapat di dunia, termasuk di Indonesia yang merupakan badan hukum (*legal entity*) yang memiliki sifat dan ciri kualitas yang berbeda dari bentuk usaha yang lain. Salah satu ciri yang membedakan PT dengan badan usaha lainnya dapat dilihat dari *doctrine of separate legal personality* yang intinya menjelaskan bahwa terdapat pemisahan kekayaan antara pemilik atau pemodal (pemegang saham) dengan kekayaan badan hukum itu sendiri.<sup>2</sup>

PT. XYZ Indonesia adalah salah satu bentuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dibidang pengadaan dan jasa pemasangan serta pemeliharaan Eskalator,



Elevator dan Travelator di Indonesia. Di Indonesia sendiri PT. XYZ Indonesia mempunyai kantor cabang di Bandung, Surabaya, Bali dan Makassar. Kegiatan operasional utama PT. XYZ Indonesia adalah jasa pemasangan dan pemeliharaan alat transportasi vertical seperti escalator, elevator dan travelator. Untuk produk, PT. XYZ Indonesia langsung mengimportnya dari pabrik utama yang berlokasi di Jepang, China, Korea dan India.

Pengadaan barang adalah salah satu tahapan yang harus dilalui dalam sebuah siklus proyek yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi/perusahaan yang dimana prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan barang, pemesanan barang hingga diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dari dua pihak yang bersangkutan sesuai dengan janji atau kontrak yang telah disepakati bersama. Pengadaan Barang dan Jasa memiliki kontribusi yang besar bagi perekonomian Negara. Dalam rangka kebijakan *fiscal*, pengadaan barang dan jasa bertujuan untuk menggerakkan perekonomian dengan menumbuhkan lapangan kerja, meningkatkan daya asing, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pengadaan barang dan jasa yang pembiayaannya baik sebagian atau seluruhnya bersumber dari Anggaran pendapatan dan belanja Negara/Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBD) merupakan pengadaan barang dan jasa di lingkungan pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan barang jasa public. Penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa yang tidak sehat berdampak pada kerugian yang akan ditanggung masyarakat, termasuk rendahnya kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. (Maria Avalia, 2014 : 4).

PT XYZ Indonesia merupakan perusahaan yang mencoba untuk selalu bertumbuh sesuai dengan perubahan yang ada dan terus berusaha memperbaiki kualitas produknya dengan meminimalisir kesalahan pada proses pengadaan barang sebelum terjadinya pekerjaan instalasi dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap jika terjadi suatu *trouble* di lapangan/proyek. Salah satu cara untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam pengadaan barang adalah dengan memberikan informasi yang lengkap terkait dengan ukuran dan tipe *spare parts* yang akan di lakukan pengadaan barang. Sehingga ketika akan melakukan pemesanan dan pemasangan barang tidak terjadi kesalahan yang membuat customer puas terhadap kualitas dan kinerja yang diberikan dan mengurangi kerugian perusahaan terhadap penjualan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: ***“Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Pengadaan Barang Terhadap Penjualan di PT XYZ Indonesia”***.

## **2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah sistem manajemen pengadaan barang terhadap penjualan di PT XYZ Indonesia sudah berjalan dengan baik dan benar?
- b. Apakah dampak yang akan ditimbulkan bila terjadi kesalahan dalam sistem pengadaan barang terhadap penjualan di PT XYZ Indonesia?
- c. Bagaimana cara untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam sistem pengadaan barang terhadap penjualan di PT XYZ Indonesia?



---

### 3. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan teori untuk mengetahui sistem manajemen pengadaan barang yang dilakukan oleh PT. XYZ Indonesia

b. Manfaat Praktisi

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa sehingga mahasiswadiharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh ke dalam praktik lapangandapat lebih memahami ilmu tentang bagaimana sistem manajemen pengadaan barang di PT XYZ Indonesia

2. Bagi Perusahaan

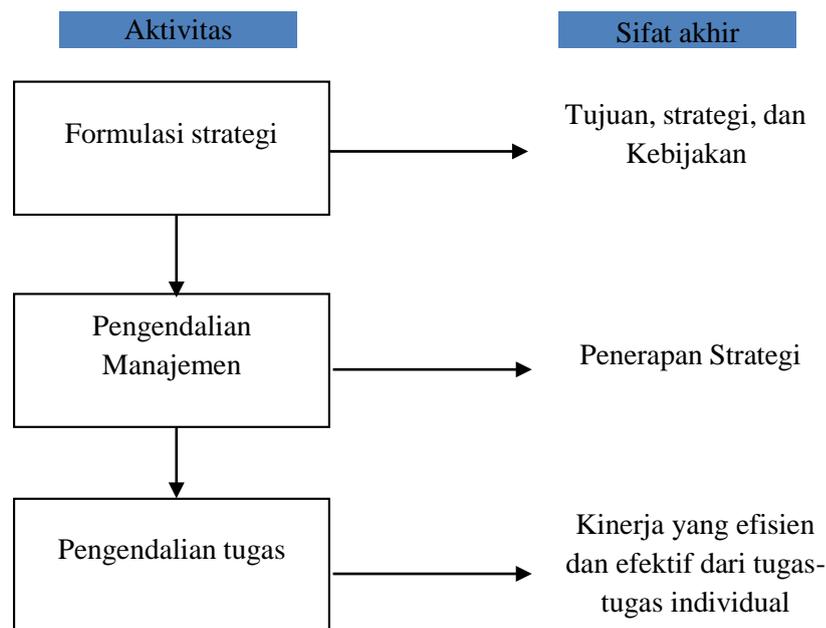
Diharapkan perusahaan lebih memperhatikan setiap manajemen pengadaan barang yang ada untuk digunakan oleh perusahaan dalam menunjang kegiatan penjualan perusahaan. Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan untuk perusahaan dalam mengevaluasi sistem dan prosedur yang digunakan perusahaan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Sistem Pengendalian Manajemen

