

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang

Prosedur kerja adalah tahapan yang berurutan dengan tujuan agar suatu aktivitas yang dikerjakan dapat berjalan lancar, dengan adanya tahapan-tahapan, manusia yang mengerjakan aktivitas tersebut tidak bingung karena di setiap tahapan terdapat aturan-aturan, cara pengerjaan yang dapat membantu untuk memahami dan mengerti tata cara pengerjaannya. Standar operasional prosedur atau biasa di sebut SOP adalah sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013).

Tujuan pelaksanaan SOP adalah untuk mencegah timbulnya kesalahan yang sama saat melakukan suatu pekerjaan. Pengertian yang diungkapkan oleh Stup (2001) pada panduan penulisan standar operasional prosedur, Stup mengemukakan tujuan dari SOP adalah untuk mempermudah dan menyelaraskan persepsi, dan untuk mengerti langkah-langkah kerja. Standar operasional prosedur kerja di suatu perusahaan atau organisasi dilakukan agar dapat melakukan evaluasi, penilaian dan peningkatan kualitas kerja yang lebih baik seiring berjalannya waktu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dapat memetakan proses aliran dokumen dan dapat menyimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi pada perusahaan adalah ketidaksesuaian dalam pengerjaan dokumen. Pada departemen faktur dimana dokumen SPB dan faktur dibuat terdapat resiko-resiko yang dapat mempengaruhi keutuhan dokumen SPB dan faktur, dokumen dibuat menggunakan printer *dot matrix*, setiap dokumen harus satu persatu dirobek/dilepaskan sehingga sering terjadi kesalahan saat merobeknya/melepasnya. Saat *driver* membawa dokumen SPB dan faktur hanya berupa lembaran kertas tanpa map folder, sehingga beresiko terlipat maupun rusak.

Sistem penyusunan dokumen pada perusahaan belum sesuai dengan standar. Penyusunan dokumen adalah suatu hal yang dapat mempermudah dalam pengerjaan dokumen sehingga pengerjaan dokumen dapat lebih cepat, hal ini dikarenakan pada saat menyusun dengan cara memisahkan antar *alphabet*,

proses pemisahan dan proses pencarian dokumen akan lebih cepat. Pengelolaan penyusunan dan penyimpanan dokumen SPB dan faktur merupakan hal yang penting karena dokumen SPB dan faktur adalah sebagai bukti fisik transaksi. Berdasarkan situasi yang terjadi diatas maka pada penulisan saat ini akan dilakukan perbaikan prosedur pengerjaan untuk mengetahui aktivitas yang menyebabkan penambahan waktu kerja.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah pada penulisan saat ini adalah terdapat aktivitas kerja yang dapat menyebabkan keterlambatan pengerjaan dokumen yaitu, penanganan dokumen yang tidak tepat yang dapat merusak dokumen, aktivitas pengantaran dokumen yang tertunda dikarenakan kurangnya personil, dan tata cara penyusunan dokumen yang tidak tepat sehingga terjadi aktivitas pencarian dokumen yang harusnya dapat dihindari.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Memetakan proses aliran dokumen.
2. Mengidentifikasi aktivitas yang berpotensi menyebabkan keterlambatan.
3. Memberikan saran sebagai masukan dalam bentuk perancangan *standard operating procedure* untuk perbaikan kepada perusahaan mengenai permasalahan yang dihadapi.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah dibutuhkan untuk mengendalikan permasalahan agar dapat fokus pada permasalahan dan dapat menghindari hal yang tidak berkaitan dengan penulisan ini. Batasan masalah yang digunakan adalah:

1. Pemetaan prosedur pengerjaan dilakukan pada aliran dokumen surat pengiriman barang, faktur, dan *purchase order*.
2. Metode yang digunakan observasi dan pengambilan data wawancara dilakukan pada divisi *sales, warehouse, faktur, distribusi, dan collection*.