

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan digitalisasi bisnis yang mendorong banyak perusahaan untuk memanfaatkan *Marketplace* sebagai sarana penjualan dan distribusi produknya. *Marketplace* memberikan banyak kemudahan bagi perusahaan dalam menjangkau konsumen yang lebih luas, meningkatkan volume penjualan serta mempercepat proses transaksi bisnis. Namun dalam pengelolaan *Marketplace* diperlukan sistem yang terstruktur agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan dengan baik dan efisien. (F. Rahmawati & Suryana, 2024)

PT. Sumber Intra Makmur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi Produk plastik yang memanfaatkan *Marketplace* sebagai salah satu media penjualannya. Dalam operasional nya, aktivitas *Marketplace* meliputi proses pencatatan transaksi, pengelolaan pesanan pelanggan, pengelolaan stok barang, proses *packing* hingga proses pengiriman barang. Berbagai kegiatan tersebut membutuhkan prosedur kerja yang jelas agar setiap tahapan yang di lakukan dapat dikerjakan secara efisien dan konsisten serta dapat meminimalisir kesalahan. Namun dalam praktiknya, proses operasional *Marketplace* PT. Sumber Intra Makmur tidak memiliki pedoman kerja tertulis yang sistematis. Hal ini dapat menyebabkan potensi kesalahan dalam pencatatan transaksi, serta kurang optimalnya pengelolaan data penjualan dan kurang optimalnya pembagian *jobdeks* antar karyawan. Oleh karena itu, pada bagian *Marketplace* perusahaan PT. Sumber

Intra Makmur memerlukan pedoman kerja yang jelas agar setiap aktivitas operasional dapat dilakukan secara sistematis dan konsisten.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen penting dalam memandu perusahaan menuju pencapaian tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman penting untuk menjalankan tugas sesuai standar, meningkatkan kinerja, dan mendukung tata kelola perusahaan yang baik (Nikita & Kusumastuti, 2025). Melalui penerapan SOP yang baik, perusahaan dapat menjamin bahwa setiap langkah yang diambil oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan kualitas hasil akhir. SOP berperan penting dalam mengurangi risiko kesalahan dalam operasional perusahaan dengan menyediakan panduan yang jelas bagi karyawan. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, karyawan dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan manusia dan menghindari potensi kegagalan dalam proses bisnis. Dengan adanya SOP yang jelas dan terdokumentasi diharapkan proses operasional *Marketplace* di PT. Sumber Intra Makmur dapat berjalan lebih baik dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui operasional *Marketplace* yang berjalan dan mengidentifikasi kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan operasional *Marketplace*, selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) operasional *Marketplace* sebagai pedoman yang terstruktur di PT sumber intra Makmur. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan

dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional *Marketplace* sehingga kegiatan operasional nya dapat berjalan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Proses Operasional *Marketplace* pada PT. Sumber Intra Makmur berjalan?
2. Apa Saja Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan operasional *Marketplace* di PT. Sumber Intra Makmur ?
3. Bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat untuk operasional *Marketplace* di PT. Sumber Intra Makmur?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Proses Operasional *Marketplace* pada PT. Sumber Intra Makmur berjalan
2. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan operasional *Marketplace* di PT. Sumber intra Makmur
3. Untuk membantu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat untuk Operasional *Marketplace* di PT. Sumber Intra Makmur

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kampus

Sebagai sumber referensi akademik dan bahan kajian ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Operasional *Marketplace* dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dalam kegiatan bisnis.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Sumber Intra Makmur dalam menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pada operasional *Marketplace* sehingga dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus nya pada operasional *Marketplace*.

1.5 Sistematika Penelitian

Berikut penjabaran sistematika penulisan Tugas Akhir untuk memudahkan pemahaman:

1) Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan menjabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional *Marketplace* pada PT Sumber Intra Makmur.

2) Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan sekumpulan teori dan konsep yang menjadi dasar serta mendukung penelitian tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional *Marketplace* pada PT Sumber Intra Makmur.

3) Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai Desain Penelitian, Batasan Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional *Marketplace* pada PT Sumber Intra Makmur.

4) 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 PT. Sumber Intra Makmur .

5) Bab 5 Kesimpulan

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.