

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PADA DIVISI ADMINISTRASI DI PT
REZEKI SURYA INTIMAKMUR (PT RSI)**

TUGAS AKHIR MAGANG



Disusun Oleh :

Abel Armanda Putra – 20311215

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PADA DIVISI ADMINISTRASI DI PT
REZEKI SURYA INTIMAKMUR (PT RSI)**

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis
dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

Nama: Abel Armanda Putra

NIM: 20311215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

Yogyakarta, 20 September 2024



Abel Armanda Putra

20311215

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Divisi Administrasi
di PT Rezeki Surya Intimakmur (RSI)

Diajukan Oleh :

Nama	: Abel Armanda Putra
Nomor Mahasiswa	: 20311215
Program Studi	: Manajemen S1
Bidang Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 20 September 2024

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Muhammad Bakr Muhlison, Drs., Dipl.Mgt.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DIVISI
ADMINISTRASI DI PT REZEKI SURYA INTIMAKMUR (RSI)**

Disusun oleh : Abel Armanda Putra

Nomor Mahasiswa : 20311215

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 01 Oktober 2024

Penguji/Pembimbing TA : Muhammad Bakr Muhlison, Drs., Dipl.Mgt.

Penguji : Jaya Addin Linando, S.E., MBA., Dr.rer.soc.oec.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan bersamaan dengan program magang yang dilaksanakan di PT Rezeki Surya Intimakmur (PT RSI) pada 1 Maret 2023 – 31 Juni 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang Penerapan Standar Operasional (SOP) di PT RSI. Penelitian ini berfokus di divisi administrasi yang mengerjakan proyek perawatan pendingin dan genset di Starbucks. PT RSI adalah perusahaan kontraktor yang banyak menjalin kerja sama dengan perusahaan berskala nasional maupun internasional. Maka dari itu PT RSI wajib menjaga kredibilitas mereka dengan cara selalu menjalankan SOP dengan baik. Penelitian ini menggunakan teori dari buku Santosa yang berjudul “Lebih Memahami S.O.P.(Standard Operating Procedure)” yang berfokus pada 7 Hal-hal pokok dalam SOP sebagai acuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap para interviewer. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang penerapan SOP. Penelitian ini melibatkan 2 orang karyawan pada divisi administrasi di PT RSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pada divisi administrasi di PT RSI sudah berjalan cukup baik. Tidak ada kesalahan fatal yang dilakukan oleh karyawan kepada klien. PT RSI sudah memenuhi tujuh hal Hal-hal pokok dalam SOP di perusahaan mereka. Kendala yang terjadi terletak pada jam kerja karyawan yang tidak selalu bisa melayani keluhan klien lebih dari waktu jam kerja karyawan. Hal tersebut dapat diatasi dengan menjawab keluhan klien pada keesokan harinya atau pada jam kerja karyawan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Penerapan, Administrasi

ABSTRACT

This research was conducted alongside the internship program at PT Rezeki Surya Intimakmur (PT RSI) from March 1, 2023, to June 31, 2023. The purpose of this research is to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at PT RSI. The research focuses on the administrative division, which handles the maintenance project for air conditioners and generators at Starbucks. PT RSI is a contracting company that collaborates with both national and international companies. Therefore, PT RSI must maintain its credibility by consistently adhering to proper SOPs. This research uses the theory from Santosa's book entitled "Understanding S.O.P. (Standard Operating Procedure)" which focuses on the seven key aspects of SOP as a reference for the study. A qualitative approach was used in this research, with in-depth interviews conducted with the interviewees. The interviews were conducted to gain a deep understanding of SOP implementation. The research involved two employees from the administrative division at PT RSI. The results show that the implementation of SOPs in the administrative division at PT RSI has been running quite well. There have been no critical errors made by employees toward clients. PT RSI has fulfilled the seven key aspects of SOP within their company. The only challenge lies in the working hours of employees who are not always available to address client complaints beyond regular working hours. This issue can be resolved by addressing client complaints the following day or during regular working hours.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Implementation, Administration

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Divisi Administrasi di PT Rezeki Surya Intimakmur (RSI)**”. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Abdur Rafik, SE., M.Sc. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. Muhammad Bakr Muhlison, Dipl. Mgt. Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir Magang, peran beliau dalam memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis sangatlah penting dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Kepada kedua orangtua penulis, Papa Armaini dan Mama Lindawati dan ketiga saudari penulis, kakakku Arlen, Fitri, dan adek Bella. Mereka selalu memberikan do’a, dukungan, dan kasih sayang secara tulus kepada penulis. Terima kasih atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan, yang telah membantu penulis mencapai tahap ini.
4. Terima kasih kepada PT Rezeki Surya Intimakmur yang menjadi tempat magang dan penelitian penulis terutama kepada bapak Hermin Saputra.

Terima kasih atas bimbingan yang dan masukkan yang sudah diberikan terutama kepada Divisi SDM dan Divisi Administrasi.

5. Terima kasih juga kepada teman-teman dari dearah penulis Pekanbaru – Riau yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
6. Terima kasih kepada semua sahabat seperjuangan penulis Shelda, Hesty, Kayla, Firman, Iacun, Abidzar, Dayat, Taufik, Ibal, Alwy dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Atas kebersamaan, dukungan, semangat dan doa mulai dari awal perkuliahan hingga akhir.

Terima kasih pada seluruh pihak yang membantu proses penulisan laporan magang ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tugas Akhir magang ini mungkin masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis sudah berusaha dengan baik. Sekali lagi terima kasih. Semoga tugas akhir magang ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
BERITA ACARA TUGASAKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Bidang Keahlian Perusahaan	1
1.1.2 Struktur Organisasi	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.4.1 Tujuan Umum	12
1.4.2 Tujuan Khusus	12
1.5 Implikasi Magang	12
1.5.1 Bagi Penulis	12
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	13
1.5.3 Bagi Pihak lain	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Utama	14
2.1.2 Penelitian Terdahulu	21

2.2 Kerangka Kerja (Konseptual)	25
2.2.1. Observasi.....	26
2.2.2 Identifikasi Masalah.....	26
2.2.3 Pengumpulan Data	26
2.2.4 Kesimpulan	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan	28
3.2 Unit Analisis	29
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpul Data	30
3.3.1 Observasi.....	31
3.3.2 Wawancara.....	31
3.3.3 Dokumentasi	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 SOP yang Digunakan pada Divisi Administrasi di PT RSI.....	35
4.1.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT RSI.....	42
4.1.3 Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT RSI	45
4.3.1 Efisiensi.....	45
4.3.2 Konsistensi	48
4.3.3 Minimalisasi Kesalahan	50
4.3.4 Penyelesaian Masalah	52
4.3.5 Perlindungan Tenaga Kerja.....	54
4.3.6 Peta Kerja.....	56
4.3.7 Batasan Pertahanan	57
4. 2 Temuan dan Pembahasan Penelitian.....	60
4.2.1 Implementasi SOP Pada Divisi Administrasi	60
4.2.2 Efektivitas Implementasi SOP Pada Divisi Administrasi	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi.....	3
Gambar 1. 2 Logo Perusahaan	4
Gambar 2. 1 Hal-hal pokok dalam SOP	18
Gambar 2. 2 Kerangka Kerja.....	25
Gambar 4. 1. SOP PT RSI.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang.....	56
Lampiran 2 Surat Diterima Magang.....	57
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	58
Lampiran 4 Gambar dan Doku0mentasi	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

PT Rezeki Surya Intimakmur (PT RSI) udah berdiri sejak tahun 1985 (39 tahun beroperasi). Perusahaan ini berpusat di DKI Jakarta tepatnya di Jalan Cipete Raya, Jakarta Selatan. PT RSI diinisiasi oleh Bapak Kwek Hengky yang menjabat sebagai Direktur Utama. Wilayah kerja PT RSI tersebar di beberapa daerah Indonesia, dan berfokus di Sumatra, Jawa, dan Kalimantan. Sudah banyak klien-klien besar yang menggunakan jasa dari PT RSI, tidak dimungkiri lagi bahwa kredibilitasnya PT RSI tidak perlu diragukan karena sudah berdiri sejak 1985.

1.1.1 Bidang Keahlian Perusahaan:

PT RSI memiliki 6 bidang keahlian, yaitu:

1.1.1.1 *Cleaning Service*

Cleaning service adalah jasa yang diberikan oleh PT RSI untuk membersihkan ruangan kantor, apartemen, atau tempat-tempat umum. Karyawan yang memberikan jasa tersebut telah terlatih dan andal dalam membersihkan suatu tempat atau ruangan.

1.1.1.2 *Maintenance Service*

PT RSI menyediakan jasa pemeliharaan untuk merawat fasilitas dan peralatan agar senantiasa dalam keadaan siap pakai untuk melaksanakan

produksi secara efektif dan efisien sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan berdasarkan standar (fungsional dan kualitas).

1.1.1.3 *Property management*

Di dalam bidang *Property Management* ada 6 jasa yang ditawarkan PT RSI kepada calon kliennya, yaitu: manajemen ruang surat, layanan transportasi dan pindahan, manajemen kendaraan dan pengemudi, layanan lanskap, tanaman dan bunga dalam ruangan, dan layanan pengendalian hama.

1.1.1.4 *Outsourcing Service*

PT RSI menyediakan jasa tenaga kerja bagi perusahaan lain yang membutuhkan jasa tenaga kerja. Merujuk pada UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang UU Ketenagakerjaan, *outsourcing* adalah penyerahan sebagian pekerjaan kepada perusahaan lain (subkon). Penyerahan sebagian pekerjaan itu dilakukan melalui 2 mekanisme yakni melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja atau buruh.

1.1.1.5 *Interior fit out service*

PT RSI juga menyediakan jasa desain ruangan bagi para perusahaan yang membutuhkan. *Interior fit out* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses pembuatan desain dalam ruangan yang cocok untuk ditempati.

1.1.1.6 Security Service

Perusahaan sekuriti yang dimiliki oleh PT RSI bernama *Revolve Security*. PT RSI menyediakan jasa keamanan untuk berbagai tempat, seperti mall, bank, perumahan dll.

1.1.2 Struktur Organisasi

PT RSI memiliki struktur organisasi yang terdiri dari *President Director* yaitu Bapak Kwek Hengky, *Chief Operating Officer* IR. (Ir. Ong Wiriawan), *QHSE Manager* (Ginting), *Finance Manager* (Agustina), *HR & GA Director* (Hermin Saputra), *Marketing Manager* (K. Eddy), *Operating Manager* (Kombes Pol Prabowo Santoso). Di bawah ini adalah struktur organisasi dari PT RSI.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah logo PT RSI.



**Gambar 1. 2 Logo
Perusahaan**

1.2 Latar Belakang

Dalam ruang lingkup perusahaan baik itu skala besar maupun skala kecil tidak lepas dari adanya Sumber Daya Manusia (SDM). Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi/perusahaan dalam operasional bisnisnya, sangat dipengaruhi, atau ditentukan oleh SDM yang direkrut (Nawawi, 2005). Oleh karena itu, dibutuhkan seorang tenaga kerja yang terampil dalam bidangnya untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Untuk mendukung tenaga kerja yang terampil, dibutuhkan panduan atau alur kerja yang jelas dan tersusun secara sistematis atau biasa disebut dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP).

SOP merupakan dokumen yang berisi berbagai serangkaian perintah atau instruksi yang telah ditetapkan secara tertulis. Selanjutnya, dibakukan pada setiap proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara melakukan pekerjaan, tempat terselenggara, waktu pelaksanaan, dan pekerja yang terlibat

dalam aktivitas (Fandy, 2010). Sedangkan menurut Kosasih (2021), Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Fungsi dari SOP yaitu agar para pekerja melakukan pekerjaannya dengan benar dan sesuai dengan arahan perusahaan. Dokumen SOP adalah salah satu modal yang esensial bagi perusahaan dalam mengontrol semua kebijakan dan kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam ruang lingkup yang sistematis dan efektif. Ketika makin besar sebuah perusahaan, makin besar pula tuntutan untuk memiliki sistem kontrol yang memadai. Aspek operasi harus beriringan dengan aspek administrasi. Bagian penghasilan harus berbanding lurus dengan pengendalian biaya. Keseluruhan hal tersebut hanya bisa diwujudkan ketika perusahaan memiliki panduan yang jelas dalam pengambilan kebijakan dan kegiatannya (SOP, Manfaat dan cara pembuatan, 2021). SOP dibuat guna menjadi pedoman bagi karyawan dalam bekerja, karena akan menjadi acuan bagi karyawan dalam menjalankan tugas dari perusahaan. Oleh karena itu, setiap divisi memiliki SOP masing-masing. Contohnya, divisi keuangan memiliki tugas mencatat keuangan perusahaan, sedangkan divisi SDM mengerjakan hal yang berhubungan dengan karyawan. Hal ini yang membuat SOP tidak bisa dijadikan satu karena setiap divisi memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Ketika menjalankan tugas dan pekerjaannya, karyawan wajib bekerja sesuai dengan panduan SOP perusahaan. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisasi terjadinya *human error* pada karyawan saat bekerja (Abud, 2020). Terjadinya *human error* bisa berdampak pada kerugian perusahaan bahkan mengancam karier

karyawan tersebut. Oleh karena itu, penting membuat SOP yang tersusun secara jelas dan tidak menimbulkan ambiguitas.

SOP dapat diartikan sebagai dokumen yang menjelaskan mengenai aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara baik, tepat, dan konsisten untuk mendapatkan hasil kerja sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Kosasih, 2021). Kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan harus dijalankan dengan benar oleh seluruh karyawan yang berada di ruang lingkup perusahaan. Hal ini dilakukan agar target perusahaan tercapai secara maksimal, baik itu target yang berhubungan dengan karyawan maupun target yang melibatkan klien. Menurut Apriayanti (2014), SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu:

1. Efisiensi, yaitu kemampuan mengerjakan sebuah tugas dengan baik tanpa membuang waktu, tenaga, biaya, dan sesuai dengan target yang diinginkan.
2. Konsistensi, dapat diartikan sebagai ketetapan atau suatu hal yang tidak berubah maka dapat dikalkulasikan secara tepat.
3. Minimalisasi kesalahan, yaitu menjauhkan segala bentuk kesalahan dari suatu pekerjaan.
4. Penyelesaian masalah. Ketika terjadi suatu masalah antarkaryawan dalam pekerjaan, SOP dapat menjadi acuan untuk meredam permasalahan tersebut. Karena di dalam SOP terdapat aturan yang jelas mengenai suatu pekerjaan yang membuat kedua belah pihak harus tunduk dan taat.

5. Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah yang berisi semua tata cara dalam melindungi setiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan pribadi.
6. Peta kerja adalah semua pola yang memuat mengenai aktivitas yang sudah tersusun secara rapi dan dijalankan oleh karyawan sehingga menjadi kebiasaan yang pasti.
7. Batas pertahanan dapat dipahami sebagai langkah pertahanan dari perusahaan dalam segala inspeksi yang terjadi, baik dari pemerintah maupun klien yang meminta kejelasan peta kerja perusahaan.

Tantangan bisnis semakin ketat khususnya di bidang tempat penulis melakukan magang, yaitu perusahaan Alih Daya. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 35 tahun 2021, Perusahaan Alih Daya adalah badan usaha berbentuk badan hukum yang memenuhi syarat untuk melaksanakan pekerjaan tertentu berdasarkan perjanjian yang disepakati dengan perusahaan pemberi pekerjaan. Hal tersebut membuat perusahaan harus melayani klien semaksimal mungkin, baik dari kualitas layanan ataupun juga dari segi profesionalitas. Salah satu contoh PT RSI bekerja secara profesional seperti, perusahaan tidak pernah melakukan penunggakan gaji kepada karyawan.

PT RSI adalah perusahaan yang dikategorikan sebagai perusahaan menengah, karena cakupan bisnis mereka tidak terlalu luas dibanding perusahaan sejenis yang memimpin pasar. Cakupan bisnis PT RSI terdiri dari beberapa daerah saja yaitu, Jabodetabek, Riau, Kalimantan Timur, dan Kalimantan Utara. Berbeda dengan

pesaing mereka yaitu PT ISS Indonesia yang hampir memiliki cabang di seluruh Indonesia.

Kebanyakan klien dari perusahaan alih daya adalah perusahaan perusahaan lain yang menjalin kerja sama dengan perusahaan atau skema bisnis ini disebut *Business to Business (B2B)*. Perusahaan-perusahaan yang menjalin kerja sama memiliki standarnya sendiri dalam urusan bisnis mereka. Hal tersebut yang harus menjadi acuan bagi perusahaan dalam menerapkan SOP kepada karyawan. Hal ini dilakukan agar target yang telah ditetapkan oleh klien tercapai secara maksimal. Ketika perusahaan tidak memenuhi target atau standar yang diberikan oleh klien, ada kemungkinan tidak dilanjutkannya kontrak pada periode berikutnya karena kurang memuaskannya jasa yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus berusaha secara maksimal untuk memuaskan keinginan klien mereka.

Dalam kerja praktik magang yang penulis jalani selama 4 bulan di PT RSI yang bergerak di bidang alih daya, penulis diarahkan untuk mempelajari segala macam jenis kontrak kerja, *Key Performance Indicator (KPI)*, dan tata cara penulisan SOP. Pada saat itu, penulis ditugaskan untuk ikut merancang SOP bagi tenaga keamanan yang pekerjaannya akan dimulai. Maka dari itu, penulis mengangkat topik mengenai penerapan SOP di perusahaan karena penulis pernah terlibat dalam pembuatan SOP pada saat penulis melakukan kerja praktik magang.

Subjek penelitian yang akan penulis bahas pada penelitian ini adalah departemen administrasi. Yang melatarbelakangi penulis untuk membahas departemen administrasi adalah faktor kedekatan. Pada saat magang penulis

ditempatkan satu ruangan dengan departemen administrasi. Hal tersebut membuat penulis cukup dekat dengan karyawan administrasi. Karena alasan tersebut penulis ingin mengangkat departemen administrasi sebagai subjek penelitian.

Fokus penelitian pada divisi administrasi sangat vital karena peran mereka dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan, terutama dalam konteks proyek besar seperti yang ditangani oleh PT RSI untuk klien seperti Starbucks. Departemen administrasi tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen dan komunikasi internal, tetapi juga berperan dalam mengatur dan memastikan setiap prosedur operasional berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kajiannya menjadi penting karena SOP yang jelas dan terstruktur akan mempengaruhi efisiensi kerja dan kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Dengan memahami dan menganalisis SOP di departemen ini, penulis dapat mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan, mengurangi kesalahan, dan pada akhirnya memperkuat reputasi perusahaan di mata klien.

Pada PT RSI, bagian administrasi dibagi kedalam beberapa proyek yang dimenangkan oleh perusahaan. Departemen administrasi yang akan penulis bahas mengurus mengenai keperluan yang diminta oleh Starbucks yang berstatus sebagai klien. Pihak Starbucks menunjuk PT RSI untuk menangani perawatan AC dan genset di seluruh gerai mereka yang ada di Indonesia. Kebanyakan klien dari PT RSI berasal dari perusahaan nasional hingga internasional. Hal tersebut membuat perusahaan harus melakukan pengawasan secara berkala terhadap SOP yang dijalankan karyawan, agar citra perusahaan di depan klien tidak buruk

karena kesalahan dari karyawan. Salah satu cara agar kesalahan dapat diperkecil yaitu dengan selalu menerapkan SOP di setiap pekerjaan yang dilakukan.

Ketika penulis melakukan magang, ada suatu kasus yang membuat penulis ingin mengangkat SOP sebagai bahan penelitian, yaitu pada saat penulis ditunjuk untuk melakukan pengawasan karyawan ketika melakukan perawatan AC pada proyek PT RSI dengan Starbucks. Pada saat penulis melakukan pengawasan tersebut ditemukan bahwa masih banyak karyawan yang bekerja tidak menggunakan alat pelindung diri dengan benar. Alat pelindung diri yang tidak mereka gunakan yaitu, sarung tangan, sepatu keamanan, dan kacamata. Hal yang lebih fatalnya, ada karyawan yang hanya menggunakan sandal jepit dan tidak menggunakan seragam ketika bekerja. Temuan ini penulis laporkan kepada Ibu Eva susiati selaku mentor penulis di perusahaan. Ternyata temuan tersebut disampaikan kepada Bapak Hermin Saputra selaku *HR & GA Director*. Penulis mendengar dari karyawan admin Starbucks bahwa, gaji karyawan lapangan ditahan selama 2 minggu karena tidak bekerja sesuai dengan SOP yang hal tersebut bisa merugikan perusahaan. Kasus tersebut menjadi bukti bahwa PT RSI berusaha menerapkan SOP dengan baik. (1)

Namun, penting untuk meninjau apakah ada upaya sistematis untuk menganalisis efektivitas SOP di masa sebelumnya. Berdasarkan informasi yang diperoleh selama magang, tampaknya PT RSI belum memiliki mekanisme yang jelas untuk mengevaluasi dan merevisi SOP yang ada. Meskipun ada pengawasan yang dilakukan terhadap pelaksanaan SOP, tidak terlihat adanya penilaian rutin atau evaluasi mendalam untuk menentukan apakah prosedur tersebut efektif dalam

mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan kerja. Oleh karena itu, analisis mengenai efektivitas SOP di masa lalu menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa standar yang ditetapkan benar-benar mendukung tujuan keselamatan dan kinerja perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya penilaian berkala terhadap SOP agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meminimalkan risiko di masa mendatang.

Maka dari itu, penulis ingin mengetahui apakah karyawan di PT RSI khususnya departemen administrasi selalu menerapkan SOP di setiap pekerjaan mereka. Berdasarkan penjelasan yang telah penulis jelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Divisi Administrasi di PT Rezeki Surya Intimakmur (RSI)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat suatu pokok permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu:

1. Apa saja Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan di divisi administrasi pada PT Rezeki Surya Intimakmur?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada divisi administrasi di PT Rezeki Surya Intimakmur diterapkan secara baik?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis efektivitas penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP) di PT Rezeki Surya Intimakmur, efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap standar kerja yang telah ditetapkan.

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari magang ini dilaksanakan adalah untuk mengetahui:

1. Apa saja Standar Operasional (SOP) yang diberlakukan di divisi administrasi.
2. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik.

1.5 Implikasi Magang

1.5.1 Bagi Penulis

Magang adalah sebagai wadah dalam menerapkan ilmu yang telah penulis pelajari selama menjalani kegiatan kampus, baik itu akademis maupun non akademis. Selama periode magang penulis juga banyak mendapatkan ilmu baru yang sebelumnya belum pernah penulis pelajari. Contohnya, mempelajari undang-undang mengenai ketenagakerjaan, mengetahui perbedaan karyawan PKWT dan PKWTT, membuat kontrak kerja dan lain-lain. Hal-hal yang penulis pelajari tidak hanya dari sisi akademis tetapi juga dari sisi kepemimpinan, pada saat magang kemampuan dalam

kepemimpinan juga turut diasah. Salah satu contohnya yaitu, penulis pernah ditunjuk untuk menggantikan Supervisor *housekeeping* di kantor Pertamina EP Cepu.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Manfaat magang bagi perusahaan adalah mendapat ide-ide baru dari luar yang bisa diterapkan oleh perusahaan. Ide-ide baru tersebut bisa berupa prototipe ataupun konsep yang bisa dikembangkan lagi oleh perusahaan. Ide-ide juga muncul dari kegiatan-kegiatan magang mahasiswa dalam proses evaluasi perusahaan.

1.5.3 Bagi Pihak lain

Hasil akhir dari magang ini berupa karya ilmiah yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang relevan dan rujukan bagi peneliti lain dalam membuat laporan dengan topik yang serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Utama

2.1.1.1 Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut para ahli lainnya, penerapan adalah perbuatan yang mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain dalam mendapatkan suatu tujuan dalam suatu kepentingan yang ingin dicapai oleh suatu kelompok atau golongan yang telah tersusun dan terorganisasi dengan baik sebelumnya. Menurut Badudu J.S dan Zain M (1996) penerapan merupakan hal, cara, atau hasil. Hal tersebut bisa diartikan bahwa penerapan sebagai cara dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. Sementara itu, menurut Usman (2002) penerapan atau implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, atau terdapat mekanisme suatu sistem. Penerapan bukan cuma sekadar aktivitas, tetapi sebuah aktivitas yang sudah terencana sebelumnya untuk mencapai tujuan aktivitas. Menurut Wahab (2008) penerapan ialah suatu kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan absolut dalam menjalankannya. Unsur-unsur penerapan tersebut yaitu:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target seperti, masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3. Adanya pelaksanaan, baik itu perusahaan maupun individu yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

2.1.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah tindakan atau kegiatan yang dijalankan menurut prosedur tertulis ketika menjalankan pekerjaan, dengan tujuan memperoleh hasil yang efektif dari pekerjaan yang dilakukan dengan biaya rendah (Laksmi, 2008).

SOP secara khusus dapat dipahami sebagai sekumpulan tulisan yang berisi cara-cara khusus yang spesifik, yang memuat setiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan ketentuan perusahaan (Santoso, 2014). Langkah-langkah atau prosedur tersebut disusun sebaik mungkin di dalam sebuah dokumen yang dapat diakses dan dimiliki oleh seluruh anggota.

Perancangan dan implementasi SOP menjadi suatu pedoman bagi seluruh karyawan dalam sebuah perusahaan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, SOP dirancang dengan tujuan agar memiliki acuan kerja yang jelas bagi para pekerja. Menurut Indah Puji (2014) tujuan SOP sebagai berikut:

1. Menjaga konsistensi kinerja karyawan di dalam melaksanakan suatu tugas, pekerjaan, dan kondisi tertentu.
2. Menjadi pedoman dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja.

3. Mencegah kesalahan atau kegagalan dalam melaksanakan tugas sehingga dapat meminimalisir duplikasi, keraguan, konflik, dan inefisiensi dalam proses pelaksanaan pekerjaan.
4. Menjadi parameter dalam penilaian mutu pelayanan.
5. Memastikan sumber daya yang ada dapat berguna secara efektif dan efisien.
6. Menafsirkan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari pihak yang terkait.
7. Berfungsi sebagai data yang akan menjelaskan dan mengevaluasi pelaksanaan alur kerja ketika terjadi kesalahan di dalam manajemen.
8. Sebagai dokumen yang bisa digunakan ketika ada pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah ketika selanjutnya dilakukan revisi menjadi SOP yang baru.

2.1.1.3 Administrasi

Menurut Hasibuan (2018) dalam arti luas, administrasi ditinjau dari tiga perspektif, seperti dari proses, fungsi atau tugas, dan kepranataan. Dilihat dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, proses pengaturan, proses penggerakan, proses pengawasan atau pengendalian sama dengan proses pencapaian tujuan. Jika dilihat dari sudut fungsi atau tugas, administrasi diartikan sebagai keseluruhan aktivitas yang wajib dilaksanakan dengan kesadaran penuh oleh individu atau kelompok yang berposisi sebagai “administrator” atau manajemen puncak suatu organisasi. Sedangkan

kepranataan adalah menjalankan aturan-aturan , norma-norma, dan nilai tertentu yang diterima oleh anggot karyawan. Kepranataan ini berguna sebaga acuan dalam bertindak, berinteraksi, dan menjalankan berbagai aktivitas dalam organisasi.

Menurut Liang Gie (1962) mendefinisikan administrasi sebagai segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pemikiran Liang Gie tersebut ada tiga unsur administrasi yang terdiri dari:

1. Kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih.
2. Kegiatan yang dilakukan secara bersama.
3. Terdapat suatu tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Menurut Zulkarnain (2015) administrasi merupakan proses kerja sama yang mencakup banyak orang dan fasilitas, baik itu sarana prasarana maupun dana. Makin banyak kerjasamanya, makin banyak pula orang yang dilibatkan dan fasilitas yang digunakan.

2.1.1.4 Hal-hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur

Menurut Santosa (2014) Standar Operasional Prosedur memuat hal-hal pokok seperti yang dapat dilihat dalam bagan berikut:



Gambar 2. 1 Hal-hal pokok dalam SOP

1. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai suatu ketepatan. Sesuatu hal yang berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas kerja yang diharapkan menjadi lebih tepat, tidak hanya cepat melainkan sesuai dengan tujuan atau target hasil yang ingin diraih. Dalam hal ini, SOP dapat dijadikan tolak ukur agar sumber daya yang menjalankan tugas tersebut mampu melakukan pekerjaan dengan cermat dan tepat. Dengan demikian, gambaran keuntungan, ataupun juga kerugian (bila terjadi) dapat dilihat dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

2. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan. Hal-hal yang tetap atau tidak berubah maka dapat dikalkulasi dengan tepat. Kalkulasi merupakan suatu hal yang penting untuk kemajuan sebuah organisasi. Contohnya, apabila dikaitkan dengan produk yang diproduksi, didistribusikan, dan

yang dijual di pasaran dalam keadaan yang konsisten dapat memudahkan penghitungan untung dan rugi serta regulasi pemasaran. Oleh karena itu, semua yang ikut andil di dalamnya sangat memerlukan kedisiplinan tinggi. Tanpa adanya kedisiplinan yang tinggi, konsistensi tidak akan pernah didapatkan.

3. Minimalisasi Kesalahan

Minimalisasi kesalahan dapat diartikan sebagai bentuk yang menjauhkan *errors* di setiap area; di area kerja atau pegawai, misalnya yang sering mengalami hal demikian. Setiap SOP menjadi pedoman pasti yang membimbing karyawan menjalankan pekerjaannya secara sistematis. Karena sistematika yang jelas tersebut, pegawai diharapkan tidak membuat suatu kesalahan yang dapat berakibat merugikan perusahaan atau organisasi terkait.

4. Penyelesaian Masalah

Selain meminimalisasi kesalahan, SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah (*resolve*) yang kemungkinan timbul dari kegiatan perusahaan atau organisasi. Di dalam suatu perusahaan, konflik antar karyawan bisa saja terjadi yang berujung pada tidak adanya solusi yang didapatkan. Ketika hal tersebut terjadi, SOP yang telah disusun secara tepat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan permasalahan. Maka dari itu, kedua pihak yang terlibat permasalahan harus taat pada SOP yang berlaku.

5. Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja, karyawan, atau pegawai adalah langkah-langkah pasti yang berisi semua tata cara untuk melindungi seluruh sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan segala macam persoalan personal. Dalam hal ini SOP dimaksudkan untuk melindungi hal-hal yang berhubungan dengan persoalan karyawan sebagai loyalis perusahaan, dan karyawan sebagai individu secara personal. SOP juga memberi batasan yang jelas mengenai sistematis agar kedua hal tersebut tidak bercampur satu sama lain dan mengakibatkan persoalan yang susah diatasi.

6. Peta Kerja

Peta kerja adalah sebuah pola-pola di mana seluruh kegiatan yang sudah tersusun dan tertata secara rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing karyawan sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan adanya SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar ke mana-mana. Hal ini berkaitan dengan poin pertama mengenai efisiensi, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang harus dijalankan. *Mapping* atau memetakan sebuah pekerjaan dengan pasti, hal tersebut membantu perusahaan untuk terus maju. Selain itu, peta kerja juga berkaitan dengan konsistensi. Peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin. Dengan demikian, kemajuan perusahaan seperti yang dimaksud bisa tercapai.

7. Batas Pertahanan

SOP bertujuan sebagai *defense* dari segala pemeriksaan baik dari pemerintah maupun klien yang menginginkan kejelasan peta kerja

perusahaan. SOP diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena secara prosedural seluruh aktivitas perusahaan tercantum dengan sangat jelas. Oleh karena itu, pemeriksaan yang sifatnya datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah tercantum dalam SOP untuk mengubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan. Dengan kata lain, SOP menciptakan kekuatan secara sistematis terhadap perusahaan.

Dalam SOP, hal-hal pokok tersebut adalah bagian yang integral. Satu dengan yang lainnya saling berkaitan, bahu-membahu, menjadi satu kesatuan yang utuh. Efisiensi tidak akan berjalan tanpa adanya konsistensi. Begitu pun sebaliknya. Keduanya perlu meminimalisasi kesalahan dan penyelesaian masalah yang tepat. Selain itu, masing-masing akan bergerak dengan peta kerja yang jelas, berikutan dengan perlindungan tenaga kerja yang pasti.

2.1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu menjadi bagian dari penulisan guna memperbanyak teori yang akan digunakan dalam mengkaji penelitian yang dikerjakan oleh penulis. Berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu yang telah dikerjakan diantaranya yaitu sebagai berikut:

Pertama, Dewi Agustina (2021) dengan judul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui

penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan bengkel Auto Dakar Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah kualitatif dengan acuan teori dari Joko Dwi Santosa (2014) yaitu mengenai efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Teknik pengumpulan yang digunakan pada penelitian tersebut adalah *field research* yang secara langsung terjun ke lapangan dan melakukan wawancara secara langsung. Analisis penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa bengkel Auto Dakar belum sepenuhnya menerapkan 7 dimensi pokok. Dimensi pokok yang belum dilakukan adalah efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, dan perlindungan kerja.

Kedua, Dian Ratna Nabila (2022) dengan judul “*Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen *Community & Academy RUN System* (PT Global Sukses Solusi Tbk) berdasarkan tujuh hal pokok dalam SOP yaitu: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. menunjukkan bahwa penerapan SOP sudah efektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasi Prosedur Pada Departemen *Community & Academy RUN System* (PT Global Sukses Solusi Tbk) sudah

efektif. Adapun penerapan SOP berdasarkan tujuh hal pokok dalam SOP memiliki beberapa kekurangan antara lain pada indikator efisiensi, konsistensi dan penyelesaian masalah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian, penulis sebelumnya di PT Global Sukses Solusi sedangkan penulis di PT Rezeki Surya Intimakmur.

Ketiga, Isti Prabawani (2023) dengan judul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Inventory PT. Rimex International Indonesia Balikpapan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang terjadi pada Departemen Inventaris di PT RIMEX International Indonesia Balikpapan. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, karyawan Departemen Inventaris telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. Permasalahan yang ditemukan yaitu, terdapatnya selisih barang antara pencatatan barang di catatan sistem perusahaan dan fisik barang antara pencatatan barang di catatan sistem perusahaan dan fisik barang yang ada di gudang, seperti berapa sisa barang masuk, sisa barang keluar dan berapa sisa barang digudang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian

sebelumnya pada penerapan SOP Pada Departemen Inventory PT. Rimex International, sedangkan peneliti menggunakan penerapan SOP pada divisi divisi administrasi di PT Rezeki Surya.

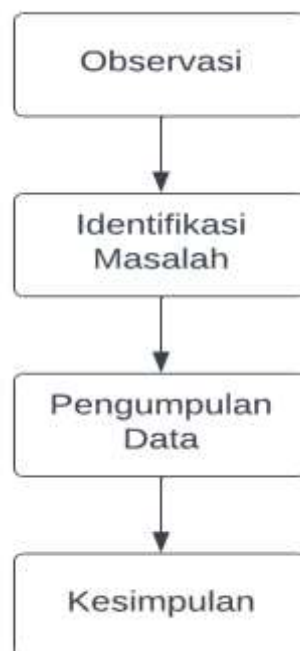
Keempat, Sriyatin (2020) dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* dan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, prosedur kerja dikatakan baik apabila mencakup 7 dimensi yaitu meliputi efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Dari ketujuh dimensi tersebut dalam pelaksanaannya di lapangan masih belum bekerja secara maksimal yang meliputi efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, dan perlindungan tenaga kerja. Sedangkan penyelesaian masalah, peta kerja dan batasan pertahanan belum ditemukan permasalahan yang serius.

Terdapat beberapa manfaat yang dirasakan dari adanya SOP tersebut yaitu karyawan lebih berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya, mereka juga mengetahui posisi kerja masing-masing. Jika dilihat dari kualitas kerja dari segi aspek ketepatan waktu, kelengkapan dan kerapian belum dirasakan manfaatnya

secara keseluruhan. Hal ini dapat dilihat dari segi ketepatan waktu bahwa keterlambatan bahan baku menyebabkan karyawan bekerja kurang maksimal dan mengalami keterlambatan pengiriman. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada teknik pengumpulan data yaitu sama-sama menggunakan teknik wawancara.

2.2 Kerangka Kerja (Konseptual)

Kerangka kerja adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian yang berbentuk kerangka atau alur penelitian (Hidayat, 2010). Kerangka kerja dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Kerja

2.2.1. Observasi

Observasi adalah aktivitas pengamatan objek atau tempat secara langsung di lokasi tempat penulis berada. Observasi ini dilakukan pada saat penulis melakukan kegiatan magang. Perusahaan tempat penulis magang adalah PT Rezeki Surya Intimakmur (PT RSI).

2.2.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran dari divisi administrasi dalam menjalankan SOP yang telah dibuat oleh perusahaan. Terdapat alasan penulis mengangkat permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah klien dari PT RSI yang berasal dari perusahaan-perusahaan multinasional sudah menjalankan SOP yang tepat. Pada penelitian ini penulis mencoba membantu perusahaan untuk mengetahui apakah karyawan sudah menerapkan SOP dengan baik atau belum. Karena hal tersebut PT RSI harus memperkuat SOP agar tidak terjadi kesalahan yang merugikan perusahaan.

2.2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh penelitian untuk mencapai tujuan. Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara secara langsung kepada karyawan perusahaan. Data yang telah dikumpulkan nantinya akan diolah dan disajikan dengan baik.

2.2.4 Kesimpulan

Setelah data diolah dan dilakukan pembahasan, penulis akan melakukan penarikan kesimpulan apakah dalam penerapan SOP pada PT RSI sudah berjalan baik atau belum. Kesimpulan berguna untuk mempermudah para pembaca untuk memahami penelitian ini dengan mudah dan mengetahui hasil temuan penelitian.

Hasil penelitian yang terdapat pada kesimpulan sudah merupakan rangkuman singkat sehingga pembaca tidak perlu membaca keseluruhan dari hasil penelitian yang diteliti.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses pemahaman yang didasarkan pada tradisi metodologi penyelidikan yang mengeksplorasi masalah sosial atau manusia (Suharsimi Arikunto, 2013). Hal tersebut berarti bahwa penelitian adalah proses dalam memahami masalah sosial berdasarkan metodologi yang berbeda. Penelitian kualitatif dikerjakan untuk mengembangkan pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami sebuah kejadian sosial dari sudut pandang partisipan yang dimintai data, pendapat, pemikiran, dan persepsi yang nantinya akan dijadikan sebuah bahan tulisan yang akan disusun oleh penulis dalam bentuk laporan tugas akhir. Hasil laporan akhir ini terbatas hanya dalam ruang lingkup divisi administrasi di PT Rezeki Surya Intimakmur, hal ini sesuai dengan penempatan ketika penulis melakukan magang. Fokus dari laporan ini tentang penerapan Standar Operasional Prosedur dengan menggunakan teori dari Santosa (2014), tentang 7 hal pokok dalam SOP yang telah dijelaskan pada bab 2.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus adalah suatu penelitian yang dapat menjawab berbagai issue atau objek akan suatu hal terutama di ruang lingkup ilmu sosial. Metode penelitian studi kasus diklasifikasikan kedalam 3 bagian, yaitu eksplanatoris, eksploratoris, dan deskriptif (Yin, 2019). Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan secara deskriptif. Menurut (Moeleong, 2011) penelitian deskriptif adalah

penelitian yang ditujukan untuk menyelidiki sebuah keadaan, kondisi, atau hal lain yang terkait dan hasilnya dijelaskan dalam bentuk laporan penelitian.

SOP yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah SOP administrasi project secara umum di PT Rezeki Surya Intimakmur. SOP administrasi project mengatur berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan proyek, seperti pencatatan, dokumentasi, serta koordinasi administrasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam proyek. Melalui SOP ini, diharapkan proses administrasi dapat berjalan dengan lebih efisien, konsisten, dan minim kesalahan. Penulis menganalisis penerapan SOP tersebut untuk memahami bagaimana standar-standar yang diterapkan dalam kegiatan administrasi proyek membantu dalam pencapaian tujuan operasional perusahaan.

3.2 Unit Analisis

Menurut Sugiyono (2017), unit analisis adalah individu atau objek yang ditetapkan sebagai fokus penelitian. Unit analisis biasanya berupa individu, kelompok, organisasi, atau bahkan produk-produk tertentu. Pemilihan unit analisis bergantung kepada tujuan penelitian dan masalah apa yang akan dipecahkan oleh penulis. Pada penelitian ini penulis menggunakan unit analisis divisi administrasi di PT RSI yang di wakikan oleh 2 karyawan. Karyawan pertama, Deasy Setia Mardani yang sudah bekerja di PT RSI selama 6 tahun dan Silvia Mutiara Pertiwi yang sudah bekerja selama 3 tahun. Penulis memilih mereka sebagai responden karena mereka adalah penanggung jawab pada divisi tersebut.

NO	NAMA	JABATAN	LAMA BEKERJA
1	Deasy Setia Mardani	Head Team Administrasi	6 tahun
2	Silvia Mutiara Pertiwi	Anggota Team Administrasi	3 tahun

Penggunaan hanya dua unit analisis ini dirasa cukup karena kedua karyawan tersebut memiliki pengalaman dan pemahaman yang mendalam tentang prosedur dan praktik yang diterapkan di divisi administrasi. Deasy, dengan masa kerja enam tahun, memiliki wawasan yang luas mengenai perkembangan dan perubahan SOP di perusahaan, sementara Silvia, dengan tiga tahun pengalaman, dapat memberikan perspektif yang segar dan relevan tentang tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SOP saat ini. Keduanya juga berperan aktif dalam proses pengawasan dan implementasi kebijakan di divisi administrasi, sehingga informasi yang mereka berikan dapat dianggap representatif dan kaya akan detail. Selain itu, fokus pada dua responden ini memudahkan penulis untuk menggali informasi lebih dalam dan mendalam, dibandingkan dengan mengumpulkan data dari banyak responden yang mungkin tidak memiliki tingkat keterlibatan yang sama dalam pengelolaan SOP.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpul Data

Sumber data dimaksudkan sebagai subjek dari mana data dapat diperoleh. Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer sebagai sumber data. Menurut (Sugiyono, 2021) Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari pengumpul data. Dalam penyusunan penelitian ini Penulis

mengumpulkan secara langsung data dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Subjek primer dalam penelitian ini adalah 2 karyawan divisi administrasi yang menjalankan proyek Starbucks, yaitu Deasy Setia Mardani sebagai head team administrasi dan Silvia Mutiara Pertiwi sebagai anggota tim administrasi. Data tambahan lainnya berupa dokumen yang didapat pada saat penulis melakukan kegiatan magang.

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian karena tujuan utama ketika melakukan penelitian adalah mendapatkan data. Hal yang paling penting dari teknis pengumpulan data penelitian kualitatif adalah observasi dalam wawancara mendalam dan dokumentasi. Pengumpulan data dalam penelitian jenis studi kasus berupa dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi, dan perangkat fisik (Yin, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Observasi

Aktivitas observasi dilakukan pada saat penulis menjalankan kegiatan magang yang berlangsung selama 4 bulan. Penulis menjalankan kegiatan magang di PT Rezeki Surya Intimakmur. Salah satu tujuan dari kegiatan magang tersebut adalah untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk penelitian. Observasi adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan yang bertujuan untuk menyajikan gambaran real dari sebuah kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sujarweni, 2015).

3.3.2 Wawancara

Pada Penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan secara langsung menggunakan aplikasi Zoom meeting. Narasumber dari penelitian ini adalah *Human Resource Department* (HRD) dan karyawan administrasi PT Rezeki Surya Intimakmur. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui lebih rinci mengenai penerapan SOP di PT Rezeki Surya Intimakmur. Dengan adanya wawancara maka penulis mengetahui hal-hal yang lebih detail mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan kejadian yang terjadi (Sugiyono, 2021).

Berikut beberapa pertanyaan wawancara yang diajukan pada unit analisis yang menjadi responden penelitian yaitu:

No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana proses penyusunan SOP administrasi proyek dilakukan di PT RSI, dan siapa saja yang terlibat dalam pembuatan SOP tersebut?
2	Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penerapan SOP administrasi proyek di PT RSI, terutama dalam konteks koordinasi dengan tim proyek dan pengelolaan dokumen?
3	Dalam pengalaman Anda, seberapa efektif SOP yang diterapkan dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi kerja staf administrasi di PT RSI? Apakah Anda melihat adanya perbedaan antara SOP yang diterapkan di bidang administrasi dan bidang lain?
4	Bagaimana PT RSI memastikan bahwa semua karyawan memahami dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan, terutama dalam hal pengelolaan dokumen dan komunikasi proyek?

5	Apakah ada mekanisme evaluasi yang diterapkan untuk menilai efektivitas SOP administrasi proyek, dan seberapa sering evaluasi tersebut dilakukan?
6	Dalam situasi di mana ada ketidaksesuaian antara harapan klien dan pelaksanaan di lapangan, bagaimana SOP membantu dalam menyelesaikan masalah tersebut?
7	Dapatkah anda memberikan contoh konkret di mana penerapan SOP administrasi proyek berhasil mengatasi masalah atau konflik yang timbul selama pelaksanaan proyek?
8	Bagaimana pandangan Anda mengenai fleksibilitas dalam penerapan SOP? Apakah fleksibilitas ini mendukung atau justru menghambat pelaksanaan tugas administrasi di PT RSI?

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai hal yang tidak hanya dokumen resmi tetapi juga berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notula rapat, catatan khusus ketika bekerja dan dokumen lainnya (Anggito, 2018). Penulis melakukan pencarian informasi melalui dokumen atau arsip yang dimiliki oleh perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran hasil penelitian mengenai “Penerapan Standar Operasional PT RSI”. Dalam penelitian ini menggunakan dokumen dari perusahaan, pengamatan langsung dan observasi, dan melakukan wawancara sebagai metode untuk mengumpulkan data. Penulis memilih narasumber dari PT RSI untuk melakukan wawancara, berikut adalah beberapa narasumber yang telah peneliti pilih :

NO	NAMA	JABATAN	LAMA BEKERJA
1	Deasy Setia Mardani	Head Team Administrasi	6 tahun
2	Silvia Mutiara Pertiwi	Anggota Team Administrasi	3 tahun

Setelah penulis mengumpulkan dokumen-dokumen serta melakukan wawancara dan melakukan observasi dengan cara berinteraksi langsung dengan para anggota divisi, maka didapatkan hasil penelitian mengenai penerapan standar pada PT RSI.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 SOP yang Digunakan pada Divisi Administrasi di PT RSI

PT RSI menerapkan berbagai SOP sesuai dengan fungsi masing-masing divisi. Pada penelitian ini, penulis mengangkat salah satu SOP administrasi proyek PT RSI dengan Starbucks Indonesia yang bertugas untuk melakukan perawatan AC dan Genset di seluruh gerai Starbucks yang ada di Indonesia. SOP

Administrasi Proyek berisi segala hal yang mengatur karyawan admin dalam menjalankan proyek yang sedang berlangsung. Adapun SOP yang berlaku bagi staf administrasi di PT RSI yaitu:



	PT REZEKI SURYA INTIMAKMUR	Nomor	SOP-PROJ-AOM-09
	STANDARD OPERATING PROCEDURE	Date	20-10-2022
	PROJECT ADMINISTRATOR	Approved	Direktur Operasional

- TUJUAN.**
Menetapkan panduan kerja bagi staf administrasi untuk memastikan kelancaran, konsistensi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi terkait proyek di PT Sari Coffe Indonesia.
- RUANG LINGKUP.**
SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan administrasi yang berhubungan dengan proyek di PT Sari Coffe Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada pengelolaan dokumen proyek, koordinasi dengan tim proyek, pengurusan, penjadwalan, pelaporan, dan pemantauan anggaran proyek.
- DEFINISI.**
 - Administrasi Proyek: Kegiatan yang melibatkan pengelolaan dokumen, komunikasi, pelaporan, dan koordinasi administrasi terkait pelaksanaan proyek.
 - Dokumen Proyek: Semua bentuk data tertulis, cetak, atau elektronik yang berkaitan dengan pelaksanaan proyek, termasuk kontrak, laporan, surat menyurat, dan dokumen teknis.
 - Anggaran Proyek: Alokasi dana yang disetujui untuk pelaksanaan proyek, yang mencakup pengeluaran operasional, pembelian, dan biaya lainnya.
- TANGGUNG JAWAB.**
 - Administrasi Proyek: Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi sesuai dengan SOP ini.
 - Manajer Proyek: Bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan SOP ini dan memberikan arahan kepada staf administrasi proyek.
 - Tim Proyek: Bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan staf administrasi proyek dalam hal dokumentasi, pelaporan, dan komunikasi.
- PROSEDUR KERJA.**
 - 5.1 Pengelolaan Dokumen Kerja
 - a) Penerimaan dan Penyimpanan Dokumen:
 - Staf administrasi proyek menerima dan menyimpan semua dokumen yang berkaitan dengan proyek, termasuk kontrak, surat menyurat, laporan, dan spesifikasi teknis.
 - Seluruh dokumen yang diterima harus dicatat dalam daftar dokumen proyek dengan informasi lengkap seperti nomor dokumen, tanggal terima, pengirim, dan jenis dokumen.

Gambar 4. 1. SOP PT RSI

1. Tujuan

Menetapkan panduan kerja bagi karyawan administrasi untuk memastikan kelancaran, konsistensi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi terkait proyek di PT Sari Coffe Indonesia.

2. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan administrasi yang berhubungan dengan proyek di PT Sari Coffe Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada pengelolaan dokumen proyek, koordinasi dengan tim proyek, pengarsipan, penjadwalan, pelaporan, dan pemantauan anggaran proyek.

3. Definisi

- Administrasi Proyek: Kegiatan yang melibatkan pengelolaan dokumen, komunikasi, pelaporan, dan koordinasi administrasi terkait pelaksanaan proyek.
- Dokumen Proyek: Semua bentuk data tertulis, cetak, atau elektronik yang berkaitan dengan pelaksanaan proyek, termasuk kontrak, laporan, surat menyurat, dan dokumen teknis.
- Anggaran Proyek: Alokasi dana yang disetujui untuk pelaksanaan proyek, yang mencakup pengeluaran operasional, pembelian, dan biaya lainnya.

4. Tanggung Jawab

- Staf Administrasi Proyek: Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi sesuai dengan SOP ini.
- Manajer Proyek: Bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan SOP ini dan memberikan arahan kepada karyawan administrasi proyek.
- Tim Proyek: Bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan karyawan administrasi proyek dalam hal dokumentasi, pelaporan, dan komunikasi.

5. Prosedur Kerja

5.1. Pengelolaan Dokumen Proyek

1. Penerimaan dan Penyimpanan Dokumen:

- Karyawan administrasi proyek menerima dan menyimpan semua dokumen yang berkaitan dengan proyek, termasuk kontrak, surat menyurat, laporan, dan spesifikasi teknis.
- Setiap dokumen yang diterima harus dicatat dalam daftar dokumen proyek dengan informasi lengkap seperti nomor dokumen, tanggal terima, pengirim, dan jenis dokumen.

2. Pengarsipan Dokumen:

- Dokumen diarsipkan dalam sistem pengarsipan yang telah ditetapkan (baik fisik maupun elektronik) berdasarkan kategori, misalnya kontrak, laporan, komunikasi, dll.
- Dokumen harus diorganisir dengan baik menggunakan pengkodean yang jelas untuk memudahkan pencarian.

3. Distribusi Dokumen:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk mendistribusikan dokumen kepada anggota tim proyek atau pihak terkait lainnya sesuai kebutuhan.
- Distribusi dilakukan melalui email, sistem manajemen proyek, atau cetakan, tergantung pada kebijakan yang berlaku.

4. Pemeliharaan dan Pemusnahan Dokumen:

- Dokumen proyek yang telah selesai dan tidak lagi diperlukan untuk operasi harian dipindahkan ke arsip jangka panjang.

- Dokumen yang sudah tidak diperlukan lagi harus dimusnahkan sesuai dengan kebijakan keamanan data yang berlaku.

5.2 Koordinasi dengan Tim Proyek

1. Komunikasi Harian:

- Karyawan administrasi proyek harus menjaga komunikasi yang efektif dengan manajer proyek dan anggota tim proyek untuk memastikan bahwa semua tugas administrasi diselesaikan tepat waktu.
- Mengadakan rapat singkat harian (stand-up meeting) untuk mengecek status tugas administrasi dan memecahkan masalah yang mungkin timbul.

2. Pengelolaan Agenda dan Jadwal:

- Karyawan administrasi proyek bertanggung jawab untuk menyusun dan memelihara jadwal kegiatan proyek, termasuk rapat, tenggat waktu, dan kegiatan penting lainnya.
- Setiap perubahan dalam jadwal harus segera dikomunikasikan kepada seluruh anggota tim proyek.

3. Koordinasi Pembelian dan Pengadaan:

- Karyawan administrasi proyek berkoordinasi dengan tim pengadaan untuk memastikan bahwa semua kebutuhan proyek, seperti bahan dan peralatan, dibeli dan disediakan tepat waktu.

- Menyiapkan dan memproses permintaan pembelian (Purchase Request) dan melacak status pembelian hingga barang diterima.

5.3. Penanganan Anggaran Proyek

1. Pemantauan Pengeluaran:

- Staf administrasi proyek harus memantau dan mencatat semua pengeluaran proyek dalam buku kas atau perangkat lunak manajemen proyek yang disediakan.
- Setiap pengeluaran harus disetujui oleh manajer proyek sebelum diproses.

2. Pelaporan Anggaran:

- Staf administrasi proyek harus menyusun laporan bulanan mengenai penggunaan anggaran proyek dan menyajikan laporan ini kepada manajer proyek.
- Jika ada deviasi signifikan dari anggaran yang direncanakan, staf administrasi proyek harus segera melaporkannya kepada manajer proyek.

3. Pengelolaan Faktur dan Pembayaran:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk memproses faktur dari vendor dan memastikan bahwa pembayaran dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan kontrak.
- Mencatat semua transaksi pembayaran dan mengarsipkan bukti pembayaran untuk keperluan audit.

5.4. Pelaporan dan Dokumentasi

1. Penyusunan Laporan Proyek:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dalam tim proyek dan menyusun laporan kemajuan proyek secara berkala (mingguan, bulanan, atau sesuai kebutuhan).
- Laporan harus mencakup status tugas, pencapaian, masalah yang dihadapi, dan rekomendasi tindak lanjut.

2. Distribusi Laporan:

- Laporan proyek harus didistribusikan kepada manajer proyek, pemangku kepentingan, dan anggota tim terkait lainnya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Laporan dapat didistribusikan melalui email, platform manajemen proyek, atau dalam bentuk cetakan.

