# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Dalam sistem perekonomian baik di dalam negeri maupun luar negeri, BUMN ikut serta dalam menghasilkan barang atau jasa yang diperlukan untuk memenuhi keperluan masyarakat. Salah satunya adalah PT Surveyor Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki visi menjadi perusahaan *Independent Assurance Nasional* yang diakui dunia dalam memberikan solusi menyeluruh kepada pelanggan. PT Surveyor Indonesia (Persero) sebagai *Independent Assurance Nasional* yang tidak memihak akan senantiasa memberikan pelayanan yang terukur dan terstandardisasi sesuai kebutuhan klien, dengan tetap mengedepankan inovasi. PT Surveyor Indonesia (Persero) berkantor pusat di Jakarta, memiliki dua belas kantor cabang dan beberapa unit wilayah kerja di seluruh Indonesia, menyediakan pelayanan baik di pasar dalam negeri maupun luar negeri.

PT Surveyor Indonesia (Persero), sebagai perusahaan yang bergerak di bidang industri TIC (*Testing, Inspection*, dan *Certification*) siap memberikan layanan jaminan yang tidak memihak dengan berpegang pada nilai-nilai perusahaan. Memberikan pelayanan di segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, meliputi sektor Minyak & Gas Bumi, Mineral & Batubara, Pertanian & Pangan, Energi & Utilitas, Transportasi & Logistik, Gedung & Infrastruktur, Manufaktur, Produk Konsumen & Ritel, Informasi dan Teknologi Komunikasi & Telekomunikasi, Pemerintah & Institusi, dan Jasa Keuangan. Dalam mengelola sebuah perusahaan dengan ruang lingkup pekerjaan yang luas dan sumber daya

manusia yang beragam tidaklah mudah. Semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan baik agar apa yang menjadi visi dan misi perusahaan dapat tercapai dengan baik. Setiap organisasi akan menerapkan kebijakan atau prosedur yang sesuai dengan perusahaan dan sumber daya manusia yang dimilikinya untuk meningkatkan kualitas–kualitas di dalam perusahaan tersebut. Perusahaan juga sangat mengharapkan setiap karyawannya mempunyai produktivitas kerja yang tinggi untuk memberikan kinerja yang optimal untuk perusahaan.

Menurut Yuniarsi (2013) mengemukakan bahwa:

> Produktivitas kerja diartikan sebagai hasil kongkrit (produk/jasa) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Agar perusahaan berjalan dengan baik maka perlunya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Karena dengan adanya SOP akan memudahkan kegiatan di suatu perusahaan agar cepat terselesaikan dan proses kegiatan dalam meraih tujuan dalam perusahaan akan lebih jelas, teratur dan terarah. Tanpa adanya SOP maka sebuah perusahaan tidak akan berjalan dengan baik sebagaimana visi dan misi perusahaan yang telah ada sebelumnya dan akan berdampak pada kinerja sumber daya pada perusahaan tersebut dan pada akhirnya akan berdampak juga pada *financial* perusahaan.

Menurut Purnamasari (Natha and Haryati 2023) bahwa:

> Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang telah dibuat secara detail dan terperinci bagi semua para karyawan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi, misi, dan tujuan suatu lembaga serta instansi.

Menurut Tanjung dan Subagjo (Muhaling, Palandeng, dan Sumarauw 2021).

> Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis dan telah dibakukan, mengenai berbagai suatu proses penyelenggaraan aktivitas setiap organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan prosedur kerja yang dibuat secara terperinci agar semua karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan mudah dan tertib serta penyelenggaraan

aktivitas perusahaan atau organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar dimana serta siapapun yang akan melakukan atau menjalankannya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang mengatur tentang pedoman Standar Operasional Prosedur adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

> Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan, SOP teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

Terdapat juga landasan yang digunakan sebagai dasar hukum dalam penyusunan SOP. Landasan yang menjadi dasar hukum dalam penyusunan SOP yaitu Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor:PER-18/MBU/2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedure* Kementerian Badan Usaha Milik Negara untuk memenuhi kualifikasi yang terdiri dari dasar hukum dari aktivitas yang akan dilaksanakan deskripsi atau penjelasan singkat mengenai proses bisnis SOP Persyaratan yang diperlukan terkait dengan aktivitas yang diatur norma waktu atau jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas. Dapat diperhitungkan secara keseluruhan atau dikelompokkan berdasarkan tahapan kegiatan *Output* atau keluaran yang akan dihasilkan dari

langkah-langkah yang ada seperti surat, dll. Alur *flowchart* yang menjadi SOP dari aktivitas kerja.

PT Surveyor Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT Surveyor Indonesia (Persero) sebagai *Independent Assurance Nasional* yang tidak memihak dan senantiasa memberikan pelayanan yang baik, terukur dan terstandardisasi dalam memenuhi kebutuhan klien, dengan tetap mengedepankan inovasi. PT Surveyor Indonesia (Persero) berkantor pusat di Jakarta, memiliki dua belas kantor cabang dan beberapa unit wilayah kerja di seluruh Indonesia, salah satu cabang ialah di Makassar. Setiap cabang atau unit memiliki beberapa divisi di dalamnya (Divisi Marketing, Divisi Operasional dan Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum).

