

## PROSES PENJUALAN DAN PENGIRIMAN BARANG KEPADA PELANGGAN PADA CV MAKEINDO JAKARTA

Sederhana Sembiring<sup>1</sup>, Syukron Sazly<sup>2</sup>, Kripton Ovitian<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
Jl. Jatiwaringin Raya 18 Jakarta Timur  
e-mail: sederhana.shb@bsi.ac.id

<sup>2</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
Jl. Jatiwaringin Raya 18 Jakarta Timur  
e-mail: syukron.szy@bsi.ac.id

<sup>3</sup> Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta  
Jl. Jatiwaringin Raya 18 Jakarta Timur  
e-mail: canety\_lx@yahoo.com

**Abstract** – Proses penjualan dan pengiriman barang merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian khusus, karena kedua proses ini langsung bersentuhan dengan pelanggan. Jika proses penjualan dan pengiriman barang sesuai dengan permintaan pelanggan, maka hal tersebut akan memuaskan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan diharapkan melakukan pembelian ulang, yang akhirnya meningkatkan jumlah penjualan perusahaan. Dalam kaitannya dengan proses penjualan dan pengiriman barang tersebut, penulis melakukan sebuah penelitian dengan judul Proses Penjualan dan Pengiriman Barang Kepada Pelanggan Pada CV Makeindo Jakarta. Penelitian ini difokuskan pada proses penjualan dan pengiriman barang oleh CV Makeindo keadaan Maret – Oktober 2017. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian adalah proses penjualan dan pengiriman barang kepada pelanggan pada CV Makeindo Jakarta pada periode Agustus - Oktober 2017 sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari proses penjualan dan pengiriman barang yang efisien dan efektif serta jumlah penjualan barang di CV Makeindo Jakarta pada periode Agustus - Oktober 2017 lebih banyak dari periode Maret – Juli 2017.

**Kata Kunci:** Penjualan barang , Pengiriman Barang, Pelanggan

### I. PENDAHULUAN

Saat ini dunia usaha harus memperhatikan kebutuhan pelanggan, baik dari sisi kualitas barang atau jasa yang ditawarkan maupun pelayanannya. Setiap perusahaan berkompetisi memberi pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Akibatnya diantara perusahaan terjadi situasi persaingan yang semakin ketat dalam memberikan pelayanan.

CV Makeindo yang didirikan pada 5 September 2013 adalah sebuah perusahaan distributor utama dari PT Ajinomoto Sales Indonesia yang menjual produk bumbu penyedap dari Ajinomoto. CV. Makeindo berlokasi di Pergudangan Green Sedayu Bizpark Daan Mogot KM 18 Blok DM 15 No 7 Kalideres Jakarta Barat. Adapun wilayah pendistribusian produk Ajinomoto oleh CV. Makeindo meliputi Jakarta, Bogor Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek).

Adapun data penjualan barang pada CV Makeindo periode Maret–Oktober 2017 seperti yang ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1 Jumlah Penjualan Barang  
Periode Maret–Oktober 2017

No	Bulan	Tonase (Ton)	(Rupiah)
1	Maret 2017	79.208	2.553.684.800
2	April 2017	65.388	2.184.483.600
3	Mei 2017	85.764	2.745.307.200
4	Juni 2017	58.412	1.893.675.200
5	Juli 2017	88.424	2.839.289.600
6	Agustus 2017	96.932	3.138.334.400
7	September 2017	79.998	2.543.128.000
8	Oktober 2017	84.293	2.653.506.600
Total		638.419	20.551.409.400

Sumber : CV Makeindo Jakarta (2017)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa, jumlah penjualan barang pada CV Makeindo mengalami naik turun setiap bulannya, namun CV Makeindo Jakarta mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat, CV Makeindo harus merebut pasar dengan menerapkan manajemen yang efektif dan efisien, mulai dari pengadaan, penyimpanan, penjualan, distribusi, pengiriman bahkan layanan purna jual.

Berdasarkan uraian diatas penulis membuat sebuah penelitian tentang proses penjualan dan pengiriman barang pada CV Makeindo Jakarta dengan judul "Proses Penjualan dan Pengiriman Barang Kepada Pelanggan Pada CV Makeindo Jakarta".

Berikut adalah beberapa pengertian yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini, antara lain :

1. Tujuan penjualan adalah meningkatkan pertumbuhan penjualan, memperoleh laba, memperoleh pangsa pasar dan arus kas (Swastha, 2014).
2. Pengiriman merupakan proses yang berhubungan dengan pelaksanaan manajemen pesanan pelanggan dan kegiatan pemenuhan pesanan (Paul, 2014).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Adapun informasi tentang produk bumbu yang dijual CV Makeindo adalah sebagai berikut :

### 1. Ajiplus

*Ajiplus* adalah bahan tambahan pangan dengan bahan utama Monosodium Glutamat (MSG), sodium *inosinat* dan *sodium guanilat* yang berfungsi sebagai penguat rasa *umami* (gurih) yang mempunyai 3 kali kegurihan dibanding MSG biasa, kaya rasa dan tahan lama. Kelebihan *ajiplus* terletak pada kombinasi MSG dan *Nukleotide*. Kombinasi ini menghasilkan sinergi rasa *umami* (gurih) yang lebih kuat, kaya rasa dan tahan lama.

Keistimewaan:

- a. Partikel homogen sehingga mudah menempel merata untuk olahan bumbu tabur dan mudah larut merata.
- b. Rasa *umami* (gurih) 3 kali lebih dari MSG biasa sehingga lebih enak
- c. Dengan pemakaian 1/3 dari dosis MSG akan lebih menghemat biaya
- d. Rasa gurih yang terasa *mouthfull* (penuh di mulut)
- e. Rasa gurih lebih panjang intensitas waktunya (*longlasting*)

Karakteristik:

- a. Berbentuk kristal halus
- b. Berwarna putih alami

- c. Tidak berbau
- d. Kemasan 1 Kg x 20 / Karton
- e. Umur simpan 5 (lima) tahun

Komposisi:

Penguat rasa (*mononatrium glutamat*, *dinatrium inosinat* dan *dinatrium guanilat*).

MSG lain memiliki karakter gurih di depan, persepsi lebih gurih (awal–tengah–hilang). Sedangkan *ajiplus* memiliki karakter gurih awal belum terasa, muncul ditengah, kegurihan tahan lama (tengah–akhir–lama).

*Ajiplus* sangat cocok untuk campuran bumbu adonan seperti kerupuk, bakso, sosis, nugget, dan lain-lain. Bumbu tabur seperti balado makaroni, keripik dan lain sebagainya.

### 2. Ajiplus Ekicho

*Ajiplus Ekicho* adalah bahan tambahan pangan dengan bahan kunci MSG dan *sodium inosinat* yang berfungsi sebagai penguat rasa *umami* (gurih) yang mempunyai 3 kali kegurihan dibanding MSG biasa. Lebih stabil pada penyimpanan bumbu cair atau pasta, kaya rasa dan lama.

Keistimewaan:

- a. Peningkatan kualitas  
Rasa *umami* (gurih) lebih kuat dan tahan lama (*longlasting*) serta *mouthfull* (penuh dimulut) sehingga meningkatkan rasa olahan produk.
- b. Aplikasi penghematan biaya  
Penggunaan hanya 1/3 dari dosis MSG biasa sehingga dapat menghemat biaya produksi.
- c. Stabilitas rasa *umami* (gurih)  
Rasa *umami* (gurih) pada produk dengan penambahan *Ajiplus Ekicho* lebih stabil selama proses pemanasan dan dalam masa penyimpanan.

Karakteristik:

- a. Berbentuk kristal halus
- b. Warna putih alami
- c. Tidak berbau
- d. Kemasan 1 Kg x 20 / Karton
- e. Umur simpan 5 (lima) tahun

Komposisi:

Penguat rasa (*mononatrium glutamate* dan *dinatrium inosinat*)

*Ajiplus Ekicho* cocok digunakan pada olahan bumbu cair atau pasta. Seperti kecap, saos, bumbu tradisional, sarden, petis, dan lain-lain.

### 3. Amamiplus

*Amamiplus* adalah sediaan pemanis dengan kekuatan manis 10 kali dari gula, memiliki profil yang panjang dan lezat tanpa rasa akhir pahit, serta dapat mengharmonisasikan dan menguatkan rasa secara keseluruhan.

Keistimewaan:

- a. Lebih manis

- Memberikan kemanisan 10 kali atau lebih kuat dari gula alami
- Profil rasa seperti gula  
Rasa manis gula yang berlipat ganda tetapi tidak meninggalkan rasa pahit, getir atau gatal dimulut dan tenggorokan.
  - Penguat sensasi rasa  
Menguatkan sensasi rasa alami secara keseluruhan dalam olahan makanan.
  - Pengharmonis rasa produk  
Menyeraskan rasa bumbu secara menyeluruh yang ada dalam produk olahan makanan.
  - Ekonomis atau *cost down*, harganya separuh dari harga gula dan untuk bumbu tabur tidak memerlukan biaya penghalusan.
- Amamiplus* cocok untuk olahan bumbu luar *snack potato*, makaroni rasa balado, keripik ayam bawang, mie lidi. Sedangkan bumbu dalam untuk kerupuk mawar, pilus kerupuk bawang, dan lain-lain.
- Karakteristik:
- Warna putih alami
  - Berbentuk bubuk
  - Umur simpan 12 bulan
  - Jenis kemasan aluminium foil
  - Ukuran kemasan 1 Kg x 12 / karton
- Komposisi:  
Gula, pemanis buatan *aspartam*, pemanis buatan *asesulfam*
- Dashiplus*  
*Dashiplus* adalah bumbu ekstrak daging yang terbuat dari daging pilihan dan rempah pilihan. Kata "*Dashi*" diambil dari bahasa Jepang yang berarti "Kaldu".  
Varian produk *dashiplus*:
    - Dashiplus* rasa ayam  
Karakteristik:
      - Kategori bumbu ekstrak daging ayam
      - Berwarna kuning muda
      - Berbentuk bubuk
      - Beraroma kaldu ayam
      - Umur simpan 12 bulan
      - Jenis kemasan aluminium foil
      - Ukuran kemasan 1 Kg X 12 pack / kartonKomposisi:  
Garam, gula, penguat rasa (*mononatrium glutamat*, *dinatrium ribonukleotida*), ekstrak daging ayam, perisa sintetis (daging ayam, lada, bawang merah), lemak ayam, bawang putih, bawang merah, protein kedelai terhidrolisa, kunyit.
    - Dashiplus* rasa sapi  
Karakteristik:
      - Kategori bumbu ekstrak daging sapi
      - Berwarna coklat muda
      - Berbentuk bubuk
      - Umur simpan 12 bulan
      - Jenis kemasan aluminium foil
  - Ukuran kemasan 1 Kg x 12 / Karton  
Komposisi:  
Garam, penguat rasa (*mononatrium glutamat*, *dinatrium inosinat* dan *dinatrium guanilat*), gula, ekstrak daging sapi, perisa identik alami (daging sapi, pala), merica, bawang putih, rempah-rempah, protein kedelai terhidrolisa, pewarna karamel, bawang merah, bumbu.  
*Dashiplus* cocok untuk olahan daging seperti bakso, sosis, nugget, *snack* balado, ayam bawang sapi jeruk dan lain-lain.
- Ebiplus*  
*Ebiplus* adalah bumbu untuk produksi olahan makanan rasa dan aroma udang dan bubuk udang yang berfungsi memberikan rasa gurih kuat, menguatkan rasa dan aroma udang serta bahan alami dan mengharmonisasi rasa keseluruhan. Cocok untuk olahan kerupuk mawar, kerupuk udang, kerupuk buburan dan lain-lain.  
Keistimewaan:
    - Udang  
Memberikan rasa dan aroma udang yang kuat
    - Kokumi* (lezat)  
Menguatkan rasa bumbu rempah secara menyeluruh sehingga produk olahan makanan terasa harmonis dan seimbang.
    - Masking*  
Menutup rasa dan aroma yang tidak diinginkan
    - Umami* (gurih)  
Memberikan rasa gurih yang berkepanjangan (*long lasting*) dan bulat (*mouthfull*).  
Karakteristik:
      - Warna coklat muda (tidak mempengaruhi warna produk makanan)
      - Berbentuk bubuk
      - Aroma udang segar
      - Umur simpan 12 bulan
      - Ukuran kemasan 1 Kg x 12 / karton
      - Jenis kemasan aluminium foilKomposisi:  
Penguat rasa (*mononatrium glutamat*, *dinatrium inosinat* dan *dinatrium guanilat*), garam, gula, udang kering, bubuk udang, perisa identik alami udang.
  - Neriplus*  
*Neriplus* adalah bumbu *umami* atau gurih yang dapat meningkatkan cita rasa ikan, memberikan keseimbangan rasa dan aroma sehingga dapat meningkatkan kualitas produk yang berkarakter ikan segar dan harmonis. Cocok digunakan untuk olahan kerupuk ikan, kerupuk buburan, kerupuk mawar, pilus ikan, telur gabus dan lain-lain.  
Keistimewaan:

