

## BAB 11

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 PERDAGANGAN

##### 2.1.1 PENGERTIAN PERDAGANGAN

Perdagangan merupakan proses tukar menukar barang dan jasa dari suatu wilayah dengan wilayah lain. Kegiatan sosial ini muncul karena adanya perbedaan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki. (Bambang Utoyo, 2009)

"Perdagangan adalah kegiatan ekonomi yang mengaitkan antara para produsen dan konsumen. Sebagai kegiatan distribusi, perdagangan menjamin peredaran, penyebaran, dan penyediaan barang melalui mekanisme pasar". (Marwati 'Djoened, 2002)

"perdagangan ialah salah satu jenis kegiatan perusahaan dikarenakan menggunakan sumber daya/faktor-faktor produksi dalam rangka untuk meningkatkan atau menyediakan pelayanan umum"- (Bambang Prishardoyo & Shodiqin, 2008)

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat kita artikan bahwa perdagangan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan jual dan beli antara produsen dan konsumen yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan serta dapat memenuhi kebutuhan bersama.

### 2.1.2 PERDAGANGAN DALAM NEGERI

Berdasarkan undang undang no 7 tahun 2014 tentang Perdagangan dalam negeri adalah suatu proses kegiatan jual beli Barang atau Jasa yang sistem perdagangannya hanya mencangkup wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tidak termasuk ke Perdagangan Luar Negeri.

Selain itu perdagangan dalam negeri juga sering di artikan sebagai suatu kegiatan perdagangan yang hanya dilakukan disekitar wilayah Indonesia saja, seperti dari satu daerah ke daerah yang lain.

### 2.1.3 PERDAGANGAN INTERNASIONAL

"perdagangan Internasional merupakan suatu kegiatan proses perdagangan barang — barang dari kesepakatan masing-masing negara secara bersama. Tujuan perdagangan internasional ialah untuk mendapatkan manfaat perdagangan yang akan menambah pendapatan dari suatu negara. Perdagangan Internasional akan melakukan transaksi jual beli dengan negara lain". (Huala Adolf, 2009)

"perdagangan internasional merupakan suatu kegiatan perdagangan yang dapat terbagi menjadi dua faktor inti yaitu Faktor pertama adalah negara yang melakukan aktivitas perdagangan yang mempunyai sumber daya berbeda. Faktor kedua adalah negara yang dalam aktivitas perdagangannya aktif untuk memproduksi barang dengan skalayang banyak dan berkualitas baik. Perdagangan internasional dapat disimpulkan bahwasatu perdagangan antara negara lain dapat melakukan proses kegiatan perdagangan ekspor maupun impor yang berpengaruh untuk negara". (Basri & Munandar, 2010)

Perdagangan internasional adalah perdagangan yang dilakukan oleh penduduk suatu Negara dengan penduduk Negara lain atas dasar kesepakatan bersama. Penduduk yang dimaksud dapat berupa antar perorangan (individu dengan individu), antara individu dengan pemerintah suatu Negara atau pemerintah suatu Negara dengan pemerintah Negara lain.

## 2.1.4 PERBEDAAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DENGAN PERDAGANGAN INTERNASIONAL

Perdagangan ini mempunyai perbedaan yang tersusun di beberapa aspek inti, yaitu Jangkauan wilayah, Cara pembayaran, Sistem distribusi, Peraturan yang berlaku, Tingkat persaingan, dan Biaya jangkauan.

Tabel. 2.1 Perbedaan Perdagangan internasional dan Perdagangan dalam negeri

No	Aspek	Perdagangan Dalam Negeri	Perdagangan Internasional
1	Jangkauan Wilayah	Mencakup di Satu Negara	Dapat terjadi di beberapa negara
2	Cara Pembayaran	Mempunyai Satu Macam Uang	Mempunyai bermacam uang (Valuta asing)
3	Sistem Distribusi	sistem distribusi langsung	Sistem distribusi tidak langsung
4	Peraturan yang berlaku	Menggunakan satu aturan negara sendiri	Menggunakan Aturan dari negara terlibat
5	Tingkat Persaingan	Tidak ketat karena bersaing dengan negara sendiri	Lebih ketat karena bersaing dengan berbagai negara.
6	Biaya Jangkauan	Tidak ketat karena bersaing dengan produsen dari dalam negeri	Lebih mahal karena jangkauannya

Sumber : <http://www.artikelsiana.com/2014/09/perbedaan-perdagangan-dalamnegeri-luar-negeri.html>

## 2.2 PROSEDUR PENGAWASAN

### 2.2.1 Pengertian Prosedur

"Prosedur merupakan serangkaian langkah - langkah (atau pelaksanaan pelaksanaan pekerjaan), dari suatu kegiatan pekerjaan yang dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya". (Ida Nuraida, 2008:35)

"Prosedur adalah suatu tahapan - tahapan atau urutan — urutan dari langkah langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Mengendalikan suatu pekerjaan agar kegiatan tersebut efisien dan perusahaan tersebut dapat tercapai dengan baik dan dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja." Dalam sebuah prosedur terdapat langkah-langkah yang saling berkaitan satu sama lain, langkah-langkah ini akan menjadi petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan pada suatu pekerjaan". (MC Maryati, 2008:43)

Berkaitan dengan teori diatas Prosedur juga dapat dikatakan suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat mencapai suatu tujuan sesuai yang telah direncanakan secara efektif dan efisien.

### 2.2.2 Pengawasan

Menurut kamus besar bahasa indonesia pengawasan adalah suatu tindakan penilaian dan pengarahan kebijakan berjalannya perusahaan untuk menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Serta memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

"Pengawasan yaitu upaya yang dilakukan untuk melakukan tindakan agar apa yang telah direncanakan sebelumnya diwujudkan dalam waktu yang telah ditentukan serta untuk mengetahui kelemahan-kelemahan dan kesulitankesulitan dalam pelaksanaan, sehingga berdasarkan pengamatan-pengamatan tersebut

dapat diambil suatu tindakan untuk memperbaikinya, demi tercapainya wujud semula". (Bohari, 1992)

Pengawasan pada dasarnya merupakan suatu arahan untuk menghindari adanya kemungkinan kesalahan atas penyimpangan tujuan yang dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan-

#### 1. Jenis jenis pengawasan

Pengawasan atau pengendalian dikenal atas beberapa jenis yang dapat dijelaskan dan disebutkan Menurut (Hasibuan, 2005: 248)

##### a. Internal Control

Internal control adalah pengendalian yang dilakukan oleh seseorang untuk melakukan pengawasan kepada bawahannya. Serta Cakupan ini akan meliputi hal-hal yang cukup luas baik dari pelaksanaan tugas dan aturan kerja.

"Internal control adalah suatu tindakan untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya organisasi. Ia berperan untuk mencegah dan mengatasi penggelapan serta melindungi sumber daya untuk dijaga dengan baik (seperti reputasi atau merek dagang)". (Valery G. Kumaat, 2011 : 15)

##### b. External Control

External control merupakan kegiatan pengendalian yang dilaksanakan oleh pihak luar untuk dilakukannya pemeriksaan. Pengendalian eksternal dapat

dilakukan dengan formal atau informal, misalnya pemeriksaan pembukuan oleh kantor akuntan dan penilaian yang dilakukan Oleh masyarakat.

"External Control adalah tingkat dimana seorang yakin bahwa mereka merupakan penentu nasibnya sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar". (Robbins, 2007)

c. Formal Control

Formal control adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh instansi atau pejabat resmi yang dapat dilakukan secara formal atau informal. Contohnya seperti pemeriksaan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) terhadap BUMN dan Iain-Iain. Dewan Komisaris terhadap PT yang bersangkutan.

Formal control adalah suatu tindakan oleh suatu lembaga resmi yang memiliki peraturan resmi untuk melakukan pengawasan secara umum dan tertulis serta sudah distandarisasi. (Horton dan Hunt, 2006)

d. Infromal Control

Infromal control adalah penilaian yang dilakukan oleh masyarakat atau konsumen, baik langsung maupun tidak langsung. Misalnya melalui media massa cerak atau elektronik dan Iain-Iainya.

"Informal control adalah tindakan pengawasan yang dilakukan oleh kelompok kecil, tidak resmi, dan tidak mempunyai aturan resmi yang tertulis.

Contoh Cara Pengendalian informal dengan melakukan perlakuan yang spontan dan menyindir". (Horton dan Hunt, 2006)

## 2. Teknik Pengawasan

Teknis dalam melakukan pengawasan terdiri dari 2 maksud yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung menurut (Sarwoto, 2001 : 101)

### a, Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan pada saat kegiatan sedang dilaksanakan. Pengawasan dapat berbentuk seperti .

#### 1. Inspeksi Langsung

Inspeksi langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh atasan terhadap bawahan pada saat kegiatan dilakukan.

Inspeksi Langsung adalah suatu kegiatan Pemeriksaan yang dilakukan dengan cara melakukan observasi dan secara langsung (Salmah, 2006)

#### 2. Observasi Ditempat

Observasi ditempat adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan sebelum kegiatan dilakukan.

"Observasi ditempat digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan perubahan atas penilaian dan untuk melihat obyek tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan". (Margono, 2007:159).

### 3. Laporan Ditempat

Laporan ditempat adalah laporan yang disampaikan bawahan secara langsung pada saat atasan mengadakan inspeksi langsung kegiatan dilaksnakane

Laporan ditempat adalah kegiatan pengawasan yang langsung kelapangan dan dilakukan Oleh petugas berwenang berupa tindakan pemeriksaan yang sudah dilakukan. ( Fakih, 2008)

#### b. Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh melalui telepon yang disampaikan oleh bawahan yang berbentuk seperti \*

##### 1. Laporan Tertulis

Laporan tertulis adalah laporan yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan dalam bentuk laporan kegiatan yang dibukukan, dilaporkan secara berkala.

Laporan tertulis merupakan sebuah laporan yang berisi tentang kegiatankegiatan yang telah dilaksanakan atau belum terlaksana dan akan bersifat positif da negatif tergantung objektivinya. (Rajab, 2009)

##### 2. Laporan lisan

Laporan lisan adalah laporan yang disampaikan bawahan secara langsung kepada atasan mengenai kendala yang dihadapi pada saat melaksanakan kegiatan, baik berupa penyimpangan maupun sasaran-sasaran.

"Laporan lisan ialah laporan dari suatu kegiatan atau intervensi yang telah dilakukan dan data yang telah terkumpul dapat segera ditindak lanjuti dalam waktu yang lebih cepat dan dilaporkan hanyalah hal-hal yang baik-baik saja dan bersifat subyektif'. (Rajab, 2009)



## 2.3 PEREDARAN BARANG DAN JASA

### 2.3.1 Barang dan Jasa

#### (l) Barang

Berdasarkan undang undang no 7 tahun 2014 Barang adalah setiap benda yang mempunyai wujud dapat bergerak dan bisa dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, serta dapat diperjual belikan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha.

"Barang merupakan produk dari berbagai macam bentuk yang dapat ditawarkan kepasar sehingga mendapatkan perhatian dari pembeli untuk mereka gunakan atau dikonsumsi sehingga memuaskan kebutuhan mereka". (Kotler & Arrnstrong, 2001 :346)

Barang adalah produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya, Fandy

Tjiptono (1999:98)

#### a, Klasifikasi Produk

Klasifikasi produk bisa dilakukan atas berbagai macam sudut pandang.

Berdasarkan berwujud tidaknya, produk dapat diklasifikasikan kedalam barang- Ditinjau dari aspek daya tahannya, terdapat dua macam barang. (Fandy

Tjiptono, 2000:98)

##### 1. Barang Tidak Tahan Lama

Barang tidak tahan lama adalah barang yang berwujud dan biasanya habis digunakan dalam beberapa kali pemakaiannya untuk memenuhi kebutuhan.

Contohnya adalah sabun, minuman dan makanan ringan.

"Barang tidak tahan lama merupakan barang yang biasanya hanya digunakan dalam beberapa kali pemakaian dan rentan habis atau mudah rusak apabila dikonsumsi dalam berkali-kali pemakaian. Dengan kata lain, umur ekonomisnya dalam kondisi pemakaian nonnal kurang dari satu bulan.

Contohnya: sabun, pasta gigi, minuman kaleng, dan sebagainya". (Kotler, 2000:451)

## 2. Barang Tahan Lama

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan dengan lama sampai barang tersebut rusak (umur ekonomisnya pemakaian nonnal adalah satu tahun atau lebih). Contohnya antara lain TV, lem es, mobil dan komputer,

"Barang tahan lama merupakan barang yang awet dan memiliki masa bertahan lama yang panjang sehingga pemakaiannya tidak mudah rentan rusak dalam beberapa kali pakai. Contohnya: lemari es, mesin cuci, pakaian dan lainlain". (Kotier, 2000:451)

### (2) Jasa

Berdasarkan undang undang no 7 tahun 2014 Jasa adalah layanan purna jual dan unjuk kerja berbentuk pekerjaan atau hasil kerja yang dicapai, dan diperdagangkan oleh satu pihak ke pihak lain dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha.

"Jasa merupakan produk yang bersifat tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan kepada satu pihak dengan pihak yang lain, dan pada dasarnya jasa tidak berwujud dan tidak akan memiliki mengakibatkan akan perpindahan dari kepemilikan apapun". (Kotler, 2014:7)

Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktivitas dalam keterkaitan antara pemasok dan pelanggan dan melalui aktivitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Gaspersz, 1997)

#### a. Ciri-ciri Jasa

Ciri-ciri jasa adalah sebagai berikut Menurut Tjiptono (2000: 15-18)

## I. Intangibility.

Intangibility ialah Jasa berbeda dengan barang yakni jasa adalah suatu tindakan, perbuatan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli.

"Intangibility Jasa bersifat intangible, artinya adalah sesuatu yang tidak berwujud dan juga jasa tidak dapat dilihat. jika benda merupakan obyek, alat atau benda yang bisa dinilai dari bentuk dan fungsinya, maka jasa adalah suatu perbuatan (pelayanan), kinerja (performance) atau usaha". (Kotler, 2002:488)

## 2. Inseparability.

Jasa tidak mengenal suatu persediaan ataupun juga simpanan dari bermacam produk yang telah didapatkan. Karena karakteristik tersebut akan inseparabilit yang berarti (tidak dapat dipisahkan) melihat pada hal umumnya bahwa jasa dapat dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama. Dalam penyediaannya jasa berhubungan dengan pelanggan untuk efektivitas dari individu yang akan menyampaikan bahwa jasa ialah suatu hal yang terpenting. "inseparability Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, artinya perusahaan jasalah yang dapat menghasilkannya. Jasa diproduksi dan digunakan pada waktu bersamaan. Pada saat konsumen membeli suatu jasa maka dia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas". (Zeithaml dan Bitner, 2003)

## 3. Variability

Jasa memiliki sifat yang variabel karena mempunyai suatu nonstandardized out-put, artinya jasa memiliki kelebihan dari suatu bentuk variasi, kualitas dan jenis, berarti jasa bergantung pada siapa, kapan dan juga dimana jasa tersebut mampu untuk didapat.

"Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah karena tergantung siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar, Untuk mengatasinya, perusahaan dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya yaitu Melakukan investasi, melakukan standarisasi dan terakhir memantau kepuasan pelanggan". (Zeithaml dan Bitner, 2003)

#### 4. Perishability.

Jasa merupakan komoditas yang sifatnya tidak bisa bertahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian ketika suatu jasa tidak dapat dipergunakan, maka layanan jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

"Menurut Payne jasa tidak akan bisa bertahan lama karena jasa tidak dapat disimpan di dalam persediaan. Artinya, jasa tidak memungkinkan untuk bisa disimpan, diperjual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa". (Jasfar, 2012:6)

#### 2.4 PERBEDAAN BARANG DAN JASA

Banyak sekali perbedaan antara barang dan jasa salah satunya dapat dilihat dari ciri-cirinya yaitu:

Tabel 2.3 Perbedaan antara barang dan jasa

Barang	Jasa
Berwujud	Tidak berwujud
Produk bisa disimpan dalam persediaan	Diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan

Produk senipa dihasilkan	Unik: investasi dan perawatan kesehatan adalah unik
Keterlibatan pelanggan yang terbatas dalam produksi	Interaksi pelanggan yang tinggi: sering kali merupakan apa yang pelanggan bayar
Produk terstandardisasi	Definisi produk yang tidak konsisten: asuransi, kendaraan berubah sesuai usia dan jenis kendaraan
Produk berwujud yang standar cenderung membuat proses otomatisasi menjadi mungkin	Terkadang berbasis pengetahuan: hukum, pendidikan, dan jasa kesehatan
Produk biasanya dihasilkan pada sebuah fasilitas yang tetap	Penyebaran jasa: jasa dapat terjadi ditoko peritel, kantor, rumah panggilan, atau melalui internet
Banyak aspek kualitas dari produk berwujud mudah untuk dievaluasi	Kualitas sulit untuk dievaluasi
Produk sering kali memiliki nilai sisa	Penjualan kembali merupakan hal yang tidak bisa

Sumber: Manajemen Operasi Edisi 11 Jay Heizer, Barry Render, 2015

Perusahaan manufaktur memproduksi sebuah produk yang berwujud, sementara produk-produk jasa sering kali tidak berwujud. Akan tetapi, banyak produk yang merupakan sebuah kombinasi dari barang dan jasa, yang memperumit definisi dari sebuah jasa. Contohnya Pemerintah, Makanan dan

Rumah, Transportasi, Asuransi, Perdagangan, Keuangan, Pendidikan, Hukum, Hiburan, dan Pekerjaan Profesional lainnya.

Aktivitas operasi, baik barang maupun jasa terkadang sangat serupa. Misalkan keduanya memiliki standar kualitas, didesain dan diproduksi sesuai jadwal yang sesuai dengan permintaan dari pelanggan, dan dibuat dalam sebuah fasilitas dimana orang dipekerjakan. Namun, terdapat beberapa perbedaan utama antara barang dan jasa yang terdapat pada tabel-

## 2.5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### 2.5.1 DEFINISI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

"Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan proses kerja terhadap unit kerja yang bersangkutan". Menurut (Tjipto Atmoko, 2011)

"Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar". (Sailendra, 2015:11)

"standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tercantum yang dibakukan perihal beragam proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, kala pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan didalam kegiatan", (Insani, 2010:1)

### 2.5.2 TARGET STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Target SOP atau Standar Operational Prosedur Menurut Indah Puji

(2014:30)yaitu:

aa Untuk memelihara konsistensi dari tingkat tampilan kinerja didalam situasi khusus, danpetugas dari lingkungan didalam mobilisasi tersebut harus memiliki suatu hal untuk tugas dan pekerjaan tertentu

b. Sebagai acuan didalam pelaksanaan kegiatan khusus bagi sesama pekerja dan supervisor.

c. Untuk hindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan didalam proses pelaksanaan kegiatan.

d. Untukjadi parameter dan menilai mutu pelayanana

e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber kekuatan secara efektif dan efektif

f. Untuk menjelaskan urutan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

g. Sebagai dokumen yang dapat menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja jika terjadi suatu kesalahan atau dugaan praktek dan kesalahan administratif lainnya, supaya sifatnya memelihara rumah sakit dan petugas.

h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

i. Sebagai dokumen sejarah jika udah dibikin revisi SOP baru.