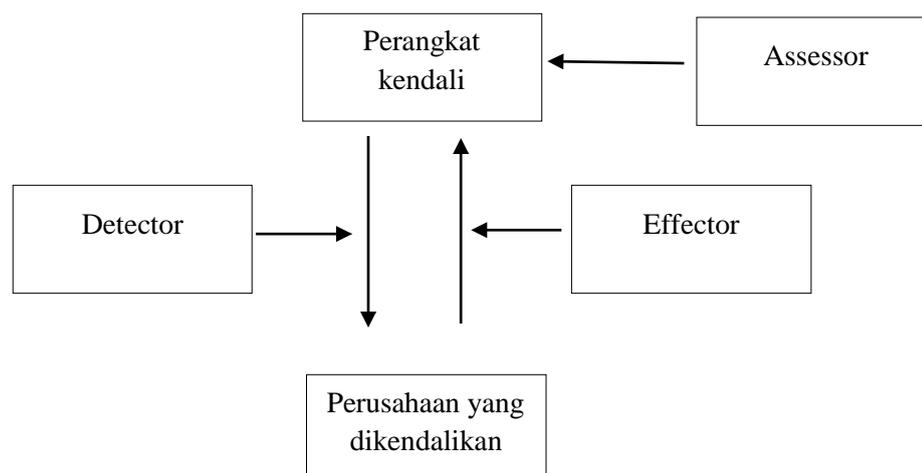
Pengendalian manajemen merupakan proses dimana para manajer dalam sebuah perusahaan mampu mempengaruhi dan menstimulus anggota perusahaan/organisasi yang berada dibawahnya untuk mampu mengimplementasikan dan menjalankan strategi perusahaan yang telah disusun. Suatu organisasi terdiri dari sekelompok orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama (dalam organisasi bisnis tujuan utamanya yaitu memperoleh tingkatan laba semaksimal mungkin). Organisasi atau perusahaan dipimpin oleh seorang *CEO (Chief Executive Officer)* pada posisi puncak, dan para manajer unit bisnis, departemen, bagian, dan subunit lainnya berada di bawah *CEO*. Kompleksitas suatu organisasi menentukan jumlah lapisan dalam hierarki. *CEO* memutuskan keseluruhan strategi yang akan memungkinkan perusahaan tersebut mencapai tujuan dari perusahaan. Proses pengendalian manajemen adalah sebuah proses dimana manajer di seluruh tingkatan memastikan bahwa orang-orang yang berada dibawah kepemimpinan mereka akan mengimplementasikan dan menjalankan dari strategi yang telah di susun. Sehingga dengan demikian maka pekerjaan akan lebih efektif dan efisien dan tujuan dari perusahaan akan lebih mudah untuk dicapai.

Dalam pengendalian manajemen diperlukan adanya aktivitas perencanaan dan pengendalian : formulasi strategi dan pengendalian tugas. Kesalahan serius dapat terjadi jika prinsip dan generalisasi yang hanya berlaku pada suatu sistem diterapkan pada sistem lainnya. Pengendalian manajemen terletak antara formulasi strategi dan pengendalian tugas dalam beberapa hal. Formulasi strategi paling tidak sistematis di antara ketiganya, pengendalian tugas merupakan yang paling sistematis. Formulasi strategi memfokuskan pada kegiatan jangka pendek, sementara pengendalian manajemen terletak diantara keduanya. Formulasi strategi menggunakan perkiraan kasar akan masa depan, pengendalian tugas menggunakan data akurat saat ini, dan pengendalian manajemen terletak diantaranya. Hubungan dari sistem-sistem aktivitas ini satu sama lain di tunjukkan sebagai berikut



Setiap sistem pengendalian sedikitnya memiliki 4 elemen, yaitu :

1. Pelacak (*detector*) atau sensor, yaitu suatu perangkat yang mengukur apa yang sesungguhnya terjadi dalam proses yang sedang dikendalikan.
2. Penilai (*assessor*), yaitu suatu perangkat yang menentukan signifikansi dari peristiwa actual dengan cara membandingkannya dengan beberapa standar atau ekspektasi dari apa yang seharusnya terjadi.
3. *Effector*, yaitu suatu perangkat (yang disebut dengan “umpan balik”) yang mengubah perilaku jika assessor mengindikasikan kebutuhan untuk melakukan hal tersebut.
4. Jaringan Komunikasi, yaitu perangkat yang meneruskan informasi antara *detector* dan *assessor* dan antara *assessor* dan *effector*.



Pengendalian manajemen terdiri atas berbagai kegiatan, meliputi merencanakan apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi, mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas dari beberapa bagian organisasi, mengomunikasikan informasi, mengevaluasi informasi, memutuskan tindakan apa

yang seharusnya diambil jika ada, dan mempengaruhi orang-orang untuk mengubah perilaku mereka.

Sistem pengendalian manajemen sangat memiliki peran penting dalam menentukan perkembangan sebuah perusahaan. Dengan adanya sistem pengendalian manajemen yang baik maka perusahaan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan lebih mudah untuk mencapai tujuan. Sistem pengendalian manajemen memiliki beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem pengendalian manajemen maka dapat membantu untuk memastikan bahwa proses kerja dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan rencana yang telah ditentukan.
2. Dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja sehingga dapat melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan.
3. Memastikan tujuan yang dicapai sesuai dengan *planning* yang telah di susun.
4. Memastikan keamanan data-data organisasi.
5. Memeriksa kebenaran dan ketelitian atas keabsahan data akuntansi.
6. Dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.
7. Meningkatkan daya akuntabilitas.
8. Memberikan rangsangan rasa patuh terhadap pelaksanaan kebijakan, perencanaan, prosedur, aturan, serta ketentuan yang ditetapkan.

## 2. Pengadaan Barang dan Jasa

Pengadaan (*Procurement*) merupakan sebuah proses bisnis yang dimulai dari pemilihan sumber, pemesanan barang, dan penerimaan atau memperoleh barang/jasa. Barang atau jasa dapat didapatkan secara internal jika barang dihasilkan oleh entitas lain dalam sebuah perusahaan. Pembelian adalah persamaan kata untuk *procurement* (Bodnar dan Hopwod, 2003:417). Maka dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengadaan barang merupakan sebuah proses yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam usaha untuk memperoleh kebutuhan akan suatu barang/jasa dari luar perusahaan. Kegiatan pengadaan barang/jasa tersebut dibiayai dengan APBN/APBD, baik yang dilaksanakan secara swakelola maupun oleh Penyedia barang/jasa. Secara umum, konsep pengaturan dalam pengadaan barang dan jasa dapat dilihat dari enam jenis *framework* yang disusun secara berurutan yang dianggap bisa dijadikan bahan acuan dalam pembuatannya. Keenam macam tersebut di kemukakan oleh Trepte (2004). Dalam penyusunannya Trepte (2004) memulai mengusulkan pembuatan regulasi pengadaan dengan berdasarkan konteks ekonomi. Meskipun tidak bisa dielakkan bahwa dalam konteks ini pengaruh kebijakan politik juga sangat besar (Snider dan Rendon, 2008). Trepte (2004) sebagai contoh menegaskan bahwa harus ada aturan yang jelas yang menyatakan bahwa produk yang dipilih harus memiliki manfaat yang dapat dipergunakan tidak hanya oleh seorang individu saja tetapi melainkan juga bermanfaat buat khalayak

Berdasarkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Pasal 4, tujuan dari diadakannya kegiatan pengadaan barang/ jasa yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan barang/jasa yang tepat dari setiap uang yang dibelanjakan, diukur dari aspek kualitas, jumlah waktu, biaya, lokasi dan penyedia,
2. Meningkatkan penggunaan produk dalam negeri
3. Meningkatkan peran serta Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah



- 
4. Meningkatkan peran pelaku usaha nasional
  5. Mendukung pelaksanaan penelitian dan pemanfaatan barang/jasa hasil penelitian
  6. Meningkatkan keikutsertaan industri kreatif
  7. Mendorong pemerataan ekonomi, dan
  8. Mendorong Pengadaan Berkelanjutan

Menurut Bodnar dan Hopwood juga menyebutkan bahwa terdapat langkah-langkah umum yang harus dilakukan dalam proses pengadaan barang adalah :

1. Penentuan persyaratan
2. Pemilihan sumber
3. Permintaan Penawaran
4. Pemilihan pemasok
5. Membuat pesanan pembelian
6. Penerimaan barang
7. Verifikasi faktur
8. Pembayaran kepada pemasok.

Dalam Peraturan Presiden (Perpres) No.16 Tahun 2018 disebutkan bahwa metode dalam pemilihan Penyedia Barang/ Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya terdiri atas : *E-purchasing*; Pengadaan Langsung; Penunjukan Langsung; Tender Cepat; dan Tender.

a. *E- Purchasing*

Berdasarkan pada Perpres No 16 Tahun 2018 pasal 38 ayat (2) *jo.* Pasal 50 ayat Perpres 16/2018 tentang pengadaan barang dan jasa *E-Purchasing* diartikan bahwa *E-Purchasing* dilaksanakan untuk barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang sudah tercantum dalam katalog elektronik. Pelaksanaan *e- purchasing* wajib dilakukan untuk barang/jasa yang menyangkut pemenuhan kebutuhan nasional dan/atau strategis yang ditetapkan oleh menteri, kepala lembaga, atau kepala daerah.

b. Pengadaan Barang Langsung

Pengadaan Langsung sebagaimana dimaksud dilaksanakan untuk Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang bernilai paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), Penunjukan Langsung sebagaimana dimaksud dilaksanakan untuk Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya dalam keadaan tertentu. Berdasarkan pada Perpres No 16 Tahun 2018 pasal 50 ayat (7) Perpres 16/2018 tentang pengadaan barang dan jasa pelaksanaan pengadaan langsung dilakukan sebagai berikut :

1. Pembelian/pembayaran langsung kepada penyedia untuk pengadaan barang/jasa lainnya yang menggunakan bukti pembelian atau kuitansi; atau
2. Permintaan penawaran yang disertai dengan klarifikasi serta negosiasi teknis dan harga kepada pelaku usaha untuk pengadaan langsung yang menggunakan surat perintah kerja.

c. Penunjukan Langsung

Penunjukan langsung dilaksanakan untuk barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya dalam keadaan tertentu, dengan mengundang 1 pelaku usaha yang dipilih, dengan disertai negosiasi teknis maupun harga. Berdasarkan pada Perpres No 16 Tahun 2018 pasal 38 ayat (5) Perpres 16/2018 tentang pengadaan barang dan jasa penunjukan langsung dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :



- 
1. Penyelenggaraan penyiapan kegiatan yang mendadak untuk menindaklanjuti komitmen internasional yang dihadiri oleh presiden/wakilpresiden;
  2. Barang/jasa yang bersifat rahasia untuk kepentingan negara meliputi intelijen, perlindungan saksi, pengamanan presiden dan wakil presiden, mantan presiden dan mantan wakil presiden beserta keluarganya serta tamu negara setingkat kepala negara/ kepala pemerintahan, atau barang/jasa lainbersifat rahasia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  3. Pekerjaan konstruksi bangunan yang merupakan satu kesatuan sistemkonstruksi dan satu kesatuan tanggung jawab atas risiko kegagalan bangunan yang secara keseluruhan tidak dapat direncanakan/ diperhitungkan sebelumnya;
  4. Barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang hanya dapat disediakan oleh 1 pelaku usaha yang mampu;
  5. Pengadaan dan penyaluran benih unggul yang meliputi benih padi, jagung, dan kedelai, serta pupuk yang meliputi urea, npk, dan za kepada petani dalam rangka menjamin ketersediaan benih dan pupuk secara tepat dan cepat untuk pelaksanaan peningkatan ketahanan pangan;
  6. Pekerjaan prasarana, sarana, dan utilitas umum di lingkungan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang dilaksanakan oleh pengembang yang bersangkutan;
  7. Barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang spesifik dan hanya dapat dilaksanakan oleh pemegang hak paten, atau pihak yang telah mendapat izin dari pemegang hak paten, atau pihak yang menjadi pemenang tender untuk mendapatkan izin dari pemerintah; atau
  8. Barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang setelah dilakukan tender ulang mengalami kegagalan.

d. Tender Cepat

Tender cepat dalam pengadaan barang dan jasa dapat dilakukan jika terdapat beberapa hal yaitu, spesifikasi dan volume pekerjaannya sudah dapat ditentukan secara rinci; dan pelaku usaha telah terqualifikasi dalam sistem informasi kinerja penyedia. Berdasarkan pada Pasal 50 ayat (4) Perpres 16/2018 Tender cepat dapat dilakukan dengan ketentuan yaitu Peserta telah terqualifikasi dalam sistem informasi kinerja penyedia; Peserta hanya memasukkan penawaran harga; Evaluasi penawaran harga dilakukan melalui aplikasi; dan Penetapan pemenang berdasarkan harga penawaran terendah.

e. Tender

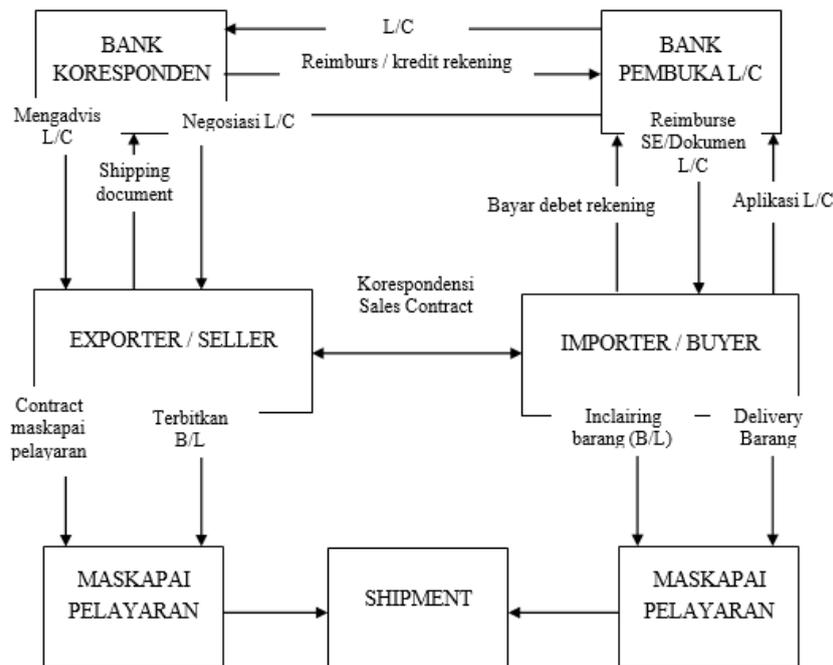
Tender dilaksanakan jika tidak dapat menggunakan metode pemilihan penyedia lain sebagaimana dimaksud Pasal 38 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d Perpres 16/2018. Berdasarkan pada Pasal 50 ayat (1) dan (2) Perpres 16/2018 pelaksanaan tender meliputi Pelaksanaan kualifikasi; Pengumuman dan/atau undangan; Pendaftaran dan pengambilan dokumen pemilihan; Pemberian penjelasan; Penyampaian dokumen penawaran; Evaluasi dokumen penawaran; Penetapan dan pengumuman pemenang; Sanggah; dan Sanggah banding (khusus pada pekerjaan konstruksi saja)

3. Pengadaan Barang Impor

Pengadaan barang merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan dagang, karena sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu perusahaan dan keuntungan perusahaan. Pengadaan barang dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya yaitu dengan cara impor. Dokumen yang

dibutuhkan untuk proses pengadaan barang impor tersebut diantaranya yaitu *Purchase Order, Invoice, Packing List, Bill of Lading, Certificate of Origin, Insurance*, dan Laporan Surveyor. Untuk mempermudah dalam proses pada bea cukai dan pelayaran hingga pengeluaran barang dari pelabuhan dapat menggunakan jasa *forwarder*. Hal ini membuat semakin mudahnya dan sangat membantu dalam proses pengadaan barang dengan caraimpor.

Kegiatan Impor merupakan kegiatan memasukan barang dari daerah pabean Negaralain ke daerah pabean Indonesia , sedangkan yang dimaksud dengan Daerah kepabeanan adalah wilayah RI yang meliputi wilayah darat, peairan, dan ruang udara diatasnya , serta tempat – tempat tertentu di zona Ekonomi Eksklusif dan landasan kontinen (UU nomer 17 tahun 2006 tentang perubahan atas UU nomer 10Tahun 1995 tentang Kepabeanan) .Yang perlu diketahui bagi importer adalah persyaratan/ legalitas importer, langkah / tahapan dalam memesan barang impor dan dokumen yang terkait , serta jaringan perdagangan impor yang terkait .



Impor merupakan perpindahan barang atau jasa dari suatu negara ke negara lainnyayang bersifat legal. Impor juga merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh negaraimportir untuk mengirimkan barang atau jasa kepada konsumen (negara lain) sesuaidengan barang atau jasa yang dibutuhkan dengan mendapatkan *royalty* atas barang yang telah di kirimkan. Menurut Feriyantio, (2015:73) berpendpaat bahwa dalam pelaksanaan transaksi ekspor impor memperhatikan hal-hal berikut ini: Kontrak jual beli (*sales contract*); Membuka dan penerusan L/C (*Letter of Credit*); Melakukan penelitian terhadap syarat-syarat L/C; Menyiapkan dokumen pengiriman pengapalan; Memeriksa dokumen-dokumen oleh bank yang telah melakukan negosiasiwesel, bank pembuka dan importir; Menyerahkan dokumen untuk pembayaran oleh eksportir, bank yangmenegosiasi wesel; Menyelesaikan pembayaran oleh bank yang telah melakukan negosisasi wewel, bank pembuka dan importir. Dalam melakukan kegiatan importir, setiap perusahaan berbadan hukum terlebih dahulu harus melengkapi dokumen, seperti Surat Keterangan Domisili Usaha (SKUD), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

#### 4. Penjualan

Menurut Philip Kotler yang diterjemahkan oleh Ronny A. Rusli dan Hendra dalam buku "Manajemen Pemasaran" pengertian penjualan adalah "Penjualan adalah proses sosial



manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain". Kegiatan penjualan merupakan kegiatan pelengkap atau suplemen dari pembelian, untuk memungkinkan terjadinya transaksi. Jadi kegiatan pembelian dan penjualan merupakan satu kesatuan untuk dapat terlaksananya transfer hak atau transaksi. Oleh karena itu, kegiatan penjualan seperti halnya kegiatan pembelian, terdiri dari serangkaian kegiatan yang meliputi penciptaan permintaan, menemukan si pembeli, negosiasi harga, dan syarat-syarat pembayaran. dalam hal ini, penjualan ini, seperti penjual harus menentukan kebijaksanaan dan prosedur yang akan diikuti memungkinkan dilaksanakannya rencana penjualan yang ditetapkan. Tujuan umum penjualan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu Tujuan yang dirancang untuk meningkatkan volume penjualan total atau meningkatkan penjualan produk- produk yang lebih menguntungkan; Tujuan dari perusahaan melakukan penjualan produk/ jasa yaitu untuk memperoleh laba atau meningkatkan *profitabilitas* perusahaan; Tujuan dari diadakannya penjualan dalam sebuah perusahaan yaitu untuk mendorong laju pertumbuhan yang ada di perusahaan itu sendiri; dan Mempertahankan keberlangsungan perusahaan.

Terdapat beberapa jenis penjualan, diantaranya adalah :

a. *Trade Selling*

Penjualan yang dapat terjadi saat produsen dan pedagang besar memberikan keleluasaan pengecer untuk berusaha memperbaiki distribusi produk mereka atau biasa disebut jenis penjualan yang dilakukan oleh pedagang kepada grosir untuk dijual kembali.

b. *Missionary Selling*

Penjualan ditingkatkan dengan mendorong pembeli guna membeli barang- barang dari penyalur perusahaan. Jenis penjualan ini, penjualan berusaha ditingkatkan mendorong pembeli untuk membeli barang dari penyalur perusahaan. Perusahaan ini bersangkutan memiliki penyalur sendiri dalam mendistribusikan produk.

c. *Technical Selling*

Cara atau usaha untuk meningkatkan penjualan dengan cara memberikan saran kepada konsumen. Dalam hal yang satu ini wirausaha ini memiliki tugas utama untuk mengidentifikasi serta menganalisa berbagai macam masalah yang dihadapi oleh pembeli, kemudian menunjukkan bagaimana produk yang ditawarkan untuk mengatasi masalah konsumen.

d. *New Business Selling*

*New Business Selling* adalah jenis penjualan yang berusaha membuka transaksi baru dengan mengubah calon pembeli menjadi pembeli. Jenis penjualan ini kerap digunakan pada perusahaan asuransi.

e. *Responsive Selling*

Ada dua jenis penjualan utama pada penjualan yaitu route driving dan retailing. Setiap tenaga kerja penjual memberikan reaksi terhadap permintaan. Jenis penjualan ini tidak menciptakan penjualan yang besar meskipun layanan baik dan membangun hubungan baik dengan pelanggan akan memicu pembelian ulang.

Perusahaan dapat menjual barang / jasa secara tunai dan biasanya melalui register kas dan dicatat dalam akun-akun. Akun-akun yang biasanya berhubungan dengan penjualan tunai antara lain Akun kas, Penjualan, dan sebagainya.<sup>17</sup> Biasanya, akun- akun tersebut dilakukan pengolahan transaksi baik secara manual (pencatatan jurnal) maupun terkomputerisasi sehingga merupakan salah satu strategi penjualan untuk memberikan kepastian pencapaian Bentuk-bentuk penjualan dalam perusahaan dibagi menjadi berikut :

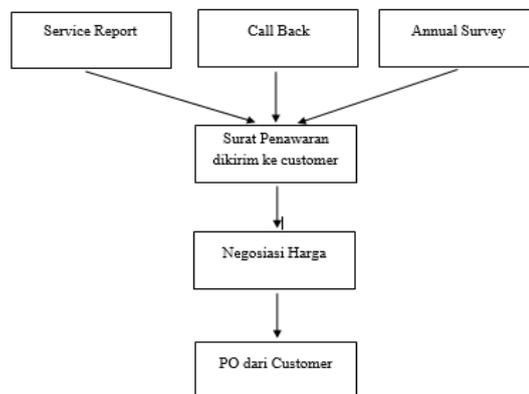


- 
- a. **Penjualan Tunai**  
Penjualan ini bersifat tunai dimana pembeli membayar barang secara tunai, yang penjualannya umumnya terjadi sekali transaksi serta pembayaran dari. Penjualan ini terjadi setelah ada tawar menawar harga yang dilakukan antara penjual dan pembeli.
  - b. **Penjualan Kredit**  
Perusahaan yang melakukan penjualan secara kredit, biasanya melibatkan beberapa aspek penting. Dalam dunia dagang, aspek penting tersebut sangat menentukan proses penjualan secara kredit sampai dengan proses penagihan bisa berjalan dengan lancar, yaitu Tempo waktu pembayaran, Syarat pembayaran dan sebagainya. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi terhadap kelancaran proses penagihan untuk penerimaan pembayaran.
  - c. **Penjualan Tender**  
Penjualan tender merupakan penjualan yang dilakukan secara terstruktur sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Dimana akan terdapat satu orang pemenang untuk satu jenis barang yang dijual.
  - d. **Penjualan Ekspor**  
Penjualan ekspor merupakan penjualan yang terjadi antara dua orang yang melakukan transaksi di negara yang berbeda. Yang dimana pembeli berada di luar negeri.
  - e. **Penjualan Grosir**  
Penjualan grosir merupakan penjualan yang dilakukan antara penjual dan pembeli dimana pembeli harus membeli barang dalam jumlah yang besar. Dan pembeli tidak dapat membeli barang secara satuan.

## C. PEMBAHASAN

### Penawaran Jasa

Field Operation PT. XYZ Indonesia memiliki dua Departemen utama yaitu *Departemen Pemasangan* (Instalasi) dan *Departemen Pemeliharaan* (*Service dan Maintenance*). *Service and Maintenance department* merupakan divisi yang menangani perawatan dan pemeliharaan rutin *lift, escalator, travelator* dan *dumbwaiter* untuk gedung-gedung yang menggunakan lift dari PT XYZ Indonesia dan sudah terikat kontrak dengan PT XYZ Indonesia sehingga lift dapat berjalan dengan baik dan dapat digunakan dengan nyaman. Selain itu divisi ini juga bertanggung jawab terhadap kontrak maintenance dan penjualan serta pembelian spare part. Penawaran spare parts merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh *department sales servis* yang ada di PT XYZ Indonesia. Ada beberapa dasar pembuatan surat penawaran *spare part* ke *costumer*, PT. XYZ Indonesia menggunakan 3 dasar penawaran dalam pembuatan penawaran tersebut, yaitu sebagai berikut :



#### 1. *Service Report*

*Service report* merupakan hasil pemeriksaan rutin lift dan *escalator* yang dilakukan oleh teknisi setiap bulan atau setiap periode tertentu yang telah disepakati bersama dengan customer di dalam kontrak maintenance. Dari hasil pengecekan tersebut maka akan dapat diketahui bagaimana kondisi *lift/ escalator/ travellator* dan *dumbwaiter*, apakah terdapat remark atau lift masih dalam keadaan normal. Jika terdapat remarks dan mengharuskan adanya penggantian *spare part*, maka tim *sales service* akan memberikan surat penawaran kepada *customers* melalui email. Penawaran berdasarkan service report ini dilakukan rutin setiap satu bulan atau setiap periode jika *lift, escalator* dan *travellator* memiliki remarks dalam laporan pengecekan

#### 2. *Call Back*

*Customers* akan menghubungi *call center* PT XYZ Indonesia pada saat lift atau *escalator* dan *travellator* mengalami masalah atau kendala. Selanjutnya tim *sales service* akan mendapatkan informasi dari *admin maintenance service* terkait *spare part* yang harus dilakukan penggantian berdasarkan pada laporan *call back* yang telah di terima oleh XYZ. Dari hasil laporan tersebut maka tim *sales service* akan memberikan suratpenawaran *spare part* pada hari itu juga.

#### 3. *Annual Survey*

*Annual survey* merupakan kegiatan tahunan yang dilakukan oleh PT XYZ Indonesia untuk melihat secara menyeluruh kondisi *actual lift/escalator/travellator* dan *dumbwaiters*, memprediksi dan menganalisa permasalahan yang mungkin akan terjadi dalam setahun mendatang. Kegiatan ini juga termasuk untuk menganalisa kebutuhan penggantian spare part yang diperlukan berdasarkan pada skala prioritas kebutuhan yang telah dibuat oleh teknisi. Kegiatan annual survey dilakukan oleh tim supervisor *maintenance service* dan kemudian hasil pengecekan dari *annual survey* akan dilaporkan pada tim *Sales Service* yang akan di tindaklanjuti dengan memberikan penawaran terhadap spare part yang mengharuskan adanya penggantian *spare part* tersebut.



=====

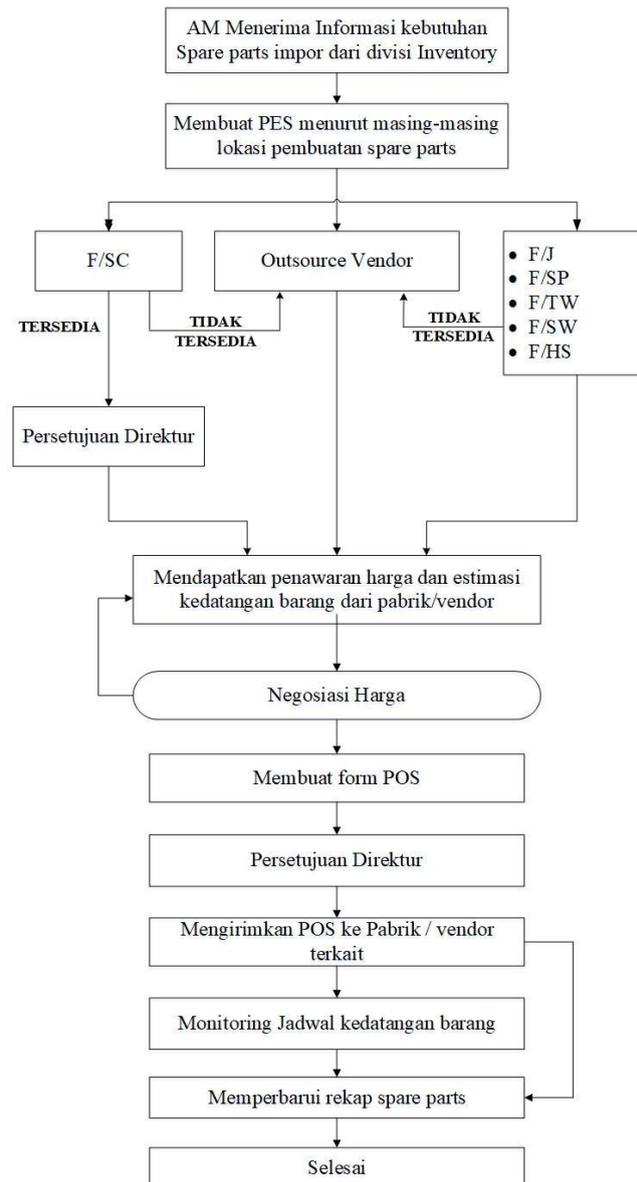
Dalam melakukan penawaran kontrak *maintenance*, PT XYZ Indonesia menawarkan dua jenis penawaran kontrak, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Komprehensif* – jenis kontrak ini melindungi pelanggan dengan membatasi biaya perawatan untuk semua suku cadang yang mengalami keausan normal. Ini termasuk tenaga kerja dan suku cadang. Mayoritas pelanggan memilih jenis kontrak ini sejak peralatan dioperasikan karena kemudahan mengelola dan mengelola rincian operasional kontrak tersebut. Setiap tahun, biaya pemeliharaan perlu disesuaikan dengan mempertimbangkan kenaikan biaya akibat inflasi dan dampak kenaikan biaya tenaga kerja dan material.
- 2) *Non-komprehensif* – ini adalah kontrak servis yang mencakup tenaga kerja untuk layanan pemeliharaan rutin bulanan peralatan dan pemecahan masalah kesalahan. Perbaikan dan suku cadang tidak termasuk. Setiap tahun, biaya pemeliharaan perlu disesuaikan untuk mempertimbangkan kenaikan biaya dari inflasi dan penyesuaian upah tenaga kerja.

### **Prosedur Pengadaan Barang di PT XYZ Indonesia**

PT XYZ Indonesia dalam melakukan pengadaan barang menggunakan dua jenis yaitu pengadaan barang yaitu, menggunakan pabrik local atau menggunakan penanganan *spare part order* (impor). Prosedur penanganan *spare part order* (impor) merupakan prosedur yang digunakan sebagai panduan penanganan *imported spare part order lift/ escalator/ traveller/ dumbwaiters*, untuk gedung-gedung yang sudah kontrak *maintenance* yang sudah dilakukan oleh department *Sales Maintenance* agar sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015. *Imported Spare Parts Order* merupakan segala jenis spare parts yang berasal dari pabrik PT XYZ yang tersebar di Asia Pasific dan atau vendor penyedia spare parts yang beradadi Luar Indonesia. Permintaan imported spare parts dapat terjadi dikarenakan beberapa hal berikut :

1. Berdasarkan pada permintaan yang akan digunakan untuk stok di Gudang.  
Permintaan barang yang akan di gunakan untuk stok di Gudang di simpan di Gudang PT XYZ Indonesia. Hal ini dilakukan jika terdapat PO (*Purchase Order*) dari customer maka XYZ akan langsung mendistribusikan spare part tersebut kepada customer. Sehingga pelaksanaan pemasangan spare part lebih efektif dan efisien. Ini dilakukan untuk berjaga-jaga apabila *lift, escalator, traveller dan dumbwaiter* mengalami kendala dan mengharuskan adanya penggantian spare part agar lift dapat digunakan kembali dan dapat berjalan dengan normal. Hal ini didasari jika semua barang diadakan dengan import barang maka akan membutuhkan waktu yang lama ( 3-5 bulan ) agar barang ready dan baru di distribusikan ke *customer*.
2. Berdasarkan pada kebutuhan untuk mengganti *spare part lif/ escalator/ traveller/ dumbwaiters* di gedung-gedung PT XYZ Indonesia yang sedang mengalami masalah.  
Dikarenakan gedung-gedung yang bekerja sama dengan XYZ memiliki jenis dan tipelift yang berbeda maka ketika membutuhkan adanya penggantian spare part yang ternyata di dalam Gudang tidak terdapat stok barang. Maka diperlukan untuk melakukan permintaan import spare part ke pabrik sesuai dengan tipe dan jenis lift yang terpasang dalam gedung tersebut.



### Identifikasi Masalah yang Timbul dalam Pengadaan Barang di PT XYZ Indonesia

PT. XYZ Indonesia dalam melakukan pengadaan barang terhadap pabrik-pabrik yang berada di luar Indonesia sudah dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh XYZJepang. Namun dalam pelaksanaannya, kegiatan pengadaan barang tersebut masih memiliki banyak kendala. Kendala-kendala yang dialami disebabkan oleh berbagai macam faktor baik itu dari Sumber Daya Manusia ( Teknisi, Admin dan Supervisor) atau dari sistem yang masih belum dijalankan dengan maksimal. Kendala yang dihadapi yaitu sebagai berikut:

Dalam melakukan pengadaan barang di PT XYZ Indonesia terdapat kendala yaitu terkadang dalam dalam proses pengadaan barang yaitu ketika bagian *sales maintenance* memesan barang/ melakukan permintaan barang ke pabrik, maka pihak pabrik akan memberikan waktu perkiraan kapan barang tersebut akan datang. Tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan bahwa *spare part*/barang yang di pesan akan sampai melebihi batas waktu perkiraan yang telah diberikan oleh



=====  
pabrik. Hal ini didasari adanya kendala dalam proses pengiriman barang. Yang dimana menyebabkan adanya penundaan waktu pengerjaan dan pemasangan *spare part*. Ini akan menyebabkan *costumer complain* dan mengeluh terhadap kinerja dari PT XYZ Indonesia yang akan berimbas pada loyalitas *customer* dan berdampak pada penjualan *spare parts* di PT XYZ Indonesia. Kendala ini disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu :

1. Adanya kesalahan informasi atau kurang lengkapnya informasi tentang spesifikasi barang yang akan di order.

Kesalahan informasi atau kurang lengkapnya informasi tentang spesifikasi *spare parts* yang di order terjadi ketika tim teknisi yang telah melakukan pengecekan rutin atau panggilan *callback* atau melakukan service tahunan memberikan informasi perlu adanya penggantian *spare parts* untuk gedung tersebut yang kurang lengkap atau hanya mencantumkan perlunya penggantian *spare parts* hanya dengan menginput nama *spare parts* saja tanpa dilengkapi dengan spesifikasi yang lebih jelas. Hal ini akan menyebabkan ketika akan melakukan penawaran *spare parts* dan melakukan pengadaan barang akan terjadi kesalahan dalam melakukan pengadaan barang ke pabrik. Dengan adanya penginputan spesifikasi *spare part* yang kurang lengkap juga mengakibatkan tim admin *sales service* atau tim *maintenance* harus melakukan pengecekan ulang terkait dengan data proyek (*job number*, nama gedung, tipe lift) atau menghubungi supervisor teknisi agar mengetahui jenis, ukuran dan tipe *spare parts* apa yang harus di order. Dengan demikian hal ini menyebabkan proses pengadaan barang tidak dapat berjalan dengan baik karena membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan kroscek data.

