

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sebuah sistem kerja yang terstruktur dan terdokumentasi untuk menciptakan proses operasional yang efisien dan juga konsisten. Salah satu instrumen penting yang berperan dalam menciptakan struktur tersebut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), yang berperan sebagai pedoman formal dalam memastikan setiap aktivitas kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Rahmawati et al., 2025). SOP merupakan panduan tertulis yang berisi langkah-langkah sistematis dalam menjalankan suatu aktivitas kerja untuk memastikan hasil yang optimal, seragam, dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui penerapan SOP yang baik, perusahaan dapat meminimalisir kesalahan, meningkatkan produktivitas serta mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan visi misi secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan (Maksum, 2006). Selain sebagai pedoman kerja, SOP juga memiliki peran penting dalam mendukung sistem pengendalian internal perusahaan. SOP memungkinkan manajemen mengawasi jalannya proses operasional, memastikan pembagian tugas yang jelas, serta mengendalikan aktivitas kerja agar berjalan sesuai rencana. Melalui prosedur yang terstandar, penggunaan sumber daya yang dapat dikelola lebih efisien, sehingga potensi pemborosan, kesalahan, dan ketidakefisienan dapat ditekan. Penegakan sistem pengendalian internal yang berjalan secara konsisten dan terstruktur memegang peranan yang sangat vital sebagai instrument preventif dalam

mendeteksi sejak dini serta memitigasi celah terjadinya tindak kecurangan (*fraud*) (Lisa et al., 2025). Dengan demikian, penerapan SOP yang konsisten berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan pengendalian biaya yang timbul dari aktivitas sehari-hari.

Penerapan SOP yang efektif tidak hanya berdampak pada kelancaran proses internal, tetapi juga memiliki kontribusi nyata terhadap efisiensi operasional dan juga pengendalian biaya operasional terhadap laba bersih. Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, efisiensi operasional dan pengendalian biaya operasional menjadi faktor kunci dalam menentukan kemampuan usaha untuk menghasilkan laba bersih yang optimal dan berkelanjutan. Pelaku usaha dari berbagai sektor dituntut untuk mampu mengefisienkan proses kerja sekaligus menjaga kesehatan keuangan agar tetap mampu bertahan menghadapi dinamika pasar dan tekanan eksternal seperti krisis ekonomi dan perubahan teknologi. Salah satu aspek penting yang dapat menunjukkan kesehatan dan keberlanjutan suatu perusahaan adalah laporan keuangan (Devega et al., 2023). Laporan keuangan tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja perusahaan tetapi juga sebagai indikator stabilitas keuangan yang penting untuk menarik minat investor dan juga menjaga kepercayaan stakeholder.

Kondisi ini tidak hanya terjadi pada level global atau perusahaan besar saja, namun juga tercermin dalam dinamika bisnis di tingkat nasional. Di Indonesia, peran pelaku usaha kecil dan menengah semakin strategis dalam menopang pertumbuhan ekonomi nasional. Pelaku usaha kecil dan menengah dituntut untuk adaptif, efisien, dan memiliki keuangan yang stabil agar mampu bertahan di tengah tantangan persaingan pasar yang semakin kompetitif (Ismail et al., 2023). Di sektor

jasa, usaha laundry menjadi salah satu bentuk usaha yang bergerak dibidang jasa yang menunjukkan pertumbuhan signifikan di tengah urbanisasi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Menurut (Amelia et al., 2025), usaha kecil dan menengah di Indonesia tidak hanya mengalami peningkatan kuantitas, tetapi juga mulai menunjukkan perkembangan kualitas dalam aspek pengelolaan bisnis, termasuk pemanfaatan sistem manajerial yang lebih terstruktur dan modern.

Salah satu contoh menarik terdapat pada usaha jasa *laundry* bernama *Good Laundry*, yang mulai beroperasi di kawasan Nusa Dua, Bali, pada tahun 2019. Pada awal berdirinya, *Good Laundry* hanya memiliki satu ruko dengan skala operasional sederhana. Namun, sejak awal berdiri pemilik usaha telah menyusun dan juga memberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara mandiri yang mengatur tahapan proses layanan, mulai dari penerimaan cucian, proses cuci, proses pengeringan, proses setrika, proses packing dan penyerahan ke *customer*. SOP tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai alat pengawasan dan standarisasi kinerja karyawan. Seiring perkembangan usaha, SOP *Good Laundry* mengalami perubahan secara berkelanjutan dari tahun 2019 hingga 2024 untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan pasar, peningkatan jumlah pelanggan, serta kondisi internal perusahaan.

Berdasarkan data awal usaha, *Good Laundry* memiliki rata-rata omzet bulanan berkisar antara Rp70.000.000 hingga Rp 90.000.000, tergantung pada Tingkat permintaan dan musim kunjungan wisata. Namun di sisi lain, biaya operasional yang dikeluarkan relatif besar, meliputi biaya Listrik dan air yang dapat mencapai sekitar 25-30% dari total pendapatan, biaya bahan habis seperti deterjen dan pewangi sekitar 10-15% serta biaya tenaga kerja yang berkisar 20-25% dari omzet.

Kondisi ini menunjukkan bahwa laba bersih yang diperoleh sangat bergantung pada efektivitas pengendalian biaya operasional dan efisiensi pelaksanaan proses kerja.

Seiring dengan perkembangan usaha, SOP Good Laundry mengalami beberapa kali revisi dari tahun 2019 hingga 2024 untuk menyesuaikan dengan peningkatan jumlah pelanggan, penambahan cabang, serta perubahan pola operasional. Meskipun SOP telah terdokumentasi dan disosialisasikan kepada karyawan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam penerapan sistem pengendalian internal berbasis SOP, seperti perbedaan cara kerja antar karyawan serta penggunaan sumber daya operasional termasuk air, listrik, dan bahan habis pakai yang belum sepenuhnya efisien dan berpotensi menimbulkan pemborosan biaya. Selain itu, pemisahan tugas antara aktivitas operasional dan pencatatan keuangan belum berjalan secara optimal, sehingga meningkatkan risiko kesalahan pencatatan serta melemahkan fungsi pengawasan internal. Sistem pencatatan yang masih sederhana dan penilaian risiko yang bersifat informal juga menyulitkan manajemen dalam mengidentifikasi penyimpangan biaya secara dini, yang pada akhirnya berdampak pada fluktuasi biaya operasional dan laba bersih antar periode. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan SOP belum tentu menjamin efektivitas pengendalian internal apabila implementasinya belum dievaluasi secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XLSmart”, yang dilakukan oleh Atika Putri Rahmawati, Christian Wiradendi Wolor dan Eka Dewi Utari pada tahun 2025, menjelaskan bahwa implementasi SOP secara umum terbukti memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi kerja, struktur organisasi, dan pengurangan tingkat kesalahan



dalam operasional harian. Dengan SOP yang jelas dan juga terstruktur, karyawan dapat bekerja lebih fokus, efisien, dan terorganisir sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Selain itu, penelitian oleh (Wardanah, 2025) berjudul “Pengaruh Penerapan SOP terhadap Kinerja Operasional Karyawan *Outsourcing* PT.DPI kepada Bank BCA Pasuruan” menemukan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional karyawan, menunjukkan bahwa SOP tidak hanya fungsi dokumentasi tetapi juga berdampak pada performa eksekusi kerja. Selanjutnya, penelitian oleh (Sarnawiah et al., 2025) dalam “Analisis Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep” menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian biaya operasional mampu mencerminkan karakteristik penggunaan biaya terhadap output layanan, dan kinerja biaya dapat diukur dengan data laporan keuangan yang akurat.

Meskipun penelitian-penelitian di atas memberikan gambaran bahwa SOP dan pengendalian internal berpengaruh pada kinerja operasional dan biaya, masih terdapat kekosongan kajian yang perlu diisi. Penelitian sebelumnya belum secara terpadu menghubungkan implementasi SOP sebagai bagian dari sistem pengendalian internal dengan pengendalian biaya operasional secara langsung terhadap laba bersih, khususnya pada usaha jasa *laundry*. Selain itu, beberapa studi cenderung fokus pada aspek pengendalian internal secara umum atau kinerja operasional karyawan tanpa mengaitkannya dengan indikator akuntansi seperti laba bersih. Hal ini menunjukkan minimnya penelitian yang mengevaluasi dampak sistem pengendalian internal berbasis SOP terhadap efisiensi operasional dan laba bersih melalui data laporan laba rugi.

Pemilihan *Good Laundry* sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Sejak berdiri pada tahun 2019, *Good Laundry* telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun sistem kerja yang terstruktur melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal. Meskipun pada tahap awal SOP yang disusun masih mengalami berbagai revisi sesuai dengan dinamika pasar dan kebutuhan operasional, hal tersebut justru mencerminkan adanya upaya berkesinambungan untuk menjaga relevansi serta efektivitas prosedur kerja. Lebih lanjut, *Good Laundry* juga menunjukkan langkah progresif dengan memperjualbelikan buku SOP pada tahun 2024, yang menandakan bahwa SOP yang dimiliki tidak hanya sekedar menjadi panduan internal, tetapi juga telah dianggap sebagai aset berharga yang dapat dijadikan referensi bagi pelaku usaha sejenis. Keberhasilan *Good Laundry* dalam meraih penghargaan 10 besar Indonesia *Best Practices Laundry Awards* tahun 2022 turut memperkuat reputasinya sebagai penyedia jasa laundry dengan kualitas pelayanan yang unggul dan manajemen operasional yang baik. Selain itu, *Good Laundry* saat ini telah mengoperasikan lebih dari 5 (lima) cabang di Bali, yang menandakan adanya kepercayaan konsumen sekaligus memperlihatkan kapasitas pengelolaan usaha yang baik. Kondisi ini menjadikan *Good Laundry* sebagai studi kasus yang relevan dan signifikan untuk diteliti lebih mendalam.

Berdasarkan fenomena tersebut dan celah penelitian yang ada, penelitian ini dirancang untuk mengisi kekosongan tersebut dengan judul: **“ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL BERBASIS SOP DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN**

## **PENGENDALIAN BIAYA OPERASIONAL TERHADAP LABA BERSIH (STUDI KASUS *GOOD LAUNDRY*).**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan sistem pengendalian internal berbasis SOP di *Good Laundry* belum sepenuhnya berjalan secara konsisten, sehingga masih ditemukan perbedaan pelaksanaan kerja dan penggunaan sumber daya operasional yang kurang efisien.
2. Pengendalian biaya operasional seperti biaya listrik, air, bahan habis pakai, dan tenaga kerja belum menunjukkan tingkat efektivitas yang optimal, yang berdampak pada fluktuasi laba bersih antar periode.
3. Belum dilakukan analisis secara menyeluruh mengenai keterkaitan penerapan sistem pengendalian internal berbasis SOP dengan efisiensi operasional dan pengendalian biaya operasional terhadap laba bersih *Good Laundry*.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus dan mendalam, maka pembatasan masalah ditentukan sebagai berikut : Penelitian ini dibatasi pada analisis penerapan sistem pengendalian internal berbasis SOP pada usaha jasa *Good Laundry* serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan pengendalian biaya operasional yang tercermin dalam laba bersih. Penelitian ini tidak membahas aspek lain di luar fokus tersebut, seperti strategi pemasaran, strategi kepuasan pelanggan, pengembangan sumber daya manusia, dan perluasan usaha.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Internal berbasis SOP pada usaha *Good Laundry*?
2. Apakah peran sistem pengendalian internal berbasis SOP dalam meningkatkan efisiensi dan pengendalian biaya operasional *Good Laundry*?
3. Apakah dampak penerapan sistem pengendalian internal berbasis SOP terhadap laba bersih *Good Laundry*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan penerapan Sistem Pengendalian Internal berbasis SOP pada usaha *Good Laundry*.
2. Menganalisis peran Sistem Pengendalian Internal pada komponen aktivitas pengendalian berbasis SOP dalam meningkatkan efisiensi dan pengendalian biaya operasional.
3. Menilai dampak penerapan Sistem Pengendalian Internal berbasis SOP terhadap laba bersih *Good Laundry*.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang Akuntansi Manajemen, khususnya terkait penerapan sistem pengendalian internal berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan

efisiensi operasional dan pengendalian biaya operasional terhadap laba bersih pada usaha jasa.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Good Laundry dalam menilai efektivitas sistem pengendalian internal berbasis SOP, terutama dalam mengendalikan biaya operasional dan meningkatkan laba bersih. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi praktis bagi pelaku usaha jasa sejenis dalam menyusun dan menerapkan SOP secara lebih efektif dan terukur.

c. Manfaat Sosial Ekonomi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan usaha kecil dan menengah, khususnya di sektor jasa, melalui penerapan sistem pengendalian internal yang lebih baik sehingga usaha dapat beroperasi secara efisien, memiliki pengendalian biaya yang optimal, serta mampu meningkatkan kinerja keuangan dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