Pada bagian Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar memiliki beberapa tugas seperti pembuatan *Invoice* untuk Klien, Pembuatan Faktur Pajak untuk *Klien* lalu melakukan proses Transaksi Pembayaran *Klien* setelah memakai jasa dari PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar. Ketika beberapa tugas tersebut tidak dijalankan dengan baik sebagaimana mestinya maka pemasukan piutang pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar mengalami keterlambatan dan itu akan berdampak dan merugikan PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar itu sendiri. PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar tidak memiliki SOP untuk setiap pekerjaan yang telah dipaparkan diatas, tetapi hanya memiliki SOP untuk per divisi saja tidak untuk per-*item* kerja.

SOP berfungsi sebagai pedoman kerja agar prosedur kerja dapat terlaksana dengan baik dan konsisten. Adapun kelebihan yang akan diperoleh jika PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar memiliki SOP, diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan dengan adanya SOP pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar mampu menjadi acuan dalam melaksanakan

kegiatan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Suhartono dkk (2019) kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar Senen Jakarta.

2. Meningkatkan kinerja pegawai pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar dengan adanya SOP, karena memberikan pengetahuan kerja yang akan dikerjakan untuk para karyawan, yaitu karyawan dapat mengetahui pekerjaan masing–masing dan mematuhi aturan–aturan yang ada serta lebih mengerti pekerjaan masing–masing karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Yulainda Kiki Nabelah (2019) Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) surat masuk pada PT Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. Adapun kekurangan apabila PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar tidak mengikuti SOP, yaitu tidak berjalannya kegiatan kerja yang baik dan memberikan dampak yang buruk pada perusahaan.

Berdasarkan kelebihan dan kekurangan tersebut yang telah dipaparkan diatas, dapat dilihat bahwa SOP sangat berperang penting dan sangat berpengaruh terhadap kegiatan kerja karyawan pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar. Hasil Pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar ada beberapa kegiatan pada Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum dan Divisi Operasional diantaranya adalah mendapatkan tender atau proyek, pembuatan faktur pajak, pembuatan *invoice*, laporan berita acara akan hasil kerja dan pembayaran atas jasa yang digunakan di PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar, dari beberapa kegiatan pada Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum dan Divisi Operasional ada kegiatan yang sangat *urgent* yaitu pembuatan *invoice* dimana dalam pembuatan *invoice* membutuhkan waktu yang lama untuk menerbitkan Permohonan Pembuatan *Invoice* (PPI) dan lupa untuk memberikan tanda yang

mana saja yang sudah dibuatkan Permohonan Pembuatan *Invoice* (PPI).

Setelah itu dimasukkan ke dalam *Microsoft Dynamics NAV* untuk diproses ke tahap selanjutnya. Apabila pembuatan *invoice* mengalami keterlambatan dalam penerbitannya maka akan merugikan perusahaan karena tidak terbayar nya piutang oleh *klien* dengan begitu perusahaan akan mengalami kerugian. Pembuatan Faktur Pajak untuk *klien* dimana data yang diberikan untuk membuat faktur pajak tidak lengkap, sehingga dalam pembuatan faktur pajak untuk *klien* terhambat, adapun pada proses pembayaran atas jasa yang digunakan di PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar dimana tidak diketahui siapa saja yang telah melakukan pembayaran (*Transfer*) dimana pada saat ingin diketahui maka bagian kasir pada Divisi Keuangan PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar bertanya ke satu persatu bagian penanggung jawab proyek tersebut mengakibatkan proses kerja terulur atau memakan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dipaparkan diatas bisa disimpulkan bahwa SOP sangat dibutuhkan dalam proses bisnis untuk mendapatkan hasil kerja yang baik dan efektif serta lebih terarah. Oleh karena itu peneliti memberikan solusi penyusunan SOP dalam meminimalisir kendala yang dihadapi sehingga proses pekerjaan mempunyai alur yang jelas serta bisa terstruktur dengan baik. Berdasarkan pemaparan yang diuraikan di latar belakang maka peneliti mengusulkan pembuatan SOP dari beberapa kendala yang ada yaitu Pembuatan *Invoice*, Pembuatan Faktur Pajak dan Proses Pembayaran atas jasa yang digunakan di PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar sehingga peneliti mengangkat judul **"Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum Pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar".**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan diatas, hasil pra-penelitian dan kebutuhan dari instansi peneliti dalam hal ini telah diuraikan dan akan menjadi permasalahan yang akan dikaji sehingga pekerjaan akan menjadi efektif dan terarah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Divisi Keuangan, Akuntansi, SDM & Umum pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar?"

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menjawab terkait permasalahan yang ada pada rumusan masalah, Adapun tujuan dari penyusunan SOP ini agar memberikan kemudahan dalam proses kegiatan ataupun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti ialah memberikan solusi dalam "Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Divisi Keuangan, Akuntansi SDM & Umum pada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar" agar berjalan dengan baik dan lancar.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bertujuan agar meningkatkan wawasan terkait penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada BUMN dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di mata kuliah.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait proses penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada BUMN serta mendapat pengalaman dalam mengimplementasikan di dalam dunia perkuliahan terutama terkait *Standard Operating Procedure* (SOP).

b. Bagi Perguruan Tinggi

Menambah pengetahuan baru terkait *Standard Operating Procedure* (SOP) pada BUMN dan sebagai sumber/referensi untuk mahasiswa(i) yang ingin melakukan penelitian terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP).

c. Bagi PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar

Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai panduan dalam pelaksanaan aktivitas kerja agar berjalan dengan baik, lancar dan efisien.