

**DESAIN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
GUDANG PADA CV. RIDA DI SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

YANUAR CHRISTIE AJIE PRAMONO

12126035

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yanuar Christie Ajie Pramono
NPM : 12126035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : DESAIN *STANDARD OPERATING PROSEDURE* (SOP)
GUDANG PADA CV. RIDA DI SURABAYA

SKRIPSI INI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU
SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI

Pembimbing,

(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A)

Tanggal : 10 Maret 2017

Mengetahui :

Ketua Program Studi

(Dra. Jeanhe A. Wawolangi, M.Si., Ak., CA)

Tanggal : 10 Maret 2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi Desain *Standard Operating Procedure* (SOP) Gudang Pada
CV. RIDA Di Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi

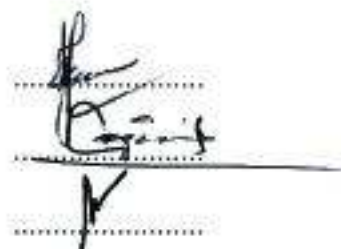
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Akuntansi

Pada Hari Kamis, Tanggal 19 Januari 2017
Disusun oleh

Nama : Yanuar Christie Ajie Pramono
NPM : 12126035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

- Nama
1. Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak., CA (Ketua)
 2. DR. Wahyudiono, M.M. (Anggota)
 3. Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A (Anggota)



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Yanuar Christie Ajie Pramono dengan NPM 12126035

Telah diuji pada 19 Januari 2017

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak., CA.

Mengetahui :



Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Maria Widyastuti, M.M

Ketua Program Studi



Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak., CA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Yanuar Christie Ajie Pramono
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Akuntansi
NPM : 12126035
Alamat Asli : Ds. Patihan RT:01 RW:03 Kec. Karangrejo, Magetan
No. Identitas : 3520132601800001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "DESAIN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* GUDANG PADA CV. RIDA DI SURABAYA" adalah benar – benar karya asli saya sendiri. Skripsi ini saya buat dari berbagai sumber yang menjadi rujukan dalam skripsi ini telah saya sebutkan sesuai peraturan akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan referensi pemikiran pada isi, kecuali pada tatanan kalimat dan desain penulisan. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau memplagiat laporan orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab.

Surabaya, 10 Maret 2017

Hormat saya,



Yanuar Christie Ajie Pramono

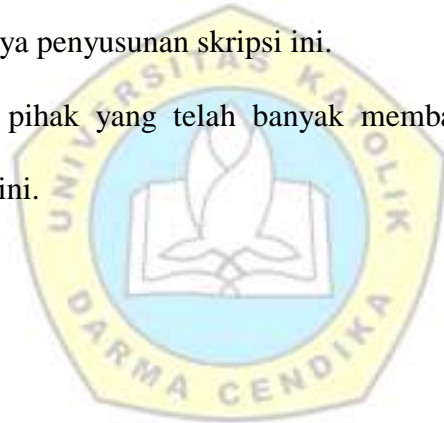
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Desain Standard Operating Procedure Gudang Pada CV. Rida Di Surabaya”**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Maria Widyastuti, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Dra. Jeanne Asteria Wawolangi, Msi, Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Sdri. Bangkit Tri Pramesti selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Bapak Margo Saptowinarko P., S.E., M.Kes., selaku Dosen Wali pada tahun akademik 2012/2013 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester.

