

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
ATAS RETUR PENJUALAN
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA PT RAPID PLAST INDONESIA)



OLEH:
JEFRY SAYOGA
3203013050

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
ATAS RETUR PENJUALAN
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA PT RAPID PLAST INDONESIA)

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
JEFRY SAYOGA
3203013050

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jefry Sayoga

NRP : 3203013050

Judul Magang : Perancangan *Standard Operating Procedure*
Atas Retur Penjualan (Studi Praktik Kerja
Pada PT Rapid Plast Indonesia)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi (studi praktik kerja) ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 November 2017

Yang menyatakan



(Jefry Sayoga)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
ATAS RETUR PENJUALAN
(STUDI PRAKTIK KERJA PADA PT RAPID PLAST INDONESIA)**

Oleh:
JEFRY SAYOGA
3203013050

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



J.Th. Budianto Tedjasukmana, MM., Drs. Ec., Ak., ST., QIA.
Tanggal: 1 November 2017

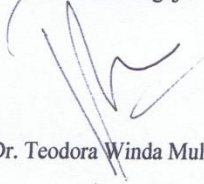
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Jefry Sayoga

NRP 3203013050

Telah diuji pada tanggal 14 Desember 2017 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Teodora Winda Mulia

Mengetahui:



Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi, MM, Ak.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



S. Patricia Febrina D, SE., MA.
NIK. 321.08.0621

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan Standard Operating Procedure Atas Retur Penjualan (Studi Praktik Kerja Pada PT Rapid Plast Indonesia)”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi ini dapat diselesaikan penulis karena bantuan, bimbingan, serta dukungan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr Lodovicus Lasdi, MM, Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu S. Patricia Febrina D, SE., MA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak J.Th. Budianto Tedjasuksmana, MM., Drs. Ec., Ak., ST., QIA. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan, arahan, serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan dan

mendidik dengan sabar selama penulis menjalani masa studi pada jurusan akuntansi.

5. Orang tua serta saudara-saudara penulis yang selalu memberikan semangat dan doa untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Segenap Departemen Akuntansi PT Rapid Plast yang selalu memberikan motivasi dan dukungan pada saat penulis menjalankan studi praktik, khususnya kepada Ibu Patria selaku pimpinan Departemen Akuntansi yang memberikan ijin awal kepada penulis untuk dapat menjalani studi praktik selama periode yang disepakati serta kepada Ibu Tri yang membantu penulis dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.
7. Seluruh anggota Departemen Penjualan dan Planner yang selalu memberikan semangat serta memberikan akses kepada penulis untuk bertanya dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Tidak terlepas juga kepada Bapak Charles selaku Eksekutif Penjualan yang sering memberikan bimbingan kepada penulis. Serta kepada Ibu Nanda, Ibu Elok, dan Ibu Ita selaku Administrasi Penjualan yang selalu mengajarkan dan memberi arahan kepada penulis.
8. Seluruh bagian pada Departemen HRD yang mengizinkan penulis untuk melakukan studi praktik serta khususnya kepada Ibu Vanessa selaku ketua HRD yang selalu meluangkan waktunya untuk tanya jawab dan memberikan informasi seputar PT Rapid Plast Indonesia.

9. Departemen Quality Assurance khususnya kepada Bapak Jimmy yang selalu memberikan data yang diperlukan serta mau meluangkan waktunya dengan penulis untuk tanya jawab meskipun banyak pekerjaan yang harus dilakukan.
10. Anggota PT Rapid Plast yang lain khususnya kepada Ibu Oki selaku customer service, Ibu Kiki selaku Petty Cash Staff, Ibu Dini selaku Sekretaris yang selalu berbagi pengalaman dan selalu memberi dukungan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis yang juga alumni Universitas Widya Mandala Jurusan Akuntansi khususnya Theodorus, Refin, Rudy, Claudia lie, Handy, Adit, dan Adi yang memberikan dukungan dan data-data yang diperlukan selama penulis menyusun laporan ini.
12. Teman seperjuangan yang juga masih dalam proses penyusunan tugas akhir khususnya Haryo, Cakra, dan Anthony yang selalu berbagi kisah untuk memberikan semangat selama penulis melakukan penyusunan tugas akhir.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis menerima segala

bentuk kritik dan saran demi perbaikan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Surabaya, 1 November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Manfaat	6
1.4. Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Rerangka Berpikir	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	27

3.2. Jenis dan Sumber Data	27
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Objek Magang	29
3.5. Prosedur Analisis Data	30
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
4.2. Deskripsi Data	37
4.3. Analisis dan Pembahasan	173
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1. Simpulan	179
5.2. Keterbatasan	180
5.3. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.2. Produk dan Pelanggan	36
Tabel 4.5.1. Retur Penjualan Bulan Januari-Maret	152
Tabel 4.5.2. Keluhan Pelanggan Bulan Januari-Maret	154