2. Kesalahan informasi mengenai spesifikasi *spare parts* seperti :

Kesalahan pemberian informasi dari tim admin *sales service* terhadap tim admin *maintenance* terkait dengan spesifikasi barang. Misalkan ketika akan melakukan pengadaan barang terhadap penggantian *spare parts* Main Rope untuk gedung Ruko Pluit. Main rope yang harus di order atau harus melakukan pemesanan kepada pabrik adalah Main Rope type BRITX dengan diameter 8. Namun tim admin *sales service* memberikan informasi bahwa Main Rope yang harus di order adalah Main Rope BRITX dengan diameter 10. Yang dimana tim admin *sales service* memberikan informasi berdasarkan pada data hasil pengecekan yang telah di input oleh teknisi yang berada di *Work Page Maintenance*. Yang disebabkan oleh teknisi yang melakukan kesalahan dalam peninputan data.

3. Adanya *cancel order* atau revisi order dari *customers*

Adanya *cancel order* atau revisi order dari *customer* yang akan berdampak pada sistem pengadaan barang dan juga berdampak pada penjualan *spare parts* di PT XYZ Indonesia. Contoh kasusnya yaitu, pada saat itu terjadi kendala dalam lift yang berada dalam gedung Capital Residence yang mengharuskan adanya penggantian *spare parts* Inverter dan Resistan. Apabila tidak dilakukan penggantian maka lift akan terjadi kendala dan tidak dapat berjalan dengan normal. Kemudian tim Admin *Sales service* mengirimkan surat penawaran *spare parts* tersebut kepada *customer*. Kemudian *customer* memutuskan untuk melakukan pembelian atau melakukan PO sesuai dengan surat penawaran yang di berikan oleh tim *sales service* dan pihak perusahaan akan sesegera mungkin menyiapkan barang yang di order oleh *customer* dengan menghubungi pabrik atau melakukan impor order ke pabrik. Setelah proses pengadaan barang selesai ternyata di suatu waktu *customer* melakukan *cancel order* pada salah satu *spare part* (resistan). Yang menyebabkan admin *maintenance* harus menghubungi pihak pabrik untuk melakukan *cancel order* juga. Hal ini mengakibatkan terganggunya proses pengadaan barang



dan penjualan yang menurun.

4. Adanya *misscommunication* antara tim admin *sales service* dan tim *admin maintenance*

Adanya *misscommunication* yang terjadi antara tim admin *sales service* dan tim admin *maintenance* dalam pengadaan barang akan menyebabkan adanya kesalahan dalam pemberian informasi mengenai kedatangan barang kepada *customer* yang berakibat pada terganggunya penjualan di PT XYZ Indonesia. Hal ini dapat terjadi ketika tim admin *sales service* ketika membuat dan melakukan pengiriman surat penawaran *spareparts* kepada *customers* tidak memperhatikan apakah di dalam gudang terdapat stock atau harus melakukan import barang atau tidak dan tidak memberikan informasi kepada tim admin *maintenance* ketika akan melakukan pengiriman surat penawaran kepada tim admin *maintenance*. Yang dimana di dalam surat penawaran juga tercantum lamanya proses barang yang akan datang ke *customer* atau tidak adanya stok di gudang sehingga barang tidak *ready*. Contoh kasus pada permasalahan ini yaitu ketika tim admin *sales service* akan mengirimkan surat penawaran penggantian *spare part Main Sheave* pada gedung XYZ tidak memberikan informasi kepada tim admin *maintenance* apakah barang tersebut *ready* atau tidak. Yang dimana *spare parts* jenis *Main Sheave* merupakan *spareparts* yang tidak di produksi dalam pabrik lokal dan mengharuskan adanya pengadaan barang impor ke pabrik. Sehingga ketika *customers* melakukan PO barang, barang belum di order dan barang tidak *ready*. Padahal ketika kita melakukan import barang ke pabrik membutuhkan waktu yang lama. Sehingga akan berpengaruh terhadap penjualan di PT XYZ Indonesia.

5. Adanya keterlambatan penerimaan barang impor

Adanya keterlambatan penerimaan barang impor oleh konsumen dikarenakan adanya penahanan di pihak bea cukai yang akan berdampak pada berubahnya estimasi waktu pengiriman. Hal ini dapat terjadi dikarenakan ketika tim admin *sales service* mengirimkan surat penawaran sudah memberikan estimasi barang akan diterima oleh customer. Namun dikarenakan adanya penahanan barang di pihak bea cukai, barang tidak dapat diterima konsumen sesuai dengan waktu yang telah di berikan dan di sepakat di dalam surat penawaran.

### **Perbaikan Terhadap Masalah yang Timbul Dalam Pengadaan Barang**

1. Perbaikan *Data Entry* Penggantian *Spare Parts*

Untuk mengurangi adanya kesalahan dalam pemberian informasi atau kurang lengkapnya informasi terkait dengan spesifikasi adanya penggantian *spare* untuk gedung-gedung PT XYZ Indonesia Maka Kepala Departemen *Maintenance* harus membentuk sebuah tim Admin Proyek Lapangan, yang bertugas dan bertanggung jawab penuh untuk menginput atau melakukan *data entry* dalam *Work Page Maintenance* setelah dilakukannya pengecekan oleh teknisi. Data yang dimasukkan adalah data yang berkaitan dengan segala hal yang berkaitan dengan adanya penawaran dan juga penggantian *spare parts* yang harus dilakukan pemilik gedung yang terdapat lift PT XYZ Indonesia. Dalam proses pendataan juga harus ada data yang jelas dan terorganisir di dalam *Work Page Maintenance* yang dikelola oleh seorang administrasi proyek baik itu dari segi tanggal, nama gedung, nama *spare parts*, dan spesifikasi *spare part* yang lengkap. Hal ini bertujuan agar data dapat digunakan oleh tim *service sales* dalam memberikan penawaran kepada *customers* sehingga tidak akan terjadi kesalahan penawaran dan juga pengadaan barang impor ke pabrik. Sehingga kinerja dari tiap divisi dan departemen dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Perbaikan Sistem Penawaran *Spare Parts*

