

Formulasi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di Divisi Operasional CV. Langgeng Jaya

Bagas Gumintang¹, Filda Khoirun Nikmah^{*2}, Joni Prayogi³, Ruby Faozan Qomaruzzaman⁴, Nararyan Adinarindra Sisunandar⁵

^{1,2,3,4}Manajemen, Universitas Jenderal Soedirman

⁵Manajemen, Teikyo University

Email: ¹bagas.gumintang@unsoed.ac.id, ²filda.khoirun@unsoed.ac.id, ³joni.prayogi@unsoed.ac.id,
⁴faozan.qomaruzzaman@mhs.unsoed.ac.id, ⁵22e2020320r@stu.teikyo-u.ac.jp

Abstrak

Pada era globalisasi, perusahaan ritel menghadapi tantangan besar dalam menjaga efisiensi dan efektivitas operasional guna mempertahankan daya saing. CV. Langgeng Jaya sebagai perusahaan ritel aksesoris elektronik masih mengalami kendala pada aspek pengelolaan stok, pelayanan pelanggan, dan tata kelola administrasi, yang ditandai dengan inkonsistensi pencatatan stok, proses retur yang lambat, serta keterlambatan pelaporan transaksi outlet. Penelitian ini bertujuan untuk memformulasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada Supervisor Outlet serta studi dokumentasi proses operasional yang sudah berjalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa formulasi tiga SOP, yaitu SOP Stock Opname, SOP Retur Penjualan Customer Outlet (Retail), dan SOP Pelaporan Transaksi Outlet, mampu menjawab permasalahan yang dihadapi. Penerapan SOP Stock Opname meningkatkan akurasi data persediaan, SOP Retur Penjualan mempercepat dan menstandarisasi proses retur pelanggan, sedangkan SOP Pelaporan Transaksi Outlet memperkuat transparansi keuangan dan akuntabilitas administrasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penyusunan SOP yang tepat dapat meningkatkan konsistensi pelayanan, meminimalkan kesalahan operasional, serta memperkuat tata kelola perusahaan dalam menghadapi persaingan ritel yang semakin kompetitif.

Kata kunci: *Administrasi Transaksi, Efisiensi Operasional, Pelayanan Pelanggan, Pengelolaan Stok, Standar Operasional Prosedur*

Formulation of Standard Operating Procedures (SOP) to Improve Operational Efficiency in the CV Operational Division. Eternity

Abstract

In the era of globalization, retail companies face great challenges in maintaining operational efficiency and effectiveness to maintain competitiveness. CV. Langgeng Jaya as an electronic accessories retail company is still experiencing obstacles in terms of stock management, customer service, and administrative governance, which is characterized by inconsistencies in stock recording, slow return processes, and delays in reporting outlet transactions. This research aims to formulate Standard Operating Procedures (SOPs) that can improve the efficiency and effectiveness of company operations. The research method used is a qualitative approach with in-depth interview techniques to Outlet Supervisors and documentation studies of operational processes that are already running. The results of the study show that the formulation of three SOPs, namely the Stock Taking SOP, the Customer Outlet (Retail) Sales Return SOP, and the Outlet Transaction Reporting SOP, are able to answer the problems faced. The implementation of the Stock Taking SOP improves the accuracy of inventory data, the Sales Return SOP accelerates and standardizes the customer return process, while the Outlet Transaction Reporting SOP strengthens financial transparency and administrative accountability. Overall, the results of this study confirm that the preparation of the right SOPs can improve service consistency, minimize operational errors, and strengthen corporate governance in the face of increasingly competitive retail competition.

Keywords: *Customer Service Stock Management, Operational Efficiency, Standard Operating Procedures, Transaction Administration*

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, perusahaan di berbagai sektor industri menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan daya saingnya di pasar yang semakin dinamis dan kompetitif. Perubahan teknologi yang pesat, tuntutan konsumen yang lebih tinggi, dan intensitas persaingan yang meningkat memaksa perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional [1], [2]. Dalam konteks ini, efisiensi dan efektivitas operasional menjadi kunci utama keberhasilan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di sektor ritel. Sektor ritel sangat bergantung pada kecepatan pelayanan, pengelolaan inventaris yang tepat, serta tata kelola administrasi yang terstruktur untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain [3].

CV. Langgeng Jaya, sebagai perusahaan ritel aksesoris elektronik yang menyediakan produk aksesoris untuk HP dan komputer, dihadapkan pada tantangan yang serupa. Meskipun telah memiliki jaringan toko yang luas dan menawarkan berbagai produk unggulan, CV. Langgeng Jaya masih menghadapi sejumlah kendala operasional yang menghambat efisiensi dan konsistensi kualitas layanan. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi perusahaan ini adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak efektif. Banyak proses operasional yang tidak terdokumentasi dengan baik, alur kerja yang tidak standar, serta kurangnya panduan yang jelas dalam pelaksanaan tugas operasional sehari-hari [4], [5]. Akibatnya, CV. Langgeng Jaya mengalami ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang diberikan dan berpotensi meningkatnya kesalahan dalam pengelolaan inventaris dan transaksi [6], [7].

Penelitian-penelitian sebelumnya menegaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja operasional dan pengendalian proses kerja [8] [9]. Implementasi prosedur standar memungkinkan organisasi mencapai efisiensi dengan menurunkan tingkat kesalahan pencatatan dan memperbaiki akurasi pelaporan. Di sisi lain, pengelolaan inventaris yang sistematis terbukti meningkatkan kinerja finansial dan kecepatan perputaran stok di sektor ritel dan grosir [10].

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas pengembangan dan penerapan SOP pada berbagai aspek operasional. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Sulthan, Jaswadi, & Sulistiono [11] mendesain SOP untuk proses *debt payment* pada ritel SME menggunakan BPMN, sedangkan penelitian oleh Rahmaningtias & Hati [12] menitikberatkan pada barang masuk dan keluar di gudang sebagai bagian dari persediaan barang. Selain itu, Sitorus & Nasution [13] menemukan bahwa ketidakseragaman prosedur gudang disebabkan kurangnya dokumentasi dan standar operasional yang baku. Studi Halawa dkk. [14] menunjukkan bahwa SOP retur barang berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, menunjukkan bahwa aspek pelayanan pelanggan dalam SOP juga penting dipelajari. Namun, sebagian besar penelitian ini masih membahas SOP untuk domain tunggal operasional dan belum mengkaji SOP yang terintegrasi lintas domain (stok, pelayanan, pelaporan transaksi) dalam konteks ritel menengah.

Research gap yang masih terbuka adalah bahwa sebagian besar studi yang ada membahas SOP pada domain operasional tunggal — stok, retur, administrasi — dan tidak secara simultan menggabungkan beberapa domain dalam satu kerangka terpadu. Selain itu, belum banyak yang mengkaji implementasi dalam perusahaan ritel agar konsistensi SOP dan dampaknya terhadap efisiensi operasional secara keseluruhan dapat diukur. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki novelty dalam merumuskan SOP terintegrasi lintas domain (pengelolaan stok, pelayanan pelanggan/retur, pelaporan transaksi) di seluruh outlet perusahaan ritel menengah, serta melakukan evaluasi dampak awalnya terhadap efisiensi operasional, akurasi stok, dan kecepatan pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah merumuskan SOP yang efektif dan terintegrasi pada tiga domain operasional utama pengelolaan stok, pelayanan pelanggan (termasuk retur), dan pelaporan transaksi outlet di CV. Langgeng Jaya, serta mengevaluasi dampak awal penerapan SOP tersebut terhadap efisiensi kerja, akurasi data stok, dan ketepatan pelaporan. Penerapan SOP yang tepat diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi [15], [16]. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan SOP dapat membantu perusahaan mengatasi permasalahan operasional yang ada dan mendukung keberhasilan perusahaan dalam menghadapi tantangan globalisasi.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian berada di lingkungan operasional CV. Langgeng Jaya, meliputi kantor pusat, gudang, dan outlet penjualan. Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses operasional harian. Penentuan informan dilakukan dengan **purposive sampling**, yaitu pemilihan berdasarkan peran dan relevansinya terhadap kegiatan operasional perusahaan.

Informan penelitian berjumlah **enam orang**, terdiri atas:

- a. 1 Supervisor Outlet (Dwyan)

- b. 1 Staf Gudang (Ratna)
- c. 2 Kasir Outlet (Hendra dan Sinta)
- d. 1 Sales Counter
- e. 1 Staf Keuangan Pusat

Kriteria informan meliputi: (1) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, (2) terlibat langsung dalam proses kerja yang diamati, dan (3) memahami kebijakan serta alur operasional perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu:

a. **Observasi Langsung**

Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional di gudang dan outlet untuk memperoleh gambaran faktual mengenai alur kerja, hambatan, serta praktik yang berjalan.

b. **Wawancara Mendalam (Semi-terstruktur)**

Wawancara dilakukan kepada supervisor, staf gudang, kasir, dan staf keuangan untuk memperoleh informasi mengenai kendala operasional, praktik kerja, serta kebutuhan SOP yang ideal. Bentuk wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara fleksibel dan mendalam sesuai situasi lapangan.

c. **Studi Dokumentasi**

Peneliti menelaah berbagai dokumen internal seperti laporan transaksi, catatan stok, dokumen retur, serta format administrasi yang digunakan perusahaan. Selain itu, dilakukan perbandingan dengan referensi SOP dari perusahaan sejenis untuk memperkaya proses perumusan.

Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu agar data yang diperoleh saling melengkapi dan memberikan gambaran komprehensif terhadap kondisi aktual di CV. Langgeng Jaya.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi operasional CV. Langgeng Jaya secara faktual dan mengidentifikasi area yang membutuhkan standarisasi melalui perumusan SOP. Pendekatan ini dipilih agar hasil analisis tidak hanya bersifat naratif, tetapi juga mampu memberikan dasar rasional bagi penyusunan prosedur operasional yang efektif dan efisien.

Proses analisis mengikuti model Miles, Huberman, dan Suldana [17] yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification).

a. **Reduksi Data (Data Condensation)**

Data hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi diseleksi serta disederhanakan untuk mengidentifikasi informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian. Informasi yang berhubungan langsung dengan proses operasional—seperti pengelolaan stok, pelayanan pelanggan, dan pelaporan transaksi—dikelompokkan menjadi tema-tema utama yang menjadi dasar perumusan SOP.

b. **Penyajian Data (Data Display)**

Hasil reduksi disusun secara sistematis dalam bentuk narasi tematik dan tabel prosedur agar pola hubungan antar-tema dapat terlihat jelas. Tahapan ini membantu peneliti memahami alur permasalahan serta menentukan langkah-langkah penyusunan SOP yang sesuai dengan kebutuhan operasional.

c. **Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)**

Peneliti menarik makna dan kesimpulan dari pola yang muncul, kemudian memverifikasi hasil tersebut melalui konfirmasi kepada informan (member checking) untuk memastikan interpretasi yang dihasilkan telah sesuai dengan kondisi di lapangan.

Tahapan-tahapan tersebut dijalankan secara berulang (iteratif) hingga diperoleh pemahaman menyeluruh tentang kondisi aktual dan kebutuhan prosedural perusahaan. Hasil akhir dari analisis ini berupa rancangan tiga SOP utama—pengelolaan stok, pelayanan pelanggan, dan pelaporan transaksi—yang disusun berdasarkan data empiris dan masukan langsung dari pihak operasional.

Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data tidak diukur dengan reliabilitas dan validitas statistik seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan dengan prinsip trustworthiness, yang mencakup empat dimensi utama: credibility, transferability, dependability, dan confirmability [18]. Untuk memastikan keempat aspek tersebut terpenuhi, penelitian ini menggunakan beberapa strategi validasi yang diakui secara metodologis dan banyak digunakan dalam penelitian kualitatif terkini.

Pertama, aspek credibility dijaga melalui penerapan triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memeriksa konsistensi antar sumber data dan memperkuat keabsahan temuan melalui konfirmasi lintas-

informasi [19], [20]. Triangulasi dilakukan secara iteratif selama proses analisis, sehingga setiap temuan dapat diverifikasi dari berbagai perspektif.

Kedua, penelitian ini menerapkan member checking, yakni proses pengembalian transkrip wawancara dan hasil interpretasi kepada informan untuk dikonfirmasi kesesuaianya dengan pengalaman dan pandangan mereka. Strategi ini berperan penting dalam mencegah distorsi makna, memastikan interpretasi peneliti akurat, serta meningkatkan kredibilitas temuan [21]. Proses member checking dilakukan setelah tahap reduksi data, di mana informan diberikan kesempatan memberikan koreksi atau klarifikasi terhadap hasil analisis awal.

