

**RANCANGAN DRAF SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
KLAIM GARANSI PRODUK PADA PT INDO VENEER UTAMA**

Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma Manajemen Perdagangan



Dosen Pembimbing
Mulyadi, SE, M.Ec. Dev

Diajukan Oleh:
Wahid Jalu Aji Santoso
F3114067

**Kepada:
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

ABSTRAK

RANCANGAN DRAF SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) KLAIM GARANSI PRODUK PADA PT INDO VENEER UTAMA

WAKHID JALU AJI SANTOSO
F3114067

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penemuan studi lapangan bahwa PT Indo Veneer Utama belum menggunakan SOP klaim garansi dalam penanganan klaim garansi dari *buyer*, sehingga mengakibatkan sering terjadinya klaim garansi yang diajukan oleh *buyer*. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang draf SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sesuai dengan kondisi perusahaan. Penulis juga menjelaskan langkah-langkah untuk membuat SOP agar bisa berjalan dengan baik.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Content Analysis* (Analisis Isi) yaitu penelitian yang berusaha untuk menafsirkan isi yang disampaikan informan yang telah di interviu. Dari informasi – informasi yang telah dihimpun kemudian dirangkum menjadi sebuah informasi dasar dan digunakan sebagai dasar penyusunan SOP (*Standard Operation Procedure*) klaim garansi. Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer seperti *replacement document*, *SOP Marketing*, *Purchase Order*, dan beberapa dokumen yang terkait dengan klaim garansi produk lain. Data kedua ada data sekunder yang didapatkan dari buku cetak, artikel, dan jurnal. Tahap teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *indepth interview*, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah tersusunnya sebuah draf SOP (*Standard Operating Procedure*) klaim garansi yang sudah disesuaikan dengan kondisi di PT Indo Veneer Utama. Penyusunan SOP klaim garansi yang dibuat dengan didasarkan pada informasi yang dihimpun melalui proses magang, observasi, dan referensi dari perusahaan yang sudah menerapkan persyaratan klaim garansi.

Kata kunci: Klaim barang, garansi barang, SOP (*Standart Operating Procedure*) klaim garansi.

ABSTRACT

DRAFT SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) CLAIM OF GUARANTEE PRODUCT IN PT INDO VENEER UTAMA

WAKHID JALU AJI SANTOSO
F3114067

This research was motivated by the discovery of a field study that PT Indo Utama Veneer SOP guarantee claim has not used in the handling of guarantee claims from the buyer, resulting in frequent occurrence of guarantee claims submitted by the buyer. The purpose of this study was to design a draft SOP (Standard Operating Procedure) in accordance with the conditions of the company. The author also describes the steps to create SOP order to run properly.

Methods of data analysis used in this study using Content Analysis research that seeks to interpret the contents of an interviewee who had been interviewed. Of informations that has been gathered and then summarized into an information basis and used as the basis for the preparation of SOP (Standard Operating Procedure) guarantee claims. The data used in this study, there are two primary data such as the replacement document, SOP Marketing, Purchase Order, and some documents related to another product guarantee claims. The second data is no secondary data obtained from printed books, articles, and journals. The stage of data analysis techniques in this study using in-depth interviews, observation and documentation.

The result of this research is the completion of a draft SOP (Standard Operating Procedure) guarantee claims that have been adapted to the conditions in PT Indo Veneer Utama. SOP guarantee claims are made based on information compiled through the process of apprenticeship, observation, and references from companies that are already implementing the requirements of a warranty claim.

Keywords: goods claim, goods guarantee, SOP (Standard Operating Procedure) guarantee claims.

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing tugas akhir Prodi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan tugas akhir berjudul “Rancangan Draft Sop (*Standard Operating Procedure*) Klaim Garansi Produk pada PT Indo Veneer Utama”.

Surakarta, 17 April 2017

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Mulyadi, SE, M.Ec.Dev.
NIK. 198207062014901

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:


Rancangan Draf SOP (*Standard Operating Procedure*) Klaim Garansi Produk pada PT Indo Veneer Utama

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji tugas akhir Program Studi Diploma 3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 30 Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir:

1. Lely Ratwianingsih, SE., M.Sc.
NIK. 1983072220130201


(.....)
Penguji

2. Mulyadi, SE, M.Ec. Dev.
NIK. 198207062014901


(.....)
Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Wakhid Jalu Aji Santoso

NIM : F3114067

Program Studi : Manajemen Perdagangan

Judul Tugas Akhir : Rancangan Draf SOP (*Standard Operating Procedure*) Klaim Garansi Produk pada PT Indo Veneer Utama

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar ahli madya-nya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, April 2017
Mahasiswa,

Wakhid Jalu Aji Santoso
NIM. F3114067



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Rancangan Draf SOP (*Standard Operating Procedure*) Klaim Garansi Produk pada PT Indo Veneer Utama”.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Sutanto selaku ketua program studi D3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Mulyadi, SE, M.Ec.Dev selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen pengampu dan pengajar Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan yang memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Kepala HRD PT Indo Veneer Utama yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan magang kerja.
6. Karyawan PT Indo Veneer Utama (Mbak Nindia, Bapak Pramono, Ibu Marti, Mbak Ema, Bapak Haryanto) yang telah membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan peneliti.

7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan dan terus mendukung.
8. Keluarga besar Tantren Family yang terus memacu semangat saya.
9. Adita Relatama Ariviana yang terus memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman Program Studi D3 Manajemen Perdagangan angkatan 2014 yang telah membantu dan bertukar pendapat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi sempurnanya Tugas Akhir ini. Namun demikian peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Surakarta, 17 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Keaslian Penelitian.....	7
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Pertanyaan Penelitian	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
1.1. Resiko Perdagangan Internasional	13
1.1.1. Definisi Resiko	13
1.2. Garansi	15
1.2.1. Definisi Garansi.....	15
1.2.2. Tujuan dan Manfaat Garansi	17
1.2.3. Jenis Garansi.....	17
1.3. Klaim (<i>Claim</i>)	18
1.3.1. Definisi Klaim	18
1.3.2. Dasar-dasar Klaim.....	19

1.4. SOP (<i>Standart Operating Procedure</i>).....	19
1.4.1. Definisi SOP (<i>Standart Operating Procedure</i>).....	19
1.4.2. Unsur – unsur dalam Penyusunan SOP	21
1.4.3. Tujuan dan Manfaat Penyusunan SOP	23
1.4.4. Prinsip Penyusunan SOP	25
1.4.5. Hal Penting dalam Menyusun SOP (<i>Standart Operating Procedure</i>).....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.1.1. Waktu Penelitian	34
3.1.2. Lokasi Penelitian	34
3.2. Desain Penelitian.....	34
3.3. Jenis Data	36
3.3.1. Data Primer	36
3.3.2. Data Sekunder	36
Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1. <i>Indepth Interview</i> (Wawancara Mendalam).....	37
3.4.2. Observasi.....	37
3.4.3. Dokumentasi.....	37
3.4. Teknik Analisis Data.....	38
3.5. Keterbatasan Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1. Profil Singkat Perusahaan	40
4.1.2. Visi, Misi, Dan Tujuan Perusahaan.....	42
4.1.3. Struktur Organisasi.....	43
4.1.4. Jenis Produk	47
4.2. Pembahasan.....	47
4.2.1. Proses Penanganan Klaim PT Indo Veneer Utama.....	48
4.2.2. Rancangan Draf SOP Klaim Garansi PT Indo Veneer Utama	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Klaim Garansi Tahun 2016.....	6
Tabel 1.2 Keaslian Penelitian.....	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 6.1 Klaim Akibat Kaki Kursi Sama Semua.....	64
Gambar 6.2 Klaim Akibat <i>Hardware</i> Berkarat.....	64
Gambar 6.3 Klaim Akibat Letak Lubang Baut Berbeda.....	65
Gambar 6.4 Klaim Akibat Meja Patah.....	65
Gambar 6.5 Proses Wawancara Bagian Produksi.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Panduan Waawancara dengan PT Indo Veneer Utama	63
Lampiran 2. Foto Bukti Klaim yang Diajukan oleh <i>Buyer</i> dan Foto Bukti Wawancara	64
Lampiran 3. Data Klaim Garansi 2016	67
Lampiran 4. <i>Purchase Order</i> Klaim Garansi	69
Lampiran 5. SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) <i>Marketing</i>	77
Lampiran 6. Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	8