3. Pengarsipan Laporan:

- Semua laporan yang telah disusun harus diarsipkan dengan baik untuk keperluan referensi masa depan dan audit.

6. Dokumentasi

Setiap langkah dalam prosedur administrasi proyek harus didokumentasikan dengan baik untuk keperluan audit dan referensi masa depan. Semua dokumen yang dihasilkan harus diarsipkan sesuai dengan prosedur pengarsipan

7. Evaluasi dan Revisi

SOP ini akan dievaluasi setiap 6 bulan sekali atau sesuai kebutuhan. Revisi akan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi atau jika ada perubahan dalam proses kerja yang memerlukan penyesuaian SOP.

4.1.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT RSI

Sebagaimana keterangan yang diberikan oleh Deasy Setia Mardani seorang Admin di perusahaan Starbucks yang berada dibawah naungan PT. RSI. Deasy mengatakan bahwa PT RSI merupakan salah satu perusahaan *outsourcing* yang berdiri cukup lama dan sudah menjalin kerja sama di berbagai macam perusahaan. Salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan PT RSI adalah Starbucks. Yang mana merupakan divisi dimana Desi menjadi seorang administrator.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting dalam setiap bisnis. Setiap bisnis memiliki SOP yang berbeda, setiap pengusaha memiliki gaya kepemimpinan yang unik, dan setiap industri memiliki praktik terbaiknya sendiri. Penyusunan dan penerapan SOP sangat penting untuk pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. Hal ini juga dilakukan oleh PT RSI, salah satu perusahaan yang telah lama beroperasi di Indonesia. Penerapan SOP di PT RSI bertujuan untuk memperjelas alur kerja dan menegaskan konsep kerjasama yang ada.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT RSI disusun agar mengikat dan lebih mengutamakan kepatuhan dalam setiap proses kegiatannya. SOP tersebut lebih berfokus pada memastikan setiap anggota organisasi mengikuti

alur kerja yang telah ditetapkan tanpa adanya kelonggaran dalam pelaksanaannya. SOP ini telah diterapkan oleh PT RSI sejak pertama kali beroperasi.

Seperti yang disampaikan oleh narasumber utama dalam penelitian ini, Sdr. Deasy selaku Admin, PT. RSI menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang fleksibel untuk memberikan kelonggaran bagi setiap divisi dalam menyesuaikan prosedur dengan kondisi lapangan. Fleksibilitas ini memungkinkan karyawan untuk membuat keputusan berdasarkan situasi yang dihadapi, sehingga proses kerja dapat berlangsung lebih dinamis. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan penerapan SOP fleksibel sangat bergantung pada kebijaksanaan setiap anggota divisi dalam memanfaatkan kelonggaran yang diberikan. Dalam beberapa kasus, masih ada karyawan yang tidak menerapkan prosedur dengan baik, sehingga menjadi kendala dalam mencapai hasil yang optimal.

Meskipun SOP fleksibel dapat memberikan ruang untuk penyesuaian di lapangan, SOP yang mengikat seringkali dianggap lebih ideal dalam menjaga konsistensi operasional dan kualitas kerja. SOP yang mengikat mengharuskan setiap karyawan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan tanpa pengecualian, sehingga kesalahan dapat diminimalkan dan efisiensi meningkat. Sebagaimana dinyatakan oleh Badri et al. (2019), SOP yang mengikat membantu perusahaan mempertahankan standar kerja yang konsisten di seluruh bagian organisasi. SOP ini juga dapat meningkatkan akuntabilitas karyawan karena setiap langkah operasional telah diatur dengan jelas, yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Selain itu, pelaksanaan SOP yang mengikat juga berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Karyawan yang bekerja sesuai dengan prosedur yang ketat cenderung memberikan layanan yang lebih profesional dan terstruktur. Menurut studi yang dilakukan oleh Hasan et al. (2020), perusahaan yang menerapkan SOP yang mengikat mampu mengurangi variabilitas dalam layanan dan produk, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, meskipun SOP fleksibel memiliki kelebihan dalam hal adaptabilitas, SOP yang mengikat tetap menjadi pilihan yang lebih efektif dalam menciptakan stabilitas dan kualitas operasional yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa SOP di perusahaan tersebut sudah diterapkan sejak awal perusahaan beroperasi. Namun, dalam proses penerapannya, ditemukan bahwa ada SOP yang berjalan dengan baik dan ada yang belum berjalan dengan baik. SOP yang berjalan dengan baik terdapat pada kinerja bidang admin. Hal ini terjadi karena sejak awal, SOP admin merupakan pintu masuk hubungan antara perusahaan dan klien. Oleh karena itu, bidang admin selalu dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin agar hubungan antara user dan perusahaan berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan Linando (2021) yang menekankan bahwa karyawan yang secara langsung memiliki keterlibatan dengan klien diharapkan mampu memiliki kinerja yang baik karena mereka menjadi wajah yang merepresentasikan perusahaan.

Sedangkan SOP yang tidak berjalan dengan baik ditemukan pada karyawan yang bekerja langsung dengan klien. Ketidaksesuaian antara harapan dan kesepakatan di lapangan menyebabkan konflik yang tidak dapat dihindari, seperti permintaan komunikasi di luar jam kerja yang tidak diatur secara detail dalam aturan kerja.

4.1.3 Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT RSI

Dalam pembahasan hasil penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur ini, peneliti akan menitikberatkan pada tujuh aspek utama SOP berdasarkan teori Joko Dwi Santosa dalam bukunya 'Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure), 2014'. Ketujuh aspek tersebut meliputi: Efisiensi, Konsistensi, Pengurangan Kesalahan, Penyelesaian Masalah, Perlindungan Pekerja, Peta Kerja, dan Batasan Pertahanan.

4.3.1 Efisiensi

Efisiensi adalah ketika suatu pekerjaan dilakukan dengan tepat tanpa membuang waktu, tenaga, dan biaya secara sia-sia. Salah satu indikator penting dalam pelaksanaan SOP yang baik adalah efisiensi, karena mencerminkan ketepatan. Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), Standar Operasional Prosedur harus mengandung unsur efisiensi. Ini berarti semua aktivitas kerja harus dilakukan dengan cermat dan tepat, bukan hanya cepat, sehingga tujuan dan target yang diinginkan dapat tercapai.

SOP yang diterapkan oleh PT RSI dirancang dengan sangat fleksibel. SOP yang fleksibel ini dinilai dapat membuat anggota divisi merasa nyaman dan lebih

produktif dalam bekerja. Namun, meskipun karyawan merasa nyaman, tidak semua anggota divisi dapat memanfaatkan kelonggaran tersebut dengan bijak. Hal ini menjadi kendala bagi perusahaan, karena beberapa anggota divisi tidak bijak dalam menyikapi kelonggaran yang diberikan, sehingga pekerjaan menjadi tidak efisien dan produktivitas kinerja menurun. Oleh karena itu, kedisiplinan dalam menerapkan SOP yang fleksibel sangat bergantung pada bagaimana setiap anggota organisasi menyikapi hal tersebut. Sehingga hal ini masih menjadi fokus utama dari perusahaan untuk dapat mengevaluasi secara lebih lanjut mengenai penerapan SOP fleksibel dalam memberikan batasan kerja bagi karyawan.

Selain itu, prosedur yang diterapkan saat ini sangat mudah dipahami oleh anggota divisi. SOP yang ada saat ini mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kendala dalam pelaksanaannya. Bukti dari hal ini adalah tidak adanya keluhan dari anggota organisasi. Dengan SOP yang mudah dipahami, diharapkan karyawan dapat mengurangi kesalahan dan pemborosan saat menjalankan tugas mereka.

Saat ini, Standar Operasional Prosedur yang diterapkan merupakan hasil dari evaluasi SOP sebelumnya yang dianggap tidak optimal bagi tujuan perusahaan. PT RSI menggunakan pemantauan kinerja melalui evaluasi harian dan pertemuan mingguan untuk menentukan kebutuhan evaluasi SOP agar tetap efisien. Meskipun SOP yang diterapkan saat ini berasal dari evaluasi sebelumnya, pendapat narasumber penelitian ini seragam dalam menilai efisiensi SOP tersebut. Bu Desi berpendapat bahwa SOP sudah sesuai dan tepat, namun tetap perlu dievaluasi secara berkala untuk menjaga efektivitas dan efisiensi.

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu aspek penting dari penerapan SOP di PT RSI adalah efisiensi yang mencakup ketepatan dalam pelaksanaan tugas tanpa pemborosan sumber daya. Meskipun SOP yang diterapkan di perusahaan sudah fleksibel dan memberikan kenyamanan bagi anggota divisi, kendala muncul ketika beberapa karyawan tidak mampu memanfaatkan kelonggaran tersebut secara bijak. Akibatnya, hal ini menyebabkan penurunan produktivitas dan menurunkan efisiensi kerja. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan ketat dan disiplin dalam penerapan SOP untuk memastikan setiap anggota divisi mampu bekerja dengan cermat sesuai standar yang telah ditetapkan, tanpa mengorbankan efisiensi. Fleksibilitas dalam SOP harus diimbangi dengan tanggung jawab dari setiap karyawan agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai target.

Selain itu, evaluasi berkala terhadap SOP yang diterapkan juga penting untuk memastikan efisiensi terus terjaga. Dalam hal ini, PT RSI telah melakukan pemantauan kinerja harian dan pertemuan mingguan guna meninjau efektivitas SOP yang ada. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk menyesuaikan dan mengoptimalkan SOP, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Meskipun narasumber menilai SOP yang diterapkan sudah baik dan sesuai, penekanan pada evaluasi berkala tetap diperlukan untuk menjaga relevansi dan menanggulangi kemungkinan adanya pemborosan atau kesalahan operasional. Evaluasi yang terus menerus memastikan bahwa perusahaan mampu beradaptasi dengan dinamika pekerjaan dan tetap menjaga efisiensi di setiap proses yang berjalan.

4.3.2 Konsistensi

Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), konsistensi adalah indikator kedua dalam penerapan SOP yang menunjukkan keteraturan dalam menjalankan kegiatan organisasi. Konsistensi dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan. Semua aktivitas kerja harus dilakukan secara konsisten. SOP harus mencakup unsur konsistensi, yang mengharuskan semua yang terlibat mempertahankan kedisiplinan tinggi. Tanpa kedisiplinan, konsistensi tidak dapat tercapai. Oleh karena itu, SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh semua pihak terkait, karena hal ini sangat berkaitan dengan kemajuan perusahaan

Standar Operasional Prosedur di PT RSI telah ada dan diterapkan sejak awal perusahaan berdiri, hal menunjukkan konsistensi dalam penerapannya. Penerapan SOP sejak pendirian perusahaan bertujuan agar setiap kegiatan kerja dapat dilakukan oleh siapa pun dan kapan pun sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut narasumber untuk memastikan konsistensi implementasi SOP sejak awal beroperasi, PT RSI secara rutin mengadakan pertemuan mingguan dan memantau ulasan dari pelanggan yang menggunakan jasa pelayanannya. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi terlibat disiplin dalam menerapkan SOP.

Standar Operasional Prosedur harus diterapkan dengan tingkat kedisiplinan tinggi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tanpa kedisiplinan, konsistensi tidak akan tercapai. Konsistensi dalam penerapan SOP berperan

penting dalam menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan, yang erat kaitannya dengan kemajuan dan perkembangan perusahaan. Pendapat ini didukung oleh pandangan dari dua narasumber, Bu Desi dan Bu Silvia, yang sebagai Admin berinteraksi langsung dengan pelanggan. Penerapan SOP secara disiplin membantu menjaga kualitas layanan dengan memberikan pedoman standar yang jelas dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, layanan yang diberikan dapat terstruktur dan tepat, memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Untuk mengatasi anggota organisasi yang tidak disiplin dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur, PT RSI akan memberikan teguran sebagai tindakan sanksi. Langkah ini diharapkan efektif untuk memberikan efek jera bagi mereka yang masih kurang disiplin dalam menerapkan SOP saat menjalankan tugas. Pandangan ini didukung oleh pernyataan dari Bu Deasy dan Bu Silvia, yang mengungkapkan bahwa mereka pernah mendapat teguran dari PT RSI karena kurang disiplin dalam menerapkan SOP saat bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan unit analisis, konsistensi dalam penerapan SOP di PT RSI dinilai sangat penting untuk menjaga keteraturan dalam setiap aktivitas kerja. Narasumber, Bu Desi dan Bu Silvia, menekankan bahwa SOP yang diterapkan secara konsisten membantu memastikan bahwa semua tugas dan prosedur dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Konsistensi ini mencakup penerapan SOP dalam interaksi dengan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik. Mereka menegaskan bahwa kedisiplinan dalam menjalankan SOP memainkan peran kunci dalam menciptakan

struktur kerja yang jelas dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan konsistensi yang diterapkan secara ketat, PT RSI berhasil menciptakan alur kerja yang lebih efisien dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang menggunakan jasa mereka.

Selain itu, Bu Desi dan Bu Silvia juga mencatat bahwa meskipun penerapan SOP sudah baik, ada kalanya kedisiplinan anggota organisasi perlu ditingkatkan. Mereka pernah menerima teguran dari manajemen PT RSI akibat ketidakpatuhan terhadap SOP yang berdampak pada kualitas kerja. Teguran ini dianggap sebagai langkah efektif dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya konsistensi dan kedisiplinan. Tindakan korektif seperti ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan efek jera, tetapi juga memastikan bahwa SOP tetap diikuti dengan disiplin oleh semua anggota, sehingga perusahaan dapat terus memberikan layanan yang berkualitas dan mendukung kemajuan operasional secara berkelanjutan.

4.3.3 Minimalisasi Kesalahan

Sistematika aturan yang jelas dalam Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh perusahaan dapat memberikan panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing anggota organisasi dalam menjalankan tugas mereka secara terarah dan sistematis. Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), minimalisasi kesalahan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam penerapan SOP. Dengan aturan yang jelas ini, diharapkan dapat mengurangi kesalahan di area tenaga kerja yang berpotensi berdampak fatal bagi perusahaan. Hal ini bertujuan agar Standar

Operasional Prosedur dapat mencegah segala jenis kesalahan di setiap area kerja yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Upaya yang dilakukan PT RSI untuk mengurangi kesalahan dalam penerapan SOP saat bekerja bagi karyawan internal adalah dengan melakukan pertemuan mingguan bersama para karyawan internal untuk mengulas bagaimana penerapan SOP selama seminggu terakhir dijalankan. Sedangkan untuk meminimalisasi kesalahan dalam penerapan SOP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan unit analisis, PT RSI menerapkan langkah-langkah strategis untuk meminimalisasi kesalahan dalam pelaksanaan SOP dengan mengedepankan aturan yang jelas dan terstruktur. Narasumber, Bu Desi dan Bu Silvia, menyatakan bahwa pertemuan mingguan yang rutin diadakan membantu mengevaluasi implementasi SOP dalam satu minggu terakhir. Evaluasi ini menjadi momen penting untuk mengidentifikasi potensi kesalahan yang terjadi dan mencari solusi untuk memperbaiki pelaksanaan tugas ke depannya. Dengan adanya SOP yang tersusun rapi dan prosedur evaluasi rutin, PT RSI berhasil meminimalkan kesalahan yang berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap operasional perusahaan.

Selain evaluasi mingguan, PT RSI juga memastikan bahwa setiap anggota divisi memahami dengan baik SOP yang berlaku. Bu Desi menambahkan bahwa pemahaman yang mendalam terhadap SOP memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih teliti dan sistematis, sehingga mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian atau ketidakpahaman. Narasumber menegaskan bahwa

kedisiplinan dalam mengikuti SOP menjadi kunci penting untuk mencapai minimalisasi kesalahan, karena dengan mengikuti panduan yang sudah ada, potensi kesalahan dapat dihindari. Upaya ini membuktikan bahwa penerapan SOP yang baik tidak hanya memberikan arahan kerja yang jelas, tetapi juga menjadi alat pencegah terjadinya kesalahan yang berulang, sehingga mendukung peningkatan kinerja dan efisiensi perusahaan secara keseluruhan.

4.3.4 Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menjadi alat yang efektif untuk menangani masalah yang mungkin muncul selama aktivitas kerja di perusahaan atau organisasi. Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), penyelesaian masalah adalah salah satu indikator kunci dalam implementasi SOP. Penyelesaian masalah memegang peranan penting dalam SOP karena konflik sering kali dapat timbul dalam konteks pekerjaan di perusahaan. Dengan SOP yang tersusun dengan baik dan mencakup strategi penyelesaian masalah, diharapkan semua pihak akan mematuhi SOP tersebut saat menghadapi konflik. Oleh karena itu, diperlukan Standar Operasional Prosedur yang komprehensif dan mengintegrasikan strategi penyelesaian masalah.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT RSI saat ini sudah berjalan cukup baik karena memuat aturan mengenai sanksi sebagai bentuk pencegahan konflik yang mungkin dapat terjadi. SOP sudah mengatur mengenai pencegahan konflik yang mungkin timbul di dalam internal organisasi, dan SOP

yang diterapkan sudah mengatur mengenai penyelesaian masalah yang mungkin muncul dari pelanggannya.

Bu Desi mengatakan selain memuat perihal pemberian sanksi dan penyelesaian masalah. Standar Operasional Prosedur pada PT RSI juga mengatur mengenai kebijakan pemutusan hubungan kerja atau PHK. Hal ini menjadi salah satu kekuatan bagi perusahaan karena dapat menciptakan rasa mawas diri dan menghindari konflik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan unit analisis, PT RSI telah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang efektif dalam menangani masalah yang muncul di tempat kerja. Bu Desi menjelaskan bahwa SOP perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai panduan untuk kegiatan sehari-hari, tetapi juga sebagai alat penyelesaian masalah. Dalam hal ini, SOP memberikan arahan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus diambil ketika konflik muncul, baik internal maupun eksternal. Misalnya, ketika terjadi perselisihan di antara karyawan, SOP sudah mencakup aturan mengenai sanksi dan prosedur mediasi yang harus diikuti. Proses ini bertujuan untuk meminimalkan konflik dan memastikan bahwa penyelesaian masalah dilakukan dengan cara yang sistematis dan adil.

Selain itu, Bu Desi juga menyoroti bahwa SOP PT RSI secara spesifik mengatur kebijakan terkait pemutusan hubungan kerja (PHK), yang menjadi salah satu instrumen penting dalam mencegah konflik yang berlarut-larut. Dengan adanya kebijakan ini, karyawan menjadi lebih mawas diri dan cenderung menghindari tindakan yang bisa memicu konflik atau sanksi berat seperti PHK.

Kebijakan ini tidak hanya menjaga kedisiplinan, tetapi juga menciptakan rasa tanggung jawab di kalangan karyawan, karena mereka memahami konsekuensi dari pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan dalam SOP. Dengan demikian, SOP tidak hanya berperan dalam mengarahkan pekerjaan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjaga ketertiban dan menyelesaikan masalah di lingkungan kerja PT RSI.

4.3.5 Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja melibatkan langkah-langkah pasti yang mencakup semua prosedur untuk menjaga sumber daya manusia di perusahaan dari potensi pertanggungjawaban dan masalah pribadi karyawan agar tidak berbaur dengan pekerjaan. Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), Standar Operasional Prosedur yang mencakup perlindungan tenaga kerja merupakan indikator penting dalam penerapan SOP. SOP yang mengatur perlindungan tenaga kerja memberikan jaminan bagi perusahaan untuk melindungi karyawan dari kecelakaan saat menjalankan tugasnya. Dalam melakukan pekerjaan, karyawan tentunya mengharapkan terhindar dari berbagai risiko yang mungkin timbul.

Saat ini Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT RSI memuat aturan tentang perlindungan keselamatan kerja yang jelas. Prosedur yang diterapkan saat ini sudah memuat tentang standar-standar yang dapat melindungi para anggota dari kemungkinan kecelakaan kerja saat melaksanakan pekerjaan. SOP yang ada tidak mengatur sebatas perlindungan kerja yang sifatnya mendesak dan mendadak seperti penggunaan masker selama pelayanan dimasa pandemi ini

saja. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan dari Bu Desi dan Bu Silvia yang tugas kerjanya adalah menjadi coordinator dan admin.

Berdasarkan wawancara dengan unit analisis, PT RSI telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara komprehensif mengatur perlindungan tenaga kerja. Bu Desi dan Bu Silvia menyatakan bahwa SOP ini mencakup berbagai aspek keselamatan kerja, mulai dari pencegahan risiko kecelakaan hingga aturan khusus yang diberlakukan selama pandemi, seperti penggunaan masker dan protokol kesehatan lainnya. Perlindungan tenaga kerja yang diatur dalam SOP ini memberikan rasa aman bagi karyawan saat menjalankan tugas mereka. Hal ini tidak hanya terkait dengan keselamatan fisik, tetapi juga mengatur aspek kesejahteraan karyawan dengan menjaga batas antara masalah pribadi dan profesional. Dengan demikian, karyawan dapat bekerja dengan tenang dan fokus pada tugas mereka tanpa khawatir menghadapi risiko yang tidak diantisipasi.

Lebih lanjut, SOP ini memberikan kepastian bagi perusahaan dalam menangani potensi tanggung jawab yang terkait dengan keselamatan tenaga kerja. Dengan adanya aturan yang jelas mengenai prosedur keselamatan, karyawan merasa dilindungi dan perusahaan juga lebih siap dalam menghadapi situasi darurat. Bu Desi menekankan bahwa penerapan SOP ini sangat membantu dalam meminimalkan kecelakaan kerja, terutama bagi karyawan yang berada di lapangan. Selain itu, kebijakan perlindungan ini juga berfungsi sebagai motivasi bagi karyawan untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan, karena mereka

memahami bahwa SOP tersebut dibuat tidak hanya untuk kelancaran operasional, tetapi juga demi kesejahteraan mereka.

4.3.6 Peta Kerja

Peta kerja adalah pola kegiatan yang terstruktur dengan baik untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan fokus dan terhindar dari penyimpangan. Menurut teori Joko Dwi Santosa (2014), peta kerja menjadi indikator penting dalam penerapan SOP yang berfungsi untuk mengatur pekerjaan agar lebih terarah, disiplin, dan sistematis, yang pada akhirnya mendukung kemajuan organisasi. Penting untuk memetakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan agar aktivitas dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Kehadiran Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menjadikan pola kerja lebih terfokus dan tidak bertebaran, yang berkaitan dengan efisiensi, salah satu aspek krusial dalam SOP. Memetakan dengan tepat suatu pekerjaan diharapkan dapat mendukung kemajuan perusahaan.

Saat ini peta kerja yang termuat di dalam Standar Operasional Prosedur bagi karyawan internal PT RSI tidak hanya mengatur sebatas alur kerjanya (*workflow*) saja. Perusahaan juga menanamkan nilai-nilai seperti kejujuran, bergairah atau semangat, dan kekeluargaan untuk dijadikan pedoman bagi para karyawan internal dalam menjalankan kegiatannya.

Pernyataan diatas didukung oleh Bu Desi, seorang karyawan internal di PT RSI, yang menyatakan bahwa SOP memainkan peran penting dalam mengatur kegiatan di perusahaan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, diharapkan

pola kerja di PT RSI menjadi lebih terfokus dan tidak menyimpang untuk mencapai efisiensi dan konsistensi. Menurut Bu Silvia, salah satu langkah yang diambil perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerapkan SOP yang mengatur alur kerja dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan peta kerja yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT RSI berperan penting dalam menciptakan struktur yang jelas dan terarah bagi karyawan. Bu Desi, seorang karyawan internal, menyatakan bahwa SOP tidak hanya mengatur alur kerja tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai inti perusahaan seperti kejujuran, semangat kerja, dan kekeluargaan. Dengan adanya peta kerja yang terperinci, karyawan memiliki panduan yang jelas dalam menjalankan tugas mereka, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan terfokus. Hal ini mengurangi potensi penyimpangan dan mendukung tujuan perusahaan untuk mencapai efisiensi dan produktivitas yang lebih tinggi.

Bu Silvia juga menekankan bahwa alur kerja yang diatur dengan baik melalui SOP membantu karyawan dalam menjalankan aktivitas secara sistematis. Peta kerja ini tidak hanya memastikan bahwa setiap tugas dilakukan sesuai dengan prosedur, tetapi juga membantu perusahaan dalam mendistribusikan tanggung jawab sesuai dengan kemampuan karyawan. Dengan begitu, setiap individu dapat berkontribusi secara optimal sesuai dengan peran masing-masing, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif.

4.3.7 Batasan Pertahanan

Batasan pertahanan merupakan salah satu elemen kunci dalam penerapan Standar Operasional Prosedur menurut teori Joko Dwi Santosa (2014). Konsep ini mengacu pada benteng pertahanan atau langkah pertahanan untuk melindungi organisasi dari inspeksi atau campur tangan pihak luar yang dapat mengganggu stabilitasnya. SOP diharapkan mampu menjadi batasan atau pertahanan yang kuat karena secara prosedural mengatur semua aktivitas organisasi atau perusahaan dengan jelas. Dengan demikian, inspeksi dari luar tidak dapat mengubah atau mengganggu hal-hal yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur, memberikan kekuatan sistemik bagi perusahaan.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT RSI saat ini memainkan peran penting dalam mengatur kejelasan kerjasama dengan pihak lain di perusahaan. Hal ini merupakan langkah pertahanan yang kuat bagi perusahaan karena secara sistematis mengatur setiap kegiatan dan kerjasama di dalamnya dengan jelas. Selain menyusun SOP yang mengatur kerjasama dengan pihak lain, RSI juga melakukan pengawasan dan evaluasi untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

PT RSI melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan para pekerja dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur saat menjalankan pekerjaan. Pengawasan yang dilakukan tersebut sebagai bentuk upaya langkah pertahanan agar para anggota divisi selalu disiplin saat melakukan pekerjaan dengan berpedoman pada SOP. Hal tersebut dilakukan karena jika Standar Operasional

Prosedur diterapkan dengan tertib dan disiplin maka akan dapat memberikan kekuatan secara sistemik kepada perusahaan. Upaya pengawasan yang dilakukan oleh PT RSI cukup transparan sehingga para divisi disiplin selama menjalankan pekerjaannya. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bu Desi dan Bu Silvia selaku Administrasi di perusahaan. Mereka juga menyatakan bahwa selalu pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Desi dan Bu Silvia, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh PT RSI tidak hanya bertindak sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai langkah pertahanan yang kokoh terhadap campur tangan pihak eksternal. Pengawasan yang ketat terhadap penerapan SOP menjadi salah satu cara perusahaan melindungi dirinya dari potensi gangguan yang dapat merusak stabilitas dan keteraturan organisasi. Evaluasi dan monitoring rutin dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam SOP. Hal ini memberikan rasa aman dan kepastian kepada pihak internal perusahaan bahwa setiap langkah yang diambil berada dalam batasan pertahanan yang kuat.

Langkah pertahanan ini diperkuat dengan pengawasan disiplin yang dilakukan oleh PT RSI, sebagaimana disampaikan oleh Bu Desi dan Bu Silvia. Mereka menjelaskan bahwa pengawasan terhadap kinerja pekerja dilakukan secara transparan, yang membuat para karyawan lebih termotivasi untuk mengikuti prosedur dengan disiplin. Dengan pengawasan ini, perusahaan memastikan bahwa setiap proses kerja berjalan secara sistematis dan konsisten

sesuai dengan SOP, yang pada akhirnya memberikan keuntungan sistemik bagi perusahaan. Implementasi SOP yang konsisten ini berfungsi sebagai perisai yang menjaga perusahaan dari pengaruh eksternal dan menjaga stabilitas operasional internalnya. (7).

4. 2 Temuan dan Pembahasan Penelitian

4.2.1 Implementasi SOP Pada Divisi Administrasi

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada divisi administrasi di PT RSI, khususnya dalam proyek kerjasama dengan Starbucks Indonesia, menunjukkan bahwa perusahaan memiliki panduan yang komprehensif untuk memastikan kelancaran operasional. SOP yang diterapkan bertujuan untuk menjaga konsistensi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen, koordinasi proyek, serta pelaporan anggaran. Dalam lingkup administrasi proyek, pengelolaan dokumen dilakukan secara terstruktur dengan sistem pengarsipan yang jelas, yang tidak hanya membantu dalam menjaga keteraturan data tetapi juga memudahkan pencarian dan distribusi informasi kepada tim proyek. Hal ini memperlihatkan peran penting SOP dalam memastikan standar administrasi proyek tetap tinggi dan terjaga.

Selain itu, koordinasi antara karyawan administrasi dengan tim proyek juga diatur dengan baik melalui SOP. Komunikasi harian yang efektif serta pengelolaan agenda dan jadwal proyek menjadi aspek vital dalam memastikan semua anggota tim berada pada jalur yang sama. Dengan adanya SOP yang mengatur proses ini, kendala yang timbul di lapangan dapat diatasi lebih cepat,

dan perubahan dalam jadwal proyek dapat segera dikomunikasikan kepada semua pihak yang terlibat. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi karyawan administrasi untuk tetap responsif terhadap dinamika proyek, meskipun harus diakui bahwa keberhasilan penerapan SOP juga sangat bergantung pada disiplin individu dalam mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Dalam hal pengelolaan anggaran proyek, SOP memberikan panduan yang ketat mengenai pemantauan pengeluaran dan pelaporan anggaran. Dengan adanya prosedur yang jelas mengenai pelaporan bulanan dan pemantauan anggaran, perusahaan dapat menjaga transparansi finansial dan memastikan penggunaan anggaran tetap sesuai dengan rencana yang telah disetujui. Selain itu, pengelolaan faktur dan pembayaran vendor yang teratur juga menjadi salah satu keunggulan penerapan SOP di PT RSI, karena memungkinkan kelancaran operasional proyek tanpa gangguan administratif yang berarti. Keseluruhan proses ini, jika diikuti dengan baik, akan meningkatkan kepercayaan stakeholder terhadap kinerja perusahaan.

Efektivitas penerapan SOP di divisi administrasi PT RSI secara keseluruhan dapat dinilai cukup optimal, terutama dalam hal pengelolaan dokumen dan koordinasi internal. Namun, keberhasilan tersebut tidak terlepas dari beberapa tantangan di lapangan. Meskipun SOP memberikan panduan yang jelas, fleksibilitas yang diberikan bagi karyawan untuk menyesuaikan prosedur dengan situasi lapangan masih menyisakan ruang untuk ketidakpatuhan dalam beberapa kasus. Sebagai penulis, saya berpendapat bahwa penerapan SOP yang lebih ketat pada beberapa aspek, seperti komunikasi luar jam kerja dan penyelesaian konflik,

mungkin akan memberikan dampak yang lebih signifikan dalam meningkatkan konsistensi dan kualitas kerja karyawan. Ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa SOP yang lebih mengikat dapat memperkuat standar operasional, mengurangi kesalahan, dan pada akhirnya meningkatkan efisiensi serta kepuasan klien.

4.2.2 Efektivitas Implementasi SOP Pada Divisi Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT RSI telah memberikan landasan yang baik dalam menjaga efisiensi operasional perusahaan. Efisiensi ini tercermin dari kemampuan SOP untuk memberikan panduan yang jelas dalam menjalankan tugas-tugas secara tepat, tanpa pemborosan waktu, biaya, maupun sumber daya lainnya. Meskipun SOP yang diterapkan bersifat fleksibel dan memberi kenyamanan bagi karyawan, beberapa kendala masih muncul ketika karyawan kurang disiplin dalam memanfaatkan kelonggaran tersebut. Oleh karena itu, PT RSI perlu menerapkan pengawasan yang lebih ketat serta evaluasi berkala untuk memastikan efisiensi tetap terjaga dan produktivitas tidak terganggu.

Selain efisiensi, aspek konsistensi juga menjadi perhatian utama dalam penerapan SOP di PT RSI. Konsistensi yang baik memastikan bahwa setiap tugas dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan semua anggota organisasi disiplin dalam menjalankan tugasnya. PT RSI secara rutin melakukan pertemuan mingguan untuk memantau implementasi SOP, yang turut membantu menjaga kualitas layanan terhadap pelanggan. Kedisiplinan dalam menjalankan SOP secara konsisten ini berperan penting dalam menciptakan keteraturan dan

stabilitas operasional, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan perusahaan.

Aspek lain yang tak kalah penting adalah minimalisasi kesalahan. SOP di PT RSI dirancang dengan aturan yang jelas dan terstruktur, yang bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan dalam proses kerja. Evaluasi mingguan menjadi salah satu upaya strategis perusahaan untuk mengidentifikasi potensi kesalahan dan mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas. Dengan pemahaman yang baik terhadap SOP, karyawan diharapkan mampu bekerja lebih teliti dan sistematis, sehingga mengurangi risiko kesalahan operasional yang dapat merugikan perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini membahas hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT RSI, dengan menggunakan berbagai metode seperti pengumpulan dokumen perusahaan, observasi langsung, dan wawancara dengan narasumber internal perusahaan. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi SOP di PT RSI.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa poin utama:

1. Penerapan SOP yang Fleksibel dan Berorientasi pada Nilai: SOP di PT RSI berfokus pada alur kerja yang fleksibel dan berorientasi pada nilai untuk memperjelas proses kerja serta memperkuat hubungan kerja sama. Fleksibilitas ini penting, tetapi memerlukan kebijaksanaan anggota divisi untuk memaksimalkannya, meskipun beberapa anggota masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur secara konsisten.
2. Tantangan dalam Implementasi dan Konsistensi: Meskipun SOP sudah diterapkan, tantangan utama yang dihadapi adalah penerapan yang tidak konsisten, terutama pada bagian yang berhubungan langsung dengan klien. Hambatan utama termasuk komunikasi di luar jam kerja yang belum diatur secara rinci, serta ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan yang memicu konflik.
3. Efisiensi dan Pengurangan Kesalahan: SOP yang diterapkan di PT RSI dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dengan

memberikan panduan yang jelas dan terstruktur. Namun, penerapan disiplin dalam mengikuti SOP harus terus ditingkatkan melalui evaluasi berkala untuk menjaga produktivitas dan mengurangi kesalahan operasional.

4. Perlindungan Tenaga Kerja dan Penyelesaian Masalah: SOP juga berperan penting dalam melindungi tenaga kerja dan menyelesaikan masalah di PT RSI. SOP mencakup kebijakan perlindungan karyawan, termasuk keamanan dari risiko kecelakaan kerja, serta mekanisme penyelesaian konflik dan pemutusan hubungan kerja (PHK) untuk menjaga kedisiplinan dan stabilitas operasional.

Dengan demikian, penerapan SOP di PT RSI bukan hanya sebagai alat pengaturan operasional, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Evaluasi dan pengawasan terus-menerus merupakan kunci untuk memastikan SOP tetap relevan dan efektif dalam mendukung tujuan perusahaan.

5.2 Saran

Penulis menyajikan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian yang sudah penulis uraikan sebelumnya. Saran ini diharapkan dapat memberikan solusi yang efisien dan aplikatif serta menjadi rujukan bagi pihak-pihak yang ada di dalam perusahaan untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif. Adapun beberapa rekomendasi dari penulis, yaitu meliputi:

Evaluasi Kinerja: Melakukan evaluasi kinerja secara berulang agar dapat mengidentifikasi bagian mana yang pegawai tidak memenuhi standar.

Pelatihan Ulang: Memberikan pelatihan ulang yang terkait dengan SOP. Pastikan seluruh pegawai memahami pentingnya mentaati SOP dan konsekuensi dari pelanggaran yang dibuat.

Komunikasi Terbuka: Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong terjadinya komunikasi terbuka. Buatlah para pegawai merasa nyaman untuk bertanya atau melaporkan kesulitan yang mereka hadapi.

Whistle Blower: Memberikan penghargaan dan perlindungan kepada pegawai yang berani melaporkan pelanggaran dan ketidaktaatan pegawai lain dalam menjalankan SOP. Hal ini akan membuat karyawan merasa berhati-hati dalam bekerja dan selalu mentaati SOP yang ada.

Penegakan Disiplin: Menerapkan kebijakan disiplin yang jelas dan konsisten terhadap karyawan yang acapkali tidak menaati SOP.

Review dan Perbaikan SOP: Disarankan agar PT Rezeki Surya Intimakmur (PT RSI) menerapkan SOP yang bersifat mengikat daripada yang fleksibel, karena SOP mengikat lebih efektif dalam meningkatkan konsistensi operasional, efisiensi, dan kepatuhan karyawan terhadap prosedur yang ditetapkan. Dengan SOP yang mengikat, kesalahan dapat diminimalkan, kualitas layanan lebih terjaga, serta akuntabilitas karyawan meningkat, karena semua langkah kerja terstandarisasi. Selain itu, perusahaan sebaiknya melakukan review dan perbaikan SOP secara berkala untuk memastikan relevansi dan kepraktisannya, sehingga SOP tetap efektif dalam mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan pendekatan yang dijalankan dengan baik dan konsisten, diharapkan pegawai dapat lebih mengerti dan mentaati SOP dengan baik, yang pada ujungnya akan meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja di dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abud. (2020). *Studi Kasus PT Yodya Karya: Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Divisi Pengembangan Usaha PT. Yodya Karya (Persero)* [University of Islam Indonesia].
<https://dspace.uui.ac.id/123456789/28595>
- Accounting Binus University. (2021). *Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik*.
<https://accounting.binus.ac.id/2021/12/01/mengenal-manfaat-dan-cara-pembuatan-sop-yang-baik/%0A>
- Agustina, D. (2021) Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Available at: <http://etheses.iaiponorogo.ac.id/id/eprint/16325>.
- Apriyanti, A., & Santosa, S. (2015). Pengaruh Atribut Perusahaan dan Faktor Audit Terhadap Keterlambatan Audit pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Malaysia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 16(2). <https://doi.org/10.9744/jak.16.2.74-87>
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. In *Jurnal Universitas Udayana*. ISSN (Vol. 2302). Pt Rineka Cipta.
- Badri, M. A., Al Khaili, M., & Al Mazrouei, F. (2019). Standard Operating Procedures and Organizational Performance: The Role of Formalization and Consistency. *Journal of Business Research*, 95, 39-49.

- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (1996). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Pustaka Sinar Harapan.
- Creswell W. John. (2014). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. In *Pustaka Pelajar* (p. 171). www.pustakapelajar.co.id
- Hartatik, I. P. (2018). *Buku praktis mengembangkan sdm*. Yogyakarta : Laksana. 200.
- Hasan, Z., Akhtar, M., & Siddique, A. (2020). The Impact of Standardized Procedures on Customer Satisfaction in Service Industries. *Journal of Service Management*, 31(4), 589-606.
- Hasibuan, N. D. (2018). *Studi Indigenous Terhadap Makna Sekolah Pada Siswa SMA Suku Batak Angkola di Kabupaten Tapanuli Selatan*. 1–171.
- Ismail, F. (2018). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Standar Operasional Prosedur (SOP)*. 5–6.
- Isti Prabawani, Yizrel Junus Kende and Ratna Ratna (2023) ‘Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Inventory PT. Rimex International Indonesia Balikpapan’, *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), pp. 27–33. Available at: <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.223>.
- Kosasih, E. (2021). *Pengembangan Bahan Ajar*. PT Bumi Aksara.

Linando, J. A. (2021). Manajemen Kinerja: konsep praktis & perspektif islam.

Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. UIP.

Moleong. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). PT. Remaja Rosdakarya.
<https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAJ&hl=en>

Nabilla, D.R. and Hasin, A. (2022) ‘Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)’, *Nabila, Dian Ratna Hasin Al*, 01(06), pp. 58–75. Available at:
<https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474>.

Nana, S. (2012). Metode Penelitian Kombinasi. In *Bandung: Alfabeta*. Alfabeta.

Nawawi, H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. (Issue 1, p. 169). Penerbit Universitas Gajah Mada.
<https://lib.pasca.isi.ac.id/index.php?author=NAWAWI%2C+Hadari&search=Search>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2021). *Peraturan pemerintah*

republik Indonesia nomor 35 tahun 2021 tentang perjanjian kerja waktu tertentu, alih daya, waktu kerja dan waktu istirahat, dan pemutusan hubungan kerja, Jakarta.

Santosa, J.D. (2014). *Lebih Memahami S.O.P.(Standard Operating Procedure)*. Pena.

Sriyatin (2020) ‘Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo’, pp. 1–104.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Edisi 3. In *CV. Andi Offset* (Vol. 1, Issue 4). Andi Publisher.

Usman, B., & Asnawir. (2002). *Media Pembelajaran* (Cetakan 1).

Wahab, A. K. S. A. (2008). Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. In *Jakarta, Bumi Aksara*. Bumi Aksara.

LAMPIRAN

	FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA	Gedung Prof. Dr. Aze Puradiredja Ringroad Utara, Condong Catur, Depok Sleman, Yogyakarta 55203 T. (0271) 681540, 681087, 681176 F. (0271) 882909 E. info@uii.ac.id W. www.uii.ac.id
Nomor : 3366/WD2/10/Div.URT/XII/2022 Hal : Permohonan Ijin Magang		
Kepada Yth Pimpinan PT. Rezeki Surya Intimakmur Jl. Cipete Raya No. 25C RT.4/RW.3, Cilandak, Jakarta Selatan		
<i>Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh</i> Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut: Nama : Abel Armanda Putra NIM : 20311215 Alamat : Jl. Gempol Raya, Telaga Kost, Condong Catur Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 26 Oktober 2001 Program Studi : Manajemen Jenjang : Sarjana Periode Magang : 1 Maret 2023 - 30 juni 2023 Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih. <i>Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh</i>		
Yogyakarta, 27 Desember 2022 Wakil Dekan Bidang Keagamaan, Kemahasiswaan, dan Alumni,  Drs. Achmad Tohirin, M.A., Ph.D. NIK: 903110102		

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang
Sumber: FBE UII (2023)



PT. REZEKI SURYA
INTIMAKMUR



Facility Management · Outsourcing Services · General Supplier · Pest Control · Housing Maintenance · Cleaning Services · Security Services · Landscaping

Jl. Cipete Raya No.25C, Jakarta 12410 · Jl. RS Fatmawati Raya No.37F, Jakarta 12430, Indonesia
www.rezeki-group.com | admin@rezeki-group.com, procurement@rezeki-group.com
JAKARTA - PEKANBARU - BALIKPAPAN

Jakarta, 13 Februari 2023

No : 0209/RSI/II/2023

Perihal : Permohonan melakukan kegiatan Tugas Akhir

Kepada Yth :
Universitas Islam Indonesia
(Program Studi Manajemen)

UP. Drs. Achmad Tohirin, MA.,Ph.D

Dengan Hormat,

Dengan ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini dapat kami terima untuk melakukan kegiatan Tugas Akhir di perusahaan kami mulai tanggal 1 Maret 2023 s/d 30 Juni 2023 :

1. ABEL ARMANDA PUTRA (NIM.20311215)
2. MUHAMMAD TAUFIKURRAHMAN (NIM 20311223)

Berikut kami sampaikan ketentuan-ketentuan bagi mahasiswa yang akan melakukan Tugas Akhir di PT Rezeki Surya Intimakmur :

1. Mahasiswa tersebut diatas bersatatus Mahasiswa Tugas Akhir Tahun bukan Karyawan Perusahaan.
2. Perusahaan akan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman sesuai dengan jurusannya, namun kepentingan operasional perusahaan akan lebih diutamakan.
3. Segala biaya dan keperluan Mahasiswa selama melakukan kegiatan Tugas Akhir Tahun menjadi tanggung jawab Mahasiswa.
4. Selama melakukan Tugas Akhir , Mahasiswa harus mengikuti peraturan yang berlaku di perusahaan termasuk jam kerja, Jam Kerja akan disamakan dengan jam kerja karyawan perusahaan dan juga wajib mentaati peraturan keselamatan Kerja Perusahaan.
5. Selama Mahasiswa melakukan Tugas Akhir Tahun, Perusahaan akan memberikan Penilaian, penilaian akan di berikan oleh wakil-wakil yang telah di tunjuk oleh Perusahaan.
6. Setelah melakukan Tugas Akhir Tahun mahasiswa diwajibkan membuat laporan yang disampaikan kepada wakil yang telah di tunjuk oleh Perusahaan.
7. Mahasiswa setuju untuk merahasiakan semua keterangan mengenai Perusahaan dan tidak membicarakan urusan perusahaan kepada siapapun selain wakil perusahaan yang telah ditunjuk.

Demikianlah yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

A. Basith Syarwani
H.R. Manager

Lampiran 2 Surat Diterima Magang
Sumber: PT RSI (2023)

Lampiran 3 Transkrip Wawancara
Narasumber Utama

PIHAK	TRANSKRIP
Pewawancara	Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.
Narasumber	Wa'alaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh.
Pewawancara	Baik, saya akan memulai wawancara dengan mbak siapa namanya?
Narasumber	Saya Desi Setia Mardani. Biasa dipanggil Desi.
Pewawancara	Divisi apa mbak?
Narasumber	Di admin Starbuck di RSI.
Pewawancara	Kerja di RSI udah berapa lama mbak?
Narasumber	Sudah 5 tahun ini sih dari 2019.
Pewawancara	2019 ya mbak ya awalnya masuk, berarti awal masuk sudah di admin itu mbak?
Narasumber	Dulu itu awalnya data analysis kan, cuma pindah-pindah kan waktu itu, dipindah-pindah <i>project</i> dari MRT, terus sempat ke PHE, habis itu PHE ke Starbuck, nah di Starbuck ini dari tahun 2020 akhir, Desember sampai sekarang masih jalan Starbuck-nya.
Pewawancara	Oh iya mbak siap. Apa alasan anda memilih bekerja di PT. RSI mbak?
Narasumber	Alasannya? Dulu jujur biasa untuk nyari kerja kan kita biasa suka apply di web portal pencarian kerja ya, nah kemarin itu

	beruntungnya yang diterima di RSI dan kebetulan kan memang mungkin passion atau minatnya ya minatnya di bagian project kan, kebetulan itu di RSI itu dia <i>outsourcing</i> kan <i>project</i> -nya banyak, kita bertemu sama orang-orang luar itu jadi banyak baru gitu loh, jadi kita itu nggak cuma bekerja di internal, kita kerja di eksternal juga. Jadi itu yang jadi minat kita itu kita kerja di 2 sisi, di sisi internal dan eksternal.
Pewawancara	Iya mbak. Dulu sebelum di RSI mbak di mana?
Narasumber	Dulu sempat di kontraktor, kontraktor Telco, terus kontraktor konsultan IT, terus sempat di leasing juga bentar sebelum akhirnya mantap udah 5 tahunan ini di RSI.
Pewawancara	Iya mbak siap. Berikutnya, mengapa anda memilih untuk bekerja di divisi admin mbak?
Narasumber	Kalau ditanya mengapa, sebenarnya di RSI itu <i>jobdesc</i> -nya itu kalau kita admin, nggak cuma admin, jadi admin itu hanya sebuah <i>custom</i> kalau menurutku ya, kalau kamu mau berkembang di sini itu <i>jobdesc</i> admin itu cuma <i>title</i> doang. Kita itu di luar dituntut jadi <i>project manager</i> bisa, jadi koordinator bisa, bahkan jadi <i>messenger</i> -pun bisa gitu, jadi sebenarnya itu kalau di RSI kalau yang saya tangkap ya karena mungkin kita sudah terbiasa dengan <i>load</i> kerjaan yang mungkin lumayan baguslah maksudnya lumayan banyak kliennya jadi kita itu banyak berkembang, jadi hari ini kita jadi admin, besok itu kita bisa jadi <i>project</i> koordinator untuk si <i>project</i> itu gitu loh, jadi mungkin admin di RSI ini itu cuma <i>the title</i> aja, yang sebenarnya terjadi itu kita merangkul semuanya gitu.
Pewawancara	Jadi kalau misalnya beban kerjanya berarti besar dong mbak banyak gitu? Bukan sekedar admin aja?
Narasumber	Apa?

Pewawancara	Beban kerjanya berarti bukan sekedar admin aja berarti ya?
Narasumber	Sebenarnya <i>load</i> kerjanya admin, cuma kalau untuk Desi sendiri itu nggak cuma urusan administrasi aja gitu, jadi kadang merangkap yang lain ketika mungkin pernah <i>back to back</i> sama dia buat nge- <i>back up</i> gimana kita presentasi <i>progress</i> -nya <i>user</i> gitu, jadi kita mau nggak mau harus belajar untuk <i>next step</i> lagi di atasnya kita gitu loh.
Pewawancara	Oke mbak siap. Berikutnya mbak, apa saja <i>jobdesc</i> divisi yang mbak sekarang ini yang divisi admin ini?
Narasumber	Kalau sekarang admin Starbuck itu <i>jobdesc</i> -nya kan biasa ya administrasi, nah kebetulan di situ per sekarang ini sudah difokuskan ke bagian penagihan atau invoice jadi lebih ke nge- <i>handle</i> gimana tagihan itu biar <i>cashflow</i> itu lancar, terus ke internal juga kan mungkin ada beberapa yang mungkin <i>stakeholder</i> atau kalau kita bilang teknisi ya, kalau terjadi <i>maintenance</i> ada teknisi kan, gimana dia <i>manage</i> orangnya itu misalnya orang ini harusnya ke sini, orang ini harusnya kayak gini, jadwalnya kayak gini nggak bisa, harus dipas-pasin, terus negosiasi ke klien ke <i>user</i> kan, kita kan tiap minggu ada <i>weekly progress</i> untuk si <i>project</i> -nya itu kan, jadi kita harus kayak tahu semua dari hal paling kecil sampai hal paling gede untuk bisa disampaikan ke <i>user</i> -nya, jadi misalnya kita <i>weekly progress</i> ke Starbuck contohnya ya, itu tiap minggu kita ditanya apa kendalanya? Apa kemajuannya? Dan mungkin ada opset opset yang setirannya nggak bisa dituntasin sama kita kontraktor hanya bisa dibantu sama internal <i>user</i> -nya, kayak gitu kita bisa sampaikan di situ. Jadi kita di situ nggak cuma ngurusin administrasi, oh ini bagian ini, enggak, kita juga <i>follow up</i> gimana tagihan itu biar lancar, gimana targetnya ini agar bisa melampaui target atau misalnya ada kendala <i>user</i>

	belum untuk bayar kita bisa nge- <i>push</i> si klien itu gimana gitu. Jadi, lebih ke koordinasi sih.
Pewawancara	Oke mbak. Berikutnya mbak, menurut anda apa tujuan adanya SOP di dalam perusahaan?
Narasumber	<i>Sorry sorry</i> putus-putus, gimana?
Pewawancara	Iya mbak-
Narasumber	<p><i>Sorry sorry</i>, mas tadi aku juga mungkin mau tambahin ya kalau untuk di yang sebelumnya, nambahin pertanyaan sebelumnya, kan kalau di bagian aku kan lebih ke penagihan sama koordinasi ya, nah ada bagian admin-admin per <i>agent</i> juga, jadi dia itu kayak bertugas buat ngumpulin atau lebih ke internal kita gimana kita selaku teknisi buat pekerjaannya, gimana kita nge-<i>handle</i> laporan masuk atau laporan komplainan atau laporan permintaan. Jadi kita kan penyedia jasa, jadi kita punya user, user itu minta A request A B C D dan kita itu si admin itu kayak yang iyain, nanti “Oh saya akan kirimkan orang” kayak gitu, “Kirimkan orang untuk <i>follow up</i> atau untuk membereskan masalah di toko anda” kayak gitu kan. Nah, itu kita udah kirimin orang, orang itu laporan, kirim laporan ke admin kita, di situ kita kasih kayak semacam <i>quotation</i> atau penawaran ke user. Nah, nanti kalau <i>user</i> udah <i>approve</i>, kirim ke kita kan semacam penawaran yang udah kita berikan user tadi, kalau udah <i>approve</i> disediakan bahan-bahan atau materialnya, nah di situ baru kita <i>follow up</i> atau perbaikan ke <i>stock</i>-nya langsung gitu. Jadi kita sistemnya kan semacam ada bagian tersendiri untuk bisa disebut <i>call center</i> lah ya, jadi ada permintaan atau komplainan dari user nanti info ke tim kita, habis itu kita tampung kita beresin, kelar, baru pagi, nah pas udah pagi nanti dikoreksi di Desi, baru sampai ke Desi terus disampaiiin ke <i>user</i> lagi gitu. Jadi intinya dari</p>

	<p>toko ke kita, habis itu baru ke Desi, validasi, baru dibalikin ke user Starbuck. Jadi si user itu terimanya sudah beres gitu, dia mengeluarkan uang tapi dia juga menerima pekerjaan gitu, tapi yang request pekerjaan dari user si di lapangan gitu, kantor gitu.</p>
Pewawancara	Oke mbak.
Narasumber	Oke <i>next</i> gimana?
Pewawancara	Menurut anda apa tujuan adanya SOP di dalam pekerjaan?
Narasumber	<p>SOP itu pedoman. Kita harus bekerja sesuai dengan pedoman, SOP itu bisa disebut standar, jadi ada semacam acuan, kita jadi jalan itu ada garusnya gitu loh, jadi kita nggak akan belok ke jalan yang salah ya, pasti nggak akan belok ke jalan yang nggak seharusnya, kita kalau misalkan SOP itu kita lebih ke oh ini kayak gini nih, misalnya sesuatu yang kita belum pernah tahu, nanti tiba-tiba ada ketemu <i>case</i> masalah baru yang kita belum pernah ada sebelumnya, tapi kalau misalnya kita ada SOP, setidaknya kita ada gambaran kalau oh itu tuh mendekati itu, oh itu tuh pernah mirip-mirip seperti itu, jadi kita itu kayak semacam ambil gambaran untuk petunjuk gitu loh, terus itu suatu petunjuk. Kedua, SOP itu aturan, satu pedoman, dua aturan, jadi apa yang kita kerjakan nggak akan melenceng dari standarnya, kita harus punya standar, sesuatu itu harus ada standarnya, orang hidup dia kalau nggak punya standar ya hidupnya akan gini gini aja ya kan, orang aja- helm aja dibikin SNI kan biar dia lolos, sama kayak bekerja, kerja itu harus ada SOP-nya, kalau SOP-nya nggak sampai <i>goals</i> nggak akan kecapai, nantinya percuma dia kerja, dia akan bekerja tanpa arah, dia akan bekerja tanpa kualitas gitu. Kayak gitu.</p>

Pewawancara	Siap mbak. Berikutnya mbak, apakah dalam bekerja anda sudah menerapkan SOP?
Narasumber	SOP utama iya bisa dibilang udah bahkan di kita udah menurunkan SOP maksudnya bukan menurunkan, ada SOP turunan gitu. Jadi, ada SOP standar dan ada SOP turunan, mungkin dalam rumus matematika pasti ada rumus dasar kan, nah rumus dasar itu pasti diturunin nih diturunin ke bawah-bawahnya misalnya ke turunan, nah itu tuh sampai ke <i>limit-limit</i> -nya gitu, mungkin kita kalau misalnya SOP oh kita kan misalnya kebetulan di Starbuck nih, kita SOP untuk pembersihan AC itu gimana? Pertama itu 12.10----- ---- habis itu dibuka <i>cover</i> -nya habis itu dan lain-lain kan, dicek suhunya, kemudian dicek arusnya juga kan. Nah, itu kalau misalnya kita lepas dari itu pasti akan ada trouble gitu, mungkin akan ada sesuatu yang mungkin <i>impact</i> -nya akan terjadi di kemudian hari gitu. Jadi kalau misalnya kita nggak pakai SOP ya logikanya makin banyak, makin banyak <i>trouble</i> atau makin banyak ketidakpuasan yang dihasilkan dari pekerjaan itu.
Pewawancara	Oke mbak. Berikutnya ya, bisakah anda menjelaskan mengenai penerapan sistem SOP yang ada di perusahaan anda apa saja? Salah satunya mbak, boleh nggak? Penerapan yang ada di RSI?
Narasumber	Jadi kalau di sini kita SOP admin ya?
Pewawancara	Iya.
Narasumber	Ya kalau untuk SOP admin, admin itu untuk yang admin misalnya keseluruhan <i>general</i> itu admin menerima <i>request</i> baik itu request permintaan penambahan atau mungkin komplain atau mungkin permintaan dan lainnya itu dia SOP-nya datang kan, jadi dia harus <i>welcome</i> terima itu <i>input</i> -an

	<p>kemudian si admin itu harus segera mungkin meneruskan ke tim yang lain. Jadi, kita punya tim untuk menampung dari beberapa <i>request</i>, jadi nanti ada satu tim yang buat nampung beberapa <i>request</i>, nah si tim yang bertugas menampung itu, eh tim yang menampung <i>request</i> itu bertugas buat menjadwalkan teknisi. Nah, ketika si yang nampung beberapa <i>request</i>-an itu dia udah jadwalkan si teknisi untuk datang, nah si admin ini wajib <i>follow up</i> buat ke tokonya, jadi dia harus komunikasi 2 arah ke internal dan eksternal, eksternalnya ke si orang tokonya atau orang <i>user</i> lapangannya ketika dia minta <i>follow up</i> untuk kendalanya atau misalnya minta di-service AC-nya atau mungkin minta dibenerin kompanya, dia harus konfirmasi apakah sudah ada ijin gedungnya, satu, apakah jam operasionalnya bisa di jam sekian, nah ketika dia sudah menyampaikan dari pihak <i>user</i>, lapangannya sudah menyanggupi “Oh ini udah <i>ready</i> izin kerjanya, nanti <i>ready</i> jam segini, tolong datang jam segini” kayak gitu kan, nah dari sana si <i>user</i> eksternalnya itu lempar lagi ke kita ke admin kita buat diinformasikan nih ke tim yang balik lagi tim yang bagian nampung <i>request</i> tadi, si B lah katakanlah, nah si B itu tuh dia akan ngebagi-bagi nih, “Ini jam segini teknisinya ke sini” gitu, “Jam segini, teknisi lanjut ke sini” gitu. Nah, nanti kalau sudah selesai si teknisi akan laporan ke admin yang tadi menerima laporan, laporan dari <i>user</i> ya laporan dari <i>user</i> eksternal ya, jadi si teknisi akan melaporkan ke admin “Saya sudah ke toko yang <i>user</i> tawarkan tadi” gitu, “Ini laporannya, kurang ini” gitu. Nah, si admin harus segera <i>follow up</i>, dia harus segera bikin <i>quotation</i> atau penawaran untuk disampaikan ke <i>user</i> yang di <i>back office</i> di <i>user</i>-nya yang di pusatnya, nanti harus informasikan “Pak saya sudah kirimin tim, dari tim saya lapornya seperti ini seperti ini seperti ini, saya butuh ini ini ini” ketika</p>
--	--

	<p>dari user-nya sudah oke, balik ke kita kan balik ke admin atau balik ke PIC yang di RSI, dia akan kasih semacam PO, PO itu tuh biar jadi pegangan untuk <i>purpose order</i> gitu, “Oh ini <i>approve</i>, tolong berikan, tolong segera laksanakan”. Setelah itu udah kan dilaksanain dan udah beres nih, udah beres dikerjain lagi, jadi teknisi itu bisa sekali visit langsung selesai kalau pekerjaannya <i>urgent</i>, tapi bisa jadi kalau pekerjaannya berlanjut dia 2-3 kali <i>visit</i> gitu. Nah, ketika udah misalnya butuh 2-3 kali kayak misalnya lampunya mati, pertama di-<i>chat</i> oh ternyata balasnya mati gitu, ditawarkan diganti lampu sama balasnya, udah di-<i>approve</i>, teknisi datang ke toko untuk mengganti lampu dan balas, setelah selesai teknisi kasih laporan atau kertas kerjanya ke admin, admin harus segera <i>follow up</i> untuk dimintakan approval atau tanda tangan yang di pusat, karena apa? Karena yang mau mengeluarkan PO itu orang pusat, jadi orang pusat wajib tanda tangan di situ. Nah, ketika sudah tanda tangan balik lagi ke kita, balik lagi ke kita sambil admin itu meminta semacam validasi ke toko, “Oh Toko Jana sudah selesai, mohon dibantu untuk diberikan nomor QR atau nomor atau kode untuk menyelesaikan pekerjaan itu.” Ketika sudah oke, nah sudah dilengkapi itu beberapa lampirannya dari kertas kerja, PO-nya, kemudian lampiran validasinya dan <i>approval</i> dari user-nya itu sama satu lagi dokumentasi pekerjaan, kalau sudah selesai tugas admin yang pertama beres dikasih ke admin bagian <i>invoice</i> atau tagihan. Dari bagian admin yang <i>invoicing</i> atau tagihan itu dia bertugas untuk segera membuat tagihan atau <i>follow up</i> untuk pembayarannya gitu. Nah, setelah selesai langsung segera dibikin <i>invoice</i> ditagihkan dan dikirim ke pusat. Nah, itu nggak selesai, setelah dikirim ke pusat itu, admin di bagian penagihan itu ada semacam rekapan, jadi dia harus <i>follow up</i></p>
--	--

	nih, “Saya sudah kasih <i>invoice</i> loh minggu lalu sudah 10, minggu ini baru kebayar 5, 5 lagi belum kebayar ke mana?” dia harus <i>follow up</i> gitu, kurang lebihnya sih admin SOP-nya seperti itu.
Pewawancara	Oke mbak. Lumayan panjang ya.
Narasumber	Panjang. Ribet banyak <i>stakeholder</i> -nya.
Pewawancara	Iya mbak. Apakah seluruh tim sudah melakukan penerapan sistem SOP yang lebih optimal?
Narasumber	Sebagian besar 85 sudah diterapin sih, paling ada beberapa yang mungkin hal-hal minorlah yang belum, kayak misalnya mungkin gini <i>by case</i> ya, kalau unit <i>trouble</i> men- <i>jumper</i> sesuatu itu nggak diperbolehkan, tapi di kondisi tertentu itu dia diperbolehkan gitu, ngerti nggak? Di kondisi <i>urgent</i> dia diperbolehkan untuk bukan melanggar ya, untuk mem- <i>by pass</i> kayak gitu salah satu sistem itu, kalau menurut SOP dia harus mengganti sesuatu yang seharusnya, tetapi apabila keadaannya <i>urgent</i> dan itu rawan untuk terjadi kerusakan atau mungkin bencana ya bencana di kemudian hari atau kerugian di kemudian hari itu diperbolehkan selama tidak lama dari itu harus segera dikembalikan ke posisi semula, ke posisi yang sebenarnya. Jadi, misalnya listrik konslet harus diganti MCD-nya, tapi udah malam, nggak ada toko buka, sementara kalau misalnya ini toko nggak bisa operasional besok paginya, atau kalau nggak kalau dibiarin terus lama-lama akan konslet lebih merembet-rembet ke mana-mana resikonya lebih gede, nah bisa jadi kita melangsungkan atau semacam jumper atau yang lain-lainlah ya, jadi diakalin lebih ke diakalin sebentar habis itu besok pagi atau siangya maksimal kita harus segera mengembalikan ke posisi yang sebenarnya gitu, mungkin yang melenceng dari SOP tuh itu. Sama mungkin kalau ada

	<p>beberapa pembaharuan yang kita sudah tersistem digital ya mungkin ada beberapa yang belum <i>support</i> entah itu <i>handphone</i>-nya kepenuhan <i>load</i>-nya atau mungkin itu belum <i>handphone</i>-nya lagi ada kendala atau mungkin belum <i>support</i> kayak gitu, kita nggak bisa memaksakan untuk digitalisasi semuanya, jadi mau nggak mau kita harus beberapa aja yang bisa gitu, nggak bisa semuanya gitu, mungkin 15% nya ya dari situ, dari yang kita ngakalin bentar, tapi segera dikembalikan lagi, habis itu kita menormalisasi yang belum digital untuk didigitalin semuanya, itu kayak kita harus memaklumi hal seperti itu, kayak hal-hal kecil kayak gitu. Tapi sebagian besar sih seharusnya sudah sesuai dengan SOP-nya dan dari sisi ininya dari sisi <i>safety</i> mungkin ada <i>sometime</i> kayak mungkin bekerja di ketinggian, harusnya kan dia memakai <i>safety</i> dan memakai lain-lain, memakai sepatu dan lain-lain, misalnya memakai kayak APD dan itu tuh yang sebenarnya itu kalau misalnya dibidang rada menghambat gitu karena dengan adanya APD itu jadi nggak kelihatan atau mungkin nggak nyampai atau bagaimana, nah itu kadang menghalangi, nah itu kadang mungkin sesekali itu dimodif kayak gitu, nah itu, mungkin yang belum sestandar SOP-nya di situ.</p>
Pewawancara	Iya mbak. Apa yang akan terjadi apabila tidak adanya penerapan SOP di lingkungan perusahaan?
Narasumber	Kalau nggak menerapkan SOP? Perusahaan akan merugi.
Pewawancara	Iya mbak?
Narasumber	Perusahaan akan merugi karena kualitas akan menurun.
Pewawancara	Menurun ya? Dan user nggak percaya lagi ya?
Narasumber	Satu itu, dua kalau sudah kualitas sudah menurun itu sudah mutlak gitu, jadi orang akan- kita kan perusahaan jasa, orang

	akan memakai kita itu akan berpikir 2 kali begitu, “Oh itu nggak standar, saya nggak mau pakai ah, nanti resikonya gede, ah nanti belakang-belakangan akan merembet ke mana-mana” gitu, gitu kalau nggak sesuai SOP.
Pewawancara	Pernah nggak mbak kejadian kalau user tahu kalau misalnya RSI ini pernah nggak menerapkan SOP?
Narasumber	Ya mungkin <i>sometime</i> lebih ke APD ya.
Pewawancara	Di lapangan berarti ya mbak ya?
Narasumber	<p>He’eh di lapangan, mungkin ada beberapa teknisi yang dalam kurung mungkin kalau misalnya dia dipaksakan pakai APD dia risih gitu padahal sebenarnya itu kan penting gitu. Ya mungkin 25.00-----</p> <p>Kalau dia misalnya pakai APD yang tebal atau yang lain-lain atau yang pelindung yang intinya itu dia malah membatasi kinerjanya itu sulit gitu loh kadang itu, nah itu mungkin. Mungkin sesekali seperti itu, tapi untuk yang lainnya sih <i>so far</i> nggak terlalu sih mungkin, mungkin ya untuk analisisnya ya, SOP, kalau misalnya analisa kita maunya buru-buru gitu. Kita maunya buru-buru nih, user-nya “Ah ini gimana, analisisnya ini kurang mantap” kayak gitu misalnya, kita balikin lagi kita dikasih waktu tidak, kalau kita dikasih waktu untuk memastikan- itu tuh beda loh, kerja diburu-buru dan kerja dengan sesuai dengan porsi atau sesuai dengan masa waktunya itu pasti beda hasilnya, ada <i>sometime</i> kita dikomplain karena kita buru-buru memvonis A padahal itu kesalahan dari user lapangan, user lapangan minta menghentikan pekerjaan dengan alasan user lapangan mau pulang sementara kita belum kelar untuk mendeteksi dan mengetes satu per satu akar dari masalah itu. Jadi kita salah tapi kita juga serba salah di posisi seperti itu, kurang lebihnya sih kalau aku bilang kayak gitu.</p>

Pewawancara	Oke mbak. Kalau misalnya antara admin dan user pernah nggak ada masalah kayak gitu?
Narasumber	Ya mungkin kalau masalah itu karena kita kan 24/7 ya untuk bisnis F&B ya mungkin lebih ke waktu, kadang itu user suka nelfon melewati jam kerja kayak mungkin jam 10, jam 9, <i>at least</i> toko belum tutup, tapi kita sudah tidak di jam kerja, kalau kita <i>slow respon</i> itu bukan salah kita sebenarnya karena kita sudah tidak di jam kerja, karena kadang user itu suka menuntut “Oh ini <i>urgent</i> harus bagaimana?” biasanya di situ. Kita biasa <i>slow respon</i> di luar jam kerja, mungkin seperti itu.
Pewawancara	Oke mbak. Berikutnya mbak, bagaimana anda dapat memastikan bahwa SOP diikuti dengan konsisten oleh seluruh tim?
Narasumber	Kita tiap minggu ada evaluasi harusnya itu, jadi tiap minggu atau 2 minggu sekali kita ada <i>weekly meeting</i> untuk <i>sharing</i> dan <i>refreshment</i> , jadi laporan- kan kita kan tiap hari terima laporan mereka, kalau misalnya mereka ada satu atau dua yang nggak pakai SOP, kita langsung tegur, misalnya SOP-nya harus masukin laporan <i>before after</i> di sistem, ketika pagi atau malam, atau sehari dua hari belum ada kita suruh tegur mana fotonya, seperti itu. Nanti di akhir minggu atau di akhir periode 2 minggu sekali atau pas kesempatan untuk ketemu untuk <i>sharing</i> dan <i>refreshment</i> kita akan bahas kenapa nggak dikerjain? Masalahnya di mana? <i>Handphone</i> -nya kepenuhan atau bagaimana? Kita cari solusinya, seperti itu.
Pewawancara	Baik bak. Berikutnya ya mbak ya, bagaimana anda menangani situasi apabila terjadi pelanggaran SOP di divisi anda?
Narasumber	Yang pertama kita kasih teguran, kita kasih teguran, habis itu kita pantau, kalau dia masih di masa pemantauan dia masih melanggar atau masih belum membaik, itu kita panggil dia

	<p>untuk dikasih sanksi, mungkin bisa surat peringatan atau dan lainnya gitu. Jadi setiap pekerja itu pasti punya QPA kan, nah si QPA itu yang menentukan dia gimana bekerja gitu, jadi misalnya dia jarang masuk gitu atau dadakan nggak pernah ngabarin gitu dadakan nggak masuk nggak ngabarin dari kemarin, dadakan, sering seperti itu kita panggil, kita kasih teguran dulu “Absenmu jelek gini gini gini” gitu sambil dipantau 1 2 minggu atau bulan ini. Kalau belum membaik kita panggil dia, kita panggil dia kita nasihatin dan dalam kurun waktu sekian periode kalau misalnya masih seperti itu kita berikan sanksi, sanksinya pun bertahap nanti, ada sanksi ringan, sedang dan berat, dan untuk terakhir, terakhir kalau misalnya memang dia melanggar atau melakukan pelanggaran berat konsekuensinya adalah dia keluar, seperti itu.</p>
Pewawancara	<p>Berikut ya mbak ya, bagaimana anda dapat konsisten dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP?</p>
Narasumber	<p>Semacam rutinitas sih, kadang kalau misalnya kita- lebih ke rutinitas aja, kalau misalnya kita ada 1 2 hal yang kelewat itu kita berasa kayak ada yang aneh dan kadang itu SOP itu berkelanjutan ya kalau di kita, jadi kalau misalnya kita mau <i>daily</i> ini tapi ininya si anunya itu belum dikerjain akan terhambat ke pekerjaan yang selanjutnya itu, jadi kayak ujung-ujungnya akan 31.20----- ibaratnya kalau misalnya kita nggak ngerjain di <i>step</i> sebelumnya. Jadi kayak kalau SOP menurut aku itu semacam tingkatan, kalau misalnya dia udah di situ ya itu rutinitas itu ya urut gitu, kalau misal itu belum dikerjain ya dia nggak akan bisa <i>next step</i> ke yang lain gitu.</p>
Pewawancara	<p>Oke. Berikut mbak, bagaimana anda memberikan solusi mengenai pekerjaan admin yang harus tepat dikerjakan tetapi</p>

	dengan cara melanggar SOP perusahaan?
Narasumber	<p>Pertamanya kita harus tentukan prioritas. Nggak semua pelanggaran itu buruk, <i>sometime</i> kita menemukan pelanggaran tapi ketika dibutuhkan dalam keadaan <i>urgent</i> dan itu berpotensi untuk adanya resiko <i>after</i> kalau misalnya kita nggak kerjain si pelanggaran itu <i>impact</i>-nya akan lebih gede resikonya ke perusahaan, jadi kenapa tidak gitu. Kadang kita harus pintar-pintar pilih prioritas juga karena prioritas itu memungkinkan untuk dikerjakan, tapi kalau dirasa oh itu nggak mumpuni gitu misalnya, oh itu nggak ini, tapi <i>impact</i>-nya itu kalau misalnya kita melanggar sedikit nih misalnya kayak ada <i>urgent</i> pekerjaan, <i>user</i>-nya oke sama kita dan <i>user</i>-nya tanggap sama kita, habis itu besokannya kita balik lagi ke situ, oke, perusahaan rugi 2 kali, karena apa? Kita kerjain 2 kali 33.35----- tapi kan kita bisa aman di dua kali, dua kali atas <i>visit</i>-nya, karena kita melanggar SOP-nya kan, mungkin di-<i>jumper</i> dulu besokannya balik lagi, muncul <i>cost</i> tambahan, tapi dari situ user akan muncul <i>trust</i> “Oh RSI itu bagus, dia bisa gercep, dia bisa diandalin di situasi kapanpun dan di manapun”. Kalau dia punya <i>budget</i> si user itu, “Oh aku akan pakai RSI terus, aku akan menambahkan <i>project-project</i> yang lain untuk RSI” <i>income</i>-nya akan jauh lebih besar untuk masuk ke RSI daripada kita kaku berpatokan dengan SOP yang sebenarnya itu tuh bisa kita <i>improve</i> sedikit gitu, itu sih kalau menurut aku. Tapi itu untuk beberapa <i>case</i> yang itu memang itu standarnya nggak boleh diubah ya kita jangan ubah gitu, kita harus lihat prioritas dulu, intinya kita lihat prioritas. Apakah ada resiko yang muncul <i>after</i> dari kejadian itu atau tidak? Kayak gitu.</p>
Pewawancara	Baik. Berikutnya ya mbak ya, sebagai divisi administrasi

	perusahaan, apakah ada SOP perusahaan yang menurut anda memberatkan dalam tugas admin perusahaan?
Narasumber	SOP perusahaan memberatkan? Jujur sih SOP itu membantu, cuma mungkin ada jujur <i>sometime</i> , tapi SOP yang sudah lama atau dia nggak ter- <i>update</i> harus dengan berkembangnya jaman sekarang itu kita harus kembali ke peraturan yang mungkin maaf ya masih kolonial gitu. Jadi kita, kita sudah ada digitalnya loh, kita sudah ada sistem loh, kita sudah ada teknologi seperti ini kenapa nggak pakai yang ini? Tapi tetap memakai yang mungkin kwitansi harus ini, mungkin ini harus ini, mungkin perizinan harus seperti ini, jadi kayak mungkin terlalu banyak masa-masa kolonial yang menurutku itu tuh menghambat gitu, kalau aku jujur seperti itu, mungkin ada beberapa SOP yang mungkin katakanlah jadul ya yang sudah nggak sesuai dengan jaman sekarang tapi masih dipakai gitu, itulah.
Pewawancara	Contohnya apa mbak?
Narasumber	Apa ya? Susah nyebutinnya ya. Mungkin lebih ke kayak perizinan gitu, harus buang-buang kertas buang-buang waktu, kenapa nggak <i>by</i> email pakai <i>form</i> kita kan sudah punya sistem juga, kenapa nggak dimaksimalin di kita punya sistem seperti itu, mungkin ya kalau saya ya, lebih dikembangkan di situ, terus birokrasinya harus panjang, seperti itu, itu kan ibaratnya SOP, SOP untuk menjalankan pekerjaan kan, tapi kan kalau misalnya kita bisa dengan digitalisasi modern sekarang dengan berkembangnya teknologi sekarang itu apapun bisa digunakan kapanpun dan di manapun, ibaratnya sekarang ini kita bisa berkomunikasi dengan enak beda pulau juga kan, kalau nggak memanfaatkan teknologi ya gimana? Masa kita harus kembali ke masa dulu? Kita harus berpatokan

	dengan jaman dulu yang harus apa harus apa, nggak bisa di- <i>improve</i> sampai beriringan dengan teknologi yang sudah jalan sekarang. Kalau aku sih jujur lebih ke itu.
Pewawancara	Oke mbak. Pertanyaan selanjutnya ya mbak ya, apakah SOP pada kegiatan admin mempengaruhi efisiensi kerja pada divisi?
Narasumber	<p>Secara nggak langsung itu berpengaruh sih. Mungkin nggak cuma untuk perizinan ya, nggak cuma perizinan, mungkin lebih ke kayak lebih ke urusan <i>finance</i> atau urusan yang lain yang masih memakai model-model- intinya kalau saya jujur menurut saya sudah eranya kita untuk bertransformasi, jadi kita sudah saatnya beriringan dengan teknologi, bukan kita dipaksa harus mengikuti peraturan atau ajaran dari era-era kolonial, kayak gitu. Itu secara nggak langsung akan menghambat gitu kayak misalnya kita mau melangkah ke kanan masih kehambat, secara nggak langsung itu pasti akan menghambat gitu kayak- nggak usah sebutin contohnya lah ya, susah. Tapi, kalau misalnya ada apa-apa hal sekecil apa itu akan berdampak ke kita gitu kayak ibarat kita dipersulit, kita jadi kayak harusnya kita melangkah tapi kita harus muter dulu, kayak gitu. Jadi kita nentuin prioritas buat <i>project</i> juga kita harus kayak ah harus ribet misalnya kayak kita belum material gitu, sudah ada teknologi online, misalnya sudah</p> <p>39.35-----</p> <p>Tapi mungkin dari perusahaan kekeh minta diketemuin langsung ke toko dulu cari-cari belum ada belum ini belum tentu ini ini ini itu, dengan alasan mungkin kita ada orangnya dan mungkin kalau ke toko bisa dilihat barangnya kayak gimana gitu, cuma ibaratnya memperlambat pekerjaan kita juga sementara mungkin kita dikejar-kejar untuk segera membereskan pekerjaan di tempat <i>user</i> atau klien, nah kalau</p>

	saya boleh kasih contoh seperti itu.
Pewawancara	Oke mbak. Berikutnya ya mbak ya, seberapa konsisten divisi dalam melakukan SOP ketika menjalankan tugas administrasi?
Narasumber	Seberapa konsistennya? Maksudnya gimana nih?
Pewawancara	Seberapa konsisten divisi dalam melakukan dalam menjalankan SOP lah mbak gitu, dalam menjalankan tugas? Terus menerus nggak mbak?
Narasumber	Ya konsisten karena kan kita dituntut mau nggak mau harus mengerjakan, jadi kayak QPA kita juga, jadi kalau kita melanggar SOP ya kita nggak QPA kita gitu. Itu kayak semacam keharusan, kenapa kita konsisten? Ya karena ada keharusan untuk menyelesaikan si pekerjaan itu.
Pewawancara	Oke mbak. Berikutnya ya mbak ya, selama menjalankan SOP apa saja hal biasa yang dilakukan divisi dalam meminimalisir kesalahan dalam melakukan tugas? Meminimalisir kesalahan dalam melakukan tugas?
Narasumber	Boleh diulang apa?
Pewawancara	Selama menjalankan SOP, apa saja hal biasa yang dilakukan oleh divisi admin dalam meminimalisir kesalahan dalam melakukan tugas?
Narasumber	Catat SOP-nya.
Pewawancara	Itu mbak tiap karyawan ada pastian? Di laptop atau di mana dia SOP-nya?
Narasumber	Ada. Nggak cuma di karyawan di laptop misalnya ya, kadang kita juga kasih itu kok kasih semacam <i>member</i> gitu di <i>by</i> ponsel atau yang lain kayak gitu, kita SOP atau standar itu tuh sudah tertanam gitu, itu tuh sudah kayak semacam aturan, aturan yang memenuhi standar yang harus dilakukan gitu, jadi kayak mau nggak mau harus kerjain itu, kalau lu nggak

	<p>ngerjain itu nggak bisa <i>next step</i> ke yang lain, kayak gitu. Kayak teknisi juga kayak misalnya gue harus <i>prepare</i> alat, kalau gue nggak <i>prepare</i> alat, alatnya ada yang nggak dibawa kan dia nggak bisa kerja, otomatis dia <i>stuck</i> dong kerjanya, karena dia ada SOP <i>prepare</i> alat gitu. Jadi SOP di kita itu berkelanjutan makanya mau nggak mau harus dihafalin, walaupun lupa harus dipegang satu-satu gitu ibaratnya, sudah tertanam di diri sendiri, kalau misalnya teknisi SOP-nya nyiapin alat, eh pas sudah nyampai sana alat <i>steam</i>-nya nggak ada dibawa, ngapain dia? Nggak ngapa-ngapain kan. Nah, itu sama kayak admin jadi seperti itu.</p>
Pewawancara	<p>Iya mbak. Berikutnya ya, seberapa besar pengaruh SOP dalam memberikan perlindungan terhadap karyawannya?</p>
Narasumber	<p>SOP itu tertuang di kontrak di setiap pekerjaan. Jadi di kontrak di setiap pekerjaan orang, jadi ketika kita ada mungkin ada masalah yang timbul di kemudian hari kita ada pegangannya, SOP-nya, dan saya ada bukti atau dokumentasinya, ketika ada masalah di kemudian hari kita dihadapkan sama masalah itu dikembalikan untuk pertanggungjawaban akan masalah itu, kita nggak salah, karena kita sudah menerapkan sesuai dengan SOP, entah itu misalnya ada masalah yang lain atau misalnya ada gangguan yang lain, itu di luar dari kendali kita gitu, jadi SOP itu penyelamat buat kita juga. Intinya di SOP itu- eh di kontrak itu pasti ada SOP dan SOP itu harus dilakukan kita tiap hari, jadi aturan dan pedoman dan standar.</p>
Pewawancara	<p>Halo mbak? Halo? Halo mbak?</p>
Narasumber	<p>Iya gimana sampai mana?</p>
Pewawancara	<p>Oke. Apakah SOP memberikan pengaruh terhadap pola kerja pada anda?</p>

Narasumber	Ya berpengaruh. Pola kerja itu tuh nggak akan jauh dari SOP-nya dan rutinitas kita itu ya SOP itu, jadi misalnya SOP kita pertama bekerja harus menyiapkan laporan ya kita harus ngerjain laporan dulu gitu. Jadi <i>habbit</i> kita itu tergantung dari SOP kita, karena SOP kita berjenjang ya maksudnya berlanjut jadi ya <i>habbit</i> atau pola kerja kita itu ngikutin gimana SOP-nya dibuat.
Pewawancara	Berarti mbak setiap hari itu terus berulang ya begitu terus?
Narasumber	80% <i>repeat</i> .
Pewawancara	Oke mbak. Berikut mbak ya, bagaimana cara kerja SOP dapat menjadi benteng pertahanan dari luar dari suatu divisi atau anda?
Narasumber	Bedanya sama pertanyaan seberapa besar pengaruh SOP memberikan perlindungan itu apa?
Pewawancara	Oh iya ya.
Narasumber	Apa tuh?
Pewawancara	Iya hampir sama sih mbak kayaknya.
Narasumber	Iya kan? Mirip kan?
Pewawancara	Iya iya. Mirip mirip.
Narasumber	SOP kan pedoman, aturan, standar, kalau kita sesuai standar ya kita aman mau gimana aja. Kalau misalnya kita nggak ada standarnya ya kita kayak “Lu standar cewek lu kayak gimana sih?” gitu, kayak kita ada kayak semacam “Oh nggak standar nih, nggak masuk” kayak gitu kan, karena orang pilih standarlah, punya kalau SOP itu kalau aku tadi bilang SOP itu tertuang di kontrak, -----ketika ada sesuatu yang terjadi di kemudian hari kita bisa kembalikan ke gimana kontraknya, kita sudah sesuai SOP gimana perlakuannya dari

	user ke kita, gitu.
Pewawancara	Oke mbak, pertanyaan udah habis mbak. Selesai. Udah beneran mbak, aman.
Narasumber	Ih cuma sejam doang, ya udahlah bagus.
Pewawancara	Nggak apa-apa Mbak Desi, nanti ada yang kurang bisa tanya ya mbak ya?
Narasumber	Iya, pokoknya kalau misalnya ada yang kurang tanya aja, tanya by telfon, WA atau-

Lampiran 4 Gambar dan Dokumentasi



Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT Rezeki Surya Intimakmur

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)



Gambar 1.2

Logo PT Rezeki Surya Intimakmur

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)



Gambar 2.1
Hal-hal pokok dalam SOP
Sumber: Santosa, J.D. (2014)



Gambar 2.2
Kerangka Kerja
(Sumber Pribadi)

PT REKSI SURYA INTIMAMUR	Nomor	SOP-PROG-ADM-09
STANDARD OPERATING PROCEDURE	Date	20-10-2022
PROJECT ADMINISTRATOR	Approved	Direktur Operasional

1. TUJUAN.

Menetapkan pedoman kerja bagi staf administrasi untuk memastikan kelancaran, konsistensi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi terkait proyek di PT Sari Caffe Indonesia.

2. RUANG LINGKUP.

SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan administrasi yang berhubungan dengan proyek di PT Sari Caffe Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada pengelolaan dokumen proyek, koordinasi dengan tim proyek, pengarsipan, penjadwalan, pelaporan, dan pemantauan anggaran proyek.

3. DEFINISI.

- Administrasi Proyek: Kegiatan yang melibatkan pengelolaan dokumen, komunikasi, pelaporan, dan koordinasi administrasi terkait pelaksanaan proyek.
- Dokumen Proyek: Semua bentuk data tertulis, cetak, atau elektronik yang berkaitan dengan pelaksanaan proyek, termasuk kontrak, laporan, surat menyurat, dan dokumen teknis.
- Anggaran Proyek: Alokasi dana yang direncanakan untuk pelaksanaan proyek, yang mencakup pengeluaran operasional, pembelian, dan biaya lainnya.

4. TANGGUNG JAWAB.

- Administrasi Proyek: Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi sesuai dengan SOP ini.
- Manajer Proyek: Bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan SOP ini dan memberikan arahan kepada staf administrasi proyek.
- Tim Proyek: Bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan staf administrasi proyek dalam hal dokumentasi, pelaporan, dan komunikasi.

5. PROSEDUR KERJA.

5.1 Pengelolaan Dokumen Kerja

a) Penertiban dan Penyimpanan Dokumen:

- Staf administrasi proyek menerima dan menyimpan semua dokumen yang berkaitan dengan proyek, termasuk kontrak, surat menyurat, laporan, dan spesifikasi teknis.
- Setiap dokumen yang diterima harus dicatat dalam daftar dokumen proyek dengan informasi lengkap seperti nomor dokumen, tanggal terima, pengirim, dan jenis dokumen.

- Staf administrasi proyek harus memantau dan mencatat semua pengeluaran proyek dalam buku kas atau perangkat lunak manajemen proyek yang ditetapkan.
- Setiap pengeluaran harus disertai oleh manajer proyek sebelum diproses.

b) Pelaporan Anggaran:

- Staf administrasi proyek harus menyusun laporan bulanan mengenai penggunaan anggaran proyek dan mengirimkannya ke manajer proyek.
- Jika ada deviasi signifikan dari anggaran yang direncanakan, staf administrasi proyek harus segera melaporkannya kepada manajer proyek.

c) Pengelolaan Faktur dan Pembayaran:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk memproses faktur dari vendor dan memastikan bahwa pembayaran dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan kontrak.
- Mencatat semua transaksi pembayaran dan mengorganisir bukti pembayaran untuk keperluan audit.

5.4 Pelaporan dan Dokumentasi

a) Penyusunan Laporan Proyek:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dalam tim proyek dan menyusun laporan kemajuan proyek secara berkala (mingguan, bulanan, atau sesuai kebutuhan).
- Laporan harus mencakup status tugas, pencapaian, masalah yang dihadapi, dan rekomendasi untuk langkah.

b) Distribusi Laporan:

- Laporan proyek harus didistribusikan kepada manajer proyek, pemangku kepentingan, dan anggota tim terkait lainnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- Laporan dapat didistribusikan melalui email, platform manajemen proyek, atau dalam bentuk cetak.

c) Pengarsipan Dokumen:

- Semua laporan yang telah dibuat harus diarsipkan dengan baik untuk keperluan referensi masa depan dan audit.

6. DOKUMENTASI.

Setiap langkah dalam prosedur administrasi proyek harus didokumentasikan dengan baik untuk keperluan audit dan referensi masa depan. Semua dokumen yang dihasilkan harus diarsipkan sesuai dengan prosedur pengarsipan.

7. EVALUASI DAN REVISI.

SOP ini akan dievaluasi setiap 6 bulan sekali atau sesuai kebutuhan. Revisi akan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi atau jika ada perubahan dalam proses kerja yang memerlukan penyesuaian SOP.

b) Pengarsipan Dokumen:

- Dokumen diarsipkan dalam sistem pengarsipan yang telah ditetapkan (baik fisik maupun elektronik) berdasarkan kategori, misalnya kontrak, laporan, komunikasi, dan lain-lain.
- Dokumen harus diorganisir dengan baik menggunakan pengkodean yang jelas untuk memudahkan pencarian.

c) Distribusi Dokumen:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk mendistribusikan dokumen kepada anggota tim proyek atau pihak terkait lainnya sesuai kebutuhan.
- Distribusi dilakukan melalui email, sistem manajemen proyek, atau cetakan, tergantung pada kebijakan yang berlaku.

d) Pemeliharaan dan Pemantauan Dokumen:

- Dokumen proyek yang telah selesai dan tidak lagi diperlukan untuk operasi harian dipindahkan ke arsip jangka panjang.
- Dokumen yang sudah tidak diperlukan lagi harus dihapuskan sesuai dengan kebijakan keamanan data yang berlaku.

5.2 Koordinasi dengan Tim Proyek

a) Komunikasi Harian:

- Staf administrasi proyek harus menjaga komunikasi yang efektif dengan manajer proyek dan anggota tim proyek untuk memastikan bahwa semua tugas administrasi diselesaikan tepat waktu.
- Mengadakan rapat singkat harian (stand-up meeting) untuk mengecek status tugas administrasi dan memecahkan masalah yang mungkin timbul.

b) Pengelolaan Agenda dan Jadwal:

- Staf administrasi proyek bertanggung jawab untuk menyusun dan memelihara jadwal kegiatan proyek, termasuk rapat, tenggat waktu, dan kegiatan penting lainnya.
- Setiap perubahan dalam jadwal harus segera dikomunikasikan kepada seluruh anggota tim proyek.

c) Koordinasi pembelian dan pengadaan:

- Staf administrasi proyek berkoordinasi dengan tim pengadaan untuk memastikan bahwa semua kebutuhan proyek, seperti bahan dan peralatan, dibeli dan disediakan tepat waktu.
- Menyiapkan dan memproses permintaan pembelian (Purchase Request) dan melacak status pembelian hingga barang diterima.

5.3 Penangan Anggaran Proyek

a) Pemantauan Pengeluaran:

Gambar 4.1
SOP PT RSI
(Sumber PT RSI)

Dokumentasi pada saat magang



Interview Kandidat



Pengawasan Lapangan



Penandatanganan Kontrak PKWT



Suasana Kantor PT RSI



Perpisahan dengan mentor di PT RSI



Perpisahan dengan admin PT RSI