

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Standar Operasional Prosedur merupakan suatu acuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai fungsi alat penilaian kinerja pada instansi atau perusahaan. Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur maka perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan lancar sesuai apa yang diinginkan, karena dengan adanya Standar Operasional Prosedur maka perusahaan akan mencapai visi misi yang sudah diatur dari awal dan juga dapat membantu proses perkembangan pada perusahaan termasuk pada PT Andalas Kurnia Sejahtera. Apabila Standar Operasional Prosedur tidak diterapkan dengan baik maka akan berdampak pada kinerja sumber daya manusia dan pada akhirnya penjualan menurun berdampak pada financial.

Menurut Sailendra (2015:11) Standar Operasional Standar merupakan petunjuk berupa panduan yang memiliki manfaat untuk memastikan apakah kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar. Disetiap menjalankan roda operasional pada perusahaan dapat diperlukan berbagai pedoman yang tetap dan sudah terstruktur, berguna dalam mencapai sebuah tujuan yang maksimal. Pedoman ini digunakan pada perusahaan yang kecil atau perusahaan besar.

Menurut Insani (2010:1) SOP adalah suatu dokumen yang berisikan tentang serangkaian arahan secara tertulis yang dilaksanakan yang berhubungan dengan proses administrasi perkantoran yang berisikan bagaimana cara melaksanakan suatu pekerjaan tempat penyelenggaraan orang berperan dalam kegiatan tersebut.

Standar operasional prosedur merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan prosedur ini harus ditaati sehingga dapat memperoleh hasil maksimal kerja yang efektif mungkin.

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Standard Operating Procedure ada dan dibentuk oleh perusahaan sebagai acuan kerja sehingga para manager dan karyawan dapat menjadi sumber daya perusahaan yang profesional dan handal (Setiawati 2015).

SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja tahapan yang sistematis serta serangkaian intruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang yang sistematis serta serangkaian intruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang seharusnya dilakukan oleh organisasi (Ramadhan, Syaharuddin, dan Prajitasari 2015).

Penting Standar Operasional Prosedur Nasional bagi perusahaan Mengelola sebuah perusahaan dengan lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidaklah mudah. Semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan benar agar apa yang menjadi visi misi perusahaan bisa tercapai dan kepuasan konsumen dapat terpenuhi dengan baik. Dan salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur.

Konsumen merupakan sebagian dari seseorang yang, membeli barang dan menggunakan jasa seseorang atau menggunakan suatu persediaan dengan sejumlah barang (Sri Handayani, 2012:2). Peran Bahan Bakar Minyak atau (BBM) sangat

penting dalam kehidupan masyarakat dari dulu hingga saat ini. BBM merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Desa maupun Kota baik sebagai rumah tangga maupun sebagai pengusaha, demikian juga BBM sangat penting bagi sektor industri maupun transportasi. Oleh karena begitu pentingnya BBM dalam kehidupan masyarakat, maka BBM termasuk salah satu tujuan pokok masyarakat. Maka dari itu kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari setiap perusahaan, salah satu kepuasan bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang ada di perusahaan tersebut.

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2003:61). Dari artian diatas dapat dijelaskan bahwa peran kualitas pelayanan dengan baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), realibilitas (*realibity*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan. Dalam hal ini pada PT Andalas Kurnia Sejahtera sebagai distributor BBM Industri pada PT Pertamina memberikan pelayanan terbaik dalam melakukan orderan dari konsumennya agar tidak terjadi penurunan konsumen kedepannya.

PT Andalas Kurnia Sejahtera berdiri pada 27 september tahun 2017 merupakan Perusahaan yang dipercaya oleh PT Pertamina (Persero), sebagai Agen dan Transportir Bahan Bakar Minyak Industri yang bertugas memasarkan dan

mendistribusikan produk-produk Pertamina antara Solar, Premium, Minyak Tanah, Minyak Diesel, Minyak Bakar, dan lain-lain.

Satu-satunya Agen PT Pertamina wilayah Sumatera Barat yang bisa melayani ketersediaan Bahan Bakar Non Subsidi di seluruh wilayah Sumatera, dan untuk saat ini PT Andalas Kurnia Sejahtera dalam proses ekspansi untuk seluruh wilayah Indonesia.

PT Andalas Kurnia Sejahtera hingga saat ini telah mempunyai 10 (Sepuluh) unit truk tangki, dengan berbagai ukuran volume tangki dari 5 KL, 14 KL, dan 20 KL, guna mendukung pengangkutan dan penyaluran BBM sehingga PT Andalas Kurnia Sejahtera dapat mendistribusikan dan memasarkan BBM Pertamina secara maksimal tanpa ada kendala pengangkutan dan pengiriman BBM.

