



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENGEMBANGAN ADMINISTRASI PENJUALAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN PROSES PENJUALAN PADA PT DURASAFE WORKWEAR INDONESIA



YUNITA ANGRAENI

NIM: 2305311103

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Yunita Angraeni
NIM : 2305311103
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengembangan Administrasi Penjualan Dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan Pada PT Durasafe Workwear Indonesia

Depok, 17 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risya Zahrotul Firdaus, M. Si.
NIP198609082020122006

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc
NIP198801142019031005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yunita Angraeni
NIM : 2305311103
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengembangan Administrasi Penjualan Dalam
Mendukung Kelancaran Proses Penjualan Pada PT
Durasafe Workwear Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat
Tanggal: 17 Juli 2026
Waktu : 9.15 – 10.15

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc

NIP : 198801142019031005

Penguji 1 : Taufik Akbar , S.E, M.S.M.

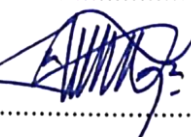
NIP : 198409132018031001

Penguji 2 : Risya Zahrotul Firdaus, M. Si.

NIP : 198609082020122006

()

()

()

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kekuatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengembangan Administrasi Penjualan Dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan Pada PT Durasafe Workwear Indonesia" dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik sekaligus sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, rezeki, serta kekuatan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
4. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si, selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga kepada penulis dalam penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Fenny Bayu Aditya, Kak Tarisa Trihandayani, Kak Annisa Saraswati, selaku mentor dan narasumber pada PT Durasafe Workwear Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama pelaksanaan magang serta penyusunan Tugas Akhir.
7. Ayahanda M. Tinggal dan Ibunda Susanah, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Ade Kurniawati dan Tri Wulan Agustien selaku kakak penulis yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menempuh pendidikan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Siti Alya Zakaria, Shinta Khusnul Pridayanti, Giska Parha Amelia, Falisya Nurhaliza, Dini Alya Wulandari, Nurul Alfyyah, Lyra Syifania serta teman-teman kelas 6C selaku teman seperjuangan penulis sejak awal masa perkuliahan yang telah memberikan dukungan, semangat serta kebersamaan dalam setiap proses yang dilalui.
10. Muhamad Alvito Ardiansyah, yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan, motivasi, serta kebersamaan penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca.

Depok, 4 Juli 2026

Yunita Angraeni



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Administrasi	7
2.1.1 Tujuan Administrasi	7
2.1.2 Fungsi Administrasi.....	8
2.2 Pengertian Penjualan	8
2.2.1 Tujuan Penjualan	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	9
2.3 Pengertian Administrasi Penjualan.....	10
2.3 Proses Penjualan.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Visi Misi Perusahaan.....	15
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	16
3.4 Aktivitas Perusahaan	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Pelaksanaan Administrasi Penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia	20



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.1 Proses Penjualan B2B dan B2C di PT Durasafe Workwear Indonesia	20
4.1.2 Dokumen Administrasi Penjualan	23
4.1.3 Pencatatan dan Penyimpanan Data	29
4.1.4 Koordinasi dalam Melaksanakan Administrasi Penjualan	30
4.2 Pengembangan Administrasi Penjualan Melalui Penerapan Database Daily Quotes dalam Mendukung Proses Penjualan	31
4.3 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Administrasi Penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia	39
4.3.1 Kendala Pelaksanaan Administrasi Penjualan	39
4.3.2 Upaya Penyelesaian Kendala Pelaksanaan Administrasi Penjualan.....	40
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Durasafe Workwear Indonesia	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Durasafe Workwear Indonesia	16
Gambar 4. 1 Flowchart Proses Pelaksanaan Administrasi Penjualan Segmen B2B	22
Gambar 4. 2 Flowchart Proses Administrasi Penjualan Segmen B2C.....	23
Gambar 4. 3 Purchase Order Customer.....	24
Gambar 4. 4 Quotation Letter PT Durasafe Workwear Indonesia.....	25
Gambar 4. 5 Invoice PT Durasafe Workwear Indonesia	26
Gambar 4. 6 Faktur Pajak Customer.....	27
Gambar 4. 7 Delivery Order PT Durasafe Workwear Indonesia	28
Gambar 4. 8 Tampilan Synology	29
Gambar 4. 9 Tampilan Business Central.....	30
Gambar 4. 10 Tampilan Database Daily Quotes 1.....	34
Gambar 4. 11 Tampilan Database Daily Quotes 2.....	35

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Daily Quotes Tahun 2024 - 2026	36
Tabel 4. 2 Perbandingan Kondisi Administrasi Penjualan Sebelum dan Setelah Penerapan Database Daily Quotes	37





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	46
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	47
Lampiran 3 Lembar Hasil Observasi	49
Lampiran 4 Hasil Wawancara	51
Lampiran 5 Dokumentasi	68
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin	69



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap bisnis pada dasarnya berorientasi pada upaya kesinambungan operasional sekaligus merealisasikan target yang sudah direncanakan. Untuk mewujudkan kedua hal tersebut, pengelolaan sumber daya internal perlu dilakukan secara cermat agar menghasilkan kinerja yang optimal. Nugrahyu dan Retnani dalam Frismaya dan Santoso (2022:3) menegaskan bahwa pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi sekaligus peningkatan kinerja secara menyeluruh. Berdasarkan pandangan tersebut, optimalisasi pengelolaan sumber daya menjadi langkah strategis yang tidak dapat diabaikan perusahaan dalam upaya meraih kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

Aktivitas penjualan menempati posisi yang sangat krusial dalam ekosistem bisnis perusahaan, karena berkaitan langsung dengan perolehan pendapatan yang menjadi fondasi keberlangsungan usaha. Ketika proses penjualan berjalan dengan tertib, dampaknya tidak hanya terlihat pada tercapainya target yang telah ditetapkan, tetapi juga berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kondisi inilah yang membuat tata kelola proses penjualan perlu ditopang oleh sistem administrasi penjualan yang memadai, sehingga setiap tahapan dalam siklus penjualan dapat berlangsung secara lancar, tertib, dan terorganisasi dengan baik.

Administrasi penjualan menjadi salah satu unsur yang menunjang kelancaran proses penjualan. Lestari dkk. (2022:102) menyatakan bahwa administrasi penjualan berperan dalam menjamin pengelolaan transaksi dan dokumen penjualan yang lebih terstruktur, sehingga seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berlangsung secara tertib dan efisien. Keberadaan administrasi penjualan yang baik, dapat membantu proses penjualan lebih terorganisir serta meminimalkan risiko kesalahan dalam kegiatan penjualan. Peran inilah yang menjadikan administrasi penjualan sebagai penunjang penting bagi kelancaran aktivitas penjualan serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pelaksanaan administrasi penjualan yang baik dapat mendukung kelancaran proses penjualan pada perusahaan. Administrasi penjualan tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan dokumen, melainkan juga membantu koordinasi antar bagian serta penyediaan informasi yang dibutuhkan selama proses transaksi berlangsung. Selain itu, administrasi penjualan yang dijalankan secara efektif turut berkontribusi dalam pemantauan arus pendapatan, minimalisasi potensi kesalahan dalam transaksi, serta peningkatan transparansi dalam aktivitas bisnis perusahaan secara keseluruhan (Kirana dan Fauziah, 2025:3116).

