

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, persaingan bisnis semakin meningkat terutama di bidang pelayanan dan jasa, dimana setiap perusahaan dituntut beradaptasi dalam mempertahankan kemajuan bisnisnya. Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dan pelayanan harus mengutamakan nilai kepuasan pelanggannya terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan. Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, karena jasa pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat konsumen merasa terpenuhi atas jasa yang diterimanya.

Perusahaan jasa dalam mewujudkan kepuasan konsumen dibutuhkan suatu sistem operasional yang dapat menunjang aktivitas perusahaan. Sistem operasional yang dimaksud disini yaitu Sistem Informasi yang harus menghasilkan suatu informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, sebagai kontrol apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Suatu sistem penting bagi perusahaan untuk menjaga efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan itu sendiri.

Sistem dapat diwujudkan melalui suatu pedoman sistem kerja dan aliran kerja yang sistematis yaitu Standard Operating Procedure. Sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja, Standard Operating Procedure dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan suatu tata cara atau aturan yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu proses. Menurut Ekotama (2015:41) Standard Operating Procedure adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Hampir semua bisnis yang dijalankan secara modern memiliki Standard Operating Procedure. Standard Operating Procedure diharapkan dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pada suatu perusahaan sehingga perusahaan dapat memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang akan dilakukan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar yang berlaku.

Manfaat dari Standard Operating Procedure bagi perusahaan adalah dasar dalam kontrol pelaksanaan penerapan Standard Operating Procedure pada perusahaan. Dengan dilaksanakan penerapan Standard Operating Procedure yang baik akan menghasilkan kelancaran aktifitas operasional perusahaan, kepuasan konsumen, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat ini khususnya persaingan dibidang penyewaan air conditioner, genset, dan misty fan.

Perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya atau sering disebut dengan perusahaan keluarga, umumnya tidak memiliki dan tidak membuat Standard Operating Procedure karena pemilik yang mengatur semuanya. Meskipun demikian tidak dapat dikatakan bahwa operasional perusahaan keluarga tidak

terstruktur dengan baik. Tujuan perancangan Standard Operating Procedure adalah untuk memperjelas kewajiban dan tanggung jawab baik itu pimpinan atau pemilik perusahaan maupun karyawan, peran dan fungsi dari setiap posisi, sehingga masing-masing personil konsisten bekerja menurut tanggung jawabnya. Perancangan Standard Operating Procedure bukanlah hal yang dapat ditunda, melainkan menjadi kewajiban bagi sebuah perusahaan untuk menetapkan bagaimana operasional perusahaan dapat berjalan, karena jika ditunda maka akan mengakibatkan resiko kerugian perusahaan.

CV. Rida merupakan perusahaan keluarga yang bergerak di bidang penyewaan air conditioner, genset, dan misty fan. Pemasaran penyewaan meliputi kota-kota di wilayah Jawa Timur. Pada proses penyewaan khususnya untuk transaksi sewa dilaksanakan langsung sepenuhnya oleh pimpinan perusahaan. Dalam penelitian awal yang dilakukan penulis menemukan beberapa indikasi yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Tidak adanya prosedur yang jelas mengenai pemesanan penyewaan air conditioner, genset, dan misty fan. Berdasarkan masalah tersebut diatas, CV. Rida memerlukan suatu Standard Operating Procedure. Penulis tertarik untuk merancang Standard Operating Procedure dalam penelitian yang berjudul “Desain Standard Operating Procedure Gudang Pada CV. RIDA Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Bagaimanakah Desain Standard Operating Procedure Gudang pada CV. Rida di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah mendesain Standard Operating Procedure Gudang di CV. Rida Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu akuntansi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat menganalisis dan merancang Standard Operating Procedure.

Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi mengenai perancangan Standard Operating Procedure CV. RIDA agar dapat menjalankan operasionalnya secara efektif dan efisien, serta memenuhi syarat penulis dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengamati proses operasional perusahaan terutama prosedur di gudang periode bulan September 2015 sampai dengan bulan Januari 2016 pada CV. RIDA Jalan Rungkut Asri Barat 13 No. 5 Surabaya.