

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 mengenai Panduan untuk Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, serta prosedur kerja yang jelas, efisien, dan dapat diukur, sehingga pada akhirnya dapat menciptakan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam mengelola proses serta meningkatkan kinerja unit kerja. Ini juga berfungsi sebagai salah satu instrumen (*tools*) untuk mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas (Natalia Retnaningsih et al., 2024).

Menurut Natalia Retnaningsih et al., (2024), standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya dikenal dengan singkatan SOP, adalah rangkaian panduan tertulis yang telah distandarisasi terkait berbagai proses pelaksanaan aktivitas organisasi, mencakup cara dan waktu pelaksanaannya, tempat pelaksanaan, serta pihak yang melaksanakan. SOP adalah dokumen yang disusun secara tertulis yang menjelaskan prosedur kerja dengan rinci, tahapan demi tahapan, serta secara sistematis. SOP berisi instruksi tertulis mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara rutin atau berulang di dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram, dan alur kerja (*flowchart*)

PT Indo Bismar merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan produk komputer, laptop, telepon seluler, aksesoris, serta berbagai perlengkapan teknologi informasi lainnya. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan tidak hanya melayani transaksi penjualan secara tunai, tetapi juga memberikan fasilitas penjualan secara tempo kepada pelanggan tertentu yang telah memenuhi persyaratan perusahaan. Sistem penjualan secara tempo tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Namun, karena transaksi penjualan secara tempo melibatkan piutang perusahaan, setiap prosesnya harus dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan agar seluruh tahapan, mulai dari pengajuan, persetujuan, penyerahan barang, hingga dokumentasi dan pencatatan transaksi, dapat berjalan secara sistematis, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kelengkapan dokumen, seperti surat perjanjian, surat jalan, tanda terima barang, dan dokumen pendukung lainnya, menjadi bukti bahwa setiap transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pencatatan, pengawasan, maupun penyelesaian apabila terjadi permasalahan pada kemudian hari.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan SOP pada proses perjanjian penjualan secara tempo. Salah satu kendala yang ditemukan adalah belum optimalnya kelengkapan d

okumentasi transaksi, khususnya terkait surat jalan dan tanda terima barang yang pada beberapa transaksi belum terdokumentasi secara lengkap. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ketidaklengkapan dokumen tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses pencatatan administrasi, menyulitkan proses verifikasi transaksi, mengurangi keakuratan informasi, serta meningkatkan risiko terjadinya permasalahan dalam pengelolaan piutang perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam proses penjualan tempo pada PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada proses penjualan tempo di PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam proses penjualan tempo pada PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada proses penjualan tempo di PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Bagi Mahasiswa :

1. Menambah pemahaman mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam alur proses penjualan tempo.
2. Menambah wawasan mengenai prosedur dan ketentuan yang diterapkan dalam pelaksanaan penjualan tempo di perusahaan.
3. Menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja.

Manfaat Perusahaan :

1. Menjadi bahan evaluasi terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses penjualan tempo.
2. Memberikan masukan untuk meningkatkan kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pelaksanaan di lapangan.
3. Memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan ketertiban dan kelancaran pelaksanaan prosedur penjualan tempo.

Manfaat Bagi Universitas :

1. Menjadi tambahan referensi mengenai evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses penjualan tempo.
2. Menjadi sumber informasi dan pembelajaran bagi mahasiswa mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di dunia kerja.

3. Menjadi bahan pedoman bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penjualan tempo.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan Tugas Akhir untuk memudahkan pemahaman:

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini akan menjabarkan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

Bab 2 : tinjauan pustaka

Bab ini berisikan sekumpulan teori dan konsep yang menjadi dasar serta mendukung penelitian tentang Evaluasi Penerapan (Standar Operasional Prosedur) dalam Perjanjian Penjualan Tempo sebagai Upaya Penguatan Pengendalian Internal pada PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya

Bab 3 : metode penulisan

Bab ini menjelaskan mengenai Desain Penelitian, Batasan Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data tentang Evaluasi Penerapan (Standar Operasional Prosedur) dalam Perjanjian Penjualan Tempo sebagai Upaya Penguatan Pengendalian Internal pada PT Indo Bismar Cabang Daffa Computer Surabaya

Bab 4 : hasil dan pembahasan

Bab ini berisikan gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan menjelaskan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan profil usaha.

Bab 5 : penutup

Bab ini berisikan kesimpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan atau perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian memuat masukan yang dapat dilakukan untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik.