

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring bertumbuhnya iklim bisnis, persaingan tiap industri semakin ketat termasuk industri perhotelan. Perkembangan industri hotel terlihat jelas di kota Surabaya yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan potensi tinggi dalam bisnis maupun pariwisata. Dengan adanya tantangan yang semakin beragam, mendorong pelaku bisnis perhotelan menyediakan semua akomodasi yang diperlukan oleh pelanggannya dalam bentuk fasilitas dan layanan. Salah satu penunjang penting dalam perhotelan adalah layanan *laundry* yang menangani pemeliharaan atas semua jenis *linen* yang dipergunakan dalam operasional hotel. Tak hanya *linen*, pakaian tamu juga menjadi fokus *laundry* dalam menyempurnakan layanan hotel.

Dalam penyediaan fasilitas *laundry*, beberapa hotel memiliki bagian *housekeeping* yang melakukan pemeliharaan atas *laundry*, namun kebanyakan hotel menggunakan jasa *laundry* dari luar hotel mulai dari pemeliharaan *linen* dan seragam pegawai hingga pakaian tamu. Pemilihan *laundry* yang tepat sangat diperhitungkan oleh industri ini untuk menjaga standar dan *brand image* hotel. Beragam jenis usaha *laundry* berlomba-lomba untuk memberikan layanan maksimal agar dapat menjadi pemasok jasa bagi hotel. Tak hanya itu, pergeseran gaya hidup masyarakat yang menuntut produk serba

instan memicu para pelaku *laundry* untuk terus berinovasi dalam layanannya. Layanan 24 jam dalam seminggu, layanan ambil dan antar, layanan *laundry* kilat, hingga produk ramah lingkungan ditawarkan untuk dapat menonjol dalam standar dan kualitas layanannya. Selain perhotelan, berbagai lapisan masyarakat juga menjadi pengguna jasa *laundry* terutama masyarakat Surabaya yang memiliki banyak aktivitas sehingga jasa *laundry* sudah menjadi kebutuhan penting. Tak sedikit masyarakat menggunakan jasa *laundry* hotel untuk memenuhi kebutuhannya dikarenakan kualitas dan layanan yang sudah terjamin.

Berbagai macam upaya dilakukan oleh perusahaan *laundry* dalam menghasilkan keuntungan, salah satunya adalah dengan mengembangkan aspek dalam kegiatan operasionalnya. Fokus dalam kegiatan operasional adalah terhadap siklus-siklus transaksi yang saling berhubungan dalam perusahaan yang secara umum terdiri dari empat siklus utama, yaitu siklus penjualan dan penagihan, siklus pembelian dan pembayaran, siklus produksi, dan siklus penggajian. Siklus penjualan dan penagihan berperan penting dalam kelangsungan proses bisnis perusahaan karena merupakan sumber pemasukan dan penopang bagi siklus lainnya. Oleh karena itu, penanganan dan mekanisme yang tepat sangat dibutuhkan dalam siklus ini agar dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan tepat waktu yang nantinya akan digunakan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah “serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi

informasi, dan didistribusikan kepada pengguna” (Hall, 2007:9). Tanpa adanya SIA yang tepat pencapaian tujuan bisnis perusahaan akan terhambat dan perusahaan akan sulit berkembang.

Dengan adanya permintaan yang meningkat, transaksi akan semakin banyak dan semakin kompleks, namun di samping itu perusahaan tetap harus menjaga kualitas layanannya. Untuk menangani hal ini, dibutuhkan pedoman baku yang dapat menyeragamkan proses bisnis agar dapat memberikan layanan yang baik. Menurut Tathagati (2014:1), *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat diartikan sebagai penunjang organisasi berupa pedoman yang berisi penjabaran aktivitas operasional secara rinci beserta dokumen yang terkait agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai standar. Dikarenakan jasa *laundry* sangat berkaitan dengan layanan dan kualitas, SOP membantu menjaga standar dan konsistensi kerja. Selain itu penggunaan SOP juga dapat meminimalisasi kesalahan kerja serta dapat digunakan sebagai acuan evaluasi. Diatas segalanya, SOP menjadi pendukung perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Sahadja Niaga yang merupakan salah satu anak perusahaan PT. Mas Murni Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Garden Palace Hotel. PT. Sahadja Niaga bergerak dalam bidang industri jasa *laundry* yang memiliki produk bernama Garden Eco Laundry yang melayani hotel-hotel di Surabaya, termasuk Garden Palace Hotel. Garden Eco Laundry memberikan layanan 24 jam dalam 7 hari dengan produk yang ramah

lingkungan dan juga fasilitas *delivery* untuk pelanggannya. Penjualan yang dilakukan oleh perusahaan ini adalah penjualan tunai dan kredit yang didukung oleh *software* akuntansi PowerPro. Pelanggan yang dimiliki tersebar di Surabaya mulai dari hotel menengah ke bawah hingga hotel bintang lima. Fokus penelitian ini adalah pada penjualan kredit karena pemegang menemukan tidak adanya pedoman baku dalam mengatur transaksi yang banyak dan kompleks dalam penjualan kredit sehingga menyebabkan hambatan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Kegiatan penjualan kredit yang dilakukan oleh Garden Eco Laundry adalah mengambil pesanan, melakukan pencucian, mengirimkan pesanan, proses penagihan, proses penerimaan pembayaran, dan menyetorkan kas. Setiap pelanggan memiliki kontrak kerja dengan Garden Eco Laundry yang berisi berbagai perjanjian yang mengikat dalam melakukan penyediaan jasa *laundry*. Kontrak tersebut juga berlaku seperti *sales order*, dimana dalam perusahaan ini pengambilan cucian tidak dilakukan melalui *sales order* terlebih dahulu, namun dilakukan secara rutin sesuai dengan kontrak. Setiap pelanggan memiliki format nota fisik yang berbeda tergantung jenis jasa *laundry* yang dibutuhkan dan juga harga yang sudah ditetapkan di kontrak. Nota tersebut digunakan sebagai nota pengiriman barang yang ditandatangani oleh pelanggan. Setelah barang sudah dicuci, diberi *name tag*, dan siap dikirimkan, admin membuatkan *bill print* yang juga berfungsi sebagai surat jalan melalui PowerPro. Nota dan *bill print* dibawa ke pelanggan untuk

