

# BAB I PENDAHULUAN

## **I.1 Latar Belakang**

Penjualan merupakan suatu unsur penting dalam suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dalam bidang perdagangan, baik itu barang maupun jasa. Karena dengan penjualan perusahaan mendapatkan keuntungan yang diharapkan bisa untuk melanjutkan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli. Pada umumnya penjualan itu sendiri terdiri dari dua macam yaitu penjualan tunai dan kredit. Penjualan tunai terjadi apabila pembeli membeli barang dan membayarnya secara langsung atau kas sesuai dengan harga yang disepakati. Sedangkan penjualan kredit terjadi apabila pembeli membeli barang dan membayarnya saat jatuh tempo yang telah disepakati antara penjual dan pembeli maka perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya.

Penjualan dianggap sebagai ujung tombak dalam memasarkan produk kepada konsumen. Konsumsi masyarakat yang tinggilah yang mendorong perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan pada biaya produksi dan penjualan. Kualitas produksi dan strategi penjualan yang baik dapat mendorong peningkatan penjualan yang berguna untuk menguasai pangsa pasar dan meraih keuntungan yang optimal. Begitu juga yang dilakukan pada bisnis penjualan ritel. Menurut Ketua Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo), Indonesia masih menjadi pasar ritel yang menarik. Faktor utama yang mendorong pertumbuhan ritel Indonesia adalah jumlah penduduk yang cukup besar, sebanyak 250 juta orang dan mayoritas penduduk Indonesia yang konsumtif serta menyukai produk baru. ([id.beritasatu.com](http://id.beritasatu.com))

Penjualan ritel terus tumbuh sebagai akibat dari perkembangan berbagai bidang. Penjualan ritel yang tumbuh secara nasional tidak saja menguntungkan peritel besar atau produsen ritel, melainkan juga para peritel kecil yang melayani masyarakat

setempat. Pertumbuhan ekonomi secara umum, dan sektor-sektor ekonomi secara khusus, memberikan dampak terbukanya lapangan kerja baru yang cukup besar. Banyaknya karyawan baru diikuti dengan meningkatnya pasar ritel akibat munculnya permintaan-permintaan baru akan barang dan jasa. Kemajuan teknologi juga memberikan kesempatan kepada produsen untuk menawarkan produk baru yang lebih memikat dengan cepat.

Perkembangan dan peluang usaha di bisnis ritel yang sangat besar membuat banyak investor yang tertarik untuk mengembangkan usaha ritel dan hal ini mengakibatkan persaingan antar ritel yang terjadi disemua tingkat. PT. Pos Indonesia (Persero) sendiri sudah melayani penjualan retail. Laporan Tahunan (*Annual Report*) PT. Pos Indonesia (Persero) mencatat, ditahun 2016 pendapatan layanan ritel meningkat sebesar 6,5% atau sebesar Rp. 367 Milyar. Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, yaitu ditahun 2012 sampai tahun 2015, pendapatan layanan retail PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami peningkatan walaupun sempat terjadi penurunan dalam produksi filateli (prangko). Hal tersebut terjadi karena penurunan minat masyarakat akan benda filateli. Namun PT. Pos Indonesia (Persero) semakin meningkatkan lagi kinerjanya agar tetap menjaga eksistensinya di bisnis era globalisasi saat ini.

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan terutama pada kegiatan penjualan, suatu sistem atau prosedur diperlukan untuk menunjang seluruh kegiatan tersebut agar mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Prosedur merupakan urutan-urutan yang telah dibuat dalam melakukan suatu pekerjaan dimana terdapat tahapan demi tahapan yang harus dilalui sehingga terlihat jelas adanya peraturan yang harus ditaati oleh orang yang akan menjalankan prosedur kerja pada bidang tugas yang telah mereka kerjakan dan membuat suatu pekerjaan itu mudah dipahami dan dimengerti. Seperti kegiatan penjualan ritel pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang memiliki prosedur tersendiri yang memudahkan dalam melakukan kegiatan tersebut. Dengan adanya standar operasional prosedur kerja di suatu organisasi atau perusahaan maka dapat dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas kerja yang lebih baik seiring dengan berjalannya waktu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka berkeinginan untuk melakukan tinjauan atas sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menjalankan aktivitas penjualan ritel menggunakan sistem SAP. Sehingga diangkatlah judul **“Tinjauan Atas Prosedur Penjualan Ritel Pada PT. Pos Indonesia (Persero)”**

## **I.2 Ruang Lingkup Praktik**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, ruang lingkup permasalahan akan dibatasi pada jenis produk yang berkaitan dengan penjualan ritel benda pos dan materai, prosedur atas penjualan ritel, fungsi yang terkait, dokumen yang terkait, prosedur dan bagan alir prosedur atas penjualan ritel benda pos dan materai pada PT. Pos Indonesia (Persero).

## **I.3 Tujuan**

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berisikan penjabaran topik yang diambil berdasarkan pengalaman selama menjalani program magang di PT. Pos Indonesia (Persero) yang dikaitkan dengan teori-teori yang dipelajari selama di bangku kuliah. Topik yang dimaksud yaitu Tinjauan Atas Prosedur Penjualan Ritel Pada PT. Pos Indonesia (Persero). Adapun tujuan dari penulisan laporan praktik kerja lapangan ini adalah :

### **a. Tujuan Umum :**

- 1) Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian program studi Akuntansi Diploma 3 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- 2) Menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh dari bangku kuliah Program Studi Akuntansi Diploma 3 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- 3) Mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah didapat di bangku kuliah pada kenyataan yang telah ada di lapangan.

b. Tujuan Khusus :

- 1) Untuk Mengetahui Prosedur Penjualan Ritel Pada PT. Pos Indonesia (Persero).
- 2) Untuk Mengetahui Lebih Lengkap Tentang Proses Prosedur Penjualan Ritel Pada PT. Pos Indonesia (Persero).

#### **I.4 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero)**

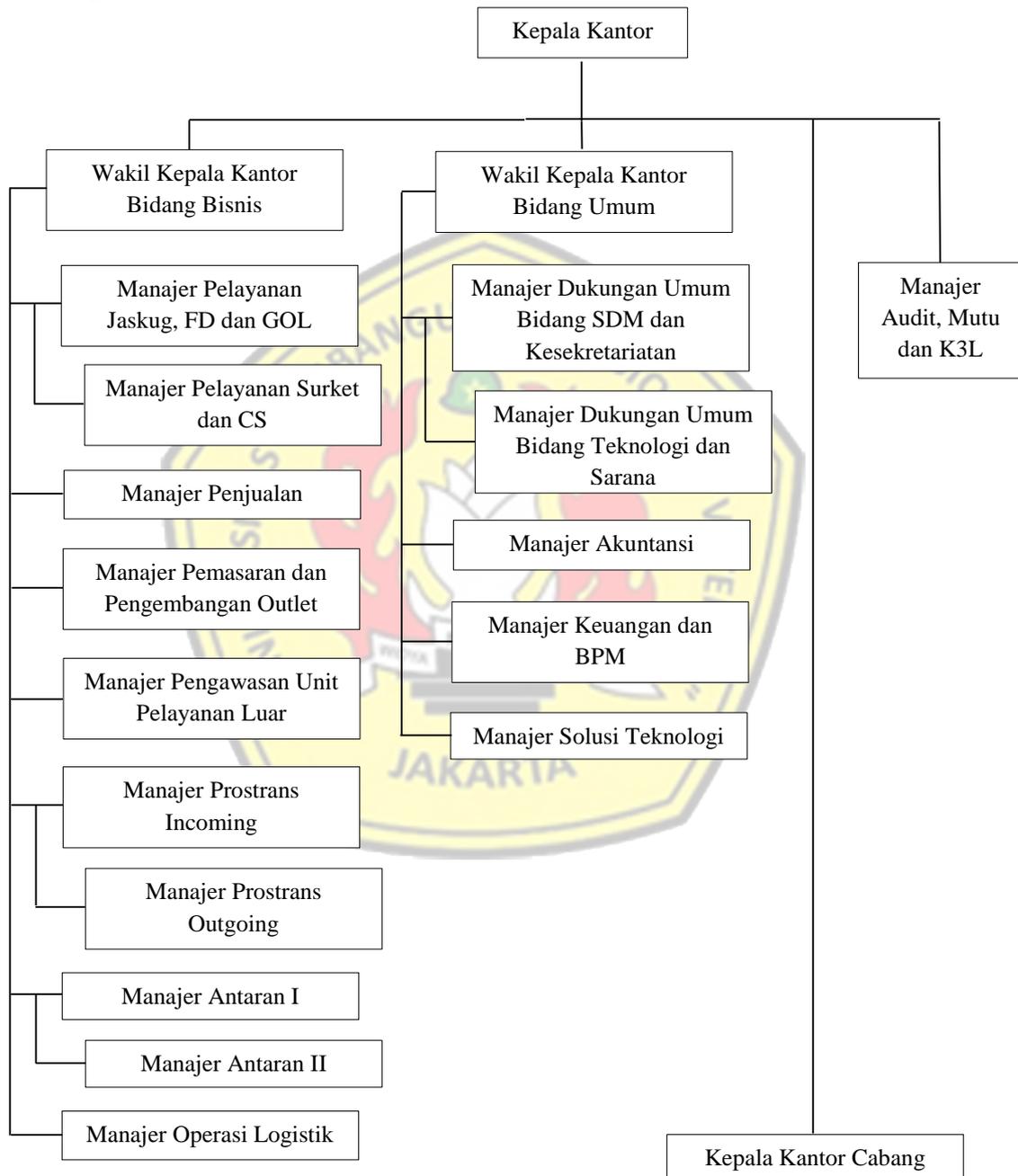
PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan jasa keuangan. Bentuk badan usaha PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perseroan terbatas. Bentuk usaha PT. Pos Indonesia ini (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 5 tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Kantor pos pertama didirikan di Batavia (Jakarta) oleh Gurbenuur Jendral G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat – surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor – kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi dari Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, empat tahun kemudian kantor pos kembali mendirikan cabang di Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon, dan Pekalongan. Visi PT. Pos Indonesia yaitu : menjadi raksasa logistik dari Timur. Sedangkan misi PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu :

- a. Berperan penting sebagai aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
- b. Menciptakan tempat berkarya yang menyenangkan guna berkontribusi secara maksimal.
- c. Menyediakan layanan prima yang menjadi pilihan pertama bagi para pelangg

### I.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)

Organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari sekelompok orang yang saling berkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menjalankan usahanya membentuk struktur organisasi sebagai berikut :



**Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)**

Penjelasan dari Struktur Organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut :

a. Kepala Kantor

Kepala Kantor pada PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab kepada Kepala Regional. Kepala Kantorpos mempunyai fungsi mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima, mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan outlet kemitraan, mutu layanan dan operasi, dan *billing & collections* Kantorpos melalui kegiatan pemasaran, penjualan, penagihan dan pelayanan pelanggan, pemanfaatan sumber daya pada Kantorpos, dan pengendalian kinerja seluruh Kantorpos Cabang yang berada dalam lingkup Kantorpos yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis

Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis di PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab kepada Kepala Kantorpos. Wakil Kepala Kantorpos Bidang Bisnis mempunyai fungsi pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian kinerja proses operasi, layanan dan penjualan yang meliputi : layanan jasa surat pos, paket pos, jasa keuangan, ritel, property, serta layanan lainnya untuk mencapai target pendapatan. Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis membawahi beberapa bagian, diantaranya yaitu :

1) Manajer Pelayanan Jasa Keuangan (Jaskug), *Fund Distribution* (FD), dan *Giro Online* (GOL)

Manajer pelayanan Jaskug, FD dan GOL PT. Pos Indonesia (Persero) bertugas untuk mengontrol jalannya aktivitas pelayanan loket dan memeriksa neraca loket dari transaksi setiap harinya untuk diberikan kepada bagian Akuntansi.

2) Manajer Pelayanan Surat dan CS

Manajer Pelayanan Surat dan CS bertugas untuk mengontrol dan melakukan proses kiriman surat, paket pos dan *Customer Service*

(CS) di PT. Pos Indonesia (Persero). Manajer Pelayanan Surat dan CS dibawah oleh Manajer Pelayanan Jaskug, FD, dan Giro.

3) Manajer Penjualan

Manajer Penjualan dalam PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab kepada Wakil Kepala Kantor Bidang Bisnis. Manajer Penjualan memiliki tugas untuk mengelola dan mengendalikan kegiatan penjualan surat, paket, dan jasa keuangan di Kantorpos kepada pelanggan korporat dan bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan surat pos dan paket pos yang ditetapkan perusahaan, serta melakukan pengelolaan pelanggan, penggarapan pasar untuk meningkatkan penjualan sehingga target dapat dicapai secara maksimal dengan biaya seefisien mungkin.

4) Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet

Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas pokok yaitu mengelola dan mengendalikan pembukuan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan (agenpos/agenpos desa) baru, melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif, dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Perusahaan.

5) Manajer Pengawasan Unit dan Pelayanan Luar

Manajer Pengawasan Unit dan Pelayanan Luar di dalam PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantorpos Cabang, Loker Ekstensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya, pengelolaan dan pengembangan Agenpos dan Agenpos Desa serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi yang sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

6) Manajer Prostrans Incoming

Manajer Prostrans Incoming PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas untuk melakukan proses pengolahan kiriman dari kantor

cabang ke kantor pusat atau regional yang akan diserahkan ke alamat penerima.

7) Manajer Prostrans Outgoing

Manajer Prostrans Outgoing pada PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk melakukan proses pengelolaan kiriman dari pengirim yang ada diloket dan kantor pusat atau regional untuk diserahkan ke kantor cabang pada PT. Pos Indonesia.

8) Manajer Antaran I

Manajer Antaran I di PT. Pos Indonesia (Persero) bertugas untuk mengontrol proses antaran kiriman kepada pelanggan menggunakan armada sepeda motor baik untuk antaran pagi maupun siang hari (*express*).

9) Manajer Antaran II

Manajer Antaran II di dalam PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab untuk melakukan proses pengolahan kiriman paket dari dalam dan luar negeri untuk diantar kepada pelanggan. Dalam kiriman paket ini biasanya dalam jumlah banyak atau ukuran yang tidak bisa diantar menggunakan armada sepeda motor. Manajer Antaran II dibawah oleh Manajer Antaran I.

10) Manajer Operasi Logistik

Manajer Operasi Logistik pada PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas untuk mengurus sistem untuk mengawasi proses antaran kiriman paket dan bertanggung jawab untuk mengelola dan merencanakan sistem operasi khusus untuk perusahaan agar mampu mencapai tujuan bersama dengan memberikan manfaat maksimal organisasi dengan biaya operasi yang seminimal mungkin.

c. Wakil Kepala Kantor Bidang Umum

Wakil Kepala Kantor Bidang Umum dalam PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab kepada kepala Kantorpos. Wakil Kepala Kantor Pos Bidang Umum mempunyai fungsi pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian pengelolaan Sumber Daya Manusia, Akuntansi Keuangan dan BPM, Teknologi dan Sarana, Audit dan Manajemen

Resiko untuk mendukung kinerja operasional PT. Pos Indonesia (Persero). Wakil Kepala Kantor Bidang Umum dalam PT. Pos Indonesia (Persero) membawahi beberapa bagian, diantaranya yaitu :

1) Manajer Dukungan Umum Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kesekretariatan

Manajer Dukungan Umum Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kesekretariatan di PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab untuk mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan Sumber Daya Manusia, kesekretariatan dan kegiatan umum lainnya untuk mendukung pelaksanaan operasional Perusahaan.

2) Manajer Dukungan Umum Bidang Teknologi dan Sarana

Manajer Dukungan Umum Bidang Teknologi dan Sarana PT. Pos Indonesia (Persero) bertugas untuk mengorganisasikan dan mengendalikan teknologi dan sarana (kendaraan, gedung, peralatan kantor, *software*, jaringan IT, komputer, dan perangkat pendukungnya) untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional di PT. Pos Indonesia (Persero). Manajer Dukungan Umum Bidang Teknologi dan Sarana dibawah oleh Manajer Dukungan Umum Bidang SDM dan Kesekretariatan.

3) Manajer Akuntansi

Manajer Akuntansi di dalam PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tanggung jawab mengorganisasikan dan mengendalikan perencanaan pengelolaan Akuntansi di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) agar tercapai pembukuan akuntansi yang tertib dan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

4) Manajer Keuangan dan Bendapos, Prangko, dan Materai (BPM)

Manajer Keuangan dan Bendapos, Prangko, dan Materai (BPM) pada PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan bendapos, prangko, benda filateli, benda materai dan benda pihak ketiga lainnya.

#### 5) Manajer Solusi Teknologi

Manajer Solusi Teknologi di PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran dan pelaksanaan operasional di Kantorpos sendiri dan Kantorpos Inbond Teknologi sesuai yang ditetapkan Perusahaan.

#### d. Manager Audit, Mutu dan Kesehatan, Keselamatan Kerja, Keamanan dan Lingkungan (K3L)

Manager Audit, Mutu dan Kesehatan, Keselamatan Kerja, Keamanan dan Lingkungan (K3L) PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di Kantorpos berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku, dan melakukan pengukuran standard mutu.

#### e. Kepala Kantor Cabang

Kepala Kantor Cabang pada PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab pada kepala Kantor Pos. Tugas pokok Kepala Kantor Cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa, surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, prosesutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari Kantorpos Pemeriksa untuk mencapai pendapatan dan mutu operasi di PT. Pos Indonesia (Persero).

### **I.6 Kegiatan PT. Pos Indonesia (Persero)**

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengubah pasang surut perjalanan bisnis pos. Penggunaan pesan singkat melalui telepon selular dan internet menggantikan peran surat pos individu. Keadaan tersebut membuat PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan transformasi bisnis. Terdapat tiga jalan

transformasi bisnis yang ditempuh PT. Pos Indonesia (Persero), yaitu : membentuk  *Holding Company*, revitalisasi bisnis, dan mengembangkan bisnis – bisnis baru.

Inovasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) antara lain pembangunan  *Postshop* yang merupakan pengembangan bisnis ritel yang diimplimentasikan untuk merubah  *image* kantor pos konvensional menjadi kantor pos modern dengan pola layanan  *one stop shopping*, yaitu  *postal service* (jasa ritel) berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan  *postal items* (materai, perangko, produk filateli dan lain – lain), dan layanan  *online shopping*. PT. Pos Indonesia (Persero) juga menyediakan layanan  *e-commerce*, serta layanan lainnya melalui aplikasi myPos dan m-pospay.

## I.7 Manfaat

### a. Manfaat Teoritis

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu, kreatifitas, membangkitkan minat dan daya pemikiran ilmiah berdasarkan ilmu yang didapat di bangku kuliah khususnya yang berkaitan dengan Prosedur Penjualan Ritel.

### b. Secara Praktis

#### 1) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan sebagai gambaran tentang Prosedur Penjualan Ritel yang berlaku di dalam perusahaan.

#### 2) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk melakukan perbandingan teori-teori yang di dapat selama proses pembelajaran di bangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan selama program magang berlangsung.

#### 3) Bagi Universitas

Sebagai dasar atau acuan pembelajaran yang ditujukan untuk para pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan kaitan masalah yang sama.