

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era dalam dunia bisnis memacu perusahaan tumbuh dan berkembang dengan pesat. Berbagai sektor mengalami perkembangan dalam bisnisnya dan salah satunya adalah sektor jasa. Pada sektor jasa menuntut sebuah perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan agar dapat bersaing dalam bisnis. Pelayanan yang baik dapat diberikan ketika sebuah perusahaan mempunyai standar yang baik dalam memberikan layanan. Standar tersebut ditetapkan sebagai kebijakan yang memberikan panduan bagi sumber daya manusia perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Standarisasi tersebut dimaksudkan untuk menjadi acuan dan pedoman proses kerja agar dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan selaras dengan visi dan misi perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja secara efektif dan sistematis dapat dilakukan dengan menetapkan prosedur operasional standar (Taufiq, 2019).

Suatu perusahaan memerlukan adanya pedoman atau prosedur baku dalam menjalankan operasional bisnis perusahaan agar operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik. Pedoman tersebut dapat berupa prosedur operasional standar. Menurut Tathagati (2014:1), prosedur operasional standar merupakan suatu dokumen yang menggambarkan kegiatan operasi perusahaan atau organisasi yang dilaksanakan setiap harinya, hal ini bertujuan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar perusahaan dan pekerjaan yang dilakukan akurat, dan tetap konsisten. Prosedur operasional standar dirancang untuk menjadi pedoman alur kerja agar sesuai dengan standar perusahaan dan menjaga kestabilan operasional perusahaan, serta meningkatkan pengendalian internal perusahaan. Setiap perusahaan memiliki pedoman dan standar yang berbeda-beda, hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang mendasar dalam pelaksanaan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perlu disusun prosedur operasional standar yang sesuai dengan keadaan perusahaan.

Objek penelitian ini adalah Auditorium Widya Mandala Surabaya. Auditorium Widya Mandala Surabaya merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penyewaan gedung. Gedung ini disewakan untuk banyak kegiatan diantaranya adalah untuk pertemuan atau seminar, rapat, pernikahan, serta untuk kegiatan lainnya. Auditorium Widya Mandala berada di bawah naungan Yayasan Katolik Widya Mandala Surabaya. Gedung ini resmi didirikan pada tahun 2020 dan mulai aktif beroperasi pada tahun 2021. Lokasi Auditorium Widya Mandala terletak di jalan Raya Kalisari Selatan 1, Pakuwon City, Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur.

Prosedur operasional standar pada Auditorium Widya Mandala Surabaya belum tersusun, hal ini dikarenakan Auditorium Widya Mandala baru dibangun pada tahun 2020 dan sempat tidak beroperasi selama satu tahun karena pandemi Covid-19. Pada pertengahan 2021, kegiatan operasional Auditorium mulai berjalan dan pada tahun 2022 mulai dibuka untuk umum, baik untuk penyelenggaraan acara internal Universitas Widya Mandala atau kegiatan eksternal lainnya. Auditorium Widya Mandala akan beroperasi secara komersial. Oleh karena itu, perlu disusun prosedur operasional standar sebagai pedoman Auditorium dalam menentukan alur kerja yang sesuai dengan standar Auditorium. Penelitian ini berfokus pada perancangan prosedur operasional standar siklus aset tetap yang terdiri dari perancangan prosedur, perancangan dokumen, perbaikan prosedur, dan analisis pengendalian internal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada Auditorium Widya Mandala ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan siklus aset tetap Auditorium Widya Mandala. Permasalahan yang pertama pada proses pemerolehan aset yaitu tidak adanya dokumen nota retur barang. Tidak adanya nota retur barang menyebabkan tidak tercatatnya barang yang harus diretur kepada pemasok. Pada saat barang yang dipesan tidak sesuai baik dalam kuantitas maupun kualitas bagian *purchasing* melakukan pengajuan retur barang hanya melalui telepon. Saat barang yang diterima tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan dan terdapat kerusakan, bagian *purchasing* hanya melampirkan laporan *defect* barang dan form penerimaan barang. Tidak adanya nota retur

barang menyebabkan adanya kesalahan kuantitas saat pemasok mengirimkan kembali barang yang diretur oleh Auditorium. Hal ini menyebabkan kerugian waktu dan biaya pengiriman pada saat proses retur barang. Salah satu contohnya adalah pembelian 500 *chair banquet*, saat dilakukan pengecekan kualitas terdapat 144 kursi dalam keadaan kurang baik. Kursi tersebut diretur melalui telepon dan dilampirkan laporan *defect* barang dan form penerimaan barang. Pada saat pemasok mengirimkan kursi kembali ke Auditorium, kuantitas kursi yang diterima saat retur barang terdapat kekurangan 5 buah kursi. Auditorium harus menunggu pemasok untuk mengirimkan kekurangan retur kursi tersebut. Hal ini menyebabkan pihak Auditorium tidak dapat memfasilitasi kebutuhan acara yang dilaksanakan di Auditorium.

