

**PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TENTANG PEMBERIAN LAYANAN PIUTANG JANGKA PENDEK
INSTANSI PADA BIRO PERJALANAN
WISATA DI KOTA MALANG**

Hendy Hermawan dan Norma Yuniarti
(Program Studi Akuntansi, STIE INDOCAKTI, Malang)

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menghasilkan visi bagian akuntansi Biro Perjalanan Wisata, (2) menghasilkan misi bagian akuntansi Biro Perjalanan Wisata, (3) menghasilkan tujuan bagian akuntansi Biro Perjalanan Wisata, (4) menghasilkan kebijakan mutu Biro Perjalanan Wisata, (5) menghasilkan gambar struktur organisasi Biro Perjalanan Wisata, (6) menghasilkan jabaran tugas berdasarkan struktur organisasi Biro Perjalanan Wisata, (7) menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibutuhkan untuk bagian keuangan dan akuntansi Biro Perjalanan Wisata.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model kolaboratif menurut Purwiyanto yang terdiri dari : (1) Identifikasi masalah, (2) Indetifikasi tujuan, (3) Pengembangan desain produk, (4) Uji coba, (5) Revisi produk, dan (6) Komunikasi produk. Peneliti memodifikasi agar standart operasional prosedur yang akan dikembangkan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan calon pengguna produk / user yakni menjadi sebagai berikut : (1) Identifikasi masalah, (2) Indetifikasi tujuan, (3) Pengembangan desain produk, (4) Uji coba, (5) Revisi produk, dan (6) Komunikasi produk. Uji coba lapangan hanya dibatasi hanya sampai uji coba skala kecil karena objek penelitian ini sangat spesifik yaitu pada usaha jasa di Biro Perjalanan Wisata.

Sedangkan hasil dari penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur tentang Pemberian Layanan Piutang Jangka Pendek pada Instansi pada Biro Perjalanan Wisata yang telah diajukan peneliti kepada pemilik usaha yang dinyatakan sangat bermanfaat untuk mengembangkan usaha Biro Perjalanan Wisata kedepannya.

Kata Kunci – Pengembangan, Standar Operasional Prosedur (SOP), Model Kolaboratif

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang bisa dibilang sebagai negara

berkembang. Sejalan dengan perkembangan Indonesia saat ini, banyak berdiri bentuk- bentuk usaha baik yang berskala kecil, menengah sampai berskala besar. Usaha yang

dilirik saat ini adalah usaha dalam bentuk jasa pelayanan, yang memiliki standar mutu pelayanan yang standart dan mampu memberikan pelayanan maksimal. Hal ini mempengaruhi pula cara melakukan pengolahan usaha yang struktural menjadi sedikit memberikan perubahan dan pengembangan, dari segi cara dan pelaksanaan usaha. Serta berbagai macam bentuk pengolahan usaha, dengan tujuan mendapat perhatian lebih dan menjadi daya tarik konsumen. Seperti yang sekarang sedang poplarnya adalah bersaing dengan sistem online.

Hal ini, membuat perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia saling bersaing untuk merebut perhatian konsumen. Salah satu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk bersaing dengan sistem online dalam meningkatkan layanan kepada konsumen adalah dengan memberikan layanan piutang. Layanan piutang yang dimaksud oleh Biro Perjalanan Wisata adalah pemberian proses pendanaan atau piutang dalam hal pembayaran transaksi pada pembelian atau pemesanan tempat, tiket, wisata dan lain sebagainya. Selain itu, layanan pemberian utang ini dilakukan dengan jangka pendek atau singkat, hal ini diharapkan mampu memberikan efek mutu yang lebih dalam pemberian kemudahan system pemesanan perihal yang dibutuhkan oleh instansi.

Kendala yang dialami oleh salah satu Biro Perjalanan Wisata di malang yaitu belum memiliki standar opsional prosedur (SOP) tentang pelayanan

piutang di dalam perusahaannya sehingga berdampak pada kelancaran dalam memberikan pelayanannya yang berakibatkan piutang menjadi tak tertagihkan serta melebihi limit yang disepakati karena tidak ada aturan maupun prosedur yang jelas pada perusahaan Biro Perjalanan Wisata itu. Hal ini mengakibatkan setiap karyawan bekerja sesuai kehendak masing-masing tanpa mempertimbangkan dampak yang akan terjadi.

Latar belakang penulisan laporan ini adalah pembahasan mengenai proses pelaksanaan yang terjadi dalam hal pelayanan pemberian piutang jangka pendek kepada instansi yang dapat dikembangkan dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) terkait pelayanan kepada pelanggan serta penyesuaian tugas dan tanggung jawab terhadap masing-masing bagian yang selaras dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) Management Pelayanan pada Biro Perjalanan Wisata itu. Sehingga penulis mengambil judul penelitian

“PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TENTANG PEMBERIAN LAYANAN PIUTANG JANGKA PENDEK INSTANSI PADA BIRO PERJALANAN WISATA DI KOTA MALANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :
Bagaimana cara mengembangkan

Standard Operating Procedure (SOP) pemberian layanan piutang jangka pendek instansi pada Biro Perjalanan Wisata di Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian dan Pengembangan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan Skripsi ini adalah : untuk mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) pemberian layanan piutang jangka pendek instansi serta penerapannya pada Biro Perjalanan Wisata di Kota Malang.

D. Spesifikasi Produk Yang Diharapkan

Spesifikasi produk yang diharapkan dari laporan Skripsi ini adalah :

1. Perusahaan yang memiliki Visi Akutansi Keuangan
2. Perusahaan yang memiliki Misi Akutansi Keuangan
3. Perusahaan yang memiliki Tujuan Akutansi Keuangan
4. Perusahaan yang memiliki Kebijakan Mutu
5. Perusahaan yang memiliki Struktur Organisasi
6. Perusahaan yang memiliki Jabaran Tugas yang sesuai dengan porsi masing – masing
7. Perusahaan yang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP)
8. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bisa menunjang kegiatan operasional perusahaan
9. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bisa memperlancar

jalannya kegiatan operasional perusahaan

E. Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari skripsi ini antara lain :

1. Bagi perusahaan
 - a. Memberikan kesempatan belajar dan memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa / mahasiswi untuk mengetahui secara nyata tentang dunia kerja
 - b. Dapat digunakan sebagai pembandingan untuk perubahan yang lebih baik dalam proses pengembangan standar operasional prosedur pemberian layanan piutang jangka pendek serta sistem yang dijadikan bahan evaluator dan tindakan analisa selanjutnya.
2. Bagi STIE Indocakti Malang
 - a. Sebagai sarana untuk menilai dan mengevaluasi kemampuan mahasiswa / mahasiswi didalam menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.
 - b. Sebagai daftar pustaka untuk memperbanyak pustaka di perpustakaan STIE Indocakti Malang
3. Bagi mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi tugas akhir penyusunan skripsi
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan studi kasus mengenai pengembangan standar operasional prosedur (SOP) tentang pemberian layanan piutang jangka pendek

4. Bagi masyarakat / Pihak lain
 - a. Mengetahui gambaran standar operasional prosedur (SOP) untuk menunjang penyusunan alur piutang di Biro Perjalanan Wisata.
 - b. Penulis mengharapkan studi kasus ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam hal penelitian tersebut.

F. Asumsi dan Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan

Asumsi dari penulis adalah :

- a. Standar operasional prosedur pemberian layanan piutang jangka pendek sangat diperlukan bagi perusahaan untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan
- b. Dengan adanya standar operasional prosedur pemberian layanan piutang jangka pendek yang benar maka akan memudahkan perusahaan dalam mengambil keputusan.

Keterbatasan selama penelitian dan pengembangan adalah :

- a. Peneliti tidak bisa meminta bukti pencatatan keuangan yang ada di Biro Perjalanan Wisata karena alasan *confidential* / rahasia perusahaan
- b. Uji coba produk hanya diijinkan beberapa produk saja sesuai yang diijinkan oleh salah satu pemilik Biro Perjalanan Wisata.

G. Definisi Istilah

1. Pengembangan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar, terencana dan terarah untuk membuat atau memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan dan mendukung serta meningkatkan kualitas sebagai upaya menciptakan mutu yang lebih baik
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.
3. Piutang merupakan tuntutan terhadap pihak lain yang berupa uang, barang-barang atau jasa-jasa yang dijual secara kredit
4. Biro Perjalanan Wisata merupakan sebuah perusahaan yang memiliki tujuan khusus untuk mengatur dan menyelenggarakan sebuah perjalanan wisata dan melakukan persinggahan dari sekelompok orang-orang/seseorang dimana di dalamnya termasuk kelengkapan perjalanannya untuk menuju kesuatu tempat baik itu di dalam negeri maupun keluar negeri

KAJIAN PUSTAKA

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan

dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

- a) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

- d) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- i) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

B. Piutang

Piutang merupakan salah satu unsur dari aktiva lancar dalam neraca perusahaan yang timbul akibat adanya penjualan barang dan jasa atau pemberian kredit terhadap debitur yang pembayaran pada umumnya diberikan dalam tempo 30 hari (tiga puluh hari) sampai dengan 90 hari (sembilan puluh hari). Dalam arti luas, piutang merupakan tuntutan terhadap pihak lain yang berupa uang, barang-barang atau jasa-jasa yang dijual secara kredit. Piutang bagi kegunaan akuntansi lebih

sempit pengertiannya yaitu untuk menunjukkan tuntutan-tuntutan pada pihak luar perusahaan yang diharapkan akan diselesaikan dengan penerimaan jumlah uang tunai.

Pada umumnya piutang timbul akibat dari transaksi penjualan barang dan jasa perusahaan, dimana pembayaran oleh pihak yang bersangkutan baru akan dilakukan setelah tanggal transaksi jual beli. Mengingat piutang merupakan harta perusahaan yang sangat likuid maka harus dilakukan prosedur yang wajar dan cara-cara yang memuaskan dengan para debitur sehingga perlu disusun suatu prosedur yang baik demi kemajuan perusahaan.

Piutang dapat digolongkan dalam dua kategori yaitu piutang usaha dan piutang lain-lain.

Menurut Soemarso piutang usaha adalah atau penyerahan aktiva atau jasa lain kepada pihak dengan siapa ia berpiutang:

“Perusahaan mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan lain dengan adanya hak klaim ini perusahaan dapat menuntut pembayaran dalam bentuk uang”.

Selain itu pengertian piutang yang pada umumnya digolongkan dalam aktiva lancar yang berarti bahwa tagihan-tagihan pada pihak lain yang nantinya akan diminta pembayarannya dalam jangka waktu yang tidak lama (kurang dari satu tahun) yang biasanya digolongkan dalam piutang jangka pendek.

Piutang usaha jangka pendek dapat dibagi atas dua yaitu:

a. Piutang usaha/piutang terhadap langganan

Piutang usaha/piutang terhadap langganan dalam perkiraan piutang usaha dicatat sebagai tagihan yang timbul dari penjualan barang atau jasa yang merupakan usaha perusahaan yang normal/kurang dari 1 tahun, disajikan dalam neraca sebagai aktiva lancar, tetapi apabila telah lebih dari jangka waktu 1 tahun maka akan dilaporkan sebagai aktiva tidak lancar. Jadi tagihan kepada langganan yang biasanya disebut piutang dagang adalah tuntutan keuangan terhadap pihak lain baik perorangan maupun organisasi-organisasi atau debitur-debitur lainnya.

b. Piutang yang akan diterima

Piutang yang akan diterima merupakan kontrak prestasi yang sebenarnya sudah menjadi hak perusahaan, akan tetapi belum/tidak saatnya untuk diterima, piutang ini timbul pada suatu akhir periode dimana sebenarnya tagihan tersebut akan diterima pada periode yang akan datang.

C. Biro Perjalanan Wisata (BPW)

Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 bagian kedua pasal 12 menyebutkan bahwa Biro Perjalanan Wisata (BPW) merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Nyoman S. Pendit (2003) memberikan

pengertian bahwa BPW adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sementara menurut R. S. Damardjati (2006) menjelaskan bahwa BPW adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau ke dalam negeri itu sendiri. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang secara khusus mengatur suatu perjalanan mulai dari persiapan keberangkatan sampai perlengkapan selama perjalanan untuk seseorang maupun kelompok yang berniat mengadakannya dengan tujuan tertentu

METODA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

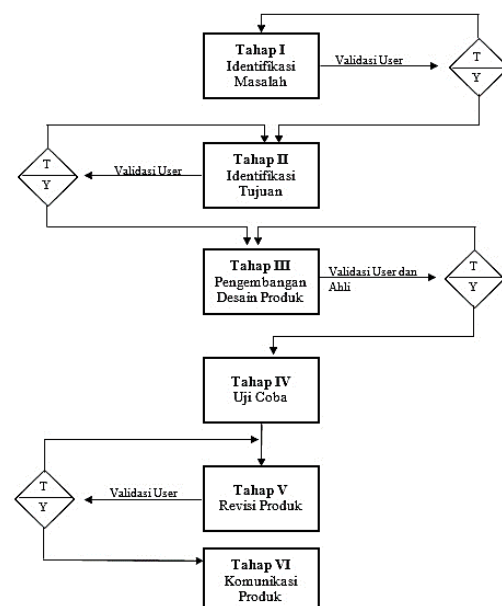
A. Model Penelitian dan Pengembangan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model kolaboratif menurut Purwiyanto (2018). Alasan peneliti menggunakan model ini adalah karena model kolaboratif digambarkan secara detail kerangka kerja (frame work) dalam melakukan penelitian dan pengembangan. Melalui kerangka kerja yang tergambar diharapkan bisa memberikan pemahaman tentang prosedur yang harus diikuti ketika kita akan

melakukan penelitian dan pengembangan. Disamping itu model kolaboratif merupakan model penelitian dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan user / pengguna, karena setiap tahapan harus di validasikan kepada user sesuai kebutuhan user / pengguna.

Produk yang dihasilkanpun merupakan produk khusus (Customize) dimana produk tersebut tidak akan bisa digunakan di tempat lain tanpa melakukan validasi dan uji coba ulang.

Secara detail prosedur yang harus dilalui dalam penelitian dan pengembangan dalam menggunakan Model Kolaboratif adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Kolaboratif
Sumber : Purwiyanto, 2018

B. Prosedur Penelitian dan Pengembangan

Prosedur penelitian dan pengembangan untuk membuat Standar Operasional prosedur (SOP) Pelayanan Piutang Jangka Pendek Instansi yang

berdasar terhadap Visi bagian Akuntansi, Misi bagian Akuntansi, Tujuan bagian Akuntansi, Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi, serta Jabaran Tugas di Biro Perjalanan Wisata sebagaimana tujuan penelitian dan pengembangan ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah
Tahap ini dilakukan untuk menganalisis masalah dan spesifikasi produk
2. Identifikasi tujuan
Tahap ini dilakukan untuk menganalisis solusi.
3. Pengembangan Produk Awal
Produk awal yang dikembangkan adalah *Standard Operating Procedure* (SOP).
4. Uji Coba
Pelaksanaan uji coba terhadap produk awal setelah mendapatkan validasi ahli
5. Revisi Produk
Tahap ini dilakukan untuk merevisi produk SOP yang telah diuji coba, pada tahap ini semua kritik, komentar, dan saran digunakan sebagai bahan untuk merevisi desain produk SOP.
6. Komunikasi Produk
Tahap ini dilakukan untuk mengkomunikasikan produk SOP yang telah selesai dikembangkan kepada pengguna SOP (karyawan/pemilik CV. Malangtravel Guide)

C. Uji Coba Produk

Sebagaimana terpapar pada bagian tujuan, bahwa produk yang akan

dihasilkan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Piutang Jangka Pendek Instansi berisi Visi bagian Akuntansi, Misi bagian Akuntansi, Tujuan bagian Akuntansi, Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi, Jabaran Tugas, dan Standard Operating Procedure(SOP) di Biro Perjalanan Wisata. Berbagai hal yang terkait dengan uji coba produk sebagai berikut.

1. Desain Uji Coba

Desain uji coba terhadap produk yang akan dihasilkan melalui penelitian dan pengembangan ini sebagai berikut.

- a. Validasi ahli terhadap SOP Pelayanan Piutang Jangka Pendek Instansi dilakukan oleh akademisi akuntansi keuangan dan praktisi Biro Perjalanan Wisata.
- b. Uji coba lapangan terhadap SOP Pelayanan Piutang Jangka Pendek Instansi dilakukan oleh pemilik dan karyawan Biro Perjalanan Wisata.

2. Subjek Uji Coba

Subjek uji coba untuk menghasilkan produk melalui penelitian dan pengembangan ini, sebagai berikut :

- a. Ahli Akuntansi Keuangan
- b. Praktisi Biro Perjalanan Wisata
- c. Karyawan Biro Perjalanan Wisata

D. Data Penelitian

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk yang telah dijelaskan di atas adalah data kuantitatif (berupa nilai /

skor pada angket SOP) dan data kualitatif (berupa kata-kata).

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk yang telah dijelaskan di atas adalah :

a. Tempat

Peneliti melakukan survey lokasi di Biro Perjalanan Wisata

b. Orang

Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Biro Perjalanan Wisata

3. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk sebagaimana telah dijelaskan di atas adalah angket tertutup dan terbuka untuk validasi ahli terhadap SOP Pelayanan Piutang Jangka Pendek Instansi di Biro Perjalanan Wisata.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian dan pengembangan ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data validasi ahli terhadap tingkat kegunaan, tingkat kemudahan penggunaan, tingkat kelengkapan, dan tingkat keterbacaan SOP Akuntansi Penggajian di Biro Perjalanan Wisata.

Analisis data dilakukan dengan cara mengukur respon validator terkait kelayakan desain dan struktur isi yang dikembangkan. Pengukuran dilakukan dengan teknik prosentase sebagaimana Sugiono (2008) dalam Purwiyanto

(2018). Berdasarkan skala ordinal dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1: Skala Ordinal

Skala Jawaban			
Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
1	2	3	4

Sumber : Purwiyanto, 2018

Rumus yang digunakan untuk melakukan pengolahan data sebagai berikut :

$$\text{Skor} = \frac{SV1 + SV2 + SVn}{SI \times n} \times 100\%$$

Sumber : Purwiyanto, 2018

Dimana :

SV1 : Skor Validator I

SV2 : Skor Validator II

SVn : Skor Validator ke-n

n : Jumlah Validator

SI : Skor Ideal Masing – masing Validator

Skor Ideal diperoleh dari rumus :

$$SI = \frac{\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah kriteria} \times \text{jumlah struktur isi}}{\text{jumlah kriteria} \times \text{jumlah struktur isi}}$$

Sumber : Purwiyanto, 2018

Selanjutnya hasil perhitungan dideskripsikan dengan tabel kategori interval untuk menunjukkan posisi hasil pada garis respon (Sugiono, 2008 dalam Purwiyanto, 2018) berikut (dalam prosentase) :

Tabel 3.2 Kategori interval

Sumber : Purwiyanto, 2018

0-55	56-70	71-85	86-100
Tidak Efektif	Cukup Efektif	Efektif	Sangat Efektif

HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Tabel Hasil Data Uji Validasi

NO	ASPEK	AKADEMIS		PRAKTISI	
		%	KEFEKTIFAN	%	KEFEKTIFAN
1	Visi	81.2	Efektif	87.5	Sangat Efektif
2	Misi	71.9	Efektif	85.9	Efektif
3	Tujuan	93.8	Sangat Efektif	81.3	Efektif
4	Kebijakan Mutu	100	Sangat Efektif	81.3	Efektif
5	Struktur Organisasi	100	Sangat Efektif	100	Sangat Efektif
6	Paparan Tugas	88	Sangat Efektif	84.4	Efektif
7	Standar Operasional Prosedur (SOP)	83.3	Efektif	91.7	Sangat Efektif

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di validasi terdiri dari :

1. SOP Penjualan Tiket Outstanding
2. SOP Penjualan Voucher Hotel Outstanding
3. SOP Refund Tiket
4. SOP Refund Voucher Hotel
5. SOP Reschedule Tiket
6. SOP Reschedule Voucher Hotel
7. SOP Void Tiket
8. SOP Pencatatan Laporan Transaksi Piutang Harian
9. SOP Pembuatan Invoice Tagihan Instansi
10. SOP Pengiriman Invoice Tagihan Instansi
11. SOP Penagihan Via Telepon
12. SOP Pembuatan dan Pengiriman Surat Peringatan
13. SOP Pencatatan Penerimaan Pembayaran Piutang
14. SOP Pencatatan Laporan Transaksi Piutang Bulanan

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek visi bagian akutansi adalah pada penilaian dari akademis 81,2% yang berarti efektif dan penilaian dari praktisi 87,5% yang berarti sangat efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang
2. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek misi bagian akutansi adalah pada penilaian dari akademis 71,9% yang berarti efektif dan penilaian dari praktisi 85,9% yang berarti sangat efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang
3. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek tujuan bagian akutansi adalah pada penilaian dari akademis 93,8% yang berarti sangat efektif dan penilaian dari praktisi 81,3% yang

berarti efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang

4. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek kebijakan mutu adalah pada penilaian dari akademis 100% yang berarti efektif dan penilaian dari praktisi 81,3% yang berarti efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang
5. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek struktur organisasi adalah pada penilaian dari akademis dan praktisi memberi nilai 100% yang berarti sangat efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang
6. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek paparan tugas adalah pada penilaian dari akademis 88% yang berarti sangat efektif dan penilaian dari praktisi 84,4% yang berarti sangat efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang
7. Hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh validator terhadap aspek visi bagian akutansi adalah pada penilaian dari akademis 83,3%

yang berarti efektif dan penilaian dari praktisi 91,7% yang berarti sangat efektif, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dirancang oleh penulis dapat diterapkan pada salah satu biro perjalanan wisata di Malang

KAJIAN DAN SARAN

A. Kajian Produk yang Telah Direvisi

1. Wujud Produk

Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) menghasilkan 14 (empat belas) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah diujicobakan dengan menggunakan metode angket yang pengujiannya dilakukan oleh 3 validator ahli yaitu 2 validator praktisi yang merupakan pemilik dan karyawan CV. Malangtravel Guide dan 1 validator akademisi yang merupakan dosen STIE Indocakti

2. Kekuatan Produk

Kelebihan Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu dapat memperbaiki keadaan atau kondisi perputaran arus keuangan pada CV. Malangtravel Guide sehingga setiap terjadi masalah dapat diselesaikan dengan baik serta dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di CV. Malangtravel Guide dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dan kemacetan dalam

pelayanan piutangKelemahan Produk

3. Kelemahan Produk

Kelemahannya Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu apabila Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya dipakai pada saat terjadi masalah saja, maka Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di CV. Malangtravel Guide tidak akan berfungsi dengan baik, sebab kurangnya kesadaran dari pemilik dan karyawan akan pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) baik itu skala kecil, menengah maupun skala besar, akan mengancam kelancaran usaha yang dijalankan

4. Peluang Timbulnya Masalah saat Menggunakan Produk

Kemungkinan yang menjadi penyebab Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berjalan lancar adalah kurangnya sosialisasi dan komunikasi dari pemilik usaha. Hal ini menyebabkan karyawan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan

5. Alternatif Pemecahan Masalah yang Timbul Saat Menggunakan Produk

- a. Diperlukan waktu, pembiasaan, sosialisasi, dan perbaikan secara bertahap sehingga sistem mutu dapat diterapkan semakin baik dari waktu ke waktu.
- b. Perlu adanya peningkatan kualitas SDM. Dalam skala usaha yang

kecil, satu orang yang berkualitas dapat menjabat lebih dari satu jabatan (rangkap jabatan). Rangkap jabatan ini dapat dilakukan apabila yang bersangkutan dapat menjalankan fungsi-fungsi pekerjaan dengan baik

A. Saran

Sesuai hasil penilaian pada produk yang telah diuraikan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa sistem mutu yang berbentuk Visi, Misi, Tujuan, Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi, Jabatan Tugas, dan *Standard Operating Procedure* (SOP) layak untuk diterapkan dan digunakan oleh CV. Malangtravel Guide, sehingga berdasarkan kesimpulan tersebut diperoleh beberapa saran diantaranya yaitu:

- 1) Saran Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat menggunakan sistem mutu sesuai dengan kebutuhan
 - b. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas sistem mutu, khususnya pada penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pemberian Layanan Piutang.
 - c. Perusahaan juga dapat mengembangkan sistem mutu yang telah dibuat oleh peneliti agar dapat lebih sempurna serta sesuai dengan visi dan misi di perusahaan

2) Saran Bagi STIE Indocakti

Bagi STIE Indocakti dapat menggunakan sistem mutu ini sebagai bahan pembelajaran, atau sebagai acuan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan obyek yang sejenis.

3) Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas cakupan sistem mutu dalam bidang yang sejenis ataupun dengan bidang lainnya.
- b. Untuk peneliti dengan obyek yang sejenis dapat menggunakan penelitian ini sebagai sarana pembandingan dalam melakukan penelitiannya

Purwiyanto. 2018. Sistem Mutu Manajemen .Malang: Surya Pena Gemilang

_____. 2018. Research and Development (Pengembangan Produk Customized).Malang: Surya Pena Gemilang

Permen PAN Nomor:

PER/21/M.PAN/11/2008
tentang Pedoman Penyusunan
Standar Operasional Prosedur
Administrasi Pemerintahan

Soemarso S.R. 2010. Akuntansi Suatu Pengantar (Edisi 5, Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.

DAFTAR PUSTAKA.

Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisata, UU No. 9 Tahun 1990. Jakarta: Menteri Sekretaris Negara

Damardjati, R.S.2006. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: PT. Pradnya Paramita

Laksmi, FuaddanBudiantoro. 2008. ManajemenPerkantoran Modern. Jakarta: PenerbitPernaka

Pendit, Nyoman S.2003.Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradnya Paramita.