

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DI DEPARTEMEN MARKETING DAN HRD PT CAHAYA INDO
PERSADA
ARTIKEL ILMIAH JURNAL AGORA**

Gabriele

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

JL. Siwalanketo 121-131, Surabaya

e-mail: gabriele.gebi@gmail.com

abstrak -Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang terjadi pada departemen marketing dan HRD di PT Cahaya Indo Persada. Jenis penelitian adalah kuliitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan. Informan penelitian sebanyak 4 orang yaitu: manajer HRD, manajer marketing dan 2 karyawan marketing dan HRD. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. adapun tentang hal pokok dalam SOP departemen marketing dan HRD memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi dalamSOP

marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP departemen marketing dan HRD.

kata kunci-Standar operasional prosedur, efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah,peta kerja dan batasan pertahanan.

I. PENDAHULUAN

Hampir semua lembaga yang ada di Indonesia atau bahkan di dunia mempunyai standar operasional prosedur (SOP). Tidak hanya di dunia pemerintahan, pendidikan dan lain sebagainya, suatu perusahaan manufaktur juga memerlukan SOP disetiap departemen yang ada diperusahaan tersebut. Salah satunya adalah PT Cahaya Indo Persada, seluruh kegiatan operasional

perusahaan di setiap bidang memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan suatu perusahaan sudah sesuai standar yang ada atau tidak dan untuk melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis tentang standar operasional prosedur (SOP) dari dua departemen yaitu departemen marketing dan *human resources departemen* (HRD) di PT Cahaya Indo Persada. Disini penulis ingin menganalisis tentang apakah SOP yang ada telah diterapkan oleh karyawan *human resources departemen* (HRD) dan marketing atau tidak, serta SOP seperti apa yang ada di departemen marketing dan *human resources departemen* (HRD) di PT Cahaya Indo Persada, dan apakah SOP yang ada sudah menyangkut hal-hal pokok dalam SOP yaitu efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan telah diterapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki PT Cahaya Indo Persada atau tidak melalui wawancara dengan karyawan PT Cahaya Indo Persada.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai

dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Sedangkan menurut Budihardjo (2014), standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

Menurut santoso (2014, p 10-14) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

a. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

b. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung – rugi, juga regulasi pemasaran olehkarena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

c. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar operasional prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

d. Penyelesaian masalah

Standar operasional prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah

oleh tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur (SOP) yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standar operasional prosedur (SOP) tersebut.

e. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. Standar operasional prosedur (SOP) dalam hal ini di maksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

f. Peta kerja

Peta kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan standar operasional prosedur (SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

g. Batas pertahanan

Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. standar operasional prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Konsep yang dianalisis dari penelitian ini adalah standar operasional prosedur (SOP). Fokus dalam penelitian ini adalah tentang 7

hal pokok dalam SOP yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan menurut Santosa (2014, p 10)

Subjek penelitian ini dilakukan di PT Cahaya Indo Persada yang berlokasi di Jalan kalibokor selatan, kompleks perkantoran ngagel jaya indah B-86., Surabaya. Dan objek penelitian pada bagian marketing dan *human resources departemen* (HRD) PT Cahaya Indo Persada. Dalam penelitian ini informan yang ditetapkan adalah Manajer departemen marketing dan departemen *human resources departemen* (HRD), 1 karyawan departemen marketing dan 1 karyawan departemen HRD. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang member jawaban atas pernyataannya itu. (Moleong, 2013). Analisis data adalah proses yang mencari dan menyusun secara sistematis dari data yang

diperoleh dari hasil wawancara dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sistensi, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dianalisis dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Menurut Santori & Komariah (2012) diperlukan tahapan analisis data yaitu:

3.7.1 Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penelaah dokumen pada subjek penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu pada departemen marketing dan HRD di PT Cahaya Indo Persada.

3.7.2 Reduksi data (*reduction*)

Data yang telah diperoleh kemudian ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan disusun berdasarkan data yang diperoleh, dirangkum, dipilih hal-hal pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

3.7.3 Penyajian data (*data display*)

Langkah selanjutnya adalah mereduksi data atau menyajikan data. Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan

dalam bentuk tabel, grafik, dan penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Data display untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi dan juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3.7.4 Kesimpulan dan verifikasi

Selanjutnya adalah penarik kesimpulan dan verifikasi dari apa yang telah direduksi sebelumnya. Verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan triangulasi sehingga menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang ada. Moleong (2013) membedakan empat macam triangulasi yaitu memanfaatkan sumber, metode, dan teori. Berikut penjelasan tiga macam triangulasi diatas. Uji triangulasi yang dilakukan penulis adalah memperoleh data melalui hasil wawancara dengan keempat informan yang telah ditetapkan, kemudian

hasil wawancara akan diuji keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Keempat informan tersebut yaitu Kasno sebagai manager HRD, Anwar selaku manager marketing dan Ike Dian dan Yusuf selaku karyawan marketing dan HRD. Jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara keempat informan akan dibandingkan satu dengan yang lain untuk diuji konsistensinya dari hasil wawancara yang didapat.