Permasalahan yang kedua adalah tidak adanya dokumen untuk mencatat perpindahan aset yang digunakan untuk menunjang acara di Auditorium Widya Mandala. Tidak adanya dokumen perpindahan aset ini menyebabkan hilangnya aset tetap yang digunakan untuk acara tersebut. Kehilangan ini berdampak pada kerugian pada Auditorium Widya Mandala karena aset yang hilang tersebut akan dilakukan penghentian aset. Tidak adanya pencatatan perpindahan aset menyebabkan tidak tercatatnya kejadian kehilangan secara aktual dalam surat berita acara. Sehingga manajemen tidak mengetahui secara cepat mengenai aset tetap tersebut hilang atau mengalami kerusakan pada saat digunakan untuk *event* apa dan apa yang menjadi penyebab kerusakan.

Permasalahan yang ketiga adalah tidak adanya dokumen untuk mencatat pemeliharaan aset tetap. Tidak adanya dokumen ini menyebabkan terlewatnya pemeliharaan untuk mesin genset karena jadwal pemeliharaan tidak tercatat dengan baik dan terlewat dari tanggal yang seharusnya dilakukan pemeliharaan. Salah satu pemeliharaan mesin genset adalah pengisian ulang air aki genset, pemeliharaan ini terlambat dilakukan karena tidak adanya jadwal pemeliharaan. Selain itu, *lift* ruang yang terjadi *error* sehingga pengunjung terjebak dalam *lift* tersebut serta eskalator yang berbunyi saat digunakan pada saat acara, setelah ditelusuri dan dilakukan pengecekan, terdapat kerusakan *sparepart* eskalator. Dalam hal keselamatan, kejadian seperti ini sangat membahayakan pengunjung

dan karyawan. Untuk itu, perlu adanya dokumen untuk mencatat pemeliharaan aset agar tidak lagi terlewat untuk jadwal pemeliharaan aset, sehingga kerusakan yang terjadi pada aset tetap dapat lebih cepat diperbaiki.

Dengan adanya berbagai permasalahan yang ada pada uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan perancangan sebuah prosedur operasional standar yang bertujuan untuk membantu Auditorium Widya Mandala mengatasi permasalahan tersebut serta memastikan bahwa operasional telah berjalan efektif dan efisien. Selain itu, adanya prosedur operasional standar diharapkan dapat meminimalisir kesalahan karyawan dalam melakukan pekerjaan karena sudah terdapat panduan kerja.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis dan perancangan prosedur operasional standar pada siklus aset tetap pada Auditorium Widya Mandala Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dan perancangan prosedur operasional standar pada siklus aset tetap di Auditorium Widya Mandala Surabaya.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang ditetapkan adalah analisis dan perancangan prosedur operasional standar pada siklus aset tetap di Auditorium Widya Mandala Surabaya. Dimulai dari pemerolehan aset, penerimaan barang, pencatatan aset tetap, dan penghentian aset tetap. Pada penelitian ini tidak membahas mengenai pengeluaran kas dan penjualan aset tetap.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan diharapkan memiliki manfaat yang dapat berguna secara akademis ataupun praktiknya:

1. Manfaat Akademis

Harapan untuk penelitian ini agar dapat sebagai sumber data dan referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai pengembangan rancangan prosedur operasional standar yang terkait dengan siklus aset tetap.

2. Manfaat Praktik

Harapan untuk penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi bagi Auditorium Widya Mandala Surabaya sebagai pedoman operasional Auditorium khususnya pada siklus aset tetap serta dapat menjadi solusi atas permasalahan yang dihadapi.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi mengenai latar belakang masalah yang dihadapi oleh Auditorium Widya Mandala Surabaya, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai landasan teori terkait dengan permasalahan, penelitian terdahulu, dan rerangka konseptual dari Auditorium Widya Mandala Surabaya.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, konsep operasional, jenis dan sumber data, alat serta metode pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian pada Auditorium Widya Mandala Surabaya.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi informasi gambaran umum objek penelitian, karakteristik informasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan terkait dengan siklus aset tetap Auditorium Widya Mandala Surabaya.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini akan berisi mengenai kesimpulan yang akan menjawab permasalahan yang telah diuraikan di atas, keterbatasan penelitian yang dihadapi selama penelitian, dan saran untuk Auditorium Widya Mandala Surabaya terkait siklus aset tetap.