

Devi Puspitasari

PENJUALAN

JILID 1

SMK



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

PENJUALAN

JILID 1

Untuk SMK

Penulis : Devi Puspitasari

Perancang Kulit : TIM

Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm

PUS PUSPITASARI, Devi.

p Penjualan Jilid 1 untuk SMK oleh Devi Puspitasari

--- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan,
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah,
Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

vi, 234 hlm

Daftar Pustaka : Lampiran A

Glosarium : Lampiran B

ISBN : 978-602-8320-95-5

ISBN : 978-602-8320-96-2

Diterbitkan oleh

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Tahun 2008

Dicetak oleh:



PT. MACANAN JAYA CEMERLANG
Jalan Ki Hajar Dewantoro Klaten Utara,
Klaten 57438, PO Box 181
Telp. (0272) 322440, Fax. (0272) 322603
E-mail: macanan@ygy.centrin.net.id

Kata Sambutan

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit di dapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, dapat diunduh (download), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkan soft copy ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat khususnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta, 17 Agustus 2008

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya, hingga saya dapat menyusun buku untuk Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, khususnya Program Keahlian Penjualan.

Pendidikan kejuruan yang dikembangkan di Indonesia diantaranya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dirancang untuk menyiapkan peserta didik atau lulusan yang siap memasuki dunia kerja dan mampu mengembangkan sikap profesional di bidang kejuruan. Lulusan pendidikan kejuruan, diharapkan menjadi individu yang produktif yang mampu bekerja menjadi tenaga kerja menengah dan memiliki kesiapan untuk menghadapi persaingan kerja.

Kehadiran SMK sekarang ini semakin didambakan masyarakat; khususnya masyarakat yang berkecimpung langsung dalam dunia kerja. Dengan catatan, bahwa lulusan pendidikan kejuruan memang mempunyai kualifikasi sebagai (calon) tenaga kerja yang memiliki keterampilan vokasional tertentu sesuai dengan bidang keahliannya.

Buku Penjualan ini membahas tentang pengetahuan serta ketrampilan untuk Siswa program keahlian Penjualan Kelompok Bisnis dan Manajemen, dirancang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dunia kerja. Subtansi buku ini berupa kompetensi kerja yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), yang merupakan Standar ukuran pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill) dan etika (abilities) untuk bidang profesi yang disepakati secara bersama oleh masyarakat Pendidik serta Asosiasi profesi.

Materi dalam buku ini mengacu kepada Standar Kompetensi Bidang Penjualan yang dikembangkan berdasarkan pada kebutuhan pengguna lulusan, dimaknai dengan dilakukannya eksplorasi data primer dan sekunder secara komprehensif serta hasil riset lapangan dari beberapa Swalayan dan Departemen Store, dengan tujuan agar isi dan materi yang disampaikan sesuai dengan keinginan serta tuntutan dunia usaha dan dunia industri saat ini.

Isi dalam buku ini terbagi dalam IX (sembilan) Bab, yaitu Bab I (satu) Materi dasar kompetensi penjualan, Bab II (dua) sampai IX (sembilan) membahas materi kompetensi penjualan.

Untuk memudahkan pembaca dalam mempelajari isi buku, maka buku *Penjualan* ini kami susun menjadi 3 (tiga) jilid. Buku **Penjualan Jilid 1** memuat 3 bab, yaitu Dasar Kompetensi Kejuruan; Menyiapkan dan Mengoperasikan Peralatan Transaksi di Lokasi Penjualan; serta Melakukan Negosiasi. Adapun untuk buku **Penjualan**

Jilid 2 memuat 3 bab, yaitu Melakukan Konfirmasi Keputusan Pelanggan; Proses Administrasi Transaksi; serta Penyerahan/Pengiriman Produk. Sedangkan untuk buku **Penjualan Jilid 3** memuat 3 bab, yaitu Menagih Pembayaran (Hasil Pembayaran); Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan dan Menata Produk.

Akhirnya Saya menyadari sepenuhnya buku Penjualan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam melengkapi penulisan buku ini di masa yang akan datang, tidak lupa Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terwujudnya buku ini.

Penulis

Daftar Isi

Kata Sambutan	iii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	vi
Bab I Dasar Kompetensi Kejuruan	1
1. Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan	2
2. Bekerjasama Dilingkungan Sosial yang Berbeda.....	32
3. Menangani Konflik	44
4. Mengikuti Prosedur Keamanan, Keamanan, dan Keselamatan Kerja	48
Bab II Menyiapkan dan Mengoperasikan Peralatan Transaksi di Lokasi Penjualan	65
1. Prosedur Pengoprasian Alat Komunika	69
2. Mempersiapkan dan Mengoprasikan Alat Hitung	87
3. Mengoprasikan Mesin Pembayaran Baik Tunai Maupun Non Tunai	100
4. Mempersiapkan dan Mengoprasikan Alat Ukur	135
5. Mempersiapkan dan Mengoprasikan Alat Bantu Verifikasi.....	149
Bab III Melakukan Negosiasi	157
1. Negosiasi	158
2. Tanggapan Terhadap Keberatan yang Muncul dari Calon Pelanggan	176
3. Melakukan Proses Tawar Menawar dengan Calon Pelanggan	205
4. Memotivasi, Meyakinkan dan Mendorong Calon Pelanggan Kearah Kesepakatan	222
Daftar Pustaka	229
Glosarium.....	232