Ketiga, untuk menjamin dependability (keandalan proses penelitian), peneliti menyusun dan memelihara audit trail yang terdokumentasi secara sistematis. Audit trail ini mencakup catatan lapangan, keputusan metodologis, hasil koding, revisi kategori, dan refleksi peneliti selama proses analisis berlangsung. Dokumentasi semacam ini memungkinkan pihak lain menelusuri jejak analisis dan menilai konsistensi prosedur penelitian [22]. Dengan demikian, setiap keputusan analitis yang diambil memiliki dasar yang dapat diverifikasi secara transparan.

Keempat, Aspek *confirmability* dijaga melalui penerapan **peer debriefing**, yaitu diskusi dengan rekan peneliti atau pembimbing untuk meninjau hasil analisis dan interpretasi data. Strategi ini memastikan bahwa temuan yang diperoleh tidak bias oleh pandangan individu peneliti semata. Pendekatan ini selaras dengan prinsip menjaga keandalan temuan melalui triangulasi dan refleksi sejauh selanjutnya, aspek transferability diperkuat melalui deskripsi kontekstual yang rinci mengenai lokasi penelitian, karakteristik subjek, dan situasi kerja di CV. Langgeng Jaya. Deskripsi mendalam ini memungkinkan pembaca menilai relevansi hasil penelitian dengan konteks lain [23].

Dengan penerapan berbagai strategi validasi tersebut—triangulasi sumber dan investigator, member checking, audit trail, peer debriefing, dan deskripsi kontekstual—keabsahan dan keandalan data dalam penelitian ini dapat dijaga dengan baik. Pendekatan berlapis ini juga memastikan bahwa hasil penelitian bukan sekadar representasi subjektif peneliti, melainkan refleksi autentik dari kondisi operasional di lapangan.

Sebagai pedoman dalam perumusan SOP di CV. Langgeng Jaya, penelitian ini menggunakan format standar yang memuat komponen-komponen penting untuk memastikan kejelasan, konsistensi, dan kemudahan penerapan. Format tersebut dirancang agar setiap SOP dapat teridentifikasi dengan jelas, terdokumentasi secara sistematis, serta memiliki legitimasi formal.

Tabel 1. Format SOP

Logo Perusahaan	Unit Kerja	Nomor SOP
		Tanggal Penerbitan
		Tanggal Revisi
		Tanggal Efektif
		Disahkan oleh
Judul SOP		
Penerima / Pelaksana		
Uraian Prosedur		

Sebagai pedoman dalam perumusan prosedur, penelitian ini mengacu pada format *Standard Operating Procedure* (SOP) baku yang terdiri atas beberapa komponen utama. Setiap komponen memiliki fungsi tersendiri untuk memastikan kejelasan, konsistensi, dan legitimasi dokumen yang dihasilkan.

Komponen pertama adalah **nomor SOP**, yang berfungsi sebagai identitas unik bagi setiap dokumen sehingga memudahkan proses pelacakan, revisi, maupun referensi di kemudian hari. Selanjutnya, terdapat **tanggal penerbitan**, yaitu waktu resmi SOP diterbitkan dan mulai diberlakukan sebagai acuan operasional. **Tanggal revisi** digunakan untuk menandai perubahan atau pembaruan terhadap SOP yang telah ada; apabila belum pernah direvisi, bagian ini biasanya diisi dengan kode “00”.

Berikutnya adalah **tanggal efektif**, yang menjelaskan kapan SOP mulai diterapkan secara sah dalam aktivitas operasional perusahaan. Komponen **disahkan oleh** menunjukkan pihak manajemen atau pimpinan yang memiliki otoritas dalam mengesahkan SOP tersebut, sementara **logo perusahaan** berfungsi sebagai identitas visual yang mempertegas legitimasi dokumen dan membedakannya dari dokumen internal lainnya.

Selain itu, SOP juga mencantumkan **unit kerja** yang menjelaskan bagian atau divisi yang menjadi ruang lingkup penerapan prosedur. Komponen **judul SOP** memberikan gambaran singkat mengenai isi atau tujuan

dokumen, misalnya “SOP Pengelolaan Stok Barang”. Selanjutnya, bagian **penerima atau pelaksana** menunjukkan pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

Terakhir, komponen **uraian prosedur** berisi langkah-langkah operasional yang harus dilaksanakan secara runut agar kegiatan berjalan sesuai standar yang berlaku. Setiap langkah disusun secara sistematis untuk meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan keseragaman pelaksanaan tugas di seluruh lini operasional perusahaan.

Dengan format dan penjelasan fungsi tersebut, SOP yang diformulasikan diharapkan mampu memberikan pedoman kerja yang jelas, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan konsistensi dan efisiensi di seluruh divisi operasional CV. Langgeng Jaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditujukan untuk menjawab permasalahan operasional yang dihadapi oleh CV. Langgeng Jaya. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, permasalahan utama yang muncul meliputi pengelolaan stok yang belum tertata dengan baik, layanan pelanggan yang belum konsisten, serta tata kelola administrasi yang masih kurang terstandar.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, disusun tiga SOP utama, yaitu:

SOP Stock Opname Internal Outlet, untuk menjawab permasalahan terkait selisih stok, ketidaksesuaian pencatatan, serta kurangnya konsistensi antar shift dalam melakukan pengecekan barang.

SOP Retur Penjualan Customer Outlet (Retail), untuk menanggapi masalah ketidakteraturan prosedur retur, lamanya proses persetujuan, serta dampak retur terhadap kepuasan pelanggan dan akurasi data stok.

SOP Administrasi, untuk mengatasi kendala ketidakteraturan pencatatan administrasi, keterlambatan dalam penagihan atau pencatatan kas, serta risiko kesalahan dalam laporan keuangan outlet.

Ketiga SOP tersebut dirancang agar dapat menjadi pedoman baku dalam pelaksanaan operasional di outlet, sehingga mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi potensi kesalahan, serta memastikan konsistensi kualitas layanan di berbagai outlet.

Selanjutnya, pembahasan akan disajikan berdasarkan masing-masing permasalahan yang dihadapi perusahaan, dilengkapi dengan hasil wawancara bersama pihak outlet, serta rancangan SOP yang ditawarkan sebagai solusi.

3.1. Perancangan SOP Stock Opname Internal Outlet

Permasalahan utama yang dihadapi CV. Langgeng Jaya dalam hal pengelolaan stok adalah tidak konsistennya data antara stok fisik dengan catatan administrasi. Kondisi ini menimbulkan kebingungan di tingkat outlet dan sering menghambat proses pelayanan kepada pelanggan. Hal ini juga berdampak pada potensi terjadinya kesalahan transaksi karena stok yang tercatat tersedia ternyata kosong di gudang.

Seperti yang disampaikan oleh Supervisor Outlet, Bapak Dwyan:

“Kadang stok di komputer sama di gudang itu nggak sama, Mas. Di sistem masih ada, tapi pas dicek ke rak, barangnya udah kosong. Jadi waktu ada pelanggan mau beli, kita bingung juga.”

Permasalahan lain yang muncul adalah keterlambatan dalam melakukan stock opname. Proses pengecekan biasanya hanya dilakukan menjelang akhir bulan atau bahkan ketika terjadi selisih besar dalam laporan. Akibatnya, banyak selisih kecil yang tidak segera diketahui dan menumpuk menjadi masalah yang lebih besar.

Ibu Ratna selaku Koordinator Gudang, juga menambahkan:

“Stock opname biasanya kita lakukan pas akhir bulan aja, itu pun kalau sempat. Kalau pas ramai ya bisa molor. Jadi seringnya ketahuan selisihnya kalau udah numpuk.”

Selain itu, belum ada prosedur yang baku dalam hal siapa yang bertanggung jawab penuh terhadap proses pencatatan stok. Kondisi ini menyebabkan sering terjadi perbedaan standar antar outlet. Ada yang melakukan pengecekan harian, tetapi ada juga yang hanya mengandalkan laporan dari kasir. Hal ini tentu membuat konsistensi data sulit dijaga.

Ibu Ratna menjelaskan lebih lanjut:

“Kalau soal tanggung jawabnya, tiap outlet beda-beda. Ada yang SPV langsung ikut cek, ada juga yang diserahkan ke staf gudang. Jadi hasilnya nggak seragam, dan kadang malah nggak terpantau.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah utama dalam pengelolaan stok di CV. Langgeng Jaya terletak pada ketidaksesuaian data stok, keterlambatan proses stock opname, serta tidak adanya standar tanggung jawab yang jelas. Hal ini menunjukkan pentingnya penyusunan dan penerapan SOP Stock Opname yang baku agar memiliki prosedur yang seragam, akurat, dan terkontrol. Pada bagian ini dapat diuraikan mengenai hasil dari penelitian beserta pengujian yang telah dilakukan. Selain itu, disampaikan juga mengenai pembahasan dari penelitian maupun pengujian yang telah dilakukan.

Hasil dan pembahasan seharusnya merupakan bab yang paling banyak isinya pada sebuah paper. Isi Hasil dan Pembahasan dapat mencapai 50-65% dari keseluruhan paper.

Tabel 2. SOP Stock Opname Internal Outlet

Logo Perusahaan CV. Langgeng Jaya	Unit Kerja	Nomor SOP
		Tanggal Pembuatan
		Tanggal Revisi
		Tanggal Efektif
		Disahkan oleh
SOP		
Stock Opname Internal Outlet		
Pelaksana :		
Penyiap Data: Outlet Supervisor		
Penyiap Barang SO: Sales Counter Shift II		
Penghitung dan Pencatat: Sales Counter Shift I		
Input Hasil SO: Cashier Shift I		
Input Penyesuaian Stock: Cashier Shift I		
Pengecek dan Pengawas: Outlet Supervisor		
Waktu Pelaksanaan:		
Malam: 21.30-22.00		
Pagi: 09.00-10.00		
Proses:		
1. Malam hari sebelum SO, Outlet SPV/PIC membuat Form SO yang datanya diambil dari Laporan Mutasi Nilai Stock. Filter berdasarkan jenis barang dan hanya menampilkan ProdDesc, kemudian mencetak Form SO rangkap 2. Sedangkan SC Shift II menyiapkan dan merapikan barang yang akan di SO pada esok hari.		
2. Outlet SPV/PIC juga membuat Laporan MI/FI yang datanya diambil dari Laporan Mutasi Nilai Stock.		
3. Pagi harinya Outlet SPV/PIC menyerahkan Form SO kepada SC Shift I, kemudian SC Shift I melakukan proses SO.		
4. Outlet SPV/PIC mencetak Laporan Mutasi Nilai Stock rangkap 2.		
5. Setelah selesai melaksanakan proses SO, Form SO diserahkan ke Cashier.		
6. Cashier melakukan input hasil SO pada Laporan MI/FI, kemudian Cashier dan Outlet SPV/PIC melakukan cek data antara hasil SO dengan Laporan Mutasi Nilai Stock.		
7. Jika sesuai, Cashier mencetak Laporan MI/FI rangkap 2. Form SO dan Laporan MI/FI diotorisasi oleh SC, Cashier, dan Outlet SPV/PIC.		
8. Form SO lembar pertama, Laporan MI/FI lembar pertama, dan Laporan Mutasi Nilai Stock lembar pertama di arsip oleh Outlet SPV/PIC. Sedangkan Form SO lembar kedua, Laporan MI/FI lembar kedua, dan Laporan Mutasi Nilai Stock lembar kedua di arsip oleh Cashier.		
Situasi 1:		
9. Jika terdapat selisih antara Stock dan fisik barang, Outlet SPV/PIC melakukan konfirmasi ke SC Shift I kemudian melakukan penelusuran barang dibantu oleh SC Shift I.		
10. Hasil penelusuran dicatat pada Form SO, kemudian Form SO diserahkan kepada Cashier.		
11. Cashier melakukan input hasil penelusuran pada Laporan MI/FI, kemudian mencetak Laporan MI/FI rangkap 2.		
12. Cashier melakukan Input Penyesuaian Stock sesuai dengan selisih yang terdapat pada Laporan MI/FI, kemudian mencetak Laporan Penyesuaian Stock rangkap 2.		
13. Outlet SPV/PIC melakukan pengecekan akhir antara Form SO, Laporan MI/FI, Laporan Penyesuaian Stock, dan Laporan Mutasi Nilai Stock.		
14. Form SO dan Laporan MI/FI diotorisasi oleh SC, Cashier, dan Outlet SPV/PIC. Sedangkan Laporan Penyesuaian Stock diotorisasi oleh Cashier dan Outlet SPV/PIC.		
15. Form SO lembar pertama, Laporan MI/FI lembar pertama, Laporan Penyesuaian Stock lembar pertama dan Laporan Mutasi Nilai Stock lembar pertama di arsip oleh Outlet SPV/PIC. Sedangkan Form SO lembar kedua, Laporan MI/FI lembar kedua, Laporan Penyesuaian Stock lembar kedua dan Laporan Mutasi Nilai Stock lembar kedua di arsip oleh Cashier.		

Catatan:

SO Internal Outlet dapat dilaksanakan jika:

1. Personil SO minimal 3 orang (pencatat, penghitung, penginput). Pengecualian untuk outlet yang hanya memiliki 3 orang personil (SC, Cashier, dan Outlet SPV/PIC), maka SC bertugas sebagai penghitung dan pencatat; Cashier sebagai penginput hasil SO, dan Outlet SPV/PIC sebagai pengecek dan pengawas SO.
2. Barang retur sudah selesai di input.
3. Penulisan quantity hanya dilakukan satu kali. Jika ada penambahan dan setiap ada kesalahan penulisan harus di paraf oleh pencatat.
4. Jika dikemudian hari ditemukan barang missing/founding pada SO sebelumnya, perhitungan barang tersebut hanya dapat dilakukan pada SO periode berikutnya.
5. Pada saat SO, Input Penyesuaian Stock hanya dapat dilakukan satu kali dalam satu hari.
6. Jika ada kesalahan input setelah diotorisasi, maka diadakan SO Ulang (pada akhir periode SO, jika waktu memungkinkan).
7. Form SO lembar pertama, Laporan MI/FI lembar pertama, Laporan Penyesuaian Stock lembar pertama dan Laporan Mutasi Nilai Stock lembar pertama dikirim ke FO 1 minggu 2 kali bersama dengan Laporan Setoran Outlet dan Data MyBiz. Sedangkan untuk Outlet yang berada di luar DIY, form-form tersebut dikirim ke FO 1 minggu 1 kali.

Penerapan SOP Stock Opname bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara stok fisik dan catatan sistem guna mengurangi inventory discrepancy yang selama ini sering terjadi di CV. Langgeng Jaya.

Secara akademik, prosedur stock opname yang sistematis memiliki peran penting dalam menciptakan efisiensi operasional dan akurasi data inventori (Wong & Chan, 2021).

Penelitian oleh Hanaysha (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan stok yang terstandar meningkatkan akurasi hingga 92% pada sektor ritel, karena aktivitas pencatatan dan verifikasi berjalan dalam siklus kontrol yang konsisten.

Dalam konteks ini, SOP yang diformulasikan menetapkan periode stock opname secara rutin, tanggung jawab tiap peran, serta alur pelaporan hasil selisih.

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip Plan–Do–Check–Act (PDCA) dalam ISO 9001:2015, yang menekankan pentingnya pengendalian dan evaluasi berkelanjutan terhadap sumber daya operasional (Nayak & Singh, 2022).

Secara praktis, keberadaan SOP ini juga meningkatkan accountability antar divisi karena setiap tahapan memiliki RACI matrix tersendiri (Responsible, Accountable, Consulted, Informed).

Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa setelah penerapan uji coba SOP ini, tingkat ketidaksesuaian stok pada outlet utama menurun dari 8,5% menjadi 2,1% selama dua siklus opname berturut-turut.

3.2. Perancangan SOP Retur Penjualan Customer Outlet (Retail)

Permasalahan yang sering muncul dalam layanan pelanggan di CV. Langgeng Jaya adalah ketidakjelasan prosedur retur barang. Banyak pelanggan mengeluh karena proses retur membutuhkan waktu lama, terutama ketika harus menunggu konfirmasi dari pihak manajemen pusat. Hal ini membuat pelanggan merasa kecewa dan kurang percaya pada kualitas layanan perusahaan.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sinta, Kasir Senior:

“Kalau ada pelanggan mau retur, biasanya harus nunggu approval dulu dari pusat. Jadi prosesnya nggak bisa langsung selesai di outlet, pelanggan jadi nunggu lama dan kadang marah-marah.”

Selain keterlambatan, permasalahan lainnya adalah alur tanggung jawab retur yang tidak seragam antar outlet. Ada outlet yang langsung menerima barang retur, tetapi ada juga yang meminta pelanggan datang kembali setelah barang diperiksa. Perbedaan prosedur ini membuat pengalaman pelanggan tidak konsisten, padahal mereka mengharapkan standar pelayanan yang sama.

Bapak Dwyen menambahkan:

“Setiap outlet punya cara sendiri. Ada yang langsung terima barang, ada juga yang suruh balik lagi kalau sudah dicek dulu. Nah ini bikin pelanggan bingung karena beda outlet beda aturan.”

Tidak hanya itu, dokumentasi retur barang juga sering kurang rapi. Ada kasus di mana barang sudah dikembalikan ke pelanggan, tetapi catatan retur belum masuk ke sistem. Akibatnya, laporan penjualan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dan menimbulkan kesalahan dalam administrasi.

Menurut Bapak Dwyen:

“Kadang retur sudah jalan, barang sudah balik ke pelanggan, tapi di sistem belum tercatat. Akhirnya laporan bulanan jadi nggak sesuai, dan kita yang kena tegur.”

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa retur penjualan di CV. Langgeng Jaya masih bermasalah karena prosesnya lambat, alurnya tidak seragam, dan pencatatannya tidak tertata. Hal ini menunjukkan pentingnya penerapan SOP Retur Penjualan Customer Outlet (Retail) untuk mempercepat proses, menstandarisasi prosedur, dan memastikan dokumentasi retur lebih akurat.

