

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan adalah suatu instansi yang menyediakan kebutuhan konsumen berupa barang atau jasa. Dalam kegiatan perusahaan tidak terlepas dari pihak manajemen perusahaan dan hukum ekonomi. Seiring perkembangan era globalisasi mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mengembangkan usahanya.

Di jaman sekarang ini persaingan di dunia bisnis sudah semakin tajam, pemasaran dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Maka yang menjadi utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan, sukses tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya.

UD Yakin merupakan usaha dagang eceran yang bergerak dibidang pemasaran, perusahaan mempunyai motto menyediakan barang sesuai kebutuhan pelanggan yang berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi masyarakat umum.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengertian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (Sugiono:2017). Penelitian ini dilaksanakan di UD Yakin, kegiatan penulis berwawancara langsung kepada manajer tentang proses pencapaian target, keuntungan dalam sebulan, dari keuntungan tersebut apa cukup buat pengeluaran untuk kebutuhan perusahaan, cara menarik konsumen, apa yang dilakukan supaya pelanggan merasa puas, tindakan yang dilakukan ketika ada kenaikan harga, suka duka yang dihadapi selama jualan, harapan kedepannya untuk perusahaan. Selain wawancara yang dilakukan penulis adalah dokumentasi untuk bukti, dan proses observasi yang dilakukan penulis adalah non-partisipan, karena penulis tidak terlibat langsung dalam bagian penjualan perusahaan.

setelah mendapatkan data data hasil penjualan, permasalahan yang dihadapi yaitu, penghasilan tiap bulannya mengalami naik turun. Penulis melakukan penelitian langsung khusus pada bagian yang menangani penjualan, objek dalam penelitian ini adalah analisis sistem penjualan di UD Yakin.

Sampai saat ini UD Yakin berusaha meningkatkan angka penjualan, dengan banyaknya penjualan seperti produk keramik diantaranya, Platinum, Asia tile, Diamond, Accura, Habitat, Uno, Jts. Dan milan. Lem keramik diantaranya, Am nat, Way nat, Kura kura. Perlengkapan kamar mandi diantaranya, pintu kamar mandi, Tempat sabun, Cair tex, Kran air,

Showeer, Closed, Bak mandi, dan Pembuangan air. untuk mewujudkan layanan jasa yang baik terutama kepada calon pembeli, perusahaan menjalankan bisnis dengan penuh keyakinan dan kejujuran dalam bekerja sama dengan segala pihak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS SISTEM PENJUALAN PADA UD YAKIN KERAMIK SIDOARJO”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini, yaitu bagaimana sistem penjualan di UD Yakin Keramik Sidoarjo.

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem penjualan di UD Yakin Keramik Sidoarjo.
2. Adapun manfaat diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bentuk bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk menetapkan penjualan dan pelayanan.
 - b. Bagi penulis, sebagai tambahan pengalaman dan bahan perbandingan antara teori dan praktik yang terjadi di Perusahaan.