



## PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM AKTIVITAS PENJUALAN PROPERTI PADA PROPNEX KEMANG

**MELATI LOKITA SARI**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul "Perancangan Standar Operasional Prosedur dalam Aktivitas Penjualan Properti pada Propnex Kemang" adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Melati Lokita Sari  
J0314211314

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## MELATI LOKITA SARI. Perancangan Standar Operasional Prosedur dalam Aktivitas Penjualan Properti pada Propnex Kemang. Dibimbing oleh TAUFIK AWALUDIN.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan properti di Propnex Kemang guna meningkatkan efektivitas proses penjualan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap hunian dan properti komersial. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Studi ini berfokus pada perancangan SOP yang mampu menjadi panduan sistematis dalam pelaksanaan aktivitas penjualan properti, mulai dari penjaringan klien hingga serah terima unit. Hasil penelitian memberikan sejumlah rekomendasi bagi Propnex Kemang yang mengalami permasalahan seperti menyusun SOP penjualan secara terstruktur dari awal hingga akhir proses transaksi seperti menyusun panduan pelayanan konsumen yang konsisten dan juga mengembangkan sistem koordinasi antar agen dan staff administrasi serta merancang modul pelatihan terstandar bagi agen baru untuk mempercepat proses adaptasi dan meningkatkan produktivitas tim. Perancangan SOP ini diharapkan dapat menjadi solusi praktis dan strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja, kepuasan klien, dan daya saing perusahaan di pasar properti.

**Kata Kunci:** Efektivitas Operasional, Pelatihan Agen, Pelayanan Konsumen, Penjualan Properti, Perancangan SOP

## ABSTRACT

MELATI LOKITA SARI. Design of Standard Operating Procedures in Property Sales Activities at Propnex Kemang. Supervised by TAUFIK AWALUDIN.

Sales at Propnex Kemang in order to improve the effectiveness of the sales process, in line with the increasing public demand for residential and commercial properties. Data collection techniques include observation, interviews, documentation, and literature study. The study focuses on designing an SOP that can serve as a systematic guide in conducting property sales activities, from client acquisition to the handover of units. The research results provide several recommendations for Propnex Kemang, which faces issues such as the need to develop a structured sales SOP covering the entire transaction process, creating consistent customer service guidelines, enhancing coordination between agents and administrative staff, and designing standardized training modules for new agents to accelerate their adaptation process and improve team productivity. The SOP design is expected to serve as a practical and strategic solution to enhance work efficiency, client satisfaction, and the company's competitiveness in the property market.

**Keywords:** Agent Training, Customer Service, Operational Effectiveness, Property Sales, SOP Design



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



## **PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM AKTIVITAS PENJUALAN PROPERTI PADA PROPNEX KEMANG**

**MELATI LOKITA SARI**

Laporan Proyek Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Pada  
Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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



Judul Proyek Akhir : Perancangan Standar Operasional Prosedur dalam Aktivitas Penjualan Properti pada Propnex Kemang  
Nama : Melati Lokita Sari  
NIM : J0314211314

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Taufik Awaludin, S.E., M.M.

Diketahui oleh

  

Ketua Program Studi:  
Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.  
NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M. T.  
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 21 Juni 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Projek Akhir ini dapat diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan pada bulan Februari 2025 ini ialah Sistem Informasi Akuntansi, dengan judul “Perancangan Standar Operasional Prosedur Dalam Aktivitas Penjualan Properti Pada Propnex Kemang”.

Penulisan Projek Akhir ini bertujuan untuk menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi D4 Akuntansi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan projek akhir ini masih banyak yang belum baik dan masih terdapat kesalahan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, namun demikian penulis berharap semoga hasil dari perancangan sistem yang penulis lakukan dapat memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Institut Pertanian Bogor dan bermanfaat bagi penulis sendiri.

Selama penyusunan projek akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan serta dukungan dari beberapa pihak sehingga dapat menyelesaikan projek akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB University.
2. Ibu Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi IPB University.
3. Ibu Lesia Fatma Ginoga, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi IPB University.
4. Bapak Taufik Awaludin, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi IPB University.
5. Ayah saya, Alm. Bapak Bambang Sudarsono. Raganya memang sudah tidak bisa saya jangkau tetapi namanya tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Dan juga Ibu saya, Ibu Senting Setyowati yang biasa saya panggil mama, yang sangat saya sayangi, yang tidak pernah lupa selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan.
6. Ibu Dra. Sri Endang Nurliana selaku Associate Division Director Propnex Kemang yang telah mengizinkan saya menjadikan Propnex Kemang sebagai objek penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian proposal projek akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Projek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, kritik dan saran sangat diharapkan agar kedepannya menjadi lebih baik dan dapat dikembangkan. Semoga dengan adanya laporan projek akhir ini dapat bermanfaat bagi penyusun sendiri maupun bagi pembaca.

Bogor, Juni 2025

*Melati Lokita Sari*



DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Konsep Properti dan Sektor <i>Real Estate</i>	3
2.2 Manajemen Penjualan Properti	3
2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	4
2.4 Konsep Dasar Penjualan Properti	4
2.5 Pentingnya SOP dalam Aktivitas Penjualan	5
2.6 Tujuan dan Manfaat SOP dalam Penjualan Properti	6
2.7 Peran Agen dalam Aktivitas Penjualan Properti	6
2.8 Diagram Alir Dokumen ( <i>Document Flowchart</i> )	7
2.9 Kerangka Berpikir	8
III METODE	9
3.1 Gambaran Objek Penelitian	9
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3.3 Jenis Penelitian	9
3.4 Teknik Pengumpulan Data	10
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
4.1 Proses Penjualan Properti yang Diterapkan di Propnex Kemang saat ini.	11
4.2 Kendala dari tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Terstruktur	12
4.3 Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diharapkan dapat meningkatkan efektifitas penjualan properti di Propnex Kemang	16
V SIMPULAN DAN SARAN	30
5.1. Simpulan	30
5.2. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Simbol-Simbol Program <i>Flowchart</i>	7
Permasalahan yang Dihadapi Propnex Kemang	12
Tanggung Jawab Pelaksana SOP	28
Sistem Bagi Hasil	28

## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Berpikir	8
<i>Flowchart</i> SOP Penjualan Metode Pembayaran <i>Cash</i>	17
<i>Flowchart</i> SOP Penjualan Metode Pembayaran <i>Installment</i>	20
<i>Flowchart</i> SOP Penjualan Metode Pembayaran KPR	23

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Tanda Terima Propnex Kemang	34
2 Surat Kuasa PropNex Kemang	34
3 Formulir Permohonan Data Kepemilikan PropNex Kemang	35
4 Formulir Priority Pass PropNex Kemang	35
5 Wawancara pada PropNex Kemang Tahun 2025	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merupakan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.