



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Abdi Perdana Express berdiri sejak tahun 2004 dan dilandasi pengalaman yang cukup mumpuni dan latar belakang dari para pendirinya, baik yang berasal dari TNT *International*, *Federal Express*, maupun perusahaan domestik kargo lainnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan dapat dipercaya. Saat ini telah mempunyai jaringan di 35 provinsi diseluruh wilayah Indonesia dari sabang sampai marauke serta untuk jaringan international PT. Abdi Perdana Express bekerja sama dengan *Courir Link Express Pte.Ltd* yang berkantor di Singapore untuk melayani pengiriman *sample* dan dokumen ke seluruh dunia.

Gambar 2. 1 Logo PT. Abdi Perdana Express



Sumber: data perusahaan

Service yang ditawarkan oleh PT. Abdi Perdana Express ada 4 yaitu:

1. Kargo Domestik, yang melayani pengiriman barang via darat, laut dan udara untuk kota tujuan seluruh wilayah Indonesia dari mulai ibukota provinsi hingga kota kabupaten.
2. Kurir International dan Karo International, yang melayani pengiriman dokumen bisnis dan *small parcel* keseluruhan dunia baik via kantor PT. Abdi Perdana Express yang berada di Singapore ataupun dengan mitra kerja PT. Abdi Perdana Express yaitu DHL melalui udara.
3. Pengiriman alat-alat berat antar pulau dengan menggunakan kapal *landing craft tanker*, atau *tug & barge*.

4. *Moving*, melayani pindahan peralatan kantor di wilayah Jakarta dan sekitarnya atau keluar kota.

Gambar 2. 2 Pengiriman Alat- Alat Berat



Sumber: data perusahaan

Adapun visi PT. Abdi Perdana Express yaitu:

“Menjadi Perusahaan Jasa Ekspedisi yang Handal, Profesional & Terpercaya”

Sedangkan misi PT. Abdi Perdana Express ada 3 yaitu :

1. Menyediakan jasa ekspedisi yang dapat diandalkan.
2. Melaksanakan budaya kerja yang berlandaskan profesionalitas.
3. Berperan aktif dalam pendistribusian barang/ kargo ke seluruh wilayah Indonesia.

Dan untuk motto PT. Abdi Perdana Express adalah “*Fast and Reliable*”. Definisi dari “*Fast and Reliable*” adalah memberikan pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan.

PT. Abdi Perdana Express sudah bersertifikat ISO 14001 pada tahun 2004 dan sertifikat OHSAS 18001 pada tahun 2007. Berikut adalah sertifikat PT. Abdi Perdana Express:

Gambar 2. 3 Sertifikat OHSAS 18001



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 2. 4 Sertifikat ISO 14001



Sumber: Data Perusahaan

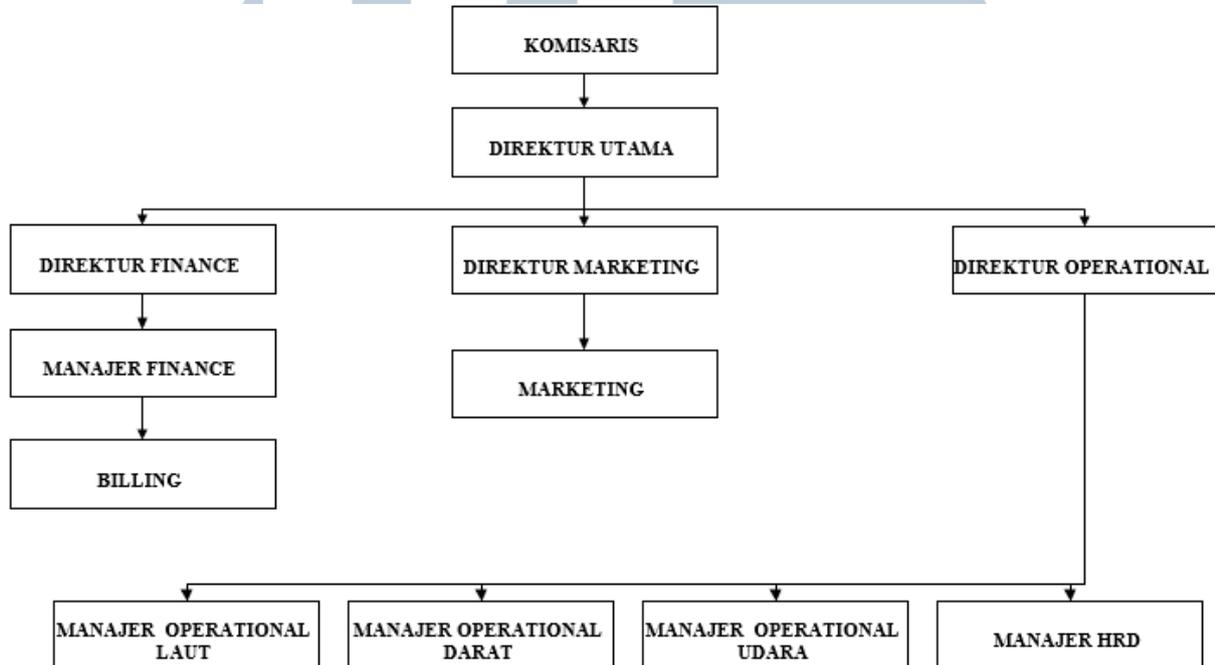
Saat ini ada beberapa perusahaan yang telah mempercayai pengiriman barangnya melalui jasa PT. Abdi Perdana Express adalah sebagai berikut:

1. PT. MAX POWER INDONESIA (Vendor PLN seluruh Indonesia) untuk pembangkit listrik tenaga gas.
2. PT. ANUGRAH KARYA RAYA COAL (*Mineral Mining*) pengiriman alat-alat berat antar pulau.
3. PT. BUMI LOKA TEGAR PERKASA (Vendor PLN wilayah NTB) untuk spare part listrik.
4. BENTALA SAKTI GLOBALINDO (*TELECOMMUNICATION EQUIPMENT SUPPLIER*) kargo domestik.
5. NAVIGAT ENERGY (Vendor PLN Wilayah Jawa dan Kalimantan)
6. PT.PLAN INDONESIA (*HUMANITY ASSISTANCE INSTUTION*) kiriman bantuan wilayah NTT.
7. ABDI NUSA USAHA SEMESTA (Alat Kesehatan) Kargo Domestik Udara.
8. PT. BRAVO HUMANIKA PERKASA (*SECURITY COMPANY*) Pakaian seragam *security*.
9. PT.ADVANCE MEDICARE (Vendor Kementerian kesehatan, Alat Kesehatan)
10. PT.BUANA SELARAS GLOBALINDO (*SUPPLIER ALAT-ALAT LISTRIK*)
11. PT.HAMAN ROKO ENTERPRICE (MECHANICAL ENGINEERING)
12. PT. MENARA TEGUH PERKASA (FASHION COMMODITY)
13. PT. PHOENIX COMMUNICATION (MAGAZINE INTERNATIONAL)
14. PT. BEARD PAPA INDOESIA (FOOD & BAVERAGE)
15. PT. PRIMA INSTRUMENT ANALIKA (DISTRIBUTOR INSTRUMEN LABORATORIUM)

2.2 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi PT. Abdi Perdana Express,

Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PT. Abdi Perdana Express



Sumber: Diolah Oleh Penulis

Berdasarkan gambar 2.3 penulis berada dibagian *Operasional*. Pada layer *Operasional* di bagi menjadi 4 ada Manajer Operasional Laut, Manajer Operasional Darat, Manajer Operasional Udara, dan Manajer HRD.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Pengertian Manajemen

Menurut Robbins *et al.*, (2009) manajemen adalah sebuah koordinasi dan pengawasan kegiatan kerja orang lain sehingga kegiatan mereka dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Efisiensi adalah melakukan sesuatu dengan benar atau mendapatkan hasil terbanyak dari input dengan jumlah paling sedikit (Robbins *et al.*, 2009, p.23). Sedangkan efektif adalah melakukan sesuatu dengan benar atau mendapatkan hasil terbanyak dari input dengan jumlah paling sedikit (Robbins *et al.*, 2009, p.23).

Pada dasarnya, menurut Robbins *et al.*, (2009) fungsi manajemen dibagi menjadi empat, yaitu:

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. *Leading*

Yaitu fungsi manajemen yang melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi memiliki orang, dan pekerjaan manajer untuk bekerja dengan dan melalui orang untuk mencapai tujuan.

4. *Controlling*

Fungsi manajemen yang melibatkan pemantauan, membandingkan, dan memperbaiki kinerja kerja.

2.3.2 Pengertian Manajemen Operasi

Seperti yang diungkapkan oleh Heizer dan Render (2011), “*Production is the creation of goods and services. Operation management is the set of activities that creation value in the form of goods and service by transforming inputs into output.*” Yang artinya produksi adalah penciptaan barang dan jasa. Manajemen operasi adalah himpunan

kegiatan yang menghasilkan nilai barang berupa barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. *Operation Management* disebutkan juga sebagai, Sedangkan menurut Russel and Taylor (2009),

“*Operation management is the design, operation, and improvement of productive systems.*” artinya Manajemen operasi adalah perancangan, operasi, dan penyempurnaan sistem produktif.

Untuk menciptakan barang dan jasa, semua organisasi melakukan tiga fungsi. Fungsi ini adalah bahan yang diperlukan tidak hanya untuk produksi tetapi juga untuk kelangsungan hidup sebuah organisasi, yaitu:

- a. Pemasaran/ *Marketing*, Proses untuk menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan.
- b. Produksi/ *Operations*, Membuat produk.
- c. Keuangan/ *Finance*, Mempelajari atau mengamati keuangan organisasi.

Ada 4 alasan mengapa manajemen operasi harus dipelajari untuk organisasi menurut Heizer and Render (2011):

- a. Manajemen operasi merupakan satu dari tiga fungsi utama (Pemasaran, produksi, keuangan) suatu organisasi.
- b. Untuk mengetahui bagaimana barang dan jasa di produksi.
- c. Untuk memahami apa job description seorang manajer operasi.
- d. Karena manajemen operasi itu adalah bagian yang mahal dari sebuah organisasi. Dalam artian fungsi manajemen operasi merupakan peluang untuk organisasi untuk meningkatkan keuntungan (di bagian barang) dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (bagian jasa).

Semua manajer seharusnya menjalankan fungsi dasar proses manajemen. *Management process* / manajemen proses meliputi rencana (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepegawaian (*staffing*), memimpin (*leading*), dan pengaturan (*controlling*).

2.3.3 Pengertian Supply Chain Management

Supply Chain Management merupakan element penting dalam meningkatkan kinerja produktivitas perusahaan. SCM melibatkan beberapa perusahaan untuk berkolaborasi dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

“Management of activities related to procuring materials and service, transforming them into intermediate goods and final products, and delivering them through a distribution system” (Heizer and Render, 2011, p.479) artinya kegiatan pengelolaan yang terkait dengan pengadaan bahan dan layanan, mengubahnya menjadi barang setengah jadi dan produk akhir, dan mengirimkannya melalui sistem distribusi.

2.3.4 Pengertian Logistic Management

Permasalahan utama dalam mendesain *supply chain* perusahaan adalah menentukan cara pemindahan *inventory* dari supplier ke perusahaan, dan pemindahan *inventory* dari perusahaan ke pelanggan. Dengan menerapkan *logistic Management* masalah utama tersebut dapat terselesaikan.

“An approach that seeks efficiency of operation through the integration of all material acquisition, movement, and storage activities” (Heizer and Render, 2011, p.479) artinya sebuah pendekatan yang mengupayakan efisiensi suatu operasi melalui integrasi semua aktivitas akuisisi, pergerakan, dan penyimpanan bahan.

2.3.5 Pengertian Logistic Service Provider (LSP)

Mengelola aktivitas logistic perusahaan perlu strategi yang tepat. Manajemen dapat menggunakan perusahaan penyedia jasa logistik (*Logistic Service Provider*) atau mengelola sendiri.

Menurut Zaroni (2017) *Logistic Service Provider* atau disingkat LSP merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pengelolaan logistik. LSP diklasifikasikan berdasarkan jenis layanan yang disediakan, ada beberapa jenis layanan yang biasa disediakan (Zaroni, 2017):

- a. Perusahaan angkutan barang menggunakan truck (*trucking* atau *haulier*).
- b. Perusahaan pengurusan jasa transportasi barang (*freight forwarder*).

- c. NVOC (*Non-vessel-owning-common-carrier*).
- d. Perusahaan kurir (*courier*).
- e. Dan Integrator

2.3.6 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur menurut Arnina (2017) merupakan serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Sedangkan menurut Jones (2013), menyatakan bahwa SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi.

Intinya, SOP mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, dokumen. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP harus juga dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir dalam prosedur yang bersangkutan (Arnina, 2016).

a. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

b. Proses

Tujuan proses disini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses.

c. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko atau dokumen.

d. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan dalam organisasi.

e. Kontrol

Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

Adapun unsur-unsur yang harus ada didalam sebuah dokumen SOP menurut Arnina (2017) antara lain:

- a. Halaman Judul, biasanya memuat judul, logo, nama instansi atau satuan kerjadan tahun pembuatan
- b. Daftar isi, untuk mempercepat pencarian informasi, karena biasanya dokumen SOP itu memuat prosedur dari semua unit kerja, jadi kemungkinan dokumennya tebal.
- c. Petunjuk Penggunaan, dapat berisi define istilah dan akronim yang digunakan dalam dokumen SOP.
- d. Fungsi atau Unit Kerja yang terkait dan terlibat dalam Prosedur.
- e. Dasar Hukum
- f. Tujuan Prosedur
- g. Lingkup Aktivitas yang dicakup dalam Prosedur tersebut.
- h. Indikator dan Usulan keberhasilan pelaksanaan proses dalam Prosedur.
- i. Siapa yang menyiapkan prosedur.
- j. Siapa yang memeriksa dan menyetujui atau mengesahkan Prosedur.

Fungsi utama dari pembuatan SOP adalah untuk memudahkan pekerjaan karyawan karena dapat memberikan arahan dan pedoman dalam melaksanakan pekerjaannya.

Manfaat pembuatan Standar Operasional Prosedur menurut Arnina (2017) diantaranya:

- a. Untuk menyediakan semua informasi tentang keselamatan, kesehatan dan operasional yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang benar.
- b. Untuk memastikan bahwa operasi dilakukan secara konsisten untuk menjaga kualitas control proses dan produk.
- c. Untuk memastikan bahwa proses terus berlanjut tanpa gangguan dan diselesaikan sesuai jadwal yang ditentukan.
- d. Untuk memastikan bahwa tidak ada kegagalan atau kerusakan.

- e. Untuk memastikan bahwa prosedur yang sudah disetujui diikuti oleh seluruh karyawan agar sesuai dengan peraturan perusahaan.

Pada umumnya, tