

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penjualan

1. Pengertian Penjualan

Penjualan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan bisnisnya untuk berkembang dan untuk mendapatkan laba atau keuntungan yang diinginkan. Penjualan juga berarti proses kegiatan menjual, yaitu dari kegiatan penetapan harga jual sampai produk didistribusikan ke tangan konsumen (pembeli). Kegiatan penjualan merupakan kegiatan pelengkap atau suplemen dari pembelian, untuk memungkinkan terjadinya transaksi. Jadi kegiatan pembelian dan penjualan merupakan satu kesatuan untuk dapat terlaksananya transfer hak atau transaksi. Oleh karena itu, kegiatan penjualan seperti halnya kegiatan pembelian, terdiri dari serangkaian kegiatan yang meliputi penciptaan permintaan, menemukan si pembeli, negosiasi harga, dan syarat-syarat pembayaran. dalam hal ini, penjualan ini, seperti penjual harus menentukan kebijaksanaan dan prosedur yang akan diikuti memungkinkan dilaksanakannya rencana penjualan yang ditetapkan. Berikut adalah beberapa definisi selling atau penjualan menurut para ahli:

Philip Kotler dalam buku berjudul *Manajemen Pemasaran* (2008) menyebutkan bahwa penjualan adalah proses sosial manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

William G. Nickels dalam buku *Understanding Business* (1998) menyebutkan bahwa penjualan yaitu proses di mana sang penjual memuaskan segala kebutuhan dan keinginan pembeli agar dicapai manfaat baik bagi sang penjual maupun sang pembeli yang berkelanjutan dan menguntungkan kedua belah pihak.

Sofjan Assauri dalam buku berjudul *Manajemen Pemasaran* (2002) menyebutkan penjualan merupakan kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

2. Tujuan Penjualan

Kemampuan perusahaan dalam menjual produknya menentukan keberhasilan dalam mencari keuntungan. Apabila perusahaan tidak mampu menjual maka perusahaan akan mengalami kerugian. Adapun tujuan umum penjualan dalam perusahaan yaitu :

- Tujuan yang dirancang untuk meningkatkan volume penjualan total atau meningkatkan penjualan produk- produk yang lebih menguntungkan.
- Tujuan yang dirancang untuk mempertahankan posisi penjualan yang efektif melalui kunjungan penjualan regular dalam rangka menyediakan informasi mengenai produk baru.
- Menunjang pertumbuhan perusahaan, tujuan tersebut dapat tercapai apabila penjualan dapat dilaksanakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya. Penjualan tidak selalu berjalan mulus. Keuntungan dan kerugian yang diperoleh perusahaan banyak dipengaruhi oleh lingkungan pemasaran. Lingkungan ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

2.2. International Standart Organization

ISO adalah suatu badan yang mengatur sertifikasi atau mengesahkan suatu standar. ISO merupakan singkatan dari *International Standart Organization*. ISO dibuat karena keinginan perusahaan dari berbagai macam bidang usaha untuk memuaskan pelanggannya, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas kejadian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. ISO bukan badan yang menciptakan standar, melainkan suatu badan yang menghasilkan cara untuk memastikan standar yang diikuti sejalan dengan laju perusahaan yang menggunakan standar yang dipilihnya.

Didirikan pada 23 Februari 1947, ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran

dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 130 negara untuk duduk dalam Komite Teknis (TC), Sub Komite (SC) dan Kelompok Kerja (WG).

Meski ISO adalah organisasi nonpemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non-pemerintah lainnya, dan dalam prakteknya ISO menjadi konsorsium dengan hubungan yang kuat dengan pihak-pihak pemerintah. Peserta ISO termasuk satu badan standar nasional dari setiap negara dan perusahaan-perusahaan besar. ISO bekerja sama dengan Komisi Elektroteknik Internasional (IEC) yang bertanggung jawab terhadap standardisasi peralatan elektronik. Penerapan ISO di suatu perusahaan berguna untuk:

- Meningkatkan citra perusahaan
- Meningkatkan kinerja lingkungan perusahaan
- Meningkatkan efisiensi kegiatan
- Memperbaiki manajemen organisasi dengan menerapkan perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan tindakan perbaikan (*plan, do, check, act*)
- Meningkatkan penataan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal pengelolaan lingkungan
- Mengurangi risiko usaha
- Meningkatkan daya saing
- Meningkatkan komunikasi internal dan hubungan baik dengan berbagai pihak yang berkepentingan
- Mendapat kepercayaan dari konsumen/mitra kerja/pemodal

ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti sama (Suardi, 2003). Pertama kali ISO didirikan di Jenewa, Swiss, pada tahun 1947. ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*. ISO adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa.

ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional. Pada intinya, ISO bertujuan untuk mengharmonisasi standar-standar nasional di masing-masing negara menjadi satu standar internasional yang sama. ISO digunakan sebagai:

- Fondasi dari kegiatan perbaikan yang kontinu untuk kepuasan pelanggan.
- Sistem dokumentasi yang benar dari perusahaan.
- Cara yang jelas dan sistematis dari manajemen mutu.
- Mendapatkan stabilitas dan konsistensi dalam kegiatan dan sistem.
- Kerangka kerja yang bagus untuk perbaikan mutu.
- Praktek manajemen yang lebih efektif dengan otoritas dan tanggung jawab yang jelas terhadap orang yang berkaitan dengan mutu proses dan produk.
- Pedoman untuk melakukan segala sesuatu dengan benar di setiap saat.
- Cara untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, mutu, dan kemampuan berkompetensi dari perusahaan.
- Persyaratan untuk melakukan bisnis internasional.

Indonesia merupakan salah satu pengekspor produk pangan terbesar di dunia, sehingga penting bagi perusahaan di Indonesia untuk menerapkan sistem manajemen keamanan pangan yang memenuhi standar internasional dan memperoleh sertifikasi ISO 22000. Dengan sertifikat ISO 22000, organisasi dapat menunjukkan komitmennya untuk menghasilkan produk yang aman dan berkualitas tinggi, yang akan menjamin kepuasan dan loyalitas pelanggan.

ISO 22000 memasukan prinsip sistem *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) dan langkah-langkah penerapan yang dikembangkan oleh *Codex Alimentarius Commission* (Komisi Buku Pangan). Yang artinya persyaratan-persyaratan yang dapat diperiksa, menggabungkan perencanaan HACCP dengan program-program terdahulu. Analisis bahaya merupakan kunci akan sistem manajemen keamanan pangan karena pelaksanaan analisis bahaya membantu pengaturan penerapan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menciptakan ragam tolak-ukur yang efektif. ISO 22000 mengharuskan semua risiko yang dimungkinkan terjadi pada jaringan pangan, termasuk bahaya yang

disebabkan oleh proses dan fasilitas yang digunakan, teridentifikasi dan terukur. Dengan demikian menyediakan sarana untuk penentuan dan dokumentasi atas alasan mengapa beberapa risiko yang teridentifikasi harus dikendalikan oleh organisasi tertentu dan tidak untuk organisasi lain. ISO 22000 merupakan standar internasional yang menggabungkan dan melengkapi elemen utama ISO 9001 dan HACCP dalam hal penyediaan suatu kerangka kerja yang efektif untuk pengembangan, penerapan, dan peningkatan berkesinambungan dari Sistem Manajemen Keamanan Pangan (SMKP).

- ISO 22000 juga menjaga keselarasan dengan sistem manajemen lainnya, misalnya ISO 9001 dan ISO 14001, untuk memastikan keefektifan integrasi sistem-sistem tersebut (*Anonymous^c*, 2010). Elemen Penting dalam ISO 22000 merupakan standar manajemen keamanan pangan, maka perlu adanya dukungan dari empat elemen utama dari ISO 22000, yaitu: Komunikasi yang bersifat interaktif dari seluruh organisasi.
- Sistem manajemen yang mencakup dokumentasi.
- Program prasyarat yang bertujuan untuk memastikan adanya sanitasi serta lingkungan yang tetap bersih.
- Penerapan prinsip-prinsip HACCP yang mendukung langkah antisipasi, identifikasi, serta untuk menghindari adanya ancaman keamanan pangan.

2.3. Pengaruh ISO dalam penjualan

ISO 22000 merupakan sistem manajemen keamanan pangan yaitu sebuah standar yang dikembangkan oleh *International Organization for Standardization* yang berhubungan dengan keamanan pangan. Pada dasarnya, standar ini merupakan standar turunan dari ISO 9000. Maksud keamanan pangan berkaitan dengan adanya bahaya yang dibawa oleh makanan pada saat dikonsumsi. Oleh karena risiko keamanan pangan dapat timbul pada tingkatan apapun di industri pangan, maka pengendalian yang sesuai sangatlah penting untuk diterapkan sehingga beragam upaya dari berbagai pihak dalam industri pangan sangatlah diharapkan. Tujuan dari sertifikasi standar ISO 22000 yaitu untuk memberikan keamanan pangan dalam seluruh rantai pasokan serta

membantu perusahaan dalam upaya meningkatkan volume penjualan yang dilakukan oleh *marketing*.

ISO 22000 adalah standar yang penting bagi organisasi yang ingin memastikan keamanan makanan mereka. Dengan menerapkan ISO 22000, organisasi dapat mengurangi risiko kontaminasi makanan, meningkatkan kualitas makanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada 10 sektor ruang lingkup yang diidentifikasi dalam ISO 22000, yaitu:

1. Identitas dan komunikasi pelanggan

Organisasi harus dapat mengidentifikasi pelanggan mereka dan memahami kebutuhan dan persyaratan mereka. Organisasi juga harus dapat berkomunikasi dengan pelanggan tentang sistem manajemen keamanan pangan mereka.

2. Persyaratan produk dan layanan

Organisasi harus dapat mengidentifikasi persyaratan produk dan layanan mereka, termasuk persyaratan keamanan pangan. Organisasi juga harus dapat memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi persyaratan tersebut.

3. Perencanaan proses produksi

Organisasi harus dapat merencanakan proses produksi mereka dengan cara yang memastikan keamanan pangan. Perencanaan ini harus mencakup identifikasi bahaya keamanan pangan, penilaian risiko, dan pengembangan pengendalian untuk mengurangi risiko tersebut.

4. Pemantauan dan pengendalian proses produksi

Organisasi harus dapat memantau dan mengendalikan proses produksi mereka untuk memastikan bahwa pengendalian yang telah dikembangkan efektif. Pemantauan dan pengendalian ini harus mencakup pengukuran parameter kritis, analisis data, dan tindakan korektif dan preventif.

5. Verifikasi dan validasi proses produksi

Organisasi harus dapat memverifikasi dan memvalidasi proses produksi mereka untuk memastikan bahwa mereka efektif dan sesuai dengan

persyaratan yang ditetapkan. Verifikasi dan validasi ini dapat dilakukan melalui pengujian, audit, dan metode lainnya.

6. Kontrol produk tidak sesuai

Organisasi harus dapat mengendalikan produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan pangan. Pengendalian ini dapat berupa penarikan produk, pemusnahan produk, atau tindakan lain yang sesuai

7. Tindakan korektif dan preventif

Organisasi harus dapat mengidentifikasi dan menerapkan tindakan korektif dan preventif untuk mengatasi ketidaksesuaian dan risiko yang dapat berdampak pada keamanan pangan. Tindakan korektif dan preventif dapat berupa perubahan proses, pelatihan karyawan, atau tindakan lainnya.

8. Peningkatan

Organisasi harus dapat meningkatkan sistem manajemen keamanan pangan mereka secara berkelanjutan. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui identifikasi peluang perbaikan, penerapan tindakan perbaikan, dan monitoring hasil perbaikan.

9. Dokumentasi sistem manajemen

Organisasi harus dapat mendokumentasikan sistem manajemen keamanan pangan mereka. Dokumentasi ini harus mencakup kebijakan, prosedur, instruksi kerja, dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem manajemen.

10. Rekaman sistem manajemen

Organisasi harus menyimpan rekaman sistem manajemen mereka. Rekaman ini harus mencakup data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian dengan persyaratan ISO 22000.

2.4. Manfaat ISO

Kualitas adalah salah satu elemen penting di dalam bisnis. Ketika kualitas benar-benar terjaga, maka kepuasan pelanggan akan terjamin sehingga banyak yang menjadi pelanggan setia dan pastinya berpengaruh positif pada bisnis. Penggunaan ISO juga sangat berpengaruh dalam sistem penjualan produk di suatu perusahaan. Berikut manfaat penerapan ISO di perusahaan :

A. Meningkatkan kredibilitas perusahaan

Aktivitas perusahaan yang menerapkan ISO sudah bisa dipastikan telah memenuhi standar, di mana masyarakat umum dapat mengetahui standar tersebut. Artinya ada kepercayaan publik yang dibangun dari standarisasi internasional. Standarisasi internasional seperti yang tercantum dalam ISO, diketahui menitikberatkan pada pemangku kepentingan bisnis. Ketika sistem manajemen mutu suatu perusahaan sesuai dengan standar internasional, maka tingkat kredibilitasnya pun akan lebih terjamin. Semua hal yang berkaitan dengan perusahaan tersebut telah memiliki standar yang baik sehingga akan memberikan nilai positif pada kepuasan konsumen. Misalnya seperti konsumen, sehingga mereka dapat semakin percaya bahwa kepentingannya diutamakan. Konsumen bukan hanya diharapkan uangnya, tetapi juga kepuasannya.

B. Sarana *branding* perusahaan

Hal ini juga bermanfaat sebagai sarana *branding* perusahaan yang mengaplikasikannya. Masyarakat dunia yang mengenal ISO, akan sangat sadar bahwa perusahaan yang menerapkan tersebut dapat dipercaya. Kepercayaan terhadap perusahaan dengan *The International Standard of Organization* akan meningkatkan nilai *brand* di benak konsumen. Perusahaan yang bersertifikat ISO memiliki *image* atau *brand* yang jauh lebih baik secara global. Artinya, perusahaan tersebut akan mudah untuk berkembang hingga ke mancanegara.

C. Menghemat dana

Perusahaan yang telah memiliki standar ISO akan dapat menghemat anggaran yang berkaitan dengan kinerja dan produk gagal. Pasalnya, perusahaan tersebut secara otomatis menggunakan sistem manajemen khusus untuk dapat mengetahui kinerja di dalam perusahaan. Saat terdapat penurunan kinerja atau ada produk yang akan gagal, maka perusahaan dapat segera melakukan upaya antisipasi terhadap masalah tersebut.

D. Kinerja karyawan lebih optimal

Prinsip manajemen mutu yang ditetapkan oleh ISO dibuat untuk

dilaksanakan seluruh karyawan. Alhasil, kinerja karyawan menjadi lebih berkualitas, efisien, dan produktif sesuai dengan standar ISO.

2.5. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya baik yang sudah terpublikasikan atau yang belum. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terikat dengan judul yang penulis teliti :

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

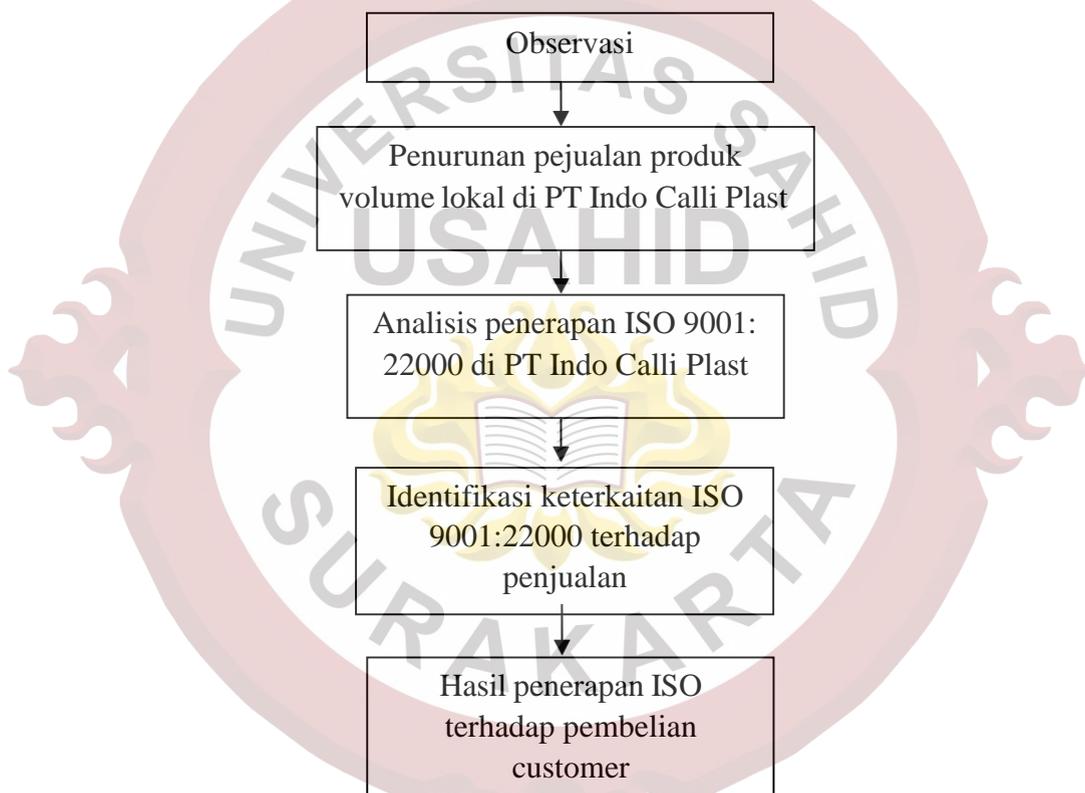
1.	Nama peneliti	Hendry Jaya
	Tahun	2019
	Judul	ANALISIS PENERAPAN <i>ENTERPRISE RESOURCE PLANNING</i> (ERP), SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP LABA (STUDI PT SAMATOR GAS INDUSTRI BATAM 2017-2018)
	Metode	Pengumpulan data dan observasi
	Hasil	Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh terhadap total penjualan bersih tahun 2018, hal ini dapat dilihat adanya peningkatan permintaan yang signifikan terhadap produk yang dihasilkan. Permintaan inididak datang dari wilayah batam sajamelainkan wilayah luar batam seperti Tg Pinang, Tg Uban bahkan dari negara Singapura. Hal ini terbukti pada tahun 2018 PT Samator Gas Industri Batam mempunyai total penjualan bersih sebesar Rp 72.782.080.155 lebih besar 14,8% dari tahun 2017.
2.	Nama peneliti	Yurnalisdell dan Isdaryanto Iskandar
	Tahun	2022
	Judul	ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 DAN ISO 22000 TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN
	Metode	Pengumpulan data dan observasi
	Hasil	Dari hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa ISO 9001 secara signifikan memengaruhi proses bisnis internal dan secara signifikan berkaitan dengan indikator inovasi dan prospek pembelajaran. Hasil review dokumen ini juga menunjukkan bahwa perusahaan yang tersertifikasi ISO 9001 secara umum dapat mencapai proses produksi yang lebih baik daripada perusahaan yang tidak

		tersertifikasi ISO 9001. Pasalnya, operasi mutu dan manajemen proses lebih dipraktekkan untuk memastikan bahwa perusahaan telah mencapai kepuasan pelanggan.
3.	Nama peneliti	Sabar Iman T Kembaren, Derriawan Derriawan dan Mombang Sihite
	Tahun	2022
	Judul	ANALISIS STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA JASA AUDIT SERTIFIKASI ISO 9001 DAN ISO 22000: BASCT PT INTERTEK UTAMA SERVICES-JAKARTA
	Metode	Pengumpulan data dan observasi
	Hasil	Hasil penelitian membuktikan bahwa kapabilitas penjualan tidak berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan. Kompetensi tenaga auditor berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan. Reputasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif sementara berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kapabilitas tenaga penjual, kompetensi tenaga auditor, dan reputasi organisasi melalui keunggulan kompetitif tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hasil analisis kualitatif berisi 19 rencana aksi strategi yang direkomendasikan kepada manajemen unit bisnis BASCT PT Intertek Utama Services Jakarta.
4.	Nama Peneliti	Putri Ayu Hana Agustin dan Agus Susilo
	Tahun	2023
	Judul	ANALISIS STRATEGI PROMOSI PRODUK FROZEN FOOD DI ROYAL FROZEN FOOD MENGGUNAKAN ISO 22000 DAN HACCP
	Metode	Pengolahan data dan observasi penelitian studi kasus
	Hasil	Penekanan pada kualitas dan keamanan produk adalah kunci dalam industri makanan beku. Royal Frozen Food perlu memastikan bahwa semua produk mereka memenuhi standar kualitas dan keamanan pangan yang relevan karena menggunakan ISO 22000 dan HACCP. Ini dapat memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa produk mereka aman dan berkualitas. Selain itu, Penggunaan media sosial dalam pemasaran <i>Frozen Food</i> terbukti efektif dalam meningkatkan angka penjualan karena semakin banyak orang yang mengenal produk ini dan semakin luas pula jangkauan pemasarannya.
5.	Nama Peneliti	Nur Hidayati
	Tahun	2022

	Judul	PERAN SERTIFIKASI HACCP (<i>HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT</i>) DI ISO 22000 DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH (STUDI PADA CV. BOLU KETAN MENDUT SIDOARJO)
	Metode	Pengolahan data dan observasi
	Hasil	Hasil penelitian ini adalah peran adanya sertifikasi HACCP pada ISO 22000 yang diterapkan di CV. Bolu Ketan Mendut penjualan keripik brownies ketan mengalami peningkatan. Peningkatan penjualan itu terjadi meningkatnya kepercayaan konsumen pada produk CV. Bolu Ketan Mendut, sehingga penjualan meningkat dan berdampak pada pendapatannya. Dalam pengelolaan usaha CV. Bolu Ketan Mendut ditinjau dari manajemen syariah, usaha CV. Bolu Ketan Mendut sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen syariah meskipun belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Pada proses produksi selalu mengedepankan kehalalan serta menjaga kebersihannya. Namun karyawan terjadi kelalaian pada saat proses pelabelan pada kemasan, sehingga menyebabkan pelabelan tidak maksimal, sesuai dengan manajemen syariah yakni pada proses pengawasan (<i>controlling</i>) tidak maksimal, sehingga belum sesuai dengan penerapan manajemen syariah.
6.	Nama peneliti	Galih Oktavian
	Tahun	2024
	Judul	ANALISIS PENERAPAN ISO 9001: 22000 TERHADAP VOLUME PENJUALAN LOKAL
	Metode	Pengumpulan data dan Observasi
	Hasil	Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai <i>R Square</i> sebesar 0,844. Hal ini berarti 84,4% Volume Penjualan Lokal di PT Indo Calli Plast dipengaruhi oleh variabel Penerapan ISO 9001:22000, sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut membuktikan penerapan ISO 9001:22000 berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan lokal PT Indo Calli Plast.

2.6. Kerangka Berfikir

Pada PT Indo Calli Plast mencoba menerapkan ISO 9001:22000 guna mendongkrak penjualan dan juga bersaing di pasar agar tetap menjaga konsistensinya. Dengan adanya standarisasi yang sudah diterapkan maka diharapkan dapat membantu meningkatkan kredibilitas dan kuantitas perusahaan. Penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan ISO 9001:22000 di PT Indo Calli Plast dengan tolak ukur volume lokal. Berikut adalah skema kerangka berfikir yang diterapkan di penelitian ini:



Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berfikir

Dari gambar 2.1 merupakan gambar skema kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini diadakan untuk menemukan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi ISO 9001:22000 terhadap volume penjualan produk lokal dilihat dari sudut pandang pembelian dari *customer*.