Standar Operasional Prosedur Produk ini bukanlah sekedar aturan semata, tetapi keberadaan Standar Operasional Prosedur di sebuah perusahaan akan sangat membantu sekali dalam proses perkembangan perusahaan itu. Bahkan Standar Operasional Prosedur juga berpengaruh pada kemajuan perusahaan. Karena jika Standar Operasional Produk tidak diterapkan dengan baik, maka dampaknya juga akan menurunkan kinerja Sumber Daya Manusia. Pada akhirnya kualitas produksi juga tidak baik. Berikut data penjualan selama periode tahun 2019/2020:

**Tabel 1.1**

**Volume Penjualan periode tahun 2019 dan 2020**

<b>NO</b>	<b>Bulan</b>	<b>Volume 2019</b>	<b>Volume 2020</b>
1	Januari	736.394	472.000
2	Februari	607.864	387.000

3	Maret	611.982	232.000
4	April	727.000	167.000
5	Mei	605.504	219.000
6	Juni	488.002	214.000
7	Juli	553.002	228.000
8	Agustus	443.005	234.000
9	September	573.861	238.000
10	Oktober	521.846	423.000
11	November	1.877.895	404.000
12	Desember	592.921	433.000

Dari data tersebut dapat dilihat hasil penjualan tahun 2019 lebih banyak dari pada tahun 2020, dimana grafik penjualan pada tahun 2020 mengalami penurunan. Dan setiap bulan mengalami turun naiknya penjualan karena dampak pada Covid-19 yang terjadi selama pandemi 2020 ini. Maka dari itu perusahaan perlu memiliki Standar Operasional Prosedur untuk menjalankan roda perusahaan agar tercapainya target dan tujuan dari perusahaan.

Setiap perusahaan pasti mengalami naik turunnya penjualan di perusahaan. Dalam melakukan penjualan ke konsumen tentu memiliki Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan maka dari setiap departemen perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedurnya sendiri dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan

Standar Operasional Prosedur menjelaskan peran dan tugas setiap karyawan seperti siapa penanggung jawab dan pelaksanaan, kapan melaksanakannya bagaimana proses pekerjaannya dokumen apa yang diperlukan serta siapa yang memberikan persetujuan (Setiawati 2015). Dengan adanya Standar Operasional Prosedur maka akan sangat membantu aktivitas perusahaan dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan oleh karena itu Standar Operasional Prosedur merupakan suatu hal penting dalam sebuah perusahaan.

Keputusan pembelian konsumen dapat dilakukan apabila produk tersebut sesuai dengan apa diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Dalam hal ini PT Andalas Kurnia Sejahtera berdiri pada 27 September tahun 2017 sebagai distributor BBM Industri pada PT Pertamina memberikan pelayanan terbaik dalam melakukan orderan dari konsumennya agar tidak terjadi penurunan konsumen kedepannya. Terlebih lagi PT Andalas Kurnia Sejahtera di percaya oleh PT Pertamina (Persero), sebagai agen dan transportir Bahan bakar Minyak Industri yang bertugas memasarkan dan mendistribusikan produk-produk PT Pertamina antara lain, Solar, Premium, Minyak Tanah, Minyak Diesel, dan lain-lain.

Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana kualitas pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk memperoleh kepuasan dari konsumen ada beberapa hal yang perlu diberikan oleh perusahaan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen PT Andalas Kurnia Sejahtera tentu memiliki Standar Operasional Prosedurnya sendiri, sebagai contoh adalah pelayanan yang ada

dibagian administrasi perusahaan, yaitu pelayanan konsumen dalam melakukan pembelian kepada PT Andalas Kurnia Sejahtera.

Atas dasar latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan judul penelitian ini adalah **“Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembelian BBM Industri oleh Konsumen PT Andalas Kurnia Sejahtera”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