Kepala departemen *Service Sales* membentuk sebuah tim sesuai dengan spesifikasi tugas yang akan dijalankan. Karena ketika tidak adanya *Job Specification* maka pekerjaan tidak dapat berjalan secara

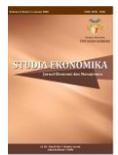


=====  
efektif dan efisien. yaitu kepala departemen *Service Sales* harus memisahkan antara pekerjaan yang bertanggung jawab atas pengiriman surat penawaran *spare parts* kepada *customers* dan pengiriman surat kontrak maintenance kepada *costumer*. Hal ini harus dilakukan dikarenakan agar setiap gedung PT XYZ Indonesia menerima surat penawaran sesuai dengan adanya *service* rutin yang telah dilakukan. Selain itu adanya pemisahan pekerjaan ini akan dapat membuat komunikasi antara tim admin *service sales* dan *maintenance* dapat berjalan dengan baik, sehingga dalam proses pelaksanaan pengadaan barang tidak akan mengalami kendala dan kesalahan yang dimana akan berakibat terhadap penjualan *spare parts* perusahaan ke customer.

### 3. Perbaikan Prosedur *Shipment* Barang

Dalam proses pengadaan barang impor agar barang datang sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan, maka Kepala Departemen *Maintenance* harus membentuk sebuah tim *Site Control Project*. Yang dimana akan bertanggung jawab penuh terhadap monitoring barang impor. Adapun prosedur pekerjaan dari bagian *Site Control Project* yaitu:

- a. Sebelum material datang ke lokasi proyek, bagian *Site Control Project* menerima informasi kedatangan barang berupa *Shipping Document* melalui email.
- b. *Site Control Project* meminta tanda tangan Direktur untuk penunjukkan *forwarder*.
- c. Pengiriman *softcopy* dokumen ke *Forwarder* dan *Forwarder* membuat draft PIB (Pemberitahuan Impor Barang).
- d. Pengumpulan dokumen asli, surat-surat dan Giro untuk proses pembayaran PIB dan harus dengan persetujuan Direktur.
- e. Pelaksanaan Clearance customs oleh *Forwarder* serta survei lapangan, pemeriksaan fisik barang dan penelitian dokumen asli oleh Bea Cukai, penerimaan SPPB dan Material siap diantar ke lokasi untuk proses pemasangan.



## D. SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

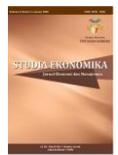
Dalam melakukan pengadaan barang impor yang akan di jual atau didistribusikan ke *customer* sesuai dengan surat penawaran yang telah diberikan, PT XYZ memiliki prosedur pengadaan barang impor sendiri yang sudah disesuaikan dengan sistem kerja yang ada. Namun dalam pelaksanaannya, prosedur pengadaan barang tersebut masih mengalami kendala sehingga membuat kinerja tiap Departemennya menjadi kurang efektif dan efisien, berdasarkan identifikasi masalah dan saran perbaikan terhadap prosedur kerja yang telah penulis sarankan diatas, maka penulis menarik kesimpulan sebagaiberikut:

1. PT. XYZ Indonesia telah memiliki prosedur kerja yang cukup baik dan sederhana, namun kurang dapat memaksimalkan kinerja kurang dapat menerapkan pekerjaansesuai dengan prosedur yang telah dibuat atau yang ada di dalam perusahaan sehingga menyebabkan pekerjaan yang dilakukan menjadi kurang efektif dan efisien.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur terfokus kepada Departemen *Maintenance* dan *Service Sales*, khususnya dalam proses pengadaan barang impor. Kendala dalam proses pengadaan barang dapat di sebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari kesalahan yang mungkin dilakukan oleh tim teknisi, adanya *Misscommunication* antara tim *service sales* dan tim *maintenance*, ataupun adanya keterlambatan barang sampai di lokasi sesuai dengan waktu yang telah di sepakati. Yang dimana kendala dalam proses pengadaan tersebut dapat menyebabkan adanya *complain* dari *customer* yang akan menyebabkan adanya penurunan loyalitas pelanggan dan menurunnya penjualan *spare parts*.
3. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi kendala pada proses pengadaan barang dan penawaran *spare parts* yang akan berakibat pada penjualan *spare parts* di PT XYZ Indonesia yaitu terfokus kepada pembentukan bagian baru yaitu *Site Control Project* dan pembentukan Admin Projek Lapangan di Departemen *Maintenance* dan adanya spesifikasi pekerjaan pada Departemen *Service* serta diperlukannya peningkatan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di PT XYZ Indonesia.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, banyak kendala dan permasalahan yang sebaiknya diperbaiki. Oleh karena itu, penulis berkenan memberikan masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Prosedur yang ada harus dijalankan dengan lebih baik. Dan pembentukan bagian yang baru harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik sehingga kinerja PT. XYZ Indonesia secara keseluruhan menjadi efektif dan efisien.
2. Adanya spesifikasi pekerjaan yang harus di terapkan dalam pelaksanaan dalam setiap departemen ataupun setiap divisi sehingga tidak akan danya pengalihan tanggung jawab atau adanya tumpang tindih pekerjaan yang dapat menyebabkan pekerjaan tidak dapat berjalan secara optimal dan tidak dapat berjalan dengan lancar.



=====

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yani dan Widjaya Gunawan, 2000, *Seri Hukum Bisnis : Perseroan Terbatas*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 7
- Assauri, Sofjan *Manajemen Pemasaran* edisi pertama,(Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Dr. Iin Rosini, *Sistem Pengendalian Manajemen Berorientasi Keberlanjutan*, ( Penerbit Adab, 2020), hal 2
- M.Yahya Harahap, 2011, *Hukum Perseroan Terbatas*, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 21
- N. Anthony, Robert dan Govindarajan, Vijay, *Management Control System*, (SalembaEmpat)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta , 2008, hal. 8.
- Sunaryo, Karsam, *Sistem Pengendalian Manajemen dan Perilaku Disfungsional*, (CergasPublika,2018), hal 1
- Fandy Tjiptono dkk,*Pemasaran startegi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta, 2008), h.604.
- Basu Swastha, dan Irawan, *Manajemen Penjualan*, Liberty, Yogyakarta, 1998, hal. 47
- Amir, MS. 2000. *Seluk Beluk dan Teknik Perdagangan Luar Negeri*. PT. Pustaka
- Elvie Mulia, *Power Sales, Rahasia Sukses memimpin tim Penjual (PT. Elex Media Komputindo,2015)*
- Johnson Alvonco, Ph.D, *Practical Communication Skill dalam bisnis,organisasi dan kehidupan (PT.Elex Media Komputindo, 2014)*
- Sugiyah , nurhidayati, 2019, *Prosedur Pengadaan Barang Impor Produk Sepatu Di Pt Sinar Pratama Agung*
- <https://peraturan.bpk.go.id>