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2.1. Rerangka Berpikir	29
Gambar 4.2.1. Struktur Organisasi Keseluruhan	41
Gambar 4.2.2. Struktur Organisasi Departemen HRD	42
Gambar 4.2.3. Struktur Organisasi Departemen Penjualan	43
Gambar 4.2.4. Struktur Organisasi Departemen Akuntansi	44
Gambar 4.2.5. Struktur Organisasi Departemen Planner	45
Gambar 4.2.6. Struktur Organisasi Departemen <i>Quality Assurance</i>	46
Gambar 4.4.1. Alur atau Skema Prosedur Penjualan	145
Gambar 4.5.1. Email Pelanggan Mengenai Keluhan	150
Gambar 4.5.2. Email Pelanggan Mengenai Retur Penjualan	151
Gambar 4.6.1. Halaman Awal Dari Program SAP	156
Gambar 4.6.2. Halaman <i>Log On</i> Pada Program SAP	157
Gambar 4.6.3. <i>List</i> Program SAP	158
Gambar 4.6.1.1. Tampilan Awal Pada Kode VA01	161
Gambar 4.6.1.2. Detail Kode VA01	162
Gambar 4.6.1.3. Tampilan Pada Kode VK11	163
Gambar 4.6.2.1. Tampilan Awal Kode VA05	165
Gambar 4.6.2.2. Detail <i>Sales Order</i> Pada Kode VA05	166
Gambar 4.6.3.1. Detail Status <i>Sales Order</i> Pada Kode	

ZSD008.....	168
Gambar 4.7.1. <i>External Claim Or Complaint Report</i>	170
Gambar 4.7.2. <i>Corrective Preventive Action Request</i>	171
Gambar 4.7.3. <i>Non Conforming Report</i> (1)	172
Gambar 4.7.4. <i>Non Conforming Report</i> (2)	173
Gambar 4.7.5. Retur Penjualan Setelah Pemrosesan	174
Gambar 4.7.6. Detail Hasil Pemeriksaan Produk Yang Bermasalah Atau Diturun	175
Gambar 4.8.1. Flowchart Retur Penjualan	184
Gambar 4.8.2. Flowchart Retur Penjualan (lanjutan)	185

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Daftar Hadir Magang

ABSTRAK

Studi praktik kerja dilakukan di PT Rapid Plast Indonesia yang merupakan suatu perusahaan yang bekerja di bidang kemasan plastik. Agar PT Rapid Plast dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan industri kemasan plastik, maka perusahaan perlu menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Diharapkan dengan hubungan yang baik itu, perusahaan dapat menghasilkan laba untuk memperluas pangsa pasarnya di industri kemasan plastik. Saat ini, PT Rapid Plast memiliki banyak pelanggan dari berbagai macam industri seperti PT Unilever, PT Sinarmas, PT Vitapharm, PT Nestle, dan masih banyak lagi. Namun, tidak mudah untuk menjaga relasi baik dengan banyaknya pelanggan. Diperlukan kinerja yang maksimal untuk menghasilkan produk sesuai dengan kesepakatan awal.

Dalam hal ini, PT Rapid Plast menggunakan program System Application and Product in data processing (SAP) untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan. Adanya program SAP seharusnya dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Namun, pemegang menemukan banyaknya laporan keluhan dan retur penjualan dari pelanggan. Dari bukti tersebut, penelitian ini dilakukan oleh pemegang untuk menganalisis dan menemukan masalah atas ketidakpuasan pelanggan. Retur penjualan yang terjadi dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Biaya yang dikeluarkan dari adanya retur juga bermacam-macam dan menimbulkan kerugian keuangan. Maka perusahaan perlu *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk menyelesaikan permasalahan retur penjualan tersebut dan untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan produk.

Kata Kunci: *System Application and Product in data processing* (SAP), Laporan Retur Penjualan dan Keluhan, *Standard Operating Procedure* (SOP)

ABSTRACT

Internship that conducted at PT Rapid Plast Indonesia which is a company working in the field of plastic packaging. So that PT Rapid Plast can survive in the middle of tight competition of plastic packaging industry, then the company needs to keep a good relationship with the customers. Expected with that good relationship, company can obtain the profits to expand its market share in the plastic packaging industry. Currently, PT Rapid Plast has many customers from various industries such as PT Unilever, PT Sinarmas, PT Vitapharm, PT Nestle, and many more. But it's not easy to always keep the good relationship with much of customer. Required maximum performance to produce the product in accordance with initial agreement.

In this case, PT Rapid Plast using System Application and Product in data processing (SAP) programme to be able to exercise a control within the company. The existance of SAP programme that should be able to improve the quality of the resulting product. However, the intern found a lot of complaint and claim report from customers. From that evidence, this study was conducted by intern to analyze and find the problems of customer dissatisfaction. Sales returns that happened can result in loss for the company. Cost incurred from the sales returns also various and inflict a financial loss. Then the company need Standard Operating Procedure (SOP) for solve the problem of sales returns and also for reduce the risk of product error.

Keywords: *System Application and Product in data processing (SAP), Claim and Complaint Report, Standard Operating Procedure (SOP)*