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan, penulis menyatakan bahwa PT Cahaya Indo Persada telah memiliki SOP dan telah menggunakan SOP tersebut dengan baik di departemen marketing maupun di departemen HRD. SOP tersebut telah diterapkan dalam kegiatan sehari-hari secara konsisten. Hasil observasi dan wawancara pun menunjukkan bahwa SOP telah disosialisasikan, dibagikan dan dimiliki masing-masing karyawan, karyawan juga terlihat memahami SOP tersebut dan menjadikannya panduan akan apa yang harus dikerjakan di perusahaan.

Mengenai kualitas dari SOP sendiri, mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah standar operasional prosedur, masih terdapat berbagai kekurangan.

Pertama, dalam hal efisiensi SOP baik di departemen marketing ataupun HRD, ditemukan fakta bahwa SOP perusahaan sering kali kurang lengkap misalnya dari segi langkah-langkah kerja yang kurang rinci sehingga hal ini membuat karyawan harus menempuh upaya ekstra bertanya pada rekan-rekannya. Hal ini membuat efisiensi dari SOP kurang maksimal.

Efisiensi berbicara tentang kelengkapan SOP, dalam SOP yang dimiliki PT Cahaya Indo Persada tidak tercantum proses atau alur kerja yang lengkap seperti pada bagian marketing seharusnya dalam bagian penerbitan surat jalan tertulis tentang tahapan pembuatan surat jalan dan faktur, dan surat dan faktur yang dibuat harus diberikan kepada siapa. SOP tidak hanya berisi garis besar pekerjaan yang harus dilakukan tetapi harus berisi tentang semua aktifitas yang harus dilakukan oleh karyawan di departemen marketing dan HRD. Permintaan karyawan adalah agar SOP lebih lengkap dan rinci. Dalam perbaikan pada sisi ini maka diharapkan SOP perusahaan benar-benar menjadi pegangan dan andalan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Kedua, dari segi konsisten standar operasional prosedur (SOP) baik itu di departemen marketing ataupun HRD sudah

tercapai dengan baik. Konsisten akan membuat karyawan lebih percaya akan keandalan SOP mereka.

Ketiga, dari segi minimalisasi kesalahan, keberadaan SOP di kedua departemen dirasa sudah berfungsi dengan baik untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan yang dapat berujung pada pemborosan dan kerugian.

Keempat, dari segi penyelesaian masalah di kedua departemen perusahaan. SOP sudah menunjukkan fungsinya dalam menemukan dan melacak akar permasalahan dan mencegah konflik antar karyawan dan antar departemen. Hanya saja SOP memiliki kelemahan yang sama yaitu kurang lengkap.

Penyelesaian masalah, dalam SOP menyangkut tentang konflik yang terjadi antara karyawan atau antara karyawan dan manajer. Dikarenakan alur proses kerja yang kurang jelas, konflik yang terjadi juga tidak dapat diselesaikan dengan SOP yang ada pada departemen marketing dan HRD. Seharusnya dalam SOP tercantum tentang batas waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan yang dilakukan supaya karyawan yang mengalami konflik tidak saling menyalahkan satu sama lain.

Kelima, dari segi perlindungan tenaga kerja SOP dirasakan mempermudah para manajer untuk mempertanggungjawabkan

dan memastikan perlindungan tenaga kerja berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Perlindungan tenaga kerja disini masih belum ada dalam SOP yaitu tentang keselamatan kerja dan jaminan kesehatan. Dalam data SOP departemen marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada tidak tercantum tentang keselamatan kerja, hak karyawan, pendapatan karyawan dan jaminan sosial untuk karyawan. Seharusnya perusahaan membuat SOP baru tentang keselamatan kerja dan jaminan kesehatan untuk karyawan yang berisi tentang santunan akibat peristiwa yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin hari tua dan meninggal dunia.

Keenam, dari segi peta kerja, standar SOP dirasakan sudah memiliki peta kerja yang cukup. Hanya respon karyawan dimungkinkan dapat berbeda. Karyawan yang satu mungkin merasa bahwa peta kerja terlalu rinci dan perlu lebih fleksibel sedangkan karyawan yang lain merasa kurang rinci. Peta kerja berbicara tentang apakah SOP yang ada dapat mempercepat proses kerja karyawan di departemen marketing dan HRD dan telah berisi tentang kegiatan-kegiatan yang benar dan efektif untuk kelangsungan kerja di departemen marketing dan HRD. Sebagai tambahan

menurut penulis SOP yang ada di departemen marketing kurang efektif karena SOP yang ada tidak tersusun secara rapi setiap tahapannya. Seharusnya SOP dibuat dengan format diagram alir (*flowchart*) supaya setiap karyawan dapat melihat SOP dengan mudah setiap tahapannya. Format ini juga dapat membantu karyawan baru yang tidak mengerti tentang kegunaan SOP untuk mengetahui dan memahami dokumen SOP yang ada .

Ketujuh, untuk batasan pertahanan SOP sudah berfungsi dengan baik namun sekali lagi masih belum lengkap dalam SOP departemen HRD. Hal ini diperlukan adanya pembuatan SOP baru tentang proses pengurangan karyawan dalam hal penyelesaian administrasi dalam segi asuransi, pajak, pensiun dan lain-lain.

V. SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada PT Cahaya Indo Persada telah berjalan dan diterapkan sehari-hari oleh karyawan marketing dan HRD semenjak PT Cahaya Indo Persada menerbitkan SOP pada tahun 2012. Tidak hanya diterapkan oleh karyawan departemen marketing dan HRD tetapi SOP juga telah disosialisasikan serta

dibagikan dan dimiliki masing-masing karyawan mulai dari karyawan tersebut masuk ke PT Cahaya Indo Persada.

2. Standar operasional prosedur (SOP) yang mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah standar operasional prosedur (SOP) masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi dalam standar operasional prosedur (SOP) marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada standar operasional prosedur (SOP) departemen HRD dan marketing.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran penulis terhadap standar operasional prosedur (SOP) departemen marketing dan HRD di PT Cahaya Indo Persada.

- a. Perlu menuliskan alur pekerjaan surat jalan dan faktur pada standar operasional prosedur (SOP) departemen marketing.
- b. Dalam standar operasional prosedur (SOP) departemen marketing dan HRD perlu menambahkan batas waktu yang

- diperlukan untuk setiap kegiatan kerja.
- c. Dalam kasus perlindungan tenaga kerja, PT Cahaya Indo Persada perlu membuat standar operasional prosedur (SOP) baru tentang keselamatan kerja dan jaminan kesehatan yang berisi standar operasional prosedur (SOP) cuti hamil, cuti tahunan, santunan akibat kecelakaan kerja, dan santunan hari tua.
 - d. Standar operasional prosedur (SOP) dapat dibuat dengan diagram *flowchart* untuk memudahkan karyawan memahami standar operasional prosedur (SOP) yang dibuat perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bangkeling, Yulia Reviani Charlot (2017). Rancangan Manajemen Implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) Keperawatan dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Limijati Bandung. *Thesis S-2 Program Studi Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pasundan, Bandung*
- Hadari Nawawi. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), h. 65
- Hartatik, indah puji. 2014. Buku praktis mengembangkan SDM. Jogjakarta. Laksana.
- Insani, Istyadi, 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Jones, G.R. (2001). *Organizational Theory. Text and Cases*. Third Edition. New Jersey, America: Prentice Hall International, Inc.
- Kasma, J., Maryam, S. & Dwifitri, G. (2012) *Standard Operating Procedure (SOP)*. Bandung: Alfabeta.
- Luthfi, Muhammad, Brida, Lenny dan Purwinarti, Titik. (2016). Analisis Implementasi *Standard Operation Procedure (SOP)* dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok). *Epigram* Vol. 13 No. 1 April 2016
- Mulyadi. 2008. Sistem Akuntansi. Cet. ketiga. Jakarta: Salemba Empat.

Moekijat.2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju

Moleong, L.J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*.Bandung:PT Remaja Rosdakarya

Nicolae Steiner. (2014). Standar operasional prosedur in emergency situation management in healt system. Journal management in health VXIII/4/2014

Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.*Kamus besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka,1989), h.85

Setiawan, P. *10 definisi dan pengertian operasional* (2015, februari 4) di unduh dari: <http://www.gurupendidikan.com/10-definisi-dan-pengertian-operasional/>

Santosa,J.K (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.

Sugiyono.(2005). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sailendra, Annie. 2015. Langkah langkah praktis membuat SOP. Cetakan pertama.trans idea publishing, Yogyakarta.

Suanto.Azhar. 2007. Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan. Cet. Ke-2.Ke-3. Bandung: Lingga Jaya.

Sheile Vania Winata. (2016). Perancangan Standar Operasional Prosedur pada

Chocolab. Performa: jurnal manajemen dan start-up bisnis vol 1, no 1

Tanjung, Adrinal dan Bambang Subagjo (2012).Panduan Praktis Menyusun Standard Operating Procedure (SOP) Instansi pemerintah. Yogyakarta: Total Media

Tathagati,A. (2014). *Step by step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.

Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.*Kamus besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka,1989), h.85

Whitney, F. (1960). The Element Of Research. New York :Prentice-Hall, Inc

Muchaymien, Yusuf, Rangga, Azahari dan Nuraini, Fibra. (2014). Penyusunan Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan Gula Merah Kelapa.*Epigram* vol 19 no.2