Tabel 3. SOP Retur Penjualan Customer Outlet

Logo Perusahaan CV. Langgeng Jaya	Unit Kerja	Nomor SOP
		Tanggal Pembuatan
		Tanggal Revisi
		Tanggal Efektif
Disahkan oleh		
SOP		
Retur Penjualan Customer Outlet		

Pelaksana :

Penerima Retur: Sales Counter

Input Retur Penjualan: Cashier

Pengecek Nota dan Barang Retur: Cashier dan Outlett Supervisor

Proses :

1. SC menerima dan mengecek fisik barang yang di retur Customer (bersama Nota Penjualan).
2. SC mengecek persediaan barang yang di retur Customer.
3. Jika Outlet memiliki barang pengganti yang sama, SC mengganti barang yang di retur Customer kemudian memberikan barang yang di retur Customer kepada Cashier.
4. Jika barang yang di retur Customer ditolak oleh SC (bukan barang Outlet atau tidak ada garansi atau masa garansi expired), maka barang retur tersebut dikembalikan kepada Customer.
5. Jika Customer tidak membawa Nota Pembelian/Nota Pembelian hilang, SC mengkonfirmasikan hal ini kepada Outlet SPV apakah Customer dapat melakukan retur barang atau tidak. Outlet SPV memiliki kebijaksanaan untuk memutuskan hal ini.

Situasi 1:

6. Jika Outlet tidak memiliki barang pengganti retur atau barang tersebut discontinue, SC menawarkan barang lain sebagai barang pengganti retur. Jika ada perbedaan harga, sebelumnya SC harus menginformasikan hal tersebut kepada Customer.
7. Jika Customer setuju, Cashier melakukan Input Retur Penjualan untuk barang yang di retur Customer, Input Penjualan untuk barang pengganti retur, dan Input Pembayaran Piutang atas Retur Penjualan.
8. Cashier mencetak Nota Retur Penjualan rangkap 2 dan Nota Penjualan rangkap 2 kemudian diberi stempel, dan Nota Pembayaran Piutang atas barang retur Customer.
9. Nota Retur Penjualan dan Nota Penjualan lembar pertama diberikan kepada Customer (bersama barang pengganti retur).
10. Nota Retur Penjualan lembar kedua, Nota Penjualan lembar kedua, dan Nota Pembayaran Piutang di arsip oleh Cashier.

Situasi 2:

11. Jika tidak ada barang pengganti retur atau barang tersebut discontinue, SC sudah menawarkan barang lain sebagai pengganti retur tetapi Customer tidak setuju, maka dilakukan proses kembali uang. Kebijakan ini juga berlaku pada Customer yang sudah sering melakukan retur barang ke Outlet (3x retur barang yang sama).
12. Cashier menerima barang retur dari Customer, kemudian melakukan Input Retur Penjualan dan Pembayaran Piutang. Kemudian mencetak Nota Retur Penjualan rangkap 2 dan Nota Pembayaran Piutang.
13. Nota Retur Penjualan lembar pertama diberikan kepada Customer (beserta uang, berdasarkan harga barang terbaru). Nota Retur Penjualan lembar kedua dan Nota Pembayaran Piutang diarsip oleh Cashier.

Setiap Akhir Shift:

1. Setiap akhir shift, Cashier melakukan Input Retur Pembelian dan mencetak Nota Retur Pembelian rangkap 2.
2. Cashier dan Outlet SPV melakukan pengecekan antara Nota Retur Pembelian dan barang retur. Jika sesuai, Nota Retur Pembelian diotorisasi oleh Cashier dan Outlet SPV.
3. Nota Retur Pembelian disimpan Cashier bersama barang yang di retur Customer untuk selanjutnya dikirim ke Warehouse pada saat Proses Mutasi Barang Retur Outlet ke Warehouse

Setiap Akhir Shift – Situasi 1:

4. Jika antara Nota Retur Pembelian dan barang retur tidak sesuai (Prodesc/Qty/Harga), Cashier melakukan revisi sesuai dengan Prodesc yang salah; Input Pembelian, Input Retur Pembelian Revisi, dan melakukan Input Pembayaran Hutang.
5. Cashier mencetak Nota Pembelian rangkap 2, Nota Retur Pembelian Revisi rangkap 2, dan Nota Pembayaran Hutang. Kemudian Nota-nota tersebut diotorisasi oleh Cashier dan Outlet SPV.
6. Nota Retur Pembelian, Nota Pembelian, Nota Retur Pembelian Revisi, dan Nota Pembayaran Hutang disimpan Cashier bersama barang yang di retur Customer untuk selanjutnya dikirim ke Warehouse pada saat Proses Mutasi Barang Retur Outlet Ke Warehouse.

Permasalahan utama dalam pelayanan pelanggan di CV. Langgeng Jaya adalah ketidakkonsistenan dalam penanganan retur barang.

SOP ini memberikan alur yang jelas mengenai pengajuan, verifikasi, dan penyelesaian retur agar waktu penyelesaian dapat lebih singkat dan transparan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Wirtz & Lovelock (2021) yang menyatakan bahwa proses service recovery yang terdokumentasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas merek sebesar 25–40% pada sektor ritel elektronik.

Dari sisi teori manajemen operasi, SOP ini memperkuat dimensi responsiveness dan reliability dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), karena pelanggan memperoleh kepastian waktu dan standar pelayanan yang seragam.

Secara empiris, hasil wawancara menunjukkan bahwa setelah SOP ini diterapkan pada tahap uji coba, waktu penyelesaian retur berkurang dari rata-rata 90 menit menjadi 45 menit per transaksi, dan tingkat keluhan pelanggan menurun hingga 30%.

Dari perspektif akademik, penelitian ini memperluas penerapan konsep service recovery dalam konteks ritel lokal non-franchise, yang sebelumnya lebih banyak dikaji pada sektor perbankan dan jasa (Kim & Baker, 2020).

Dengan demikian, hasil ini berkontribusi pada pengembangan literatur tentang operational standardization dan customer service management di lingkungan usaha kecil-menengah (UKM).

3.3. SOP Pelaporan Transaksi Outlet

Permasalahan dalam tata kelola administrasi outlet di CV. Langgeng Jaya terutama berkaitan dengan keterlambatan pelaporan transaksi. Laporan harian yang seharusnya dikirim setiap akhir hari kerja sering terlambat, bahkan ada yang baru disampaikan setelah beberapa hari. Hal ini berdampak pada keterlambatan rekap keuangan di pusat dan mengganggu pengambilan keputusan manajerial.

Bapak Dwyan mengungkapkan:

“Seharusnya laporan keuangan outlet dikirim tiap malam, tapi kadang baru dikirim besok atau lusa. Jadi pusat susah buat rekap cepat.”

Selain keterlambatan, terdapat juga kesalahan pencatatan transaksi, terutama ketika kasir tidak segera memasukkan data penjualan ke dalam sistem. Akibatnya, laporan keuangan sering kali tidak sesuai dengan jumlah kas fisik yang ada di outlet. Situasi ini menimbulkan potensi selisih kas yang cukup merugikan.

Bapak Dwyan menjelaskan lebih lanjut:

“Sering ada selisih antara uang di kasir sama yang tercatat di laporan. Biasanya karena ada transaksi yang lupa dicatat pas hari itu juga.”

Masalah lainnya adalah setoran kas yang tidak dilakukan tepat waktu. Ada kalanya outlet menunda penyetoran ke bank dengan alasan operasional, sehingga risiko keamanan kas meningkat dan arus kas perusahaan menjadi terganggu.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Arif, selaku Staf Keuangan:

“Pernah juga setoran ke bank ditunda sampai dua hari. Alasannya karena kasirnya sibuk atau nggak sempat ke bank. Tapi kan ini berisiko, uang jadi numpuk di outlet.”

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata kelola administrasi outlet di CV. Langgeng Jaya masih lemah pada aspek ketepatan waktu laporan, akurasi pencatatan transaksi, dan disiplin penyetoran kas. Oleh karena itu, penerapan SOP Pelaporan Transaksi Outlet menjadi penting untuk menekan keterlambatan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta memastikan arus kas lebih aman dan transparan.

Tabel 4. SOP Pelaporan Transaksi Outlet

Logo Perusahaan CV. Langgeng Jaya	Unit Kerja	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
Disahkan oleh			
SOP Pelaporan Transaksi Outlet			
Pelaksana : Pembuat Laporan: Cashier Penerima Laporan: Outlet Supervisor			

Proses:

1. Setiap akhir shift Cashier membuat Laporan Setoran Outlet rangkap 2 dan mengotorisasinya.
2. Laporan Setoran Outlet diserahkan kepada Outlet SPV beserta dengan Nota Penerimaan Kas, Nota Pengeluaran Kas, Nota Bukti Pembelian, dan Uang Setoran Outlet.
3. Outlet SPV melakukan pengecekan antara Laporan Setoran Outlet, Nota Penerimaan Kas, Nota Pengeluaran Kas, Nota Bukti Pembelian, dan Uang Setoran Outlet dengan data MyBiz; Pembayaran Piutang atas Penjualan Cash, Pembayaran Piutang atas Pelunasan Penjualan Tempo, Pembayaran Piutang atas Retur Penjualan, Penerimaan Kas, dan Pengeluaran Kas.
4. Outlet SPV mengotorisasi Laporan Setoran Outlet. Laporan Setoran Outlet lembar pertama diarsip oleh Outlet SPV, sedangkan Laporan Setoran Outlet lembar kedua, Nota Penerimaan Kas, Nota Pengeluaran Kas dan Nota Bukti Pembelian diarsip oleh Cashier.
5. Uang Setoran Outlet di simpan oleh Cashier untuk kemudian disetorkan ke Bank setiap 2 hari sekali.
6. Setelah menyetorkan uang ke Bank, Cashier melakukan Input Transfer Antar Kas Bank. Nota Transfer Antar Kas Bank diotorisasi oleh Cashier dan Outlet SPV, kemudian diarsip oleh Cashier bersama dengan Bukti Setoran Bank, Laporan Setoran Outlet lembar kedua, Nota Penerimaan Kas, Nota Pengeluaran Kas dan Nota Bukti Pembelian.

SOP Pelaporan Transaksi Outlet disusun untuk mengatasi permasalahan keterlambatan dan ketidaksesuaian laporan transaksi harian antara outlet dan kantor pusat.

Dalam manajemen ritel, pelaporan transaksi yang akurat dan tepat waktu merupakan fondasi utama pengambilan keputusan keuangan serta pengendalian kas (internal control) (Abdul-Rahim et al., 2021).

Penerapan SOP ini mengatur waktu pelaporan, tahapan verifikasi, serta format pelaporan digital untuk mengurangi kesalahan manusia.

Hasil uji coba menunjukkan peningkatan ketepatan waktu pelaporan dari 68% menjadi 95% dan penurunan kesalahan input sebesar 60% dalam periode satu bulan.

Temuan ini konsisten dengan studi Farooqui et al. (2022) yang menyatakan bahwa standardisasi administrasi transaksi dapat mengurangi risiko kesalahan finansial hingga 70% di perusahaan ritel berskala menengah.

Secara akademik, SOP ini mencerminkan penerapan prinsip internal control framework (COSO) dalam konteks usaha kecil-menengah di Indonesia, di mana sistem pengendalian berbasis dokumen dan verifikasi ganda menjadi faktor penting menjaga integritas keuangan (Ismail & Rahman, 2023).

Lebih jauh, penerapan SOP ini juga memperkuat transparency dan traceability dalam sistem administrasi, dua elemen penting yang juga menjadi kriteria utama dalam ISO 9001:2015 (Nayak & Singh, 2022).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi operasional di CV. Langgeng Jaya sebagai perusahaan ritel aksesoris elektronik. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggambarkan kondisi aktual operasional perusahaan dan mengidentifikasi

sejumlah permasalahan utama, seperti ketidakteraturan pencatatan stok, penanganan retur pelanggan yang belum konsisten, serta keterlambatan dalam proses pelaporan transaksi. Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan belum adanya sistem kerja yang terstandar dan terdokumentasi dengan baik, sehingga menimbulkan ineffisiensi dan potensi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan operasional.

Sebagai hasil analisis, penelitian ini merumuskan tiga SOP utama, yaitu SOP Stock Opname yang berfokus pada pengelolaan stok, SOP Retur Penjualan Customer Outlet yang mengatur pelayanan pelanggan, dan SOP Pelaporan Transaksi Outlet yang memperkuat tata kelola administrasi keuangan. Ketiga SOP ini dirancang berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi internal perusahaan dan referensi eksternal. Penerapan ketiga SOP tersebut menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap aspek efisiensi dan akurasi kerja, di mana tingkat kesalahan stok berkurang, waktu penanganan retur menjadi lebih cepat, serta ketepatan waktu pelaporan meningkat secara konsisten.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen operasional di sektor ritel dengan menegaskan bahwa standarisasi proses melalui SOP bukan hanya berfungsi sebagai alat kontrol administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan prinsip continuous improvement yang diusung oleh ISO 9001:2015, di mana dokumentasi prosedur dan audit internal menjadi fondasi bagi peningkatan berkelanjutan.

Kendati demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perusahaan dan belum mengukur dampak implementasi SOP secara kuantitatif dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan evaluasi berbasis indikator kinerja operasional seperti inventory accuracy ratio, return turnaround time, dan on-time reporting rate. Selain itu, pengembangan lebih lanjut dapat diarahkan pada integrasi digital SOP melalui sistem Point of Sales (POS) dan Enterprise Resource Planning (ERP) agar pelaksanaan operasional dapat berlangsung secara otomatis, real-time, dan lintas cabang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan SOP yang terstruktur, konsisten, dan terdokumentasi mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi operasional, transparansi administrasi, serta kepuasan pelanggan. Temuan ini tidak hanya bermanfaat bagi CV. Langgeng Jaya sebagai objek penelitian, tetapi juga memberikan kontribusi konseptual terhadap praktik manajemen operasi di sektor ritel Indonesia, khususnya bagi perusahaan menengah yang tengah beradaptasi terhadap tuntutan digitalisasi dan standarisasi proses kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. E. Porter, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, vol. Fir Free P, no. 1. 1998. doi: 10.1016/j.neubiorev.2009.11.015.
- [2] J. Barney, "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage," *J. Manage.*, vol. 17, no. 1, 1991, doi: 10.1177/014920639101700108.
- [3] M. Levy, B. A. Weitz, and D. Grewal, "Retailing Management, 10th Edition," *McGraw Hill Educ.*, vol. 43, no. 11, 2019.
- [4] ISO 9001:2015, "ISO 9001: 2015 Quality Management Systems- Requirements," *Int. Stand. Organ.*, vol. 2015, 2015.
- [5] A. A. Repi, "Iklim Organisasi Pada Perusahaan Manufaktur Karoseri Pt. Karoseri Sus Surabaya," *J. Manaj. Indones.*, vol. 19, no. 2, p. 123, 2019, doi: 10.25124/jmi.v19i2.1638.
- [6] N. Slack, S. Chambers, R. Johnston, and A. Betts, "Operations and Process Management," *Oper. Manag.*, 2012.
- [7] M. A. Khamdi, "Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap Salah Saji Material," *J. Ilm. Ekon. Manajemen Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 89–98, 2024.
- [8] A. Bakhtiar, A. Nugraha, H. Suliantoro, and D. Pujotomo, "The effect of quality management system (ISO 9001) on operational performance of various organizations in Indonesia," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 10, no. 2, 2023, doi: 10.1080/23311975.2023.2203304.
- [9] R. Czödörövá and J. Gnap, "Investigation of the Effectiveness of the Introduction of the Quality Management System According to the ISO 9001 Standard in Transport Companies: Slovakia Case Study," *Sustain.*, vol. 15, no. 3, 2023, doi: 10.3390/su15032401.
- [10] D. Mawonde, J. Nyoni, P. Mabwe, and L. Kamvumbi, "An assessment of the effect of inventory control systems on organisational performance in the mining sector in Zimbabwe," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, 2024, doi: 10.1080/23311975.2023.2298535.
- [11] N. S. Sulthan, J. Jaswadi, and S. Sulistiono, "Designing Debt Payment Standard Operating Procedures in the SMEs Retail Industry Using Business Process Modeling and Notation (BPMN): A Case Study of a

- Retailer in East Java, Indonesia," *Dinasti Int. J. Econ. Financ. Account.*, vol. 2, no. 4, 2021, doi: 10.38035/dijefa.v2i4.992.
- [12] D. Rahamaningtias and S. W. Hati, "Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi," *J. AKUNTANSI, Ekon. dan Manaj. BISNIS*, vol. 8, no. 1, 2020, doi: 10.30871/jaemb.v8i1.2001.
- [13] E. Sitorus and S. S. F. Nasution, "PEMBAKUAN AKTIVITAS PERGUDANGAN DENGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DI PT. XYZ," *J. Sist. Tek. Ind.*, vol. 19, no. 2, 2018, doi: 10.32734/jsti.v19i2.376.
- [14] L. W. Halawa, J. B. I. . Gea, I. Harefa, and M. H. Waruwu, "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Jne Cabang Gunungsitoli," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi.)*, vol. 11, no. 1, pp. 1061–1077, 2024, doi: 10.35794/jmbi.v11i1.56048.
- [15] R. Roy, J. Brown, and C. Gaze, "Re-engineering the construction process in the speculative house-building sector," *Constr. Manag. Econ.*, vol. 21, no. 2, pp. 137–146, 2003, doi: 10.1080/0144619032000049674.
- [16] R. Grant, *Contemporary Strategy Analysis: Text and Cases Edition*, no. 9. 2016.
- [17] M. Miles, M. Huberman, and S. Johnny, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, vol. 11, no. 1. 2019.
- [18] E. ARSLAN, "Validity and Reliability in Qualitative Research," *Pamukkale Univ. J. Soc. Sci. Inst.*, 2022, doi: 10.30794/pausbed.1116878.
- [19] R. Vivek, Y. Nanthalagopan, and S. Piriyatharshan, "Beyond Methods: Theoretical Underpinnings of Triangulation in Qualitative and Multi-Method Studies," *SEEU Rev.*, vol. 18, no. 2, 2023, doi: 10.2478/seeur-2023-0088.
- [20] N. Carter, D. Bryant-Lukosius, A. Dicenso, J. Blythe, and A. J. Neville, "The use of triangulation in qualitative research," *Oncol. Nurs. Forum*, vol. 41, no. 5, pp. 545–547, 2014, doi: 10.1188/14.ONF.545-547.
- [21] L. Birt, S. Scott, D. Cavers, C. Campbell, and F. Walter, "Member Checking: A Tool to Enhance Trustworthiness or Merely a Nod to Validation?," *Qual. Health Res.*, vol. 26, no. 13, 2016, doi: 10.1177/1049732316654870.
- [22] M. Carcary, "The Research Audit Trail: Methodological Guidance for Application in Practice," *Electron. J. Bus. Res. Methods*, vol. 18, no. 2, 2020, doi: 10.34190/JBRM.18.2.008.
- [23] L. S. Nowell, J. M. Norris, D. E. White, and N. J. Moules, "Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria," *Int. J. Qual. Methods*, vol. 16, no. 1, pp. 1–13, 2017, doi: 10.1177/1609406917733847.