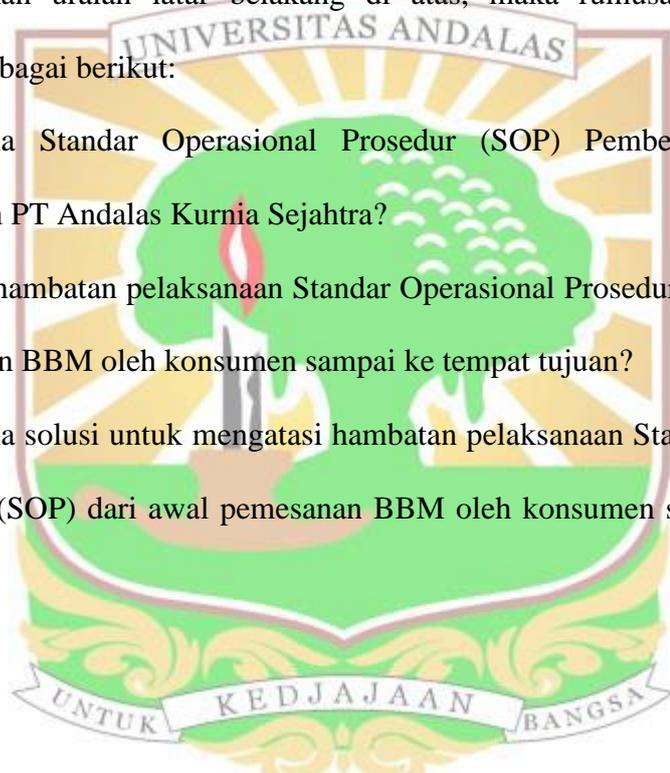
Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembelian BBM oleh konsumen PT Andalas Kurnia Sejahtera?
- 2 Apa saja hambatan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari awal pemesanan BBM oleh konsumen sampai ke tempat tujuan?
- 3 Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari awal pemesanan BBM oleh konsumen sampai ke tempat tujuan?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan yang akan dilaksanakan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembelian BBM oleh konsumen PT Andalas Kurnia Sejahtera.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi pada saat menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari awal pemesanan BBM oleh konsumen sampai ke tempat tujuan.



3. Untuk mengetahui solusi Standar Operasional Prosedur (SOP) dari awal pemesanan BBM oleh konsumen sampai ke tempat tujuan.

#### **1.4 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Kegiatan Magang

#### **1.5 Manfaat Magang**

##### **1.5.1 Bagi Penulis**

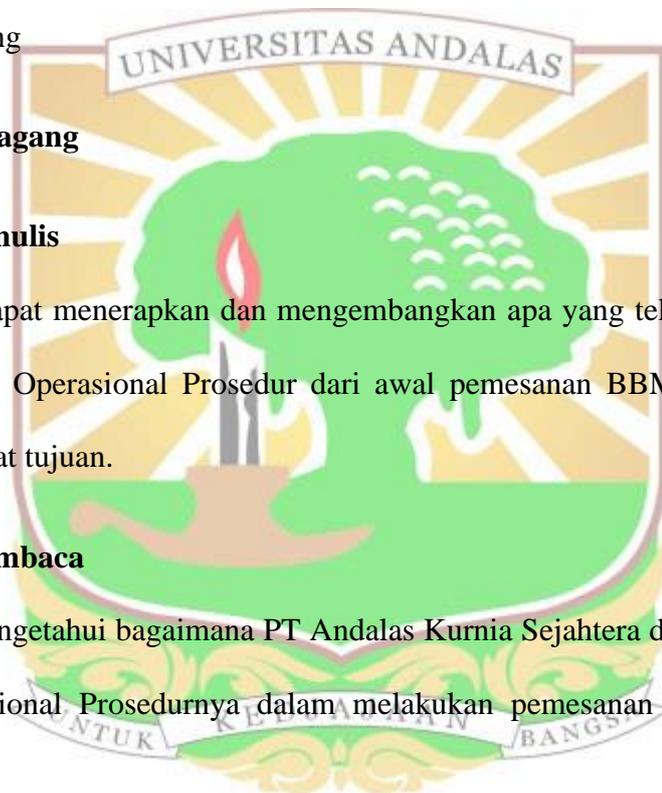
Penulis dapat menerapkan dan mengembangkan apa yang telah penulis terima tentang Standar Operasional Prosedur dari awal pemesanan BBM oleh konsumen sampai ke tempat tujuan.

##### **1.5.2 Bagi Pembaca**

Untuk mengetahui bagaimana PT Andalas Kurnia Sejahtera dalam menerapkan Standar Operasional Prosedurnya dalam melakukan pemesanan BBM hingga ke lokasi tujuan.

#### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Dalam melaksanakan magang atau kuliah praktek, penulis melaksanakan magang pada PT Andalas Kurnia Sejahtera, dimana pelaksanaannya penulis lakukan pada tanggal 1 Februari – 22 Maret 2021 (40) hari kerja dengan hari kerja Senin sampai Sabtu.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara singkat tentang penyusunan laporan Tugas Akhir ini secara sistematika, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan bab secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematika laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori yang berkenaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan penjualan pada PT Andalas Kurnia.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan PT Andalas Kurnia Sejahtera yang di dalamnya terdapat struktur organisasi, visi dan misi, tugas pokok kegiatan yang ada pada institusi dan serta tentang perusahaan lainnya.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur Pembelian BBM industri oleh konsumen perusahaan PT Andalas Kurnia Sejahtera serta hambatan dalam penerapannya dan solusinya.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan hasil jbaran pembahasan dan analisis dalam pelaksanaan magang yang dengan tujuan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca nantinya