pengecekan jenis dan kuantitas, lalu ditandatangani. Pembuatan *invoice* dilakukan setiap tanggal 15 dan 30 tiap bulannya oleh akuntan dengan menggunakan *software* Power Pro. *Invoice* yang sudah jadi disatukan dengan nota fisik dan *bill print* sebagai lampiran dan dikirimkan ke pelanggan. Saat pembayaran dilakukan, akuntan membuat *receipt* melalui PowerPro dan Bukti Bank Masuk secara manual. Pembayaran oleh pelanggan dilakukan melalui beberapa cara, yaitu secara tunai, transfer antar bank, cek, serta bilyet giro.

Melalui observasi awal, pemegang menemukan beberapa kelemahan dalam Garden Eco Laundry yang dapat mengakibatkan hambatan dalam penagihan. Kelemahan pertama berhubungan dengan pembuatan *bill print*, dimana karena adanya fasilitas layanan 24 jam, jam kerja karyawan di Garden Eco Laundry dibedakan ke dalam beberapa *shift* kerja yaitu *shift* pagi, *shift* malam, dan *shift* subuh. Permasalahan timbul dari kegiatan operasional pada jam kerja di *shift* subuh, mengenai penggunaan folio yang tidak teratur. Folio dalam pembahasan ini lebih seperti *batch* dalam sistem PowerPro yang berisi transaksi-transaksi penjualan pada batasan tanggal tertentu. Karyawan pada *shift* subuh sering meminta dibuatkan folio baru untuk pelanggan yang sama sehingga satu pelanggan bisa memiliki lebih dari tiga folio dan proses penagihan akan terhambat. Dampak kelemahan ini adalah pada proses penagihan terlambat sehingga pemasukan untuk perusahaan juga terhambat.

Kelemahan kedua, mengenai tidak adanya prosedur *void* yang baku. Prosedur *void* dalam hal ini adalah prosedur pembatalan

untuk suatu transaksi yang dilakukan dengan mengurangi jumlah yang salah sehingga mengembalikan jumlah ke nol. Pembatalan ini seharusnya dilakukan pada folio yang sama namun dalam praktiknya, pembatalan ini seringkali dilakukan di folio yang berbeda milik periode selanjutnya atau di folio baru yang tidak terlacak. Disamping itu, alur dokumen dalam prosedur ini belum diatur dengan benar sehingga ada tagihan beberapa pelanggan yang belum dibuatkan sampai periode waktu yang cukup lama dengan nominal yang cukup besar. Dampaknya sangat terlihat jelas pada pemasukan perusahaan yang terhambat sehingga mengganggu kegiatan operasional perusahaan. Kelemahan lainnya adalah perusahaan tidak memiliki SOP yang baku dan tertulis sehingga alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan menjadi tidak jelas.

Dengan adanya kelemahan-kelemahan yang ada diatas, pemegang ingin merancang (membukukan) *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk siklus penjualan kredit secara tertulis dan terperinci yang diharapkan dapat memberikan acuan bagi pihak internal perusahaan dalam menjalankan rutinitas dalam siklus penjualan kredit terutama kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan *software* akuntansi. Selain itu, SOP yang dirancang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meminimalisir kesalahan, sebagai pedoman dalam melakukan proses evaluasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, serta dalam mengatur wewenang dan tanggung jawab tiap bagian.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Laporan praktik kerja ini mencakup aktivitas penjualan jasa *laundry* secara kredit yang dilakukan PT Sahadja Niaga dimana aktivitas yang bersangkutan adalah pembuatan nota pengiriman, pembuatan *bill print*, pengiriman pesanan, proses penagihan, penerimaan pembayaran, serta prosedur dokumen *void*. Laporan ini membahas perancangan SOP (*Standard Operational Procedure*) atas penjualan kredit pada PT Sahadja Niaga.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Hasil laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **a. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi para akademik khususnya jurusan Bisnis dalam membuat laporan praktik kerja lapangan yang serupa. Selain itu laporan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam perancangan (pendokumentasian) SOP bagi perusahaan jasa serta manfaat dengan adanya SOP tersebut. Disamping itu, manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai syarat kelulusan bagi pemegang untuk tugas akhir.

b. Manfaat Praktik

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan pertimbangan bagi PT Sahadja Niaga untuk mengimplementasikan SOP yang dibuat pemegang dalam siklus penjualan kredit agar dapat menghasilkan produk jasa sesuai standar dengan dukungan proses operasional yang konsisten dan efisien.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini akan diuraikan secara singkat sebagai berikut:

##### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang berguna sebagai pengantar ke bab selanjutnya.

##### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar teori yang mendukung isi laporan magang serta rerangka berpikir atas perancangan SOP.

##### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, serta prosedur analisis data.

#### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan berupa sejarah perusahaan dan proses bisnis perusahaan. Selain itu, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dokumen terkait, dan prosedur penjualan kredit juga dijelaskan dalam deskripsi data. Sedangkan analisis dan pembahasan berisikan *flowchart* serta perancangan SOP.

#### BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi mengenai simpulan atas pembahasan yang dijabarkan, keterbatasan dalam pembuatan laporan, serta saran perbaikan untuk memberikan solusi bagi perusahaan.