- a. Ikan segar  
Memberikan rasa dan aroma ikan segar yang kuat
- b. *Kokumi* (lezat)  
Menguatkan rasa bumbu rempah secara menyeluruh sehingga produk olahan makanan terasa harmonis dan seimbang.
- c. *Masking*  
Menutup rasa aroma yang tidak diinginkan
- d. *Umami* (gurih)  
Memberikan rasa gurih yang berkepanjangan (*long lasting*) dan bulat (*mouthfullness*).

Karakteristik:

- a. Berwarna putih gading
- b. Berbentuk bubuk
- c. Beraroma ikan segar
- d. Umur simpan 9 bulan
- e. Kemasan 1 Kg x 12 / karton
- f. Jenis kemasan aluminium foil

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi

1. Metode Observasi  
Mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung yang menyangkut proses penjualan dan pengiriman barang kepada pelanggan pada CV Makeindo.
2. Metode Wawancara  
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Manajer Operasional untuk mendapatkan informasi mengenai proses penjualan dan pengiriman barang kepada pelanggan.
3. Metode Dokumentasi  
Memperoleh data dengan mempelajari dokumen yang relevan dengan proses penjualan dan pengiriman barang kepada pelanggan pada CV Makeindo.

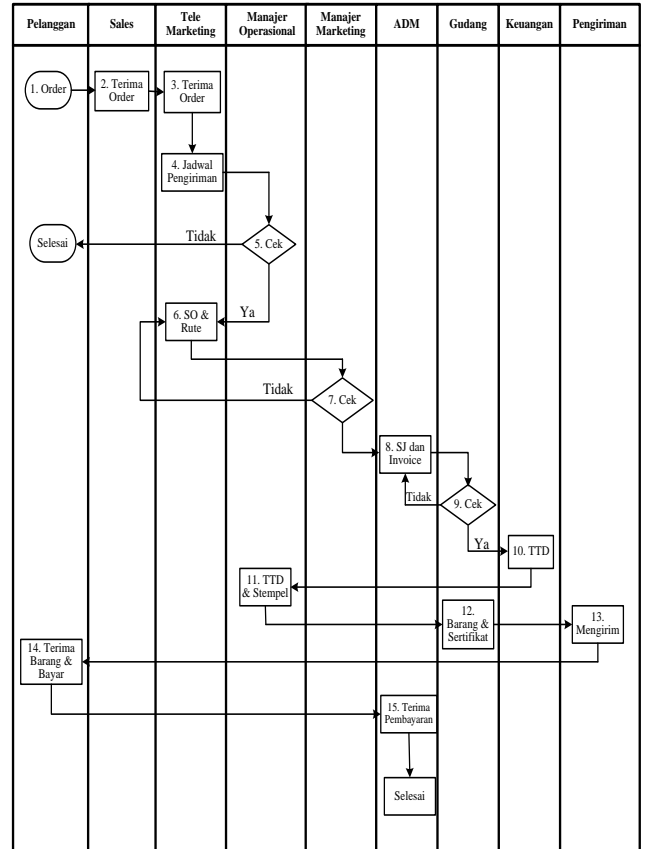
#### 2.2. Analisis Data

Tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang ada. Proses analisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara mengorganisasikan data, memilah-milah data yang relevan dengan tujuan penelitian, mensintesis data yang ada, mengungkap kaitan data yang ada secara jelas sehingga bermakna, dan inilah yang merupakan hasil penelitian.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Proses penjualan dan pengiriman barang pada CV. Makeindo Jakarta

Adapun proses penjualan dan pengiriman barang pada CV Makeindo Jakarta, seperti diagram (*flowchart*) berikut :



Sumber: CV Makeindo Jakarta 2017 (hasil olahan).

Gambar 1 *Flowchart* Proses Penjualan dan Pengiriman Barang pada CV Makeindo Jakarta

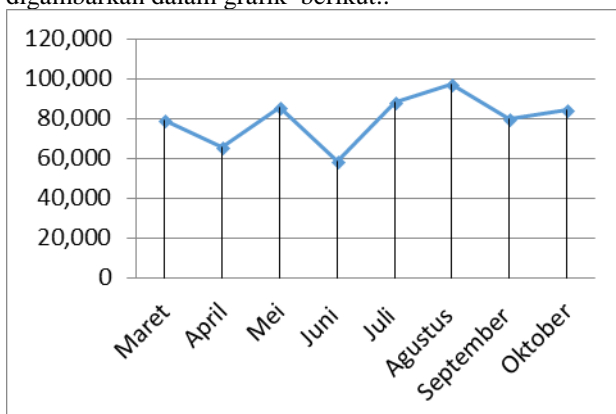
Adapun keterangan gambar 1. adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan memesan barang
2. Sales menerima pesan dari pelanggan
3. Petugas *Telemarketing* menerima pesanan dari sales
4. Setelah menerima pesan dari pelanggan dan terjadi persetujuan jual beli , *telemarketing* menyampaikan rencana rute pengiriman barang kepada manajer operasional supaya mendapat keputusan akan rute pengiriman. Jika rute pengiriman tidak disetujui oleh manajer operasional, selanjutnya *telemarketing* menginformasikan kepada sales tentang jadwal pengiriman yang belum mendapat kepastian agar diteruskan kepada pelanggan.

5. Apabila rute pengiriman telah mendapatkan persetujuan dari manajer operasional, kemudian petugas *telemarketing* mengisi form *sales order* dan form rute kiriman untuk diteruskan kepada manajer marketing.
6. Manajer marketing melakukan pengecekan form *sales order* yang berisikan nama pelanggan yang telah melakukan pemesanan, jenis barang, jumlah barang dan harga barang. Jika form *sales order* yang dicek oleh manajer marketing terdapat kesalahan, maka telemarketing harus membuat ulang. Akan tetapi jika semua telah sesuai dengan permintaan pelanggan, maka lanjut ketahap berikutnya.
7. Bagian administrasi mencetak surat jalan dan invoice.
8. Selanjutnya bagian gudang melakukan pengecekan, jika ada kesalahan dalam penyetakan invoice dan surat jalan, maka bagian administrasi mencetak ulang. Apabila tidak ada kesalahan, kemudian.
9. Bagian keuangan melakukan penandatanganan pada surat jalan dan invoice.
10. Manajer operasional menandatangani dan memberikan stempel pada surat jalan dan invoice yang telah dipersiapkan.
11. Bagian gudang mempersiapkan barang dan melampirkan sertifikat halal dan *COA (Certifikat Of Analysis)*.
12. Selanjutnya tim pengiriman mengirimkan barang ketempat pelanggan.
13. Pelanggan menerima barang dan melakukan pembayaran.
14. Bagian administrasi menerima pembayaran dari pelanggan sesuai dengan sistem pembayaran dapat berupa tunai, transfer ataupun giro.

### 3.2. Jumlah Penjualan barang Pada CV Makeindo Jakarta

Jumlah penjualan barang CV Makeindo Jakarta periode bulan Maret – Oktober 2017, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1. Jumlah penjualan barang pada CV. Makeindo. periode Maret – Oktober 2017 mengalami naik turun seperti digambarkan dalam grafik berikut.:



Sumber : CV Makeindo 2017 (hasil olahan)

Gambar 2. Jumlah penjualan barang pada CV. Makeindo (dalam ton)

### 3.3. Data pengiriman barang pada CV Makeindo Jakarta

Adapun data ketepatan waktu pengiriman barang pada CV Makeindo Jakarta dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Data Pengiriman Barang Periode Maret – Oktober 2017

No	Bulan	Jenis Kendaraan	Terkirim	Penundaan penerimaan
1	Maret 2017	L – 300	59 Nota	-
		Engkel	73 Nota	1 Nota
		Dobel	52 Nota	-
2	April 2017	L – 300	63 Nota	1 Nota
		Engkel	65 Nota	1 Nota
		Dobel	56 Nota	-
3	Mei 2017	L – 300	57 Nota	5 Nota
		Engkel	95 Nota	3 Nota
		Dobel	67 Nota	1 Nota
4	Juni 2017	L – 300	43 Nota	1 Nota
		Engkel	51 Nota	-
		Dobel	31 Nota	-
5	Juli 2017	L – 300	68 Nota	4 Nota
		Engkel	75 Nota	-
		Dobel	48 Nota	-
6	Agustus 2017	L – 300	94 Nota	1 Nota
		Engkel	62 Nota	-
		Dobel	58 Nota	-
7	September 2017	L – 300	60 Nota	-
		Engkel	75 Nota	2 Nota
		Dobel	49 Nota	-
8	Oktober 2017	L – 300	63 Nota	-
		Engkel	77 Nota	1 Nota
		Dobel	50 Nota	-
Total			1491 nota	21 nota

Sumber : CV Makeindo Jakarta 2017)

Dari data tersebut diatas, 98,6 % pengiriman barang dapat terlaksana sesuai dengan jadwal dan sebesar 1,4 % pengiriman barang yang mengalami penundaan. Untuk barang yang tertunda pengirimannya, dilakukan pengirimannya satu atau dua hari setelah penundaan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyimpulkan proses penjualan dan pengiriman barang pada CV Makeindo pada periode dari Maret – Oktober 2017 seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari fakta berikut :

1. Secara umum penjualan dari Maret – Oktober 2017 ada kenaikan, kecuali bulan Juni 2017. Hal ini dikarenakan para pelanggan sudah mulai libur Hari Raya Idul Fitri.
2. Dari data tabel 2, , 98,6 .% barang yang terjual dapat dikirim dan diterima pelanggan tepat waktu (paling lambat tiga hari sejak hari pemesanan).

Adapun rekomendasi untuk CV Makeindo adalah agar meningkatkan efektifitas dan efisiensi manajemen pemasaran, penjualan dan pengiriman barang agar

1. Jumlah penjualan barang meningkat pada masa mendatang
2. Semua barang dapat terkirim kepada pelanggan tepat waktu sesuai jadwal.

#### **REFERENSI**

- Bella, Puspita Ayu. 2015. Pangan Dasar Bumbu dan Rempah. <https://plus.google.com/113410055008805146603/posts/Lqd3aoh3nEK>. (04 Januari 2018)
- Kusumawati, Meilisa. 2015. Penyedap. <http://www.kerjanya.net/faq/18270-penyedap.html>. (04 Januari 2018).
- Martono, Ricky. 2015. Manajemen Logistik Terintegrasi. Jakarta: PPM.
- Master, Teacher. 2016. Macam-macam Jenis Bahan Penyedap Rasa Alami dan Buatan pada Makanan. <http://www.guruipa.com/2016/01/macam-macam-jenis-bahan-penyedap-rasa-alami-dan-buatan-pada-makanan.html#> (04 Januari 2018).
- Mulyadi. 2010. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurjaman, Kadar. 2014. Manajemen Proyek.