



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 11472-11479

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peran Divisi Admin Sales dalam Pengelolaan Pesanan dan Dokumen Penjualan pada PT Top Silver Deck

Ucik Nelly Eka Rosita¹, Reiga Ritomiea Ariescy²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

¹23012010173@student.upnjatim.ac.id, ²reiga.mnj@upnjatim.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran divisi admin sales dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan pada PT Top Silver Deck, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri bahan bangunan. Peran admin sales menjadi krusial seiring meningkatnya aktivitas penjualan yang menuntut pengelolaan administrasi secara tertib, akurat, dan sistematis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik administrasi penjualan yang diterapkan di perusahaan. Data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf admin sales selama pelaksanaan kegiatan magang, serta didukung oleh dokumentasi perusahaan berupa purchase order, Surat Perintah Kerja (SPK), sales contract, dan invoice. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa admin sales memiliki peran strategis dalam pengelolaan administrasi penjualan, khususnya dalam proses penerimaan dan pencatatan pemesanan, penyusunan SPK, pembuatan sales contract, serta pemeriksaan invoice sebelum proses penagihan. Penerapan sistem informasi perusahaan membantu meningkatkan efisiensi dan ketepatan kerja admin sales, meskipun masih terdapat keterbatasan akses terhadap data penjualan secara menyeluruh. Selain itu, beban kerja administratif yang menuntut tingkat ketelitian tinggi menegaskan pentingnya kemampuan manajemen waktu dan kedisiplinan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kinerja admin sales serta pengelolaan administrasi penjualan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Admin Sales, Pengelolaan Pesanan, Dokumen Penjualan

1. Latar Belakang

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang disusun secara sistematis dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerja sama antar individu. Pelaksanaan administrasi dalam organisasi menuntut adanya perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian kegiatan secara terpadu agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif (Masrianto & Nurmasari, 2021). Dalam konteks organisasi modern, administrasi memegang peranan fundamental dalam mengelola, mengendalikan, serta memastikan setiap proses operasional berjalan secara efektif sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Penerapan praktik administrasi yang tepat berperan penting dalam memastikan pengelolaan sumber daya organisasi berjalan secara efisien dan efektif sehingga tujuan organisasi dapat diwujudkan secara optimal (Purnamasari dkk., 2024).

Admin sales merupakan bagian penting yang mendukung berjalan lancarnya kegiatan penjualan di perusahaan. Tugas divisi admin sales tidak hanya berupa mencatat transaksi, tetapi juga meliputi pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan yang harus dilakukan secara tepat dan terstruktur. Divisi admin sales memiliki peran dalam memastikan seluruh kebutuhan administrasi dan perlengkapan pendukung kegiatan pemasaran dan penjualan, seperti dokumen penjualan, materi promosi, serta perlengkapan operasional lainnya, tersedia dan tertata dengan baik (Anjani dkk., 2023). Proses administrasi penjualan meliputi kegiatan verifikasi kesesuaian pesanan dengan permintaan pelanggan, penyusunan nota produksi, pengelolaan purchase order, pembuatan surat jalan dan invoice, serta pengelolaan penerimaan pembayaran hingga tahap pelunasan oleh pelanggan (Lestari dkk., 2022). Jika pengelolaan admin sales tidak dilakukan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti terlambatnya pengiriman, kesalahan dalam pencatatan, serta hambatan dalam proses penagihan kepada pelanggan.

Dalam praktiknya, peran admin sales tidak hanya terbatas pada aktivitas pencatatan administratif, tetapi juga mencakup fungsi pengendalian dan koordinasi informasi penjualan. Admin sales berkontribusi dalam menjaga kesinambungan alur informasi antara pelanggan, divisi penjualan, dan bagian operasional perusahaan. Ketepatan pengelolaan informasi pesanan dan dokumen penjualan menjadi faktor penentu dalam meminimalkan risiko kesalahan produksi, keterlambatan pengiriman, serta kendala dalam proses penagihan. Oleh karena itu, keberadaan admin sales yang kompeten menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas sistem administrasi penjualan perusahaan. Pengelolaan sistem informasi yang berjalan secara efektif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas informasi keuangan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas laporan keuangan perusahaan (Saputri dkk., 2023)

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas peran *admin sales* dalam menunjang kelancaran proses bisnis dan administrasi perusahaan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada sektor jasa atau perusahaan dagang secara umum. Penelitian yang secara spesifik mengkaji peran admin sales dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan pada perusahaan manufaktur bahan bangunan masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai praktik administrasi penjualan pada konteks industri tersebut.

Dalam konteks manajemen operasional, administrasi penjualan merupakan bagian dari rantai nilai perusahaan yang berperan dalam menghubungkan aktivitas pemasaran dengan proses produksi dan distribusi. Administrasi penjualan yang dikelola secara sistematis memungkinkan perusahaan untuk memastikan bahwa setiap informasi pesanan dapat diterjemahkan secara akurat ke dalam proses operasional. Ketidaktepatan dalam tahap administrasi berpotensi menimbulkan inefisiensi, seperti kesalahan produksi, keterlambatan pengiriman, hingga terganggunya arus kas perusahaan. Oleh karena itu, peran *admin sales* tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam menjaga kesinambungan proses bisnis perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran empiris mengenai peran divisi *admin sales* dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan di PT Top Silver Deck. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas sistem administrasi penjualan yang diterapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada peran *admin sales* dalam pengelolaan administrasi penjualan di PT Top Silver Deck. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *admin sales* dalam mendukung kelancaran proses administrasi penjualan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pentingnya administrasi penjualan yang terstruktur dalam menunjang efektivitas operasional perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini diterapkan dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, yang dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran divisi *admin sales* dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan di PT Top Silver Deck. Metode deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada penggambaran dan analisis data yang diperoleh pada kondisi saat ini, dengan tujuan untuk memahami serta memecahkan permasalahan yang sedang berlangsung (Saputri dkk., 2021). Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan penelitian untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata di lapangan tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap objek yang diteliti. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami konteks sosial secara mendalam dengan menekankan interpretasi serta pemaknaan fenomena secara menyeluruh, mempertimbangkan konteks dan waktu terjadinya fenomena tersebut (Lapan, Quartaroli, & Riemer, 2012; Waruwu, 2024).

Objek penelitian terdiri dari divisi *admin sales* PT Top Silver Deck yang berlokasi di Gresik, Jawa Timur. Subjek penelitian mencakup *staf admin sales* serta individu lain yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan pesanan dan administrasi penjualan. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan keterlibatan dan pemahaman subjek terhadap proses administrasi penjualan di perusahaan. Pengambilan sampel *purposive*, atau yang dikenal juga sebagai *judgmental*, merupakan metode seleksi individu atau peristiwa secara sengaja dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dan bernilai, yang tidak dapat diperoleh melalui metode sampling lainnya (Maxwell, 2012; Firmansyah & Dede, 2022)

Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan staf *admin sales* dan observasi langsung terhadap aktivitas pengelolaan pesanan serta dokumen

penjualan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa arsip perusahaan, seperti purchase order, invoice, surat jalan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola dan makna yang relevan dengan fokus penelitian. Proses analisis dilakukan secara berulang agar hasil penelitian mampu menggambarkan peran *admin sales* secara komprehensif sesuai dengan kondisi nyata di perusahaan.

Untuk menjaga keabsahan data penelitian, peneliti melakukan pengecekan data melalui perbandingan antara hasil wawancara dan temuan observasi di lapangan, serta mencocokkannya dengan dokumentasi perusahaan yang relevan. Proses ini dilakukan guna memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan. Selain itu, peneliti juga melakukan diskusi terbatas dengan pihak terkait untuk mengklarifikasi informasi yang belum jelas, sehingga interpretasi data dapat dilakukan secara lebih akurat dan objektif.

Miles & Huberman (dalam Fadli, 2021) menyatakan bahwa analisis data terdiri dari tiga kegiatan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul diseleksi dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan secara deskriptif, dan akhirnya diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara selama pelaksanaan magang pada divisi *admin sales* di PT Top Silver Deck. Penyajian hasil dilakukan secara deskriptif untuk menjelaskan peran *admin sales* dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan, yang mencakup proses pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK), penyusunan Sales Contract (SC), dan pemeriksaan invoice. Selanjutnya, hasil penelitian tersebut dianalisis dengan mengaitkannya pada konsep administrasi penjualan serta temuan penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai praktik administrasi penjualan yang diterapkan di perusahaan.

PT Top Silver Deck merupakan perusahaan yang berlokasi di Gresik, Jawa Timur, yang bergerak di bidang industri bahan bangunan dengan fokus pada produksi material atap rumah berbahan baja ringan bermerek *Silver Deck*. Produk yang dihasilkan telah tersertifikasi Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN) dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pasar akan produk atap rumah yang berkualitas. Aktivitas promosi yang dilakukan melalui media sosial serta pelaksanaan program kunjungan industri bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menyebabkan meningkatnya aktivitas penjualan, sehingga menuntut peran divisi *admin sales* dalam pengelolaan pesanan dan dokumen penjualan secara tertib dan sistematis. Pemanfaatan media sosial dalam kegiatan promosi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengenalan merek kepada calon konsumen, tidak hanya sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai media branding yang efektif, khususnya melalui platform Instagram yang banyak digunakan dalam strategi pemasaran digital (Budiyanto dkk., 2023).

3.1. Peran *Admin Sales* dalam Pengelolaan pesanan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, *admin sales* memiliki peran sentral dalam proses pengelolaan pesanan pelanggan di PT Top Silver Deck. *Admin sales* bertanggung jawab menerima informasi pesanan dari pelanggan, mencatat detail pesanan ke dalam sistem perusahaan, serta memastikan kelengkapan dan kejelasan data sebelum pesanan diproses lebih lanjut. Ketelitian dalam tahap awal ini menjadi faktor penting karena seluruh proses administrasi penjualan bergantung pada keakuratan data pesanan yang dicatat.

Selain itu, *admin sales* juga berperan sebagai penghubung antara pelanggan dan divisi internal perusahaan. Peran *admin sales* tidak semata-mata berfokus pada pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga meliputi tanggung jawab dalam pengelolaan informasi, koordinasi antarbagian, serta pemberian dukungan terhadap proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan penjualan (Supartini & Guyana, 2020). Setiap perubahan atau permintaan tambahan dari pelanggan harus dikomunikasikan dan diperbarui dalam sistem agar tidak menimbulkan kesalahan pada tahap produksi maupun pengiriman.

Temuan ini menunjukkan bahwa peran *admin sales* tidak dapat dipisahkan dari efektivitas proses administrasi penjualan secara keseluruhan. *Admin sales* berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi yang memastikan setiap tahapan penjualan sesuai prosedur. Hal ini sejalan dengan konsep administrasi penjualan yang menekankan pentingnya ketepatan data dan koordinasi antarbagian dalam mendukung kinerja operasional. Dengan demikian, keberadaan *admin sales* yang memiliki pemahaman administratif dan kemampuan koordinasi yang baik menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Implikasi dari peran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pesanan pelanggan sangat bergantung pada kualitas administrasi penjualan yang dijalankan oleh *admin sales*. Ketidaktepatan dalam pengelolaan informasi pesanan berpotensi menimbulkan dampak berantai yang dapat memengaruhi kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa *admin sales* memiliki kompetensi yang memadai serta pemahaman yang baik terhadap prosedur administrasi penjualan guna menjaga konsistensi dan ketepatan proses kerja.

3.2. Pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Surat Perintah Kerja (SPK) merupakan dokumen awal yang disusun oleh *admin sales* sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan oleh divisi terkait, terutama divisi produksi dan gudang. Proses pembuatan SPK dilakukan dengan menginput data pesanan pelanggan ke dalam sistem perusahaan, yang kemudian menghasilkan dokumen SPK secara otomatis.

Admin sales melakukan pengecekan ulang terhadap SPK untuk memastikan kesesuaian informasi, seperti jenis barang, jumlah pesanan, serta permintaan khusus dari pelanggan. Setelah diverifikasi dan disetujui oleh supervisor, SPK dicetak dan didistribusikan kepada divisi terkait sebagai pedoman dalam pelaksanaan proses kerja. Ketepatan penyusunan SPK sangat menentukan kelancaran proses produksi dan pengeluaran barang. Temuan ini sesuai dengan pendapat Albalkhi dan Komalasari (2024) yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi administrasi penjualan dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen transaksi dalam kegiatan operasional perusahaan.

Ketepatan penyusunan Surat Perintah Kerja (SPK) mencerminkan peran *admin sales* dalam menjamin kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dan proses internal perusahaan. SPK berfungsi sebagai dokumen penghubung yang mengintegrasikan informasi pesanan dengan aktivitas produksi dan distribusi. Kesalahan atau ketidaktepatan dalam penyusunan SPK berpotensi menimbulkan dampak berantai, seperti kesalahan produksi, pemborosan sumber daya, hingga keterlambatan pengiriman barang kepada pelanggan. Oleh karena itu, proses verifikasi SPK yang dilakukan oleh *admin sales* sebelum dokumen didistribusikan kepada divisi terkait menjadi langkah krusial dalam pengendalian administrasi penjualan. Praktik ini menunjukkan bahwa peran *admin sales* tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme kontrol internal yang membantu perusahaan dalam menjaga konsistensi dan akurasi pelaksanaan proses kerja.

3.3 Penyusunan *Sales Contract* (SC)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa *Sales Contract* (SC) disusun setelah pesanan pelanggan dipastikan *final* dan tidak mengalami perubahan. *Admin sales* bertugas menyiapkan SC sebagai dokumen kesepakatan resmi antara perusahaan dan pelanggan yang memuat informasi penting terkait transaksi penjualan. *Sales contract* merupakan dokumen resmi yang memuat kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli serta disusun sebagai tindak lanjut atas adanya purchase order yang telah diterbitkan (Kesatriawan dkk., 2022)

Dalam penyusunan SC, *admin sales* mencantumkan identitas pelanggan, rincian barang yang dipesan, harga, syarat pembayaran, serta ketentuan pengiriman. Dokumen SC yang telah disusun kemudian diserahkan kepada supervisor untuk dilakukan pengecekan dan persetujuan. Setelah disetujui, SC dicetak dan disampaikan kepada pelanggan sebagai bukti kesepakatan transaksi. Kejelasan dan kelengkapan isi SC menjadi aspek penting untuk menghindari potensi sengketa di kemudian hari.

3.4 Pemeriksaan *Invoice*

Selain bertanggung jawab dalam penyusunan dokumen penjualan, *admin sales* juga memiliki peran dalam melakukan verifikasi *invoice* sebelum disampaikan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemeriksaan *invoice* bertujuan untuk memastikan kesesuaian informasi antara *invoice*, *sales contract*, dan data pesanan pelanggan. Dalam tahap ini, *admin sales* meneliti rincian barang, nilai tagihan, serta ketentuan pembayaran yang tercantum dalam *invoice*.

Setelah seluruh informasi dinyatakan sesuai, *invoice* disampaikan kepada pelanggan sebagai dasar pelaksanaan proses penagihan. Proses verifikasi ini berperan penting dalam mengurangi potensi kesalahan administrasi yang dapat berimplikasi pada keterlambatan pembayaran maupun munculnya keluhan dari pelanggan. Pengelolaan *invoice* yang tepat berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, pengurangan kesalahan administrasi, serta penguatan hubungan dengan pelanggan (Ningsih & Hidajat, 2024).

Pemeriksaan invoice yang dilakukan oleh *admin sales* memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran arus kas perusahaan. Invoice yang disusun dan diverifikasi secara akurat memberikan kepastian nilai tagihan serta memperjelas hak dan kewajiban antara perusahaan dan pelanggan. Kesalahan dalam pencantuman nilai tagihan atau ketentuan pembayaran berpotensi menghambat proses penagihan dan menimbulkan ketidaksepakatan dengan pelanggan.

Dengan demikian, peran *admin sales* dalam memeriksa invoice tidak hanya berkontribusi pada ketertiban administrasi, tetapi juga mendukung stabilitas keuangan perusahaan. Pengelolaan invoice yang tertib dan tepat waktu mencerminkan profesionalisme perusahaan dalam menjalankan aktivitas penjualan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

3.5 Peran Sistem Informasi dalam Mendukung Kinerja *Admin Sales*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan di PT Top Silver Deck berperan signifikan dalam menunjang kinerja divisi *admin sales*, terutama dalam proses pengelolaan pesanan dan administrasi dokumen penjualan. Sistem informasi dimanfaatkan sebagai sarana pencatatan data pesanan pelanggan, penyusunan dokumen transaksi, serta penyimpanan arsip penjualan secara terpusat. Keberadaan sistem ini membantu menciptakan proses administrasi penjualan yang lebih sistematis dan mudah ditelusuri. Pemanfaatan sistem informasi memberikan kemudahan bagi *admin sales* dalam menyusun dokumen penjualan, seperti Surat Perintah Kerja (SPK), *Sales Contract* (SC), dan *invoice*. Data pesanan yang telah tersimpan dalam sistem dapat digunakan secara berulang tanpa memerlukan pencatatan ulang secara manual. Kondisi ini berkontribusi dalam menekan potensi kesalahan administratif, baik yang berkaitan dengan jumlah produk, spesifikasi barang, maupun nilai transaksi, sehingga akurasi data dapat lebih terjaga.

Selain mendukung efisiensi kerja, sistem informasi juga berfungsi sebagai sarana pengendalian administrasi penjualan. Sistem informasi manajemen (SIM) dapat dipahami sebagai sistem yang dirancang untuk mengelola serta mengorganisasi data dan informasi guna menunjang pelaksanaan tugas-tugas organisasi secara efektif (Utama, 2019 dalam Farida dkk., 2021). Setiap dokumen yang dihasilkan melalui sistem harus melalui proses pengecekan dan persetujuan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mekanisme tersebut membantu *admin sales* dalam memastikan bahwa dokumen penjualan yang diterbitkan telah sesuai dengan data pesanan pelanggan dan kebijakan internal perusahaan. Dengan demikian, sistem informasi berperan dalam menjaga ketertiban serta konsistensi pelaksanaan administrasi penjualan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya keterbatasan akses *admin sales* terhadap sistem informasi perusahaan. Kewenangan yang diberikan kepada *admin sales* hanya mencakup pengelolaan data administratif tertentu, sementara akses terhadap data penjualan secara menyeluruh masih dibatasi. Keterbatasan ini pada kondisi tertentu dapat menghambat proses koordinasi, terutama ketika diperlukan informasi tambahan dalam penanganan pesanan atau penyusunan dokumen penjualan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa optimalisasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem, tetapi juga pada pengaturan hak akses yang disesuaikan dengan kebutuhan kerja pengguna.

Secara umum, sistem informasi yang diterapkan di PT Top Silver Deck memberikan dampak positif terhadap kinerja *admin sales* dalam menjalankan fungsi administrasi penjualan. Sistem ini berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan pengelolaan dokumen, serta pengendalian proses administrasi. Meskipun demikian, diperlukan evaluasi lebih lanjut terkait pengaturan akses data agar pemanfaatan sistem informasi dapat mendukung kinerja *admin sales* secara optimal tanpa mengesampingkan aspek keamanan informasi perusahaan.

3.6 Kendala dalam Proses Administrasi Penjualan

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa salah satu hambatan yang dialami *admin sales* berkaitan dengan keterbatasan akses terhadap data tertentu dalam sistem perusahaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, *admin sales* hanya diberikan kewenangan untuk mengelola dokumen administratif, sehingga akses terhadap data penjualan secara menyeluruh tidak tersedia. Meskipun demikian, sistem yang diterapkan perusahaan dinilai mampu mendukung efisiensi kerja *admin sales*, khususnya dalam proses penyusunan dokumen dan pencatatan pesanan.

Selain keterbatasan akses sistem, karakteristik beban kerja yang bersifat administratif dan menuntut tingkat ketelitian yang tinggi berpotensi menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan waktu yang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ambarita dkk., (2022) yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan, dan secara

simultan kemampuan kerja serta manajemen waktu tetap berkontribusi terhadap kinerja. Oleh karena itu, kemampuan manajemen waktu yang didukung oleh kedisiplinan kerja menjadi faktor penting dalam menunjang kinerja admin sales dalam menyelesaikan tugas administratif secara tepat waktu dan akurat.

PT Top Silver Deck, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan distribusi produk, memerlukan sistem administrasi penjualan yang terorganisir dengan baik agar dapat mendukung efektivitas operasional perusahaan. Prabawani dkk., (2022) menjelaskan bahwa *admin sales* berperan dalam pengelolaan administrasi perusahaan berdasarkan standar yang berlaku untuk mendukung kelancaran proses bisnis. Divisi *admin sales* bertugas sebagai penengah antara pelanggan, tim penjualan, dan tim operasional untuk memastikan bahwa pesanan serta dokumen penjualan dapat diproses secara tepat. Sayangnya, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti ketidaksesuaian antara data pesanan dan dokumen penjualan, serta keterlambatan dalam penyampaian informasi antar bagian.

Kendala yang dihadapi *admin sales* dalam keterbatasan akses data menunjukkan perlunya evaluasi kebijakan internal perusahaan. Pengaturan akses data yang terlalu terbatas, meskipun bertujuan menjaga keamanan informasi perusahaan, berpotensi memperlambat proses administrasi terutama ketika dibutuhkan koordinasi cepat antarbagian. Oleh karena itu, perusahaan dapat mempertimbangkan penerapan sistem akses bertingkat yang tetap menjaga prinsip pengendalian internal, namun memungkinkan *admin sales* memperoleh informasi yang relevan sesuai dengan tugasnya. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja *admin sales* tanpa mengabaikan aspek keamanan data perusahaan.

3.7 Implikasi Peran *Admin Sales* terhadap Efektivitas Operasional Perusahaan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran admin sales memiliki implikasi yang signifikan terhadap efektivitas operasional perusahaan. Admin sales tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan dalam menjaga keterpaduan alur informasi antara pelanggan, divisi penjualan, bagian produksi, serta unit keuangan. Ketepatan pengelolaan informasi pesanan dan dokumen penjualan menjadi faktor penting dalam memastikan setiap tahapan operasional perusahaan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Prabawani et al. (2022) yang menyatakan bahwa admin sales berperan sebagai penghubung antarbagian dalam mendukung kelancaran proses bisnis perusahaan. Ketelitian admin sales dalam mencatat dan memverifikasi data pesanan berimplikasi langsung terhadap kelancaran proses produksi dan distribusi. Informasi pesanan yang akurat memungkinkan divisi produksi menjalankan aktivitas kerja sesuai dengan spesifikasi yang diminta pelanggan, sehingga potensi kesalahan produksi dan pemborosan sumber daya dapat diminimalkan. Temuan ini sejalan dengan Lestari et al. (2022) yang menyebutkan bahwa administrasi penjualan yang tertata dengan baik berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Selain itu, peran admin sales dalam penyusunan dan pemeriksaan dokumen penjualan, seperti Surat Perintah Kerja (SPK), Sales Contract (SC), dan invoice, berdampak pada terciptanya ketertiban administrasi perusahaan. Dokumen yang disusun secara sistematis dan diverifikasi dengan cermat membantu perusahaan menghindari ketidaksesuaian data yang berpotensi menghambat proses operasional. Kondisi ini mencerminkan berjalannya fungsi pengendalian internal dalam administrasi penjualan, sebagaimana dikemukakan oleh Supartini dan Guyana (2020) bahwa pengelolaan administrasi penjualan yang baik mendukung koordinasi kerja dan kelancaran manajemen penjualan. Implikasi peran admin sales juga terlihat pada aspek keuangan perusahaan. Pemeriksaan invoice yang dilakukan secara teliti berkontribusi dalam memperlancar proses penagihan kepada pelanggan serta meminimalkan kesalahan nilai tagihan. Kejelasan informasi pembayaran memberikan kepastian bagi perusahaan dalam mengelola arus kas secara lebih terkontrol. Hal ini sejalan dengan Ningsih dan Hidajat (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan invoice yang tepat berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung stabilitas keuangan organisasi.

Di sisi lain, keterbatasan akses admin sales terhadap data penjualan tertentu menunjukkan implikasi terhadap efektivitas koordinasi operasional. Pembatasan akses informasi, meskipun bertujuan menjaga keamanan data perusahaan, pada kondisi tertentu dapat memperlambat proses pengambilan keputusan dan penanganan pesanan. Temuan ini menguatkan pendapat Albalkhi dan Komalasari (2024) bahwa efektivitas sistem administrasi penjualan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi juga oleh pengaturan akses data yang sesuai dengan kebutuhan kerja pengguna. Secara keseluruhan, implikasi peran admin sales terhadap efektivitas operasional perusahaan menunjukkan bahwa fungsi administrasi penjualan memiliki posisi strategis dalam mendukung kelancaran proses bisnis. Admin sales berperan sebagai pengelola informasi dan pengendali administrasi yang memastikan keterhubungan antarbagian berjalan secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang didukung oleh sistem informasi dan kebijakan internal yang tepat menjadi

faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan secara berkelanjutan (Ambarita et al., 2022).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa divisi *admin sales* memegang peranan strategis dalam mendukung kelancaran administrasi penjualan di PT Top Silver Deck. *Admin sales* berperan dalam mengelola pesanan pelanggan serta menyusun dokumen penjualan yang meliputi pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK), penyusunan Sales Contract (SC), dan pemeriksaan invoice. Penerapan sistem informasi perusahaan terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas *admin sales*, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam akses terhadap data penjualan secara menyeluruh.

Selain itu, karakteristik pekerjaan administratif yang menuntut tingkat ketelitian tinggi menunjukkan bahwa kemampuan manajemen waktu dan kedisiplinan kerja menjadi aspek penting dalam menunjang kinerja *admin sales*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan administrasi penjualan yang terstruktur dan sistematis berkontribusi signifikan terhadap efektivitas operasional perusahaan. Di samping aspek teknis administrasi, *admin sales* juga memiliki kontribusi strategis dalam mendukung koordinasi antarbagian dan pengendalian informasi penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi penjualan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia yang mengelolanya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa divisi admin sales memegang peranan strategis dalam mendukung kelancaran administrasi penjualan di PT Top Silver Deck. *Admin sales* berperan dalam mengelola pesanan pelanggan serta menyusun dokumen penjualan yang meliputi pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK), penyusunan Sales Contract (SC), dan pemeriksaan invoice. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menelaah pengembangan sistem informasi serta pengaturan akses data yang lebih optimal guna meningkatkan kinerja administrasi penjualan. Selain itu, kajian lanjutan dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan sejenis agar diperoleh perbandingan praktik administrasi penjualan yang lebih komprehensif. Upaya tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan kajian administrasi penjualan di masa mendatang.

Referensi

- [1] A. N. Albalkhi dan R. Komalasari, "Sistem Informasi Penjualan (E-Commerce) UMKM DANISA Collection," vol. 6, no. 1, 2024.
- [2] R. P. Ambarita, R. Damayanti, dan N. U. Mafra, "Pengaruh Manajemen Waktu Dan Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Pacific Global Utama Desa Tanjung Lalang Kabupaten Muara Enim," *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 19, no. 2, hlm. 304–313, Jul 2022, doi: 10.31851/jmwe.v19i2.8938.
- [3] J. Anjani, A. Kiswanto, D. Damiasih, D. R. Susanto, dan R. Maulana, "Strategi Sales Admin dalam Mengelola Event Pesparawi Jambi di Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta," *Ideas J. Pendidik. Sos. Dan Budaya*, vol. 9, no. 1, hlm. 65, Feb 2023, doi: 10.32884/ideas.v9i1.1233.
- [4] A. Budiyanto, I. B. Pamungkas, dan A. Praditya, "PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP MINAT BELI DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN: ANALISIS BIBLIOMETRIK," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 8, no. 2, hlm. 133–142, Mar 2023, doi: 10.37058/jem.v8i2.5468.
- [5] M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," vol. 21, no. 1, 2021.
- [6] D. Firmansyah dan Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik JIPH*, vol. 1, no. 2, hlm. 85–114, Agu 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [7] Haria Saputri, Ujang Kusnaedi, dan Yandi Asmana, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan Jasa di Jakarta Utara," Mei 2023, doi: 10.5281/ZENODO.7932454.
- [8] A. E. R. Kesatriawan, J. M. Meliska, M. Indriani, dan T. T. Putera, "Kedudukan Purchase Order Sebagai Dasar Kewajiban Pembayaran," *Notaire*, vol. 5, no. 2, hlm. 179–196, Jun 2022, doi: 10.20473/ntr.v5i2.35000.
- [9] N. E. P. Lestari, T. Agustina, N. Zahro, dan R. Andriani, "Pelaksanaan Administrasi Penjualan Barang Pada PT Sinar Bangkit Jayalabel," *J. Pariwisata Bisnis Digit. Dan Manaj.*, vol. 1, no. 2, hlm. 101–106, Nov 2022, doi: 10.33480/jasdim.v1i2.3617.
- [10] M. Masrianto dan N. Nurmasari, "Analisis Pelaksanaan Pembinaan Industri Kecil Oleh Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru," *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, hlm. 103–109, Jun 2021, doi: 10.25299/jiap.2021.vol7(1).6772.
- [11] S. Ningsih dan K. Hidajat, "SOSIALISASI PENGISIAN INVOICE (TAGIHAN BARANG) BAGI IBU-IBU UMKM DI KAWASAN RW.08 SUNTER AGUNG JAKARTA UTARA," *J. Abdimas Bina Bangsa*, vol. 5, no. 1, hlm. 496–504, Mar 2024, doi: 10.46306/jabb.v5i1.947.
- [12] I. Prabawani, A. Alsina, dan G. V. Clarissa, "Peranan Admin Sales Dalam Menunjang Kelancaran Proses Bisnis Pada PT. Heriwell Surya Sejahtera Cabang Jakarta," vol. 1, 2022.
- [13] I. Purnamasari, A. Saraswati, G. Pratidina, dan G. G. Seran, "Pengadministrasian Di Bagian Teknis dan Data Di KPU," *Karimah Tauhid*, vol. 3, no. 1, hlm. 718–725, Jan 2024, doi: 10.30997/karimahtauhid.v3i1.11619.
- [14] N. L. Supartini dan C. C. L. Guyana, "PERANAN SALES SECRETARY DALAM Mendukung Kelancaran Manajemen SALES DI KUTA PARADISO HOTEL," *J. Ilm. Hosp. Manag.*, vol. 10, no. 2, hlm. 199–211, Jun 2020, doi: 10.22334/jihm.v10i2.171.
- [15] M. Waruwu, "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan," *Afeksi J. Penelit. Dan Eval. Pendidik.*, vol. 5, no. 2, hlm. 198–211, Apr 2024, doi: 10.59698/afeksi.v5i2.236.
- [16] A. Farida, R. Wahyono, dan F. Supanto, "MODEL SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERPADU UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN," *J. Adm. Dan Manaj. Pendidik.*, vol. 4, no. 1, hlm. 24, Mar 2021, doi: 10.17977/um027v4i12021p24.