6. Bapak Dr. Wahyudiono, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
7. Bapak Robby K. selaku pimpinan CV. RIDA yang telah membantu penulis untuk melakukan kegiatan penelitian di CV. RIDA di Surabaya.
8. Rekan-rekan Universitas Katolik Darma Cendika yang memberikan dukungan, doa serta bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
9. Mama dan adik-adik tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materiil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Surabaya, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Standard Operating Procedure	5
2.1.2 Jenis Standard Operating Procedure	6
2.1.3 Dasar Penyusunan Standard Operating Procedure	8
2.1.4 Format Standard Operating Procedure	14
2.1.5 Tujuan Standard Operating Procedure	21
2.1.6 Manfaat Standard Operating Procedure	22
2.1.7 Sistem Manajemen Mutu	24
2.1.8 ISO 9001:2008	25
2.1.8.1 Sejarah ISO	25
2.1.8.2 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008	27
2.1.8.3 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	30
2.1.8.4 Manfaat Penerapan ISO 9001:2008	42
2.1.8.5 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	43
2.1.8.6 Tahap-tahap Penyusunan Standar Procedure Sesuai ISO9001:2008	45
2.1.9 Perusahaan	47
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	50
2.3 Rerangka Pemikiran	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Obyek Penelitian	54
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data	55
3.4 Satuan Kajian	55
3.5 Teknik Analisa Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan	57
4.1.2 Struktur Organisasi CV. RIDA	58
4.1.3 Tugas dan Tanggung jawab	58

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.3 Pembahasan Dan Analisa Data	62
4.3.1 Identifikasi Masalah	62
4.3.2 Analisa Data	63
4.3.3 Pembahasan	64
4.3.3.1 Desain Standard Operating Procedure Pemesanan, Pengiriman dan Pemasangan Air Conditioner, Genset dan Misty Fan Menurut ISO 9001:2008	67
4.3.3.2 Desain Standard Operating Procedure Pembongkaran Air Conditioner, Genset dan Misty Fan Menurut ISO 9001:2008	71
4.3.3.3 Desain Standard Operating Procedure Perawatan dan Perbaikan Air Conditioner, Genset dan Misty Fan Menurut ISO 9001:2008	73
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Simbol Diagram Alir	17
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan	51
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan	52
Tabel 4.1 Tabel sewa air conditioner dan misty fan.....	57
Tabel 4.2 Tabel sewa genset.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	45
Gambar 2.4 Rerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. RIDA	58



ABSTRAK

Oleh :
YANUAR CHRISTIE AJIE PRAMONO

Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kepuasan customer adalah yang utama. Untuk mencapai tujuan itu perlu adanya prosedur pelayanan yang baik, sehingga pelayanan bisa cepat dan akurat. Prosedur tersebut adalah Standard Operating Procedure yang sesuai dengan standar nasional Indonesia organisasi standar internasional (SNI ISO 9001:2008). Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah desain standard operating procedure gudang pada CV. RIDA di Surabaya. Tujuan masalah penelitian ini adalah mendesain standard operating procedure gudang pada CV. RIDA di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dimana hasil penelitian yang telah terkumpul dianalisa secara kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tidak adanya standard operating procedure dalam pemesanan, hal tersebut sangatlah penting karena berhubungan langsung dengan customer. Saran dalam penelitian ini adalah adanya standard operating procedure dalam pemesanan dan update data website dapat dilaksanakan dengan baik oleh bagian terkait, sehingga manajemen mutu pelayanan terkendali dengan baik.

Kata kunci : standard operating procedure, manajemen mutu, ISO 9001:2008

ABSTRAK

Oleh :
YANUAR CHRISTIE AJIE PRAMONO

A customer satisfaction is the major thing for the company that engaged in service industry. In order to achieve the goal, a good service procedure will be needed so we can provide a quick and accurate services. The procedure is standard operating procedure in accordance to the Indonesian National Standards to International Standard Organizations (SNI ISO 9001:2008).The research problems formulatio are how to design a standard operating procedure of wirehouse at CV. RIDA Surabaya. The research objective is to design the standard operating procedure of wirehouse at CV. RIDA Surabaya. The methods used for this research are to conduct interviews, observation and documentation. The analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis, where is the collected research is analyzed qualitative. The research conclusion is the absense of the standard operating procedure reservation, it is very important because it deals the customers directly. The suggestion from this research is the standard operating procedure in the reservation can be carried out properly by the relevant sections so the service quality management properly controlled.

Kata kunci : standard operating procedure, quality management, ISO 9001:2008