Dalam pelaksanaan administrasi penjualan tidak selalu berjalan lancar sesuai yang diharapkan. Pengelolaan pesanan, pembuatan penawaran, hingga verifikasi *purchase order* dari pelanggan merupakan rangkaian yang memerlukan ketelitian dan koordinasi yang baik antar tim untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam proses penjualan. Kondisi ini terlihat pada pelaksanaan administrasi penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia, di mana terdapat permasalahan berupa keterlambatan pembuatan surat penawaran atas permintaan pelanggan. Keterlambatan tersebut terjadi karena tim *sales & marketing* mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai produk yang diminta, sehingga proses penyusunan penawaran membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi melewati tenggat waktu yang ditetapkan oleh pelanggan. Penawaran harga yang seharusnya bisa dibuat dalam kurun waktu 1 hari kerja karena adanya keterlambatan penerimaan informasi produk yang diminta sehingga memerlukan waktu pembuatan penawaran 7-10 hari kerja. Akibatnya dari hal tersebut menimbulkan risiko kehilangan peluang penjualan karena pelanggan sudah lebih dulu memperoleh penawaran harga dari distributor lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi penjualan perlu dilakukan secara tepat dan terkoordinasi agar permasalahan serupa dapat diminimalkan.

PT Durasafe Workwear Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan perlengkapan keselamatan kerja yang melayani kebutuhan pelanggan melalui sistem *Business to Business* (B2B) maupun *Business to Consumer* (B2C). Dalam menjalankan aktivitas penjualannya, perusahaan melibatkan tim *sales marketing* dan tim *finance administrations* yang didukung oleh fungsi administrasi penjualan untuk memastikan setiap proses transaksi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berjalan dengan baik. Pelaksanaan administrasi penjualan pada perusahaan ini menjadi bagian penting, terutama dalam pengelolaan pesanan, pembuatan dokumen penjualan, serta koordinasi dengan tim terkait.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan administrasi penjualan memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses penjualan pada perusahaan. Pelaksanaan administrasi penjualan yang baik dapat membantu proses penjualan berjalan lebih terorganisir dan meminimalkan terjadinya kendala dalam aktivitas penjualan. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai topik ini dengan mengangkat judul **"Pengembangan Administrasi Penjualan Dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan Pada PT Durasafe Workwear Indonesia"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan administrasi penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia?
- b. Bagaimana pengembangan administrasi penjualan melalui penerapan *database daily quotes* dalam mendukung kelancaran proses penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi penjualan dan bagaimana solusi yang digunakan pada PT Durasafe Workwear Indonesia?

1.3 Tujuan Penulisan

Dari ketiga rumusan masalah di atas, tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui pelaksanaan administrasi penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Mendeskripsikan pengembangan pelaksanaan administrasi penjualan melalui penerapan database daily quotes dalam mendukung kelancaran proses penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia.
- c. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi penjualan serta solusi yang digunakan pada PT Durasafe Workwear Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan

Melalui penyusunan tugas akhir ini, sejumlah manfaat yang diharapkan dapat diperoleh oleh berbagai pihak yang terkait, yakni sebagai berikut:

- a. Manfaat Bagi penulis

Penyusunan tugas akhir ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh wawasan serta pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan administrasi penjualan dalam menunjang kelancaran proses penjualan di lingkungan perusahaan. Selain itu, kegiatan ini sekaligus menjadi sarana bagi penulis dalam mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam konteks praktik kerja secara langsung.

- b. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari penulisan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelaksanaan administrasi penjualan yang berlangsung di perusahaan, serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya mendukung kelancaran proses penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia. Lebih lanjut, penulisan ini juga diharapkan dapat menghadirkan masukan yang membangun dan bermanfaat bagi pengembangan operasional perusahaan.

- c. Manfaat Bagi Akademik

Tugas akhir ini diharapkan mampu menambah referensi serta menyediakan sumber informasi tambahan bagi mahasiswa maupun civitas akademika yang membutuhkan kajian mengenai pelaksanaan administrasi penjualan dalam konteks perusahaan. Selain itu, hasil penulisan ini diharapkan turut berkontribusi sebagai bahan pendukung dalam



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengembangan keilmuan administrasi bisnis, terutama pada ranah administrasi penjualan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan di lingkungannya masing-masing, serta pencatatan sistematis mengenai perilaku atau kondisi objek yang diteliti (Abrar, 2024). Observasi pada laporan tugas akhir ini dilakukan pada saat kegiatan magang di PT Durasafe Workwear Indonesia. Proses observasi mencakup serangkaian tahapan, mulai dari penerimaan permintaan pelanggan, penyusunan dokumen penjualan, penginputan data, koordinasi antar unit yang terlibat, hingga penyelesaian transaksi secara keseluruhan. Melalui pendekatan ini, penulis berhasil memperoleh gambaran yang konkret mengenai pelaksanaan administrasi penjualan beserta alur kerja yang diterapkan oleh perusahaan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan proses interaksi secara langsung antara peneliti dan pihak yang menjadi partisipan dalam penelitian (Ardiansyah dkk., 2023). Dalam laporan tugas akhir ini data juga dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan sejumlah pihak yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia, di antaranya staf *sales marketing*, staf *finance administrations*, serta pihak manajemen perusahaan. Tujuan dari wawancara yaitu untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait mekanisme pelaksanaan administrasi penjualan, prosedur yang diberlakukan, dokumen yang dipergunakan, peranan administrasi dalam menunjang proses penjualan, serta berbagai kendala yang dijumpai dalam pelaksanaannya.

c. Dokumentasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dokumen dapat diartikan sebagai catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi di masa lalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya monumental yang dihasilkan oleh seseorang (Bogdan dan Biklen dalam Abrar, 2024). Dokumen-dokumen yang dikaji pada laporan tugas akhir ini meliputi formulir penawaran harga, *purchase order* (PO), *invoice*, *delivery order*, data penjualan, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan proses administrasi penjualan. Keseluruhan dokumentasi tersebut berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat data yang telah diperoleh melalui observasi maupun wawancara.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelaksanaan administrasi penjualan dalam mendukung kelancaran proses penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. Administrasi penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia telah dilaksanakan dengan pembagian tugas yang jelas antara tim *sales marketing*, administrasi & *finance*, dan logistik. Kejelasan pembagian tugas tersebut memungkinkan proses penjualan, baik pada segmen *Business to Business* (B2B) maupun *Business to Consumer* (B2C), berjalan tanpa hambatan koordinasi yang berarti, sehingga transaksi dapat diproses dari tahap penawaran hingga pengiriman barang secara tertib.
- b. Pengembangan administrasi penjualan melalui penerapan *database daily quotes* menunjukkan adanya perubahan nyata dari proses yang semula manual menjadi lebih tertata, mulai dari penelusuran riwayat penawaran hingga pemantauan status tindak lanjut ke pelanggan. Dengan penggunaan yang terus berjalan sejak 2024 hingga mencapai 2.846 penawaran tercatat, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem ini bersifat berkelanjutan dan turut mendukung kelancaran proses penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia.
- c. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi penjualan yaitu, ketidaksesuaian data *stocklist*, keterlambatan dokumen perpajakan, dan lambatnya respons vendor luar negeri, pada umumnya berkaitan dengan proses verifikasi dan koordinasi yang masih dilakukan secara manual antarpihak. Perusahaan telah memiliki cara untuk menangani setiap kendala tersebut ketika muncul, meskipun penanganan yang dilakukan masih bersifat menyesuaikan keadaan saat itu terjadi, belum menyentuh akar penyebab munculnya kendala tersebut secara berkelanjutan.



5.2 Saran

Setiap kegiatan operasional perusahaan tentu memiliki ruang untuk perbaikan dan pengembangan, termasuk dalam pelaksanaan administrasi penjualan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan pertimbangan bagi PT Durasafe Workwear Indonesia dalam mengembangkan sistem administrasi penjualannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Perusahaan disarankan untuk mempercepat implementasi sistem manajemen data yang terintegrasi, seperti *platform* manajemen inventaris berbasis *cloud* atau sistem ERP sederhana, guna menggantikan ketergantungan pada Microsoft Excel yang dikelola secara terpisah. Dengan adanya sistem terpusat yang dapat menyinkronkan data stok, *invoice*, dan informasi transaksi secara otomatis dan *real-time*, risiko inkonsistensi data antarbagian dapat diminimalkan secara signifikan. Langkah ini juga akan mengurangi beban kerja yang selama ini dihasilkan dari proses pengecekan ganda yang dilakukan secara manual.
- b. Perusahaan disarankan untuk menambahkan catatan pada surat penawaran (*quotation*) yang mewajibkan pelanggan melampirkan dokumen NPWP bersamaan dengan *Purchase Order* (PO) apabila menyetujui penawaran yang diberikan, serta mempertegas mekanisme konfirmasi pembayaran sejak awal transaksi, agar penerbitan faktur pajak dan pengiriman barang tidak terhambat serta arus kas operasional perusahaan tetap terjaga.
- c. Perusahaan disarankan untuk membangun basis data vendor yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik dan menetapkan standar waktu respon internal dalam menyampaikan perkembangan informasi kepada pelanggan, sehingga kepercayaan pelanggan tetap terjaga meskipun proses pengadaan masih berlangsung.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, M. (2024). *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif Suatu Pengantar* (T. U. PUBLISHER (ed.); 1st ed.). Jambi: UNJA PUBLISHER.
- Ahmad, R. F., & Hasti, N. (2018). Sistem Informasi Penjualan Sandal Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 8(1), 67–72. <https://doi.org/10.34010/jati.v8i1.911>
- Al Muftin, F. I., & Hidayat, F. (2023). Sistem Informasi Penjualan. *Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam*, 13(3).
- Andriani, N. D., Mulyantomo, E., & Widowati, S. Y. (2021). Strategi Penjualan Aneka Jajanan Tradisional (Studi Kasus Pada Toko Novi Snack Cabang Tlogosari). *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu EKonomi*, 19(4), 391–404. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i4.3903>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Durasafe Indonesia. (2022). *Beranda Laman Resmi Durasafe*. 2022. <https://www.durasafe.co.id/>. diakses 15 Mei 2026
- Fauziah, I., & Muniarty, P. (2024). Analisis Perbandingan Penjualan Pada PT. Sido Muncul, Tbk Dengan PT. Indofarma, Tbk. *Jurnal Bisnis Net*, 7(1), 209–219.
- Frismaya, N., & Santoso, B. H. (2022). Analisis Kinerja Perusahaan X Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(10), 1–19.
- Gunawan, A. (2023). Hubungan Persediaan Dengan Penjualan Pada Laporan Keuangan Koperasi Bukit Muria Jaya Tahun 2021-2022. *Jurnal Pengembangan Bisnis & Management*, XXIII(43), 95–109. https://stiepbm.ac.id/download/jurnal-pbm-vol-xxiii-no-43-31-oktober-2023_akhmad-gunawan
- Kirana, S. W., & Fauziah, S. (2025). Analisis Pengelolaan Administrasi Penjualan dan Pengadaan Barang untuk Meningkatkan Kinerja Operasional F&B Department: Studi Kasus Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 3115–3121.
- Lestari, N. E. P., Agustina, T., Zahro, N., & Andriani, R. (2022). Pelaksanaan Administrasi Penjualan Printing Label. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1(2), 101–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/jasdim.v1i2.3617>
- Mahsuni, A. W., Kamil, M., Ibad, Y. M., Mutmainah, A., & Puspitasari, T.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(2024). Filsafat Administrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 603–614. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.841>

Melani, R. P. (2020). *Prosedur Administrasi Penjualan Amplas Di PT. Ekamant Indonesia Semarang*. Universitas Semarang.

Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi* (Sobirin (ed.); 1st ed.). Jakarta: CV. Sah Media. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=pVNtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=administrasi+&ots=nvA0gyXxA2&sig=nG-1aeUksWaGEiGGdBcdA11kLn8&redir_esc=y#v=onepage&q=administrasi&f=false

Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (M. T. Multazam & M. D. K. Wardana (eds.); 1st ed., Issue May). Sidoarjo: UMSIDA Press. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Pengantar_Aplikasi_Komputer/C-FUDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover

Sugiyono, Lailani, E. O., & Khomariyati, N. (2021). Prosedur Tata Kelola Administrasi Penjualan E-Commerce Di PT. Volans. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), 46–51. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.129>

Susanto, E. S., Karisma, Y., & Isnaneni, S. (2019). Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Jilbab Rjs Kabupaten Sumbawa Berbasis Web. *Jurnal JINTEKS*, 1(2), 97–103.

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran Cara Mudah Menemani Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum* (1st ed.). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Trivena, S. M., Wijayanti, R. F., & Evelina, T. Y. (2019). Analisis Prosedur Administrasi Penjualan Tunai Dan Kredit Pada Pt Sun Star Motor Malang Guna Meningkatkan Pengendalian Intern. *Administrasi Dan Bisnis*, 13(2), 184–190. <https://doi.org/10.33795/J-ADBIS.V13I2.77>

Wulandari, T. (2018). Tahapan Penjualan Efektif Personal Selling (Survey terhadap Tenaga Penjualan Perusahaan Manufacturer, Service, dan Trade di Kabupaten Purwakarta). *Jurnal Bisnis*, 5(1), 1–18.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Bayu Aditya
Jabatan : Country Manager
Instansi/Perusahaan : PT. Durasafe Workwear Indonesia
Alamat : Rukan Avenue 8-052, Jakarta Garden City, RT.16/RW.1, Cakung
Tim., Kcc. Cakung, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13910

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Yunita Angrani
NIM : 2305311103
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari **PT. Durasafe Workwear Indonesia** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul: "Pelaksanaan Administrasi Penjualan Dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan Pada PT Durasafe Workwear Indonesia"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Profil perusahaan dan struktur organisasi.
2. Hasil wawancara dengan karyawan yang berkaitan dengan penelitian.
3. Data proses administrasi penjualan B2B dan B2C.
4. Data dan dokumen proses administrasi penjualan.
5. Hasil observasi kegiatan operasional perusahaan.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Juni 2026
Country Manager



Fenny Bayu Aditya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Narasumber/Jabatan : 1. Fenny Bayu Aditya (Country Manager)
2. Tarisa Trihandayani (Staff Sales & Marketing)
3. Annisa Saraswati (Staff Finance)

Perusahaan : PT Durasafe Workwear Indonesia

Tujuan : Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan administrasi penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia, menilai efektivitas administrasi penjualan dalam mendukung kelancaran proses penjualan, serta mengetahui berbagai kendala dan upaya perbaikan yang dilakukan perusahaan dalam pelaksanaan administrasi penjualan.

No	Konsep / Indikator	Pertanyaan
1	Pelaksanaan Administrasi Penjualan	
	a. Prosedur Administrasi Penjualan	Dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan bagaimana pelaksanaan administrasi penjualan yang dilakukan di PT Durasafe Workwear Indonesia?
	b. Pengelolaan Dokumen Penjualan	Dokumen apa saja yang digunakan dalam kegiatan administrasi penjualan dan bagaimana pengelolaannya?
	c. Pencatatan dan Pengarsipan Data	Bagaimana proses pencatatan serta penyimpanan data pelanggan dan transaksi penjualan dilakukan?
	d. Koordinasi dalam Administrasi Penjualan	Bagaimana koordinasi yang dilakukan dalam pelaksanaan administrasi penjualan?
	e. Peran Administrasi Penjualan	Menurut Bapak/Ibu, apa peran administrasi penjualan dalam mendukung kegiatan penjualan di perusahaan?
2	Efektivitas Administrasi Penjualan dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan	
	a. Ketepatan Informasi dan Dokumen	Bagaimana pengaruh ketepatan data dan dokumen administrasi terhadap proses

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		penjualan?
	b. Ketepatan Waktu Pelayanan	Apakah administrasi penjualan membantu mempercepat proses penanganan pesanan pelanggan? Mengapa?
	c. Kelancaran Penjualan	Bagaimana administrasi penjualan mendukung kelancaran proses penjualan yang berlangsung di perusahaan?
	d. Pencapaian Tujuan Penjualan	Menurut Bapak/Ibu, apakah administrasi penjualan yang diterapkan saat ini sudah mendukung kebutuhan proses penjualan secara optimal?
	e. Evaluasi Efektivitas	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap efektivitas administrasi penjualan yang diterapkan saat ini?
3.	Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Administrasi Penjualan	
	a. Kendala Administrasi Penjualan	Kendala apa saja yang pernah dihadapi dalam pelaksanaan administrasi penjualan?
	b. Penyebab Kendala	Menurut Bapak/Ibu, apa yang menjadi penyebab munculnya kendala tersebut?
	c. Dampak Kendala	Bagaimana dampak kendala tersebut terhadap proses penjualan yang berlangsung?
	d. Upaya Penyelesaian	Langkah atau solusi apa yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut?
	e. Upaya Perbaikan	Apa yang perlu ditingkatkan agar pelaksanaan administrasi penjualan dapat berjalan lebih baik ke depannya?
		Apakah ada informasi lain terkait pelaksanaan administrasi penjualan yang menurut Bapak/Ibu penting untuk disampaikan?
		Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan kelancaran proses penjualan melalui administrasi penjualan di PT Durasafe Workwear Indonesia?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Lembar Hasil Observasi

Observer : Yunita Angraeni

Tempat Observasi : PT Durasafe Workwear Indonesia

Objek Observasi : Pelaksanaan Administrasi Penjualan dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia

Waktu Observasi : Januari – Juni 2026

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Kegiatan pencatatan dan penerimaan pesanan (order) dari pelanggan	✓		Terdapat kegiatan pencatatan pesanan pelanggan yang dilakukan oleh bagian administrasi penjualan
2	Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi penjualan	✓		Terdapat pihak internal perusahaan (bagian penjualan, admin, gudang, dan keuangan) yang terlibat dalam proses administrasi penjualan
3	Proses verifikasi dan validasi kelengkapan data pesanan sebelum diproses	✓		Terdapat pemeriksaan kelengkapan data pesanan (jenis barang, jumlah, harga, dan data pelanggan) sebelum pesanan diproses lebih lanjut
4	Penerbitan dokumen penjualan (Sales Order, Invoice/Faktur, dan Surat Jalan)	✓		Terdapat dokumen penjualan yang diterbitkan secara berurutan untuk mendukung proses administrasi
5	Koordinasi antara bagian penjualan dengan bagian gudang terkait ketersediaan stok	✓		Terdapat koordinasi dalam pengecekan ketersediaan barang sebelum pesanan dikonfirmasi kepada pelanggan
6	Proses pengiriman barang kepada pelanggan	✓		Terdapat prosedur pengiriman barang yang disertai dengan dokumen pendukung
7	Pengendalian dan pemantauan piutang/pembayaran pelanggan	✓		Terdapat pencatatan dan pemantauan status pembayaran atau piutang pelanggan
8	Penanganan retur atau komplain pelanggan	✓		Terdapat prosedur penanganan retur maupun komplain yang disampaikan oleh pelanggan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9	Penggunaan sistem atau aplikasi dalam mendukung administrasi penjualan	✓		Terdapat penggunaan sistem/aplikasi tertentu dalam pencatatan dan pengarsipan data penjualan
10	Pelaporan hasil penjualan secara berkala kepada pihak manajemen	✓		Terdapat laporan penjualan yang disusun dan disampaikan secara berkala
11	Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi penjualan	✓		Terdapat kendala tertentu yang memengaruhi kelancaran proses penjualan, seperti keterlambatan dokumen atau kesalahan input data





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Nama Narasumber : 1. Tarisa Trihandayani
2. Annisa Saraswati

Jabatan Narasumber : 1. Marketing Inbound Operation
2. Finance & Administration

Topik Wawancara : Pelaksanaan Administrasi Penjualan dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia

Waktu Wawancara : Jumat, 5 Juni 2026

Lokasi Wawancara : Rukan Avenue 8-052, Jakarta Garden City, RT.16/RW.1, Cakung Tim., Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13910

Hasil Wawancara

Penulis : Bagaimana pelaksanaan administrasi penjualan yang dilakukan di Durasafe?

Narasumber 1 : Administrasi penjualan di Durasafe pada dasarnya mengikuti alur proses penjualan yang berjalan pada dua jalur, yaitu penjualan B2B dan B2C. Untuk B2C, penjualan dilakukan secara end-to-end melalui marketplace, yaitu Tokopedia dan Shopee, dan lebih berfokus pada produk-produk kecil. Untuk B2B, penjualan menjangkau perusahaan-perusahaan karena basis bisnis Durasafe adalah distributor.

Untuk B2C, prosesnya diawali dengan pengecekan *stocklist* ketika ada pesanan masuk dari e-commerce. Pengecekan *stocklist* dilakukan terlebih dahulu sebelum mengecek fisik produk agar lebih efisien waktu. Setelah barang dipastikan tersedia, barang dikumpulkan lalu diteruskan ke tim packing untuk diproses pengirimannya. Setelah pengiriman, data seperti sales report dan invoice penjualan tetap dikumpulkan dan diteruskan ke tim finance.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Untuk B2B, prosesnya lebih kompleks dan tergantung permintaan customer. Jika barang yang diminta tersedia di Indonesia, pencarian dilakukan melalui vendor atau distributor lokal yang sudah bekerja sama. Jika barang tidak tersedia di Indonesia, pencarian dilakukan melalui website Durasafe sendiri, yang memuat produk-produk yang tersedia di warehouse Durasafe di Singapura (satu-satunya warehouse perusahaan, karena kantor pusat berada di Singapura).

Untuk produk yang tidak tersedia di website maupun di Indonesia, dilakukan sourcing mandiri melalui internet, termasuk menghubungi vendor luar negeri melalui email. Permintaan (inquiry) kemudian dikirim ke warehouse Singapura, yang selanjutnya diteruskan ke Indonesia. Namun, tidak semua produk dapat disuplai karena adanya regulasi tertentu di masing-masing negara, misalnya untuk produk seperti tabung oksigen dari merek luar negeri tertentu. Secara umum, model bisnis Durasafe lebih condong pada peran sebagai distributor dan reseller.

- Penulis : Bagaimana proses pelaksanaan administrasi dari sisi finance, khususnya terkait after-sales dan sales report?
- Narasumber 2 : Proses dimulai dari penerimaan Purchase Order (PO) dari tim sales dan marketing. Selanjutnya dibuat surat persetujuan (approval) kepada atasan. Setelah disetujui, invoice dan faktur pajak dapat diterbitkan, kemudian diserahkan ke tim sales atau dikirim langsung ke customer. Ketika barang sudah datang, Delivery Order (DO) diterbitkan, dan dokumen-dokumen hard copy disiapkan untuk customer.
- Penulis : Untuk kegiatan administrasi penjualan, biasanya dibutuhkan dokumen apa saja?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber 2 : Dokumen yang umum dibutuhkan untuk kegiatan penjualan meliputi invoice, faktur pajak, PO dari customer, quotation, Delivery Order (DO), dan bukti pembayaran.

Penulis : Bagaimana proses pencatatan dan penyimpanan data pelanggan maupun transaksi penjualan?

Narasumber 1 : Penyimpanan data dilakukan melalui sistem bernama Synology. Setelah proses penjualan selesai, mulai dari invoice, pembayaran oleh customer, hingga barang diterima dengan baik, seluruh dokumen tersebut disimpan dalam bentuk soft file pada sistem Synology.

Sistem Synology dapat diakses oleh semua pihak melalui VPN, mengingat Durasafe merupakan perusahaan multinasional dengan cabang di berbagai negara seperti Thailand, China, Hong Kong, dan Vietnam. Data yang disimpan meliputi data *stocklist* gudang Singapura serta data sertifikasi produk, yang dapat dicek apabila ada permintaan dari customer terkait sertifikat barang. Sistem ini paling sering digunakan oleh tim finance dan tim logistik di Singapura, sedangkan tim sales lebih jarang menggunakannya, umumnya hanya untuk pengecekan atau upload dokumen sesuai permintaan.

Penulis : Bagaimana koordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan administrasi penjualan?

Narasumber 1 : Koordinasi dilakukan tergantung kebutuhan. Untuk pengecekan ketersediaan barang di warehouse Singapura, termasuk dimensi dan harga barang, koordinasi dilakukan dengan tim logistik melalui email menggunakan domain resmi perusahaan (Outlook, domain [durasafe.co.id](mailto:domain.durasafe.co.id)), atau melalui WhatsApp untuk komunikasi yang lebih cepat. Pola



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

komunikasi yang sama juga berlaku untuk koordinasi dengan vendor luar negeri.

Narasumber 2 : Untuk koordinasi dengan tim finance, komunikasi sehari-hari lebih sering dilakukan melalui WhatsApp, sedangkan untuk hal-hal yang bersifat approval pembayaran digunakan email agar lebih tertata dan terdokumentasi dengan rapi.

Penulis : Seberapa besar peran administrasi penjualan dalam mendukung kegiatan penjualan di perusahaan?

Narasumber 1 : Peran administrasi penjualan dinilai sangat besar. Tanpa adanya administrasi dan tata cara yang jelas, jalannya perusahaan dapat menjadi tidak teratur, misalnya ketika ada permintaan harga tanpa didasari proses administratif yang jelas, sehingga berisiko memberikan informasi yang tidak valid kepada customer. Dengan adanya administrasi, seluruh tahapan proses penjualan dari awal hingga akhir dapat dipahami dan dijalankan secara end-to-end.

Penulis : Bagaimana pengaruh ketepatan data dan dokumen administrasi terhadap kelancaran proses penjualan?

Narasumber 2 : Ketepatan data dan dokumen berpengaruh sangat besar terhadap kelancaran proses penjualan. Dengan adanya administrasi yang tertata, setiap tahapan proses dapat dicek satu per satu, mulai dari tahap pertama hingga tahap akhir. Apabila terjadi kesalahan pada suatu tahap, misalnya customer melakukan kesalahan transfer, penyebabnya dapat ditelusuri kembali ke tahapan sebelumnya, sehingga proses evaluasi dan revisi menjadi lebih mudah dilakukan. Dari sisi finance, ketepatan data juga penting mengingat customer umumnya menginginkan proses yang cepat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis : Apakah administrasi penjualan membantu mempercepat penanganan pesanan pelanggan? Jika iya, mengapa?

Narasumber 1 : Administrasi penjualan sangat membantu mempercepat penanganan pesanan. Contoh dengan adanya data daily quotes, tim dapat mengecek apakah penawaran untuk barang yang sama pernah dibuat sebelumnya, jadi ga perlu melakukan pencarian dari awal. Hal ini membuat proses penanganan pesanan menjadi lebih efisien karena data yang telah dikumpulkan dapat dimanfaatkan kembali. Selain itu, Daily Quotes juga ngebantu buat tracking customer. Tim jadi lebih gampang lihat penawaran mana yang sudah disetujui customer, mana yang masih belum ada respons, jadi follow up juga lebih terarah. Dari situ juga lebih mudah buat lihat customer mana yang prospek untuk lanjut transaksi di Durasafe. Jadi menurutku, dengan adanya sistem database kayak gini bikin proses kerja lebih cepat buat menangani pesanan pelanggan dan lebih gampang buat monitoring perkembangan setiap penawaran.

Narasumber 2 : Dari sisi invoicing, apabila data customer seperti NPWP dan data perusahaan sudah pernah dikumpulkan sebelumnya, proses pembuatan invoice untuk pesanan berikutnya menjadi lebih cepat karena tinggal memasukkan data barang yang dipesan tanpa perlu mengumpulkan ulang data customer.

Penulis : Sebelum ada database Daily Quotes, bagaimana cara tim mencari referensi harga penawaran sebelumnya? Apa kendala yang dirasakan saat itu?

Narasumber 1 : Sebelum ada database Daily Quotes, lumayan ribet sih. Misalnya aku ngerasa pernah bikin penawaran untuk barang yang sama, tapi aku nggak bisa langsung tahu file atau dokumennya ada di mana. Jadi harus buka folder costing satu-satu buat nyari penawaran lama. Itu juga kadang makan waktu lama, bahkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ada yang akhirnya nggak ketemu juga.

Kalau penawarannya nggak ketemu, biasanya mau nggak mau harus mulai dari awal lagi, seperti tanya harga ke vendor terus hitung ulang harga yang mau ditawarkan ke customer. Padahal sebenarnya mungkin datanya pernah ada.

Selain itu, waktu itu juga belum ada catatan yang jelas penawaran mana yang sudah disetujui customer dan mana yang belum. Jadi agak susah buat follow up atau melihat peluang customer yang kemungkinan besar bakal lanjut transaksi. Intinya, proses cari data jadi kurang efisien dan cukup menyita waktu.

Penulis : Apakah administrasi penjualan yang diterapkan saat ini sudah cukup mendukung kebutuhan proses penjualan secara optimal?

Narasumber 1 : Administrasi penjualan yang diterapkan saat ini dinilai sudah cukup baik dalam menunjang proses penjualan, mulai dari tahap pengumpulan data, pencarian vendor, hingga tahap akhir proses penjualan. Namun, ke depannya kemungkinan masih akan ada penyesuaian mengikuti perubahan kebijakan internal maupun perubahan regulasi pemerintah.

Penulis : Secara keseluruhan, bagaimana penilaian terhadap efektivitas administrasi penjualan yang diterapkan di Durasafe?

Narasumber 2 : Secara keseluruhan, efektivitas administrasi penjualan yang diterapkan dinilai sudah cukup baik, dengan tahapan-tahapan yang sudah berjalan dengan baik hingga saat ini. Meski demikian, terkadang masih terjadi perubahan-perubahan dalam pelaksanaan administrasi penjualan, namun secara umum kondisinya dinilai sudah cukup baik untuk saat ini.

Penulis : Selama menjalankan administrasi penjualan, apakah ada kendala yang pernah dihadapi?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber 1 : Dari sisi sales dan marketing, kendala utama terletak pada pencarian produk, khususnya untuk produk yang berasal dari luar negeri. Proses pengumpulan informasi menjadi lebih sulit dibandingkan dengan vendor di Indonesia yang dapat dihubungi secara lebih intens melalui WhatsApp maupun email. Untuk vendor luar negeri, kendala tambahan berupa perbedaan zona waktu turut memperlambat respons, dan terkadang permintaan informasi tidak mendapatkan tanggapan sama sekali.

Narasumber 2 : Dari sisi administrasi finance, kendala yang sering dihadapi adalah kelengkapan data NPWP dari customer yang diperlukan untuk penerbitan faktur pajak, serta perbedaan term of payment antar perusahaan, di mana ada yang prosesnya cepat dan ada pula yang memakan waktu lama.

Penulis : Menurut narasumber, apa yang menjadi penyebab munculnya kendala-kendala tersebut?

Narasumber 1 : Dari sisi sales, penyebab utama adalah waktu, khususnya dalam proses pencarian produk, serta respons dari customer yang terkadang menuntut kepastian harga sebelum informasi dari vendor diterima, sehingga tim berada di posisi harus menjembatani kedua pihak dengan baik.

Narasumber 2 : Dari sisi finance, penyebabnya adalah kelengkapan data seperti NPWP serta perbedaan term of payment antar customer.

Penulis : Apa dampak dari kendala tersebut terhadap proses penjualan?

Narasumber 1 : Dampak yang muncul dari sisi sales adalah customer dapat menjadi enggan untuk kembali bertanya karena respons yang terkesan lambat, meskipun keterlambatan tersebut sebenarnya disebabkan oleh belum adanya informasi harga dari vendor.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hal ini berisiko membuat customer lama beralih, sehingga tim tetap berupaya untuk terus merespons meskipun feedback dari vendor belum diterima.

Narasumber 2 : Dari sisi finance, keterlambatan NPWP dapat memperlambat proses penerbitan faktur pajak, sementara proses approval pembayaran yang lama dapat menyebabkan pengiriman barang tertahan hingga pembayaran diterima.

Penulis : Apa langkah atau solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

Narasumber 1 : Langkah yang dilakukan tim sales adalah tetap berusaha merespons seluruh chat maupun inquiry yang masuk, serta menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan customer meskipun terkadang menghadapi sikap customer yang kurang menyenangkan, dengan tetap mengedepankan pelayanan yang baik.

Narasumber 2 : Dari sisi finance, langkah yang dilakukan adalah melakukan follow up secara berkala kepada customer, baik terkait faktur pajak maupun status pembayaran, hingga mendapatkan balasan.

Penulis : Apa yang perlu ditingkatkan agar pelaksanaan administrasi penjualan dapat berjalan lebih baik ke depannya?

Narasumber 1 : Dari sisi sales dan marketing, hal yang perlu ditingkatkan adalah kelengkapan data vendor luar negeri, mengingat informasi vendor yang diteruskan dari tim Singapura terkadang belum mencakup seluruh kebutuhan customer di Indonesia, sehingga diharapkan ke depannya dapat dilakukan pengumpulan vendor baru baik dari luar maupun dalam negeri untuk memperluas jaringan kerja sama supply barang.

Narasumber 2 : Dari sisi administrasi finance, hal yang perlu ditingkatkan adalah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengecekan ulang setiap dokumen agar tidak terjadi kesalahan, peningkatan komunikasi dengan tim sales dan marketing agar tidak terjadi miskomunikasi, serta peningkatan sistem penyimpanan digital.

Penulis : Adakah hal lain terkait administrasi penjualan di Durasafe yang ingin disampaikan?

Narasumber 1 : Hal penting yang perlu disampaikan adalah bahwa sebagai tim sales dan marketing, sikap yang tidak boleh terbawa emosi terhadap customer merupakan hal yang penting untuk dijaga, agar pelayanan kepada customer tetap berjalan dengan baik dan dapat menunjang penjualan. Dari sisi pengumpulan data, kondisinya dinilai sudah cukup baik.

Penulis : Adakah saran yang ingin diberikan untuk proses penjualan di Durasafe?

Narasumber 1 : Dari sisi sales dan marketing, saran yang diberikan adalah perlunya sistem yang dapat menggabungkan pengelolaan dua platform B2C (Shopee dan Tokopedia) dalam satu website terintegrasi. Saat ini, pengelolaan kedua platform tersebut belum digabungkan, sehingga ketika terjadi penjualan di salah satu platform, pengurangan stok pada platform lainnya masih harus dilakukan secara manual, begitu pula saat mengunggah produk baru yang harus dilakukan dua kali. Sistem terintegrasi semacam ini dinilai penting untuk mengelola *stocklist* secara lebih efisien, meskipun penerapannya membutuhkan biaya tambahan yang saat ini belum menjadi prioritas mengingat fokus bisnis lebih banyak berada di B2B.

Narasumber 2 : Dari sisi administrasi finance, saran yang diberikan adalah agar sistem pencatatan *stocklist* dapat terintegrasi antara sistem pembuatan invoice dengan pencatatan penambahan dan pengurangan stok, jadi data dapat selaras dengan kondisi aktual.



Transkrip Wawancara 2

Nama Narasumber : Fenny Bayu Aditya

Jabatan Narasumber : Country Manager

Topik Wawancara : Pelaksanaan Administrasi Penjualan dalam Mendukung Kelancaran Proses Penjualan pada PT Durasafe Workwear Indonesia

Waktu Wawancara : Senin, 8 Juni 2026

Lokasi Wawancara : Rukan Avenue 8-052, Jakarta Garden City, RT.16/RW.1, Cakung Tim., Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13910

Hasil Wawancara

Penulis : Bagaimana pelaksanaan administrasi penjualan yang dilakukan di Durasafe?

Narasumber : Durasafe memiliki dua platform penjualan, yaitu business to business (B2B) dan business to consumer (B2C), dengan proses yang berbeda pada masing-masing jalur. Untuk B2B, proses dimulai dari hulu, yaitu penerimaan inquiry yang berisi informasi produk, brand, kuantitas, dan target deadline. Informasi tersebut kemudian diolah dan direview dari sisi spesifikasi produk dan return pengerjaan, lalu dikemas menjadi sebuah proposal yang mencakup dua komponen utama, yaitu ketersediaan stok dan pricing policy. Pricing policy melibatkan pihak local management, overseas management, hingga principal. Dari proses tersebut, dihasilkan proposal berupa informasi harga, spesifikasi, dan waktu pengiriman kepada customer.

Untuk B2C, fokusnya adalah stok yang tersedia di Jakarta melalui platform Shopee dan Tokopedia, di mana produk, harga, dan stok barang diunggah secara mandiri, kemudian dipromosikan melalui promo Meta ads maupun promo diskon

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sesuai dengan kondisi terkini di e-commerce. Ketika harga dan spesifikasi sudah sesuai dengan kebutuhan customer, customer dapat langsung melakukan checkout. Untuk kebutuhan khusus (tailor needs), customer dapat melakukan chat terlebih dahulu untuk memastikan ketersediaan dan kondisi barang.

Setelah proses checkout, masing-masing platform memiliki mekanisme pengiriman tersendiri. Tim sales bertugas memastikan kesesuaian barang dan dokumentasi pengiriman agar sesuai dengan permintaan dan kondisi barang tetap baik. Seluruh proses tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam invoicing sebagai dokumentasi internal, sehingga alur administrasi penjualan berjalan dari hulu ke hilir baik untuk B2B maupun B2C.

- Penulis : Dokumen apa saja yang digunakan untuk pengelolaan administrasi penjualan?
- Narasumber : Dokumen utama yang digunakan dalam administrasi penjualan meliputi invoice, faktur pajak, dan delivery order. Selain itu, dokumentasi pengiriman juga dapat disediakan sesuai permintaan (by request) dari customer.
- Penulis : Bagaimana proses pencatatan dan penyimpanan data pelanggan maupun transaksi penjualan di Durasafe?
- Narasumber : Pencatatan dilakukan melalui sistem reporting yang dipisahkan antara format B2B dan B2C, dan disatukan dalam satu ekosistem Excel. Penjualan B2B dipisahkan dari penjualan B2C di Shopee dan Tokopedia, sehingga masing-masing revenue stream tercatat secara rapi dan up to date. Untuk invoicing, dilakukan filing bulanan yang dipisahkan berdasarkan platform, yaitu B2B, B2C Shopee, dan B2C



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tokopedia, sehingga proses reporting dan filing dokumentasi sudah tersusun secara rigid.

- Penulis : Bagaimana koordinasi antar pihak terkait dalam pelaksanaan administrasi penjualan?
- Narasumber : Koordinasi dilakukan berdasarkan pembagian tanggung jawab (person in charge). Untuk reporting harian, klaim, dan hal-hal terkait pencatatan, penanggung jawabnya adalah tim marketing sales, sedangkan untuk invoicing dan faktur pajak menjadi tanggung jawab tim finance dan administrasi. Bukti pembayaran dari customer dan PO dikumpulkan dan diserahkan kepada tim sales, yang kemudian diteruskan kepada tim finance untuk dieksekusi menjadi invoice maupun faktur pajak.
- Penulis : Seberapa besar peran administrasi penjualan dalam mendukung kegiatan penjualan di perusahaan?
- Narasumber : Dalam enam bulan terakhir, fokus penjualan terbagi antara inbound dan outbound customer, dengan porsi inbound sekitar 20 persen yang dihasilkan melalui iklan, website, maupun Google Ads, sementara outbound dilakukan melalui pencarian klien baru secara aktif. Terlepas dari pembagian tersebut, peran administrasi dinilai sangat penting, bahkan mencapai 100 persen, karena seluruh proses eksekusi permintaan, klaim, dan refund tidak lepas dari fungsi administrasi.
- Penulis : Bagaimana pengaruh ketepatan data dan dokumen administrasi terhadap kelancaran proses penjualan?
- Narasumber : Ketepatan data dinilai harus 100 persen akurat, karena informasi yang diberikan kepada customer, baik berupa dokumen penawaran, dokumen legalitas, maupun informasi stok, tidak boleh keliru. Data yang tidak akurat dapat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menyebabkan pekerjaan berulang, misalnya harus memberikan klarifikasi ulang, bahkan berpotensi menimbulkan kerugian material apabila terjadi kesalahan informasi harga yang sudah disampaikan kepada dan dibayar oleh customer. Oleh karena itu, seluruh informasi harus dikumpulkan secara rapi dan sistematis agar dapat dikonsumsi dengan baik oleh customer.

Penulis : Apakah pernah terjadi kerugian material akibat ketidaktepatan data administrasi?

Narasumber : Kerugian material pernah terjadi, misalnya pada kasus pemesanan sarung tangan di mana jumlah barang yang dikirim dari headquarter Singapura sudah sesuai, namun ukuran dan kuantitas yang dikirim tidak sesuai, sehingga barang harus ditarik kembali dan dikirim ulang, yang berdampak pada tambahan waktu dan biaya. Kasus serupa juga pernah terjadi pada pengiriman ke daerah Papua, di mana barang harus ditarik kembali dan memerlukan effort tambahan untuk mencari mitra pengiriman, sehingga menimbulkan biaya tambahan.

Penulis : Apakah administrasi penjualan yang berjalan selama ini membantu mempercepat penanganan pesanan pelanggan?

Narasumber : Mengingat perusahaan dibangun dengan sumber daya yang terbatas namun tetap dituntut profitable, ketepatan dan kecepatan administrasi menjadi hal yang penting. Sebelum membangun Durasafe, telah dilakukan riset mengenai kecepatan respons perusahaan sejenis, dan Durasafe berupaya menjadi salah satu yang tercepat dalam memberikan penawaran dibandingkan kompetitor, yang menjadi salah satu nilai unggul perusahaan. Setiap permintaan yang masuk selalu diusahakan untuk segera direspons, minimal dengan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

konfirmasi bahwa permintaan telah diterima, sebelum penawaran lengkap dapat diberikan.

Penulis : Apakah administrasi penjualan yang diterapkan saat ini sudah cukup mendukung kebutuhan proses penjualan secara optimal?

Narasumber : Administrasi penjualan yang diterapkan saat ini belum dapat dikatakan sempurna, namun dengan sumber daya dan kerja sama tim yang ada, pelaksanaannya dinilai sudah cukup mendukung, bahkan sangat mendukung jalannya proses penjualan.

Penulis : Selama menjalankan administrasi penjualan, apa saja kendala yang dihadapi?

Narasumber : Kendala utama yang dihadapi terkait dengan keterbatasan sumber daya, seperti kekurangan staf serta kurangnya informasi pricing yang melibatkan pihak warehouse, dan respons dari principal yang terkadang lambat. Meski demikian, kendala tersebut dapat diminimalkan melalui komunikasi yang baik, misalnya dengan menginformasikan kepada customer apabila terjadi keterlambatan respons dari principal atau tim gudang, sehingga customer tetap mendapatkan update dan dapat memahami kondisi yang sedang terjadi.

Penulis : Apa yang menjadi penyebab munculnya kendala-kendala tersebut?

Narasumber : Penyebab kendala dapat berasal dari human error maupun keterbatasan teknologi. Dari sisi human error, misalnya kesalahan perhitungan manual pada stok atau kesalahan formula pada Excel maupun Word. Dari sisi teknologi, sistem *stocklist* manual berbasis Excel yang digunakan belum



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tersinkronisasi dengan sistem invoicing, sehingga terdapat dua sumber data yang harus dicocokkan secara manual melalui proses double check untuk meminimalkan kesalahan sebelum informasi disampaikan kepada customer.

- Penulis : Apa dampak dari kendala tersebut terhadap proses penjualan?
- Narasumber : Dampak yang dapat timbul antara lain tertinggalnya tender maupun potensi hilangnya penjualan (potential lost sales). Kecepatan respons menjadi perhatian utama karena menjadi nilai unggul dibandingkan kompetitor, meskipun dari sisi margin policy maupun ketersediaan stok di Jakarta masih terdapat keterbatasan. Selama respons dan komunikasi dengan customer tetap terjaga dengan baik, dampak negatif dapat diminimalkan, meskipun risiko penurunan penjualan maupun komplain dari customer tetap mungkin terjadi mengingat reaksi customer merupakan hal yang berada di luar kendali perusahaan.
- Penulis : Apa upaya atau solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
- Narasumber : Setiap kali muncul komplain, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan diskusi dan pengecekan solusi secara internal terlebih dahulu sebelum memberikan feedback kepada customer. Apabila kasus yang muncul serupa dengan kasus sebelumnya, penanganannya dilakukan dengan pendekatan yang sama, sedangkan untuk kasus baru dilakukan pengecekan dan penyusunan solusi terlebih dahulu. Tingkat eskalasi diskusi disesuaikan dengan besarnya potensi kerugian, di mana pada kasus tertentu turut melibatkan manajemen, principal, pihak perbankan, atau bahkan aparat hukum apabila diperlukan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis : Apa yang masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan administrasi penjualan dapat berjalan lebih baik ke depannya?

Narasumber : Harapan yang muncul dari sisi operasional adalah tersedianya satu aplikasi terintegrasi yang dapat menggabungkan seluruh proses administrasi. Saat ini, proses invoicing sudah menggunakan sistem Microsoft ERP, namun proses pembuatan penawaran masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi meningkatkan risiko human error karena masing-masing pihak masih mengelola data secara terpisah pada perangkat masing-masing.

Idealnya, seluruh proses administrasi, mulai dari pembuatan penawaran hingga invoice, dapat dilakukan melalui satu sistem yang dapat diakses bersama. Namun, mengingat Durasafe beroperasi sebagai satu grup dengan cabang di Singapura, Vietnam, dan Jakarta, proses pengumpulan informasi lintas cabang membutuhkan waktu dan kesiapan dari berbagai pihak. Integrasi sistem dinilai penting agar seluruh pihak memiliki satu sumber data yang sama, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan di kemudian hari.

Penulis : Adakah hal lain terkait administrasi penjualan di Durasafe yang ingin disampaikan?

Narasumber : Salah satu hal positif adalah keterlibatan intern hampir sepenuhnya dalam proses bisnis, berbeda dengan perusahaan lain yang biasanya hanya melibatkan intern pada satu pos tertentu. Hal ini membuat pemahaman terhadap alur kerja, konsep bisnis, dan pengetahuan operasional menjadi cukup setara antara pihak manajemen dan intern, meskipun terdapat beberapa informasi tertentu, seperti detail invoicing, yang belum diperlukan untuk dipelajari mengingat fokus peran yang berbeda. Secara umum, praktik bisnis yang diterapkan di



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Durasafe tidak jauh berbeda dengan perusahaan sejenis lainnya, dengan perbedaan utama terletak pada teknologi yang digunakan dan kebijakan margin (margin policy).

Penulis : Adakah saran yang dapat diberikan agar proses penjualan melalui administrasi penjualan Durasafe dapat berjalan lebih lancar?

Narasumber : Dari sisi tim, proses administrasi penjualan yang ada dinilai sudah cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan customer, baik terkait pricing, tailor need, maupun hal-hal komersial seperti payment dan pengiriman. Namun, dari sisi manajemen, saran yang diberikan adalah perlunya integrasi informasi yang lebih baik, misalnya terkait akses data stok yang saat ini masih memerlukan proses membuka server secara manual. Idealnya, akses data stok dapat dilakukan melalui satu sistem yang dapat langsung diakses tanpa proses tambahan, sehingga mendukung kecepatan dan ketepatan kerja tim sales. Penerapan integrasi semacam ini membutuhkan proses review, pengumpulan data lintas cabang, serta biaya tambahan, namun dinilai penting untuk mengurangi kendala yang selama ini dihadapi.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



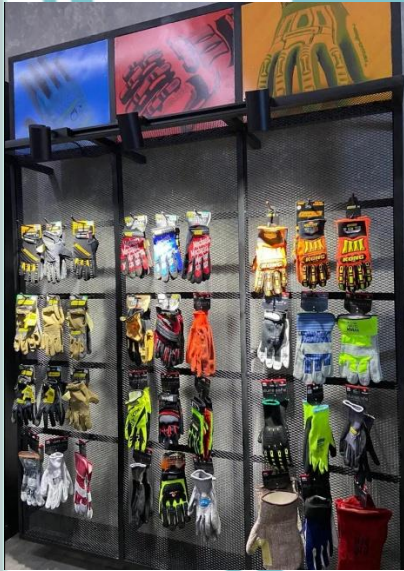
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Dokumentasi

Dokumentasi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



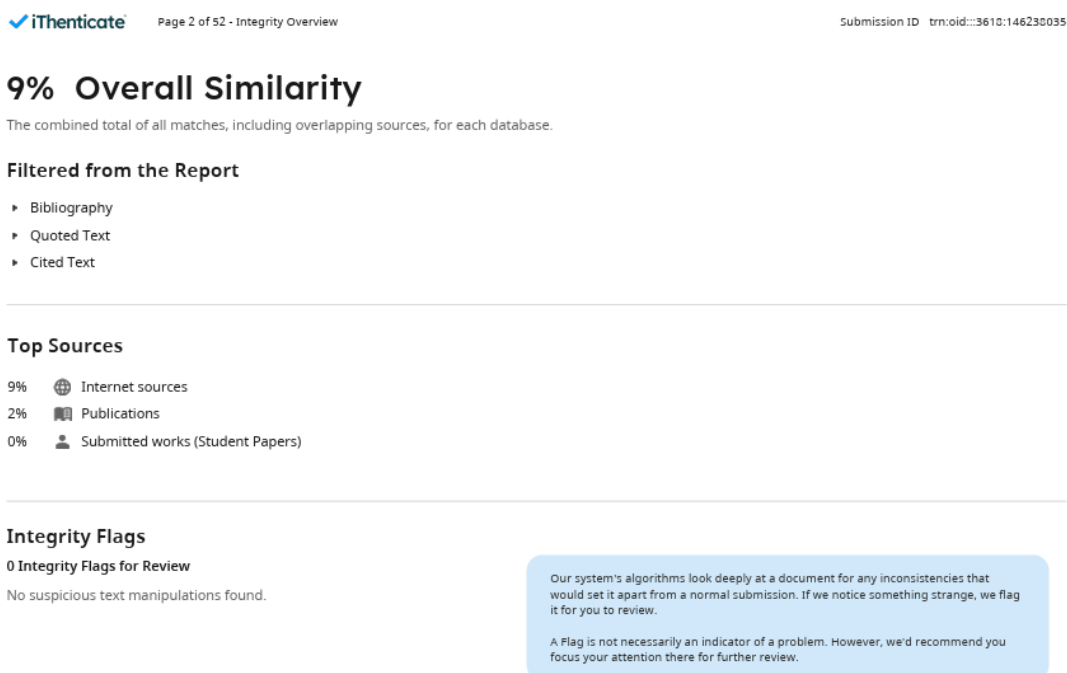


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA