

TRANSFORMASI ADMINISTRASI PENJUALAN GROSIR: IMPLEMENTASI SOP DI CV BOBOHO SELLER

Oleh:

¹Siti Mahmudah, ²Novitasari Romadhona

^{1,2}Politeknik NSC Surabaya, Program Studi Administrasi Bisnis,
Jl. Basuki Rahmat No.85 Surabaya 60271

E-mail: aisyniemahmudah@gmail.com¹, novitasariromadhona1717@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of implementing Standard Operating Procedures (SOP) in sales administration at CV Boboho Seller, a wholesale company in Surabaya. The SOP was applied to all stages of sales administration, from ordering, stock verification, and invoice creation to reporting, which were previously manual and are now integrated with the Olsera digital system. This research used a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing conducted iteratively to ensure the validity of findings. The results show that structured SOP accelerates workflows, improves recording accuracy, and reduces administrative errors. The digital technology allows each division to work efficiently and enhances customer satisfaction. These findings are relevant to other wholesale companies seeking to improve efficiency and productivity through administrative digitalization. This technology-based SOP model offers potential as a guide for other wholesalers in optimizing operations.

Keywords: *SOP, Sales Administration, Operational Efficiency, Wholesale, Digitalization*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi penjualan di CV Boboho Seller, sebuah perusahaan grosir di Surabaya. SOP ini diterapkan pada setiap tahap administrasi penjualan, mulai dari pemesanan, pengecekan stok, pembuatan nota penjualan, hingga pelaporan, yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi terintegrasi dengan sistem digital Olsera. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara iteratif untuk memastikan validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang terstruktur mempercepat alur kerja, meningkatkan akurasi pencatatan, dan mengurangi kesalahan administrasi. Penerapan teknologi digital memungkinkan setiap divisi bekerja secara efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini berimplikasi bagi perusahaan grosir lainnya yang ingin meningkatkan efisiensi dan produktivitas melalui digitalisasi administrasi. SOP berbasis teknologi ini berpotensi menjadi model bagi perusahaan grosir lainnya dalam mengoptimalkan operasi.

Kata Kunci: *SOP, Administrasi Penjualan, Efisiensi Operasional, Grosir, Digitalisasi*

PENDAHULUAN

Administrasi penjualan merupakan elemen vital dalam proses operasional perusahaan grosir, mencakup pengelolaan pesanan, pengaturan stok, pembuatan faktur, dan pencatatan transaksi keuangan. Dalam praktiknya, banyak perusahaan grosir di Indonesia yang masih mengandalkan sistem administrasi manual, seperti halnya yang terjadi di CV Boboho Seller Surabaya. Sistem ini seringkali menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan pemrosesan pesanan, kesalahan pencatatan stok, serta kurangnya koordinasi antar divisi. Fenomena ini menyebabkan inefisiensi operasional yang signifikan, menurunkan kepuasan pelanggan, dan berpotensi menghambat pertumbuhan bisnis perusahaan di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Idealnya, administrasi penjualan dilakukan secara terstruktur dengan sistem yang terdokumentasi dan terintegrasi. Sistem tersebut memungkinkan pemrosesan pesanan yang lebih cepat, minim kesalahan, serta transparansi data yang tinggi (Avila *et al.*, 2019). Pendekatan ini dapat dicapai melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi dengan teknologi digital. Penerapan SOP memungkinkan perusahaan menciptakan alur kerja yang konsisten, sementara teknologi digital seperti sistem Olsera mendukung pengelolaan data secara *real-time* dan otomatis, meningkatkan akurasi dan efisiensi operasional.

Namun, terdapat kesenjangan (gap) dalam literatur terkait implementasi SOP di sektor grosir. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada sektor ritel dan manufaktur. Misalnya, penelitian Grimson & Pyke (2007) menyoroti pentingnya SOP dalam meningkatkan koordinasi lintas divisi di sektor manufaktur, namun tidak membahas bagaimana penerapan SOP ini bekerja dalam lingkungan grosir yang memiliki kompleksitas tinggi terkait pengelolaan stok dan volume transaksi besar. Sementara itu, Rais R. (2023) menyebutkan bahwa SOP dapat meningkatkan konsistensi layanan pelanggan di sektor ritel, tetapi studi ini tidak mengintegrasikan peran teknologi digital dalam mendukung pelaksanaan SOP.

Studi lain yang dilakukan oleh Thomé *et al.* (2014) mengungkapkan bahwa SOP memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan performa operasional, tetapi penelitian tersebut masih berfokus pada pendekatan manual tanpa mengintegrasikan teknologi digital yang kini menjadi kebutuhan utama dalam dunia bisnis. Hal ini menunjukkan perlunya eksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana SOP yang didukung teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional, terutama di sektor grosir yang memiliki karakteristik unik dibandingkan sektor lainnya.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh fakta bahwa adopsi teknologi digital dalam operasional perusahaan grosir di Indonesia masih rendah, meskipun manfaatnya telah terbukti dalam berbagai studi internasional (Hadiaty & Handayani, 2020; Prajogo *et al.*, 2018). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi implementasi SOP berbasis teknologi di CV Boboho Seller, sekaligus memberikan panduan praktis bagi perusahaan grosir lainnya. Penelitian ini juga menawarkan kontribusi teoretis dengan memperluas literatur terkait penerapan SOP di sektor grosir dan menyoroti integrasi teknologi digital sebagai alat utama untuk mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong adopsi teknologi digital dalam mendukung pelaksanaan SOP, sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan grosir di pasar global.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Penjualan dalam Bisnis Grosir

Administrasi penjualan memegang peran kunci dalam bisnis grosir, terutama dalam memastikan kelancaran alur penjualan dan transparansi pencatatan transaksi. Dalam konteks grosir kosmetik, administrasi penjualan menjadi semakin penting karena melibatkan volume transaksi yang besar dan harus memenuhi kebutuhan berbagai distributor serta pengecer (Sari *et al.*, 2024; Trivena *et al.*, 2019). Administrasi yang efektif akan memudahkan perusahaan grosir dalam mencatat dan memantau transaksi secara akurat, serta meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pencatatan penjualan tunai dan kredit (Rahmawati & Suryana, 2024). Dengan demikian, administrasi yang kuat diharapkan dapat mendukung keberlanjutan dan stabilitas operasional perusahaan grosir.

Selain berfokus pada aspek operasional, administrasi penjualan grosir juga berperan dalam membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan mitra bisnis dan pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi perusahaan serta memperkuat posisinya di pasar (Chen *et al.*, 2021). Oleh karenanya, pemahaman yang mendalam tentang administrasi penjualan grosir menjadi elemen penting yang harus dimiliki oleh manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

Namun, dalam praktiknya, bisnis grosir sering kali dihadapkan pada tantangan administrasi yang tidak terstruktur, terutama di perusahaan kecil atau menengah yang baru beroperasi seperti CV Boboho Seller (Soediro & Nurbianto, 2021; Trivena *et al.*, 2019). Masalah administrasi yang tidak terstruktur ini dapat mengakibatkan inefisiensi waktu, kesalahan pencatatan, dan penurunan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Grimson & Pyke, 2007). Studi lain menyebutkan bahwa tanpa adanya panduan administrasi yang jelas, perusahaan berisiko kehilangan kontrol atas transaksi penjualan dan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan (Wijaya & Irawan, 2018). Oleh karena itu, banyak penelitian yang merekomendasikan penggunaan sistem administrasi yang lebih tertata dalam bisnis grosir (Al-Majali, 2013; Thomé *et al.*, 2012, 2014).

Dalam bisnis grosir kosmetik, administrasi yang baik tidak hanya mendukung pengendalian stok, tetapi juga memastikan bahwa semua transaksi tercatat dengan benar dan sesuai standar. Selain itu, administrasi yang efektif akan memudahkan manajemen dalam menganalisis data penjualan, memprediksi permintaan, dan merencanakan strategi penjualan di masa mendatang (Grimson & Pyke, 2007; Sari *et al.*, 2024). Dengan demikian, penting bagi bisnis grosir seperti CV Boboho Seller untuk mengembangkan administrasi penjualan yang andal guna mencapai efisiensi dan menjaga kualitas pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Operasional Bisnis

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang merinci langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menjalankan suatu proses secara efektif dan konsisten (Hasan *et al.*, 2020; Nu'arini, 2020; Trivena *et al.*, 2019). Dalam konteks operasional bisnis grosir, SOP dapat membantu menyusun alur kerja yang terstruktur, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan mengurangi risiko kesalahan (Al-Majali, 2013). SOP yang dirancang dengan baik memungkinkan setiap karyawan untuk mengetahui tugasnya dengan jelas dan menjalankan prosedur yang seragam, yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama pada sektor yang melibatkan volume transaksi tinggi seperti bisnis grosir kosmetik (Sari *et al.*, 2024).

Implementasi SOP dalam bisnis grosir memiliki sejumlah manfaat strategis, termasuk peningkatan produktivitas dan penurunan tingkat kesalahan dalam operasional (Dura *et al.*, 2022; Rahmawati & Suryana, 2024). Sebagai contoh, SOP yang diterapkan

dalam administrasi penjualan grosir kosmetik membantu mengatur alur penjualan dan memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan akurat. SOP ini juga dapat berfungsi sebagai alat pelatihan bagi karyawan baru, sehingga karyawan baru dapat segera memahami tugas dan tanggung jawabnya tanpa perlu supervisi yang berlebihan dari manajemen (Grimson & Pyke, 2007; Thomé *et al.*, 2012). Dengan SOP, perusahaan dapat memastikan kualitas pelayanan yang konsisten, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, SOP juga berperan penting dalam meminimalisir ketergantungan pada individu tertentu dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional (Hasan *et al.*, 2020; Rahmawati & Suryana, 2024). Misalnya, dalam bisnis grosir kosmetik yang melibatkan banyak tahap transaksi, SOP dapat memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai standar, bahkan jika terjadi perubahan personel atau peningkatan volume kerja. SOP juga membantu mengoptimalkan proses administrasi, sehingga dapat mendukung pencapaian efisiensi biaya dan waktu (Trivena *et al.*, 2019). Dengan demikian, SOP menjadi instrumen yang esensial dalam operasional bisnis grosir untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi dan konsistensi dalam operasional.

Transformasi Administrasi Penjualan melalui Implementasi SOP

Transformasi administrasi penjualan melalui implementasi SOP tidak hanya berkaitan dengan pencapaian efisiensi operasional tetapi juga dengan peningkatan ketertiban dan transparansi dalam proses bisnis (Al-Majali, 2013; Trivena *et al.*, 2019). Bukti lain menjelaskan bahwa penerapan SOP di perusahaan grosir menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam pengelolaan administrasi, khususnya dalam mengurangi tingkat kesalahan pencatatan dan meningkatkan kecepatan transaksi (Hasan *et al.*, 2020). SOP menyediakan kerangka kerja yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga proses transaksi penjualan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

Transformasi ini juga penting untuk meningkatkan daya saing perusahaan grosir di pasar yang kompetitif. Menurut penelitian Grimson & Pyke (2007), penerapan SOP dalam administrasi penjualan membantu perusahaan grosir mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi meskipun terjadi peningkatan volume transaksi. Dalam bisnis grosir kosmetik, di mana permintaan produk dapat berfluktuasi secara signifikan, SOP memungkinkan perusahaan untuk tetap tanggap dan memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengorbankan akurasi pencatatan (Soediro & Nurbianto, 2021). Dengan demikian, implementasi SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan operasional tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

Selain itu, transformasi melalui SOP dapat menciptakan sistem kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan (Dura *et al.*, 2022; Soediro & Nurbianto, 2021). Dalam studi kasus di CV Boboho Seller, implementasi SOP diharapkan dapat mengubah sistem administrasi yang sebelumnya manual menjadi lebih sistematis dan terstruktur. SOP juga membantu manajemen dalam melakukan pengawasan operasional secara efektif, sehingga memudahkan pengambilan keputusan berbasis data (Ingram *et al.*, 2019; Thomé *et al.*, 2012). Dengan demikian, transformasi administrasi penjualan melalui SOP memberikan fondasi yang kuat bagi perusahaan untuk berkembang lebih lanjut di masa depan.

Dampak Transformasi SOP Pada Efisiensi Operasional dan Kepuasan Pelanggan

Transformasi Standar Operasional Prosedur (SOP) memainkan peran penting dalam peningkatan efisiensi operasional, terutama di sektor grosir kosmetik, yang memerlukan ketepatan dan kecepatan layanan. SOP yang baik mampu menyediakan struktur dan urutan tugas yang jelas, sehingga setiap proses operasional menjadi lebih efisien dan mudah dipantau (Al-Majali, 2013; Hasan *et al.*, 2020; Trivena *et al.*, 2019)). Dalam studi yang

dilakukan oleh Thomé *et al.* (2012, 2014), penerapan SOP yang terstandarisasi membantu perusahaan dalam mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap transaksi, sehingga meningkatkan produktivitas karyawan secara keseluruhan. Transformasi SOP ini juga memberikan kepastian bahwa setiap langkah operasional dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya mengurangi risiko kesalahan dan penundaan.

Efisiensi yang diperoleh dari transformasi SOP juga terlihat dalam pengurangan beban kerja yang berlebihan pada karyawan serta optimalisasi sumber daya perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Grimson & Pyke (2007) menunjukkan bahwa SOP yang terstruktur dengan baik memungkinkan perusahaan untuk mengatur beban kerja dengan lebih efektif dan mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja. Hal ini terutama penting dalam bisnis grosir yang beroperasi dengan volume transaksi tinggi dan alur kerja yang kompleks, seperti di CV Boboho Seller. Dengan SOP yang jelas, karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara lebih mandiri dan tidak terlalu bergantung pada supervisi terus-menerus dari manajemen, sehingga meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia dan waktu (Dura *et al.*, 2022; Rahmawati & Suryana, 2024; Soediro & Nurbianto, 2021).

Selain meningkatkan efisiensi dalam waktu dan tenaga kerja, transformasi SOP juga berdampak pada optimalisasi biaya operasional perusahaan. Dengan adanya SOP yang baku, perusahaan dapat mengurangi pengeluaran yang tidak perlu akibat kesalahan atau proses yang tidak efisien (Al-Majali, 2013; Sari *et al.*, 2024; Trivena *et al.*, 2019). Hasan *et al.* (2020) membuktikan bahwa SOP yang diterapkan dengan baik mampu menurunkan biaya operasional secara signifikan karena perusahaan dapat menghindari pengulangan proses atau pemborosan sumber daya. Dengan menekan biaya operasional, perusahaan grosir kosmetik seperti CV Boboho Seller dapat lebih bersaing dalam pasar yang kompetitif dan mempertahankan margin keuntungan yang lebih sehat.

Di samping efisiensi operasional, transformasi SOP juga memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. SOP yang terstruktur memungkinkan perusahaan untuk menyediakan layanan yang konsisten dan memenuhi harapan pelanggan dalam setiap transaksi. Hal ini penting dalam bisnis grosir kosmetik, di mana pelanggan mengharapkan proses yang cepat dan akurat (Sari *et al.*, 2024; Soediro & Nurbianto, 2021; Trivena *et al.*, 2019). Studi yang dilakukan oleh Al-Majali (2013) menunjukkan bahwa SOP yang konsisten membantu perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan, sehingga mengurangi risiko keluhan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap *brand* perusahaan.

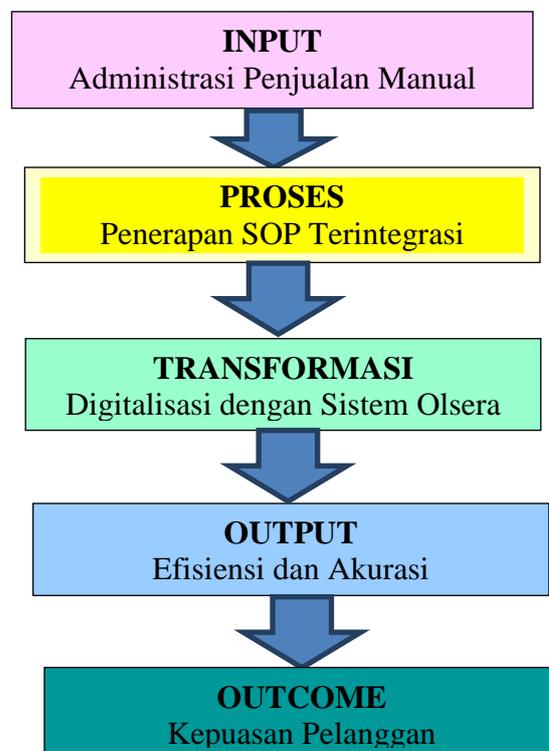
Selain konsistensi, SOP juga memastikan bahwa setiap langkah dalam proses transaksi dapat dipantau dan dikontrol dengan baik. Dengan SOP yang baik, perusahaan dapat mengurangi variasi dalam kualitas layanan yang disebabkan oleh perbedaan dalam cara kerja karyawan (Hasan *et al.*, 2020; Rahmawati & Suryana, 2024). Selain itu, setiap karyawan memiliki panduan yang jelas dalam menangani transaksi, sehingga pelanggan menerima layanan yang seragam dan sesuai standar. Hal ini berdampak positif pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan, yang sangat penting untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan distributor atau pengecer dalam bisnis grosir kosmetik (Dura *et al.*, 2022; Grimson & Pyke, 2007; Trivena *et al.*, 2019).

SOP yang terstandarisasi juga memungkinkan perusahaan untuk merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan efektif. Menurut penelitian Thomé *et al.* (2012, 2014) dan Rahmawati & Suryana (2024), SOP yang dirancang dengan baik memudahkan perusahaan untuk mengatur prioritas tugas dan merespon permintaan pelanggan tanpa mengabaikan aspek akurasi. Hal ini sangat relevan dalam bisnis grosir

kosmetik, yang sering kali menghadapi fluktuasi permintaan dan perubahan kebutuhan pasar. Dengan SOP, perusahaan dapat menyesuaikan alur kerja agar lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kecepatan layanan dan keandalan transaksi.

Secara keseluruhan, transformasi SOP berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui layanan yang lebih baik dan konsisten. Dengan SOP yang memadai, perusahaan grosir kosmetik seperti CV Boboho Seller dapat menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Dampak positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu memperkuat reputasi perusahaan di pasar. Ketika pelanggan mendapatkan layanan yang andal dan konsisten, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan bahkan merekomendasikan perusahaan kepada pelanggan lainnya, yang berdampak baik bagi pertumbuhan bisnis jangka panjang (Al-Majali, 2013; Hasan *et al.*, 2020; Soediro & Nurbianto, 2021).

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian
Sumber: Data Primer dan Sekunder Diproses (2024)

Berdasarkan kerangka konseptual dalam bentuk alur logis (Gambar 1), menjelaskan hubungan antara elemen-elemen dalam penelitian ini:

1. **INPUT: Administrasi Penjualan Manual**

Administrasi penjualan yang dilakukan secara manual sering kali menyebabkan berbagai kendala, seperti kesalahan pencatatan, waktu proses yang lama, dan koordinasi antar divisi yang tidak efektif. Kendala ini menjadi latar belakang utama kebutuhan akan transformasi administrasi yang lebih terstruktur dan efisien.

2. **PROSES: Penerapan SOP Terintegrasi**

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi menciptakan alur kerja yang lebih jelas, terdokumentasi, dan konsisten. SOP ini menjadi pedoman untuk semua aktivitas administratif mulai dari pemesanan, pengecekan stok, pembuatan nota penjualan, pengiriman, hingga pelaporan.

3. **TRANSFORMASI DIGITAL: Sistem Olsera**

Integrasi teknologi digital, dalam hal ini sistem Olsera, memperkuat pelaksanaan SOP dengan menyediakan akses data *real-time*, otomatisasi proses pencatatan, dan pengurangan kesalahan manusia. Sistem ini memungkinkan setiap divisi untuk bekerja lebih cepat dan akurat, serta mempermudah pemantauan proses secara keseluruhan.

4. **OUTPUT: Efisiensi Operasional dan Akurasi Data**

Dengan SOP berbasis teknologi digital, proses administrasi menjadi lebih efisien, mengurangi waktu pemrosesan, serta meningkatkan akurasi pencatatan stok sehingga menciptakan alur administrasi yang lebih terpercaya.

5. **OUTCOME: Peningkatan Kepuasan Pelanggan**

Efisiensi operasional dan akurasi data yang lebih tinggi berdampak pada pelayanan yang lebih cepat dan tepat, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di CV Boboho Seller, sebuah perusahaan grosir kosmetik yang berlokasi di Surabaya, Indonesia. CV Boboho Seller beroperasi sejak tahun 2021 dan fokus pada distribusi produk kosmetik dan aksesoris kepada lebih dari 100 pelanggan tetap, termasuk pengecer dan individu, dengan volume transaksi rata-rata 300 pesanan per bulan. Objek penelitian adalah proses administrasi penjualan di perusahaan tersebut, khususnya yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penggunaan sistem Olsera untuk mengoptimalkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan analisis kuantitatif sederhana. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dan mengukur dampak penerapan SOP dan teknologi digital secara kuantitatif (Sugiyono, 2016).

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga metode utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Kombinasi ketiga metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi SOP dalam administrasi penjualan di CV Boboho Seller.

1. **Observasi Partisipatif.** Observasi partisipatif dilakukan selama 3 bulan (April – Juli 2024) di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan, terutama dalam proses administrasi penjualan. Melalui observasi ini, peneliti dapat memantau dan mencatat alur kerja, interaksi antarpegawai, serta implementasi SOP dalam aktivitas sehari-hari (Soediro & Nurbianto, 2021). Observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk memahami situasi kerja secara lebih nyata dan

mendalam, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul selama penerapan SOP. Selain itu, metode ini juga memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berinteraksi langsung dengan karyawan dan mendapatkan informasi yang lebih otentik mengenai penerapan SOP.

2. **Wawancara.** Metode wawancara digunakan untuk menggali informasi dari para pegawai dan manajer terkait dengan penerapan SOP dalam administrasi penjualan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat mengeksplorasi lebih dalam pandangan dan pengalaman responden mengenai SOP serta dampaknya terhadap efektivitas kerja (Grimson & Pyke, 2007).

Wawancara dilakukan dengan enam responden kunci yang dipilih menggunakan **metode *purposive sampling***, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Responden terdiri dari:

- a. **Manajer Operasional:** Dipilih karena memiliki peran strategis dalam merancang dan mengawasi pelaksanaan SOP. Manajer operasional juga bertanggung jawab atas integrasi SOP dengan teknologi digital dan evaluasi kinerja administrasi.
- b. **Kepala Bagian Administrasi:** Dipilih karena memiliki tanggung jawab utama dalam implementasi dan pengelolaan SOP pada tingkat operasional.
- c. **Empat Staf Administrasi Penjualan:** Staf yang terlibat langsung dalam proses administrasi dipilih untuk memberikan perspektif operasional harian, termasuk pelaksanaan SOP dalam pemrosesan pesanan, pengecekan stok, pembuatan nota penjualan, dan pelaporan.

Penentuan jumlah informan ini didasarkan pada prinsip saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh dianggap sudah cukup dan tidak ada data baru yang signifikan muncul. Keenam responden dianggap mampu mewakili seluruh fungsi utama dalam administrasi penjualan di CV Boboho Seller, yang mencakup pengelolaan alur kerja, implementasi SOP, dan evaluasi dampaknya terhadap efisiensi operasional. Dengan melibatkan responden dari berbagai tingkatan hierarki (manajerial dan operasional), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penerapan SOP dan integrasi sistem Olsera dalam administrasi penjualan.

Pertanyaan wawancara difokuskan pada pengalaman dan pandangan responden mengenai penerapan SOP dan sistem Olsera. Dengan menggunakan teknik wawancara, diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam dan subjektif dari pengalaman individu mengenai peran SOP dalam memperlancar proses operasional. Proses wawancara berlangsung secara individual dengan durasi rata-rata 30–45 menit per responden. Pertanyaan wawancara meliputi:

- a. Prosedur kerja yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya SOP.
 - b. Efektivitas SOP dalam mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses administrasi.
 - c. Peran sistem Olsera dalam mendukung pelaksanaan SOP.
 - d. Hambatan yang dihadapi selama implementasi SOP.
 - e. Dampak SOP terhadap kepuasan pelanggan dan efisiensi kerja.
3. **Dokumentasi.** Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen terkait yang mendukung penelitian ini, seperti catatan transaksi, laporan penjualan, dan dokumen SOP yang diterapkan di CV Boboho Seller. Menurut Trivena *et al.* (2019), dokumentasi dapat memberikan data yang faktual dan otentik sebagai bahan analisis dalam penelitian kualitatif. Melalui metode dokumentasi, peneliti dapat mengevaluasi kesesuaian antara SOP yang telah disusun dengan pelaksanaan di lapangan, serta mengidentifikasi bagian-bagian administrasi yang perlu perbaikan. Data yang diperoleh dari dokumentasi ini juga akan digunakan sebagai bahan pembandingan untuk validasi dengan data observasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana. Data kuantitatif dianalisis menggunakan persentase dan perbandingan sebelum dan sesudah penerapan SOP. Analisis deskriptif kualitatif melibatkan tahapan-tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan dan direduksi dengan cara memilih informasi yang relevan dan penting. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan proses administrasi penjualan dan penerapan SOP di CV Boboho Seller. Tahap akhir dari analisis ini adalah penarikan kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk memahami dampak penerapan SOP terhadap efisiensi operasional dan pengendalian internal.

Validasi Data dengan Triangulasi

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode validasi data dengan menggabungkan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh kesimpulan yang lebih akurat (Hardani *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Melalui triangulasi, peneliti dapat memastikan konsistensi data yang diperoleh dari berbagai sumber dan memperkuat validitas temuan penelitian (Thomé *et al.*, 2012). Teknik triangulasi juga membantu mengurangi bias yang mungkin timbul dari metode pengumpulan data tertentu, seperti keterbatasan pengamatan pada observasi atau subjektivitas responden dalam wawancara. Dengan memverifikasi data dari berbagai perspektif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan SOP di CV Boboho Seller dan dampaknya terhadap administrasi penjualan.

Etika Penelitian

Penelitian ini telah memperoleh izin resmi dari manajemen CV Boboho Seller. Semua data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Identitas responden dijaga anonim untuk melindungi privasinya. Peneliti mematuhi kode etik penelitian dengan memastikan bahwa partisipasi responden bersifat sukarela dan informasi yang diberikan digunakan secara bertanggung jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

CV Boboho Seller adalah perusahaan grosir kosmetik yang beroperasi di Surabaya sejak tahun 2021. Perusahaan ini fokus pada distribusi produk kosmetik dan aksesoris, melayani lebih dari 100 pelanggan tetap, termasuk pengecer dan individu, dengan volume transaksi rata-rata 300 pesanan per bulan. Sebagai perusahaan yang berkembang pesat, CV Boboho Seller menghadapi tantangan dalam mengelola administrasi penjualan yang efisien dan akurat.

Implementasi SOP dan Sistem Olsera

Penerapan SOP dan sistem Olsera dimulai pada awal tahun 2023 sebagai respons terhadap kebutuhan meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan pencatatan. SOP dirancang untuk mencakup seluruh proses administrasi penjualan,

meliputi pemesanan barang, pengecekan stok, pembuatan nota penjualan, pengiriman barang, dan pencatatan laporan. Olsera adalah sistem *point-of-sale* (POS) berbasis *cloud* yang memungkinkan pengelolaan inventaris dan transaksi penjualan secara *real-time* (Olsera, 2023). Dengan integrasi antara SOP dan sistem Olsera, CV Boboho Seller mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam setiap tahap proses penjualan.

Berikut adalah tahapan SOP administrasi penjualan di CV Boboho Seller beserta transformasi yang terjadi (Tabel 1)

Tabel 1. Tahapan SOP Administrasi Penjualan di CV Boboho Seller

| Tahapan Proses | Deskripsi | Divisi yang Menangani | Dokumen Terkait | Jumlah Rangkap | Distribusi | Temuan Utama dan Transformasi |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemesanan | Penerimaan pesanan melalui WhatsApp, telepon, atau platform e-commerce yang digunakan pelanggan. | Divisi Penjualan | Formulir Pesanan | 2 rangkap | 1 ke divisi gudang, 1 arsip | Sistematisasi pencatatan pesanan meningkatkan efisiensi. Transformasi dari pencatatan manual menjadi digital mempercepat proses pesanan. |
| Pengecekan Stok | Pengecekan ketersediaan barang sesuai dengan pesanan yang diterima. | Divisi Gudang | Formulir Pengecekan Stok | 2 rangkap | 1 ke divisi penjualan, 1 arsip | Pengecekan stok <i>real-time</i> melalui sistem Olsera, mengurangi kesalahan dan mempercepat proses. Transformasi dari pengecekan manual ke digital. |
| Nota Penjualan | Pembuatan nota otomatis setelah pengecekan stok melalui sistem Olsera. | Divisi Keuangan | Nota Penjualan | 3 rangkap | 1 ke pelanggan, 1 divisi gudang, 1 arsip | Digitalisasi nota mempercepat transaksi dan mengurangi kesalahan. Transformasi dari pembuatan manual ke sistem otomatis. |
| Pengiriman | Pengemasan dan pengiriman barang sesuai pesanan pelanggan. | Divisi Logistik | Surat Jalan | 2 rangkap | 1 untuk kurir, 1 arsip | Prosedur pengiriman lebih terstruktur, mengurangi keterlambatan. Transformasi dari pengiriman tak terkoordinasi menjadi lebih |

| | | | | | | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pelaporan | Pencatatan transaksi dan laporan harian terkait administrasi penjualan. | Divisi Administrasi | Laporan Penjualan | 1 rangkap | 1 ke manajer operasional | terkontrol. Sistematisasi pelaporan meningkatkan akurasi dan memudahkan evaluasi. Transformasi dari laporan manual ke format digital. |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Implementasi SOP dan sistem Olsera memberikan dampak positif signifikan terhadap efisiensi operasional, yang dapat dilihat pada perbandingan kinerja sebelum dan sesudah implementasi (Tabel 2).

Tabel 2. Perbandingan Kinerja Sebelum dan Sesudah Implementasi SOP dan Sistem Olsera

| Aspek Administrasi | Sebelum Penerapan SOP | Setelah Penerapan SOP | Peningkatan (%) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| Ketepatan Pencatatan Stok | 70% | 98% | 28% |
| Waktu Pemrosesan Pesanan | 2 hari | 1 hari | 50% |
| Produktivitas Staf | 80% | 100% | 20% |
| Jumlah Kesalahan Pencatatan | 15 kasus/bulan | 5 kasus/bulan | (66%) |
| Kepuasan Pelanggan | 75% | 90% | 15% |

Sumber: Data Internal CV Boboho Seller Diolah (2024)

Analisis Hasil dan Pembahasan

Penerapan SOP yang didukung oleh sistem digital Olsera di CV Boboho Seller terbukti meningkatkan efisiensi operasional di berbagai aspek administrasi penjualan. Transformasi dari proses manual ke digital tidak hanya mempercepat alur kerja tetapi juga meningkatkan akurasi dan transparansi data.

Peningkatan Efisiensi Operasional

Pada tahap pemesanan barang, transformasi dari pencatatan manual ke digital meningkatkan efisiensi proses, memungkinkan pesanan diproses lebih cepat, dan meminimalkan kesalahan. Waktu pemrosesan pesanan berkurang dari 2 hari menjadi 1 hari, menunjukkan peningkatan efisiensi sebesar 50%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Grimson & Pyke, 2007; Kayikci *et al.*, 2021), yang menyatakan bahwa SOP yang terintegrasi dengan teknologi digital memungkinkan perusahaan mengurangi kendala operasional dan mempercepat respons terhadap permintaan pelanggan (Mayasari *et al.*, 2022; Ramadani, 2021; Wijaya & Irawan, 2018).

Pada tahap pengecekan stok, penggunaan sistem Olsera memungkinkan pengecekan stok secara *real-time*, meningkatkan ketepatan pencatatan stok dari 70% menjadi 98%, peningkatan sebesar 28%. Ini mengurangi kesalahan pengiriman akibat stok kosong. Hasil ini konsisten dengan bukti empiris terdahulu, yang menekankan pentingnya pengelolaan stok secara efisien untuk mengurangi risiko kekurangan atau kelebihan barang (Amilia, 2022; Hadiaty & Handayani, 2020; Irfania & Tjahjawati, 2022).

Pembuatan nota penjualan secara otomatis melalui sistem Olsera mempercepat transaksi dan mengurangi kesalahan pencatatan. Kesalahan pencatatan berkurang hingga 66%, dari 15 kasus per bulan menjadi 5 kasus per bulan. Hal ini mendukung temuan Soediro dan Nurbianto (2021), yang menekankan bahwa SOP yang diimplementasikan dengan baik mampu menurunkan variabilitas kinerja karyawan dan meningkatkan keandalan operasional (Bari & Widhaningrat, 2023; Helmianti, 2023; Rahareng, 2021).

Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 15%, dari 75% menjadi 90%, menunjukkan bahwa SOP berbasis digital berkontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya (Al-Majali, 2013; Rais R, 2023), yang menunjukkan bahwa SOP yang konsisten membantu perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Strategi Mengatasi Tantangan dalam Implementasi

Penerapan SOP dan sistem digital di CV Boboho Seller menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal adaptasi karyawan terhadap teknologi baru dan biaya investasi. Banyak karyawan yang sudah terbiasa dengan metode kerja manual membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan prosedur digital yang baru. Proses adaptasi ini menjadi salah satu kendala utama dalam implementasi teknologi baru di perusahaan (Kayikci *et al.*, 2021; Ramadani, 2021). Solusi yang dapat diterapkan adalah menyediakan program pelatihan yang berkelanjutan untuk membantu karyawan memahami fungsi dan manfaat teknologi digital. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan manajemen perubahan secara bertahap, sehingga karyawan dapat beradaptasi tanpa tekanan. Pelatihan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa karyawan dapat memaksimalkan penggunaan teknologi digital seperti Olsera untuk mendukung setiap tahapan SOP.

Tantangan lainnya adalah biaya implementasi teknologi, terutama dalam hal investasi perangkat keras dan perangkat lunak, serta pemeliharaan sistem. Meski begitu, dengan dukungan yang tepat dari pemerintah dan kebijakan yang mendukung, perusahaan grosir dapat mencapai transformasi digital yang berdampak positif pada efisiensi dan keberlanjutan bisnisnya (Chen *et al.*, 2021). Bagi perusahaan dengan skala menengah atau kecil, biaya ini bisa menjadi kendala signifikan. Sebagai alternatif, perusahaan dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi *cloud* yang memungkinkan pengurangan biaya infrastruktur dan pemeliharaan.

Novelty Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam konteks penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri grosir kosmetik, terutama dengan mengintegrasikan teknologi digital Olsera dalam proses administrasi penjualan. Salah satu kebaruan yang signifikan dari penelitian ini adalah penekanan pada pentingnya digitalisasi SOP untuk mengatasi kompleksitas operasional yang sering ditemui di sektor grosir kosmetik. Sementara penelitian terdahulu (Grimson & Pyke, 2007; Thomé *et al.*, 2014) banyak membahas SOP dalam sektor manufaktur dan ritel, penelitian ini memperluas perspektif dengan menunjukkan bagaimana SOP dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan khusus perusahaan grosir yang menghadapi tantangan seperti pengelolaan produk dengan masa berlaku terbatas dan permintaan yang fluktuatif.

Kebaruan lainnya adalah pendekatan penelitian ini yang tidak hanya mengevaluasi efektivitas SOP secara operasional, tetapi juga menyoroti peran teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Sistem Olsera, yang digunakan untuk mengelola pesanan, pengecekan stok, pembuatan nota, dan pelaporan, merupakan elemen inovatif

yang memberikan solusi real-time terhadap permasalahan administrasi manual. Integrasi ini menjadi landasan bagi perusahaan untuk menciptakan alur kerja yang lebih responsif dan transparan, yang sebelumnya belum banyak dibahas dalam literatur terkait SOP di sektor grosir.

Selain itu, penelitian ini juga menawarkan model implementasi SOP berbasis digital yang dapat direplikasi oleh perusahaan grosir lainnya. Model ini mencakup lima tahapan utama —pemesanan, pengecekan stok, pembuatan nota, pengiriman, dan pelaporan— yang masing-masing didukung oleh standar prosedur dan teknologi digital. Pendekatan ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana SOP dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik industri kosmetik, yang berbeda dari sektor lainnya dalam hal dinamika pasar dan karakteristik produk.

Kebermanfaatan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang signifikan, baik secara praktis maupun akademis. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan bagi perusahaan grosir kosmetik dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan melalui penerapan SOP berbasis teknologi. Dengan SOP yang terstruktur, perusahaan dapat meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, mempercepat pemrosesan pesanan, dan meningkatkan akurasi data stok. Hal ini tidak hanya berdampak pada pengurangan biaya operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Manfaat lainnya adalah kemampuan SOP untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Dengan sistem Olsera, setiap transaksi tercatat secara otomatis dan dapat diakses oleh manajemen kapan saja, memungkinkan perusahaan untuk melakukan evaluasi kinerja secara *real-time*. Model ini membantu perusahaan grosir dalam menghadapi tantangan pasar yang dinamis, terutama dalam merespons permintaan yang fluktuatif dan memastikan ketersediaan produk sesuai kebutuhan pelanggan.

Dari segi akademis, penelitian ini memperkaya literatur terkait SOP dengan memberikan bukti empiris tentang manfaat digitalisasi dalam mendukung pelaksanaan SOP. Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP berbasis teknologi dapat menjadi alat strategis bagi perusahaan grosir untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi dan menjaga daya saing di pasar yang kompetitif. Temuan ini relevan tidak hanya untuk sektor grosir kosmetik, tetapi juga untuk industri lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan operasional.

Penelitian ini juga berkontribusi dalam mengisi kesenjangan literatur mengenai penerapan SOP di sektor grosir kosmetik, yang masih kurang mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya. Studi ini memberikan kerangka kerja praktis yang dapat diadaptasi oleh perusahaan grosir lainnya, sekaligus membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang mengeksplorasi aspek lain, seperti dampak jangka panjang digitalisasi SOP terhadap keberlanjutan operasional perusahaan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan yang hanya melibatkan satu perusahaan grosir di Surabaya, sehingga generalisasi hasil mungkin terbatas. Selain itu, penelitian ini tidak mencakup analisis jangka panjang tentang efektivitas SOP setelah implementasi berjalan dalam periode yang lebih lama. Faktor eksternal seperti perubahan pasar dan teknologi juga tidak dianalisis secara mendalam. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi dilakukan dengan melibatkan beberapa perusahaan grosir dari berbagai wilayah dan sektor, serta menggunakan pendekatan longitudinal untuk melacak

perubahan dalam efisiensi operasional secara berkelanjutan. Penelitian juga dapat memperdalam analisis mengenai dampak teknologi digital terhadap aspek lain seperti kepuasan karyawan dan inovasi proses.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menyoroti dampak positif penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi dengan teknologi digital Olsera dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi penjualan di CV Boboho Seller. Penerapan SOP berhasil mengubah berbagai aspek proses administrasi penjualan menjadi lebih terstruktur dan akurat melalui digitalisasi. Transformasi ini meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat waktu pemrosesan pesanan, mengurangi kesalahan pencatatan, meningkatkan produktivitas staf, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, SOP berbasis digital terbukti menjadi solusi efektif dalam menciptakan alur kerja yang responsif dan terintegrasi antardivisi di perusahaan grosir.

Saran

CV Boboho Seller disarankan untuk mempertimbangkan penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang lebih komprehensif untuk meningkatkan integrasi operasional. Pelatihan berkelanjutan bagi staf perlu ditingkatkan agar mereka dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam SOP. Selain itu, perusahaan perlu terus memantau dan mengevaluasi kinerja operasional untuk memastikan bahwa SOP tetap relevan dan efektif. Untuk penelitian selanjutnya, melibatkan perusahaan grosir dari berbagai sektor atau wilayah dapat memberikan generalisasi yang lebih luas mengenai efektivitas SOP berbasis digital. Penelitian juga dapat mengeksplorasi pendekatan komparatif antara perusahaan yang menggunakan SOP manual dan digital untuk memperdalam pemahaman mengenai perbedaan dampak dari penerapan kedua pendekatan ini pada efisiensi operasional. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dari penerapan SOP digital terhadap kinerja operasional dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Majali, F. (2013). *An investigation of the integration of business intelligence tools with the roles of performance management of wholesale SMEs in the UK: To enhance decision making that maintains/improves operational performance*. Huddersfield, United Kingdom: University of Huddersfield Huddersfield,.
- Amilia, A. F. (2022). *Prosedur Penjualan (Tunai dan Kredit) dan Pelayanan Dealer Yamaha Indoperkasa III* (Issue 1862097). STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Avila, P., Lima, D., Moreira, D., Pires, A., & Bastos, J. (2019). Design of a Sales and Operations Planning (S&OP) Process—Case Study. *Procedia CIRP*, 81, 1382–1387.
- Bari, M., & Widhaningrat, S. K. (2023). Revitalization of Operational Procedures to Improve Performance Efficiency: Study Case at PPSDM Consultant. *Proceedings of the 7th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship*

- (GCBME 2022), 255, 362–372. https://doi.org/https://doi.org/10.2991/978-94-6463-234-7_36
- Chen, C. L., Lin, Y. C., Chen, W. H., Chao, C. F., & Pandia, H. (2021). Role of government to enhance digital transformation in small service business. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–26. <https://doi.org/10.3390/su13031028>
- Dura, C. C., Iordache, A. M. M., Ionescu, A., Isac, C., & Breaz, T. O. (2022). Analyzing Performance in Wholesale Trade Romanian SMEs: Framing Circular Economy Business Scenarios. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/su14095567>
- Grimson, J. A., & Pyke, D. F. (2007). Sales and operations planning: an exploratory study and framework. *The International Journal of Logistics Management*, 18(3), 322–346.
- Hadiaty, F., & Handayani, R. F. (2020). Prosedur Administrasi Penjualan Kendaraan Bermotor Pada Bagian Admin di PD Wijaya Abadi Bandung. *Jurnal Komputer Bisnis*, 13(2).
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hasan, M. R., Shiming, D., Islam, M. A., & Hossain, M. Z. (2020). Operational efficiency effects of blockchain technology implementation in firms: Evidence from China. *Review of International Business and Strategy*, 30(2), 163–181. <https://doi.org/10.1108/RIBS-05-2019-0069>
- Helmianti, P. N. (2023). *Prosedur Penjualan Tunai Produk Pada Rumah Pangan Kita (RPK) di Perum Bulog Kanwil Lampung*. Bandar Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Ingram, T. N., LaForge, R. W., Avila, R. A., Schweper Jr, C. H., & Williams, M. R. (2019). *Sales Management: Analysis and Decision Making*. Routledge.
- Irfania, N., & Tjahjawati, S. S. (2022). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) di Orazio Multiusaha Indonesia. *Applied Business and Administration Journal*, 1(3).
- Kayikci, Y., Durak Usar, D., & Aylak, B. L. (2021). Using Blockchain Technology to Drive Operational Excellence in Perishable Food Supply Chains During Outbreaks. *International Journal of Logistics Management*, 1–132.
- Mayasari, M., Arniati, A., Supardianto, S., Femilia, A. R., Amalia, H., & Desvaneli, R. (2022). Kajian Literatur Cashless Payment dan Desain Sistem Informasi Satu Code untuk Semua Pembayaran. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS*, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v10i1.4252>
- Nu'arini, F. (2020). *Standard Operating Procedure: Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis*. Quadrant.

- Olsera. (2023). *Olsera POS - Aplikasi Kasir Online*. <https://www.olsera.com>
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A., & Cheng, T. C. E. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.02.019>
- Rahareng, S. (2021). The impact of implementing standard operating procedures and supervision on employee performance. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 4(1), 26–33.
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Rais R, M. (2023). Analisis Prosedur Penjualan Tunai dan Kredit Pada Dealer Motor Yamaha CV. Citra Selaras Kota Baubau. *ECOTECHNOPRENEUR: Journal Economics, Technology and Entrepreneur*, 2(03), 97–111. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v2i03.695>
- Ramadani, K. S. (2021). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Penjualan Rumah Pangan Kita (RPK) Perum Bulog Subdivre Surabaya Utara. In *Artikel Ilmiah*. Program Studi Akuntansi Universitas Hayam Wuruk Surabaya.
- Sari, A. E. R., Rahmasari, D. N., Fiernaningsih, N., & Utami, R. B. (2024). Analisis Prosedur Administrasi Penjualan Tuna Pada Kapel Store Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 7(1), 88–91. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v7i1.1127>
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). PERANAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PENJUALAN dan KINERJA KARYAWAN. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 845–851. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Thomé, A. M. T., Scavarda, L. F., Fernandez, N. S., & Scavarda, A. J. (2012). Sales and operations planning and the firm performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 61(4), 359–381.
- Thomé, A. M. T., Sousa, R. S., & Scavarda do Carmo, L. F. R. R. (2014). The impact of sales and operations planning practices on manufacturing operational performance. *International Journal of Production Research*, 52(7), 2108–2121.
- Trivena, S. M., Wijayanti, R. F., & Evelina, T. Y. (2019). Analisis Prosedur Administrasi Penjualan Tunai dan Kredit Pada PT Sun Star Motor Malang Guna Meningkatkan Pengendalian Intern. *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 13(2), 184. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v13i2.77>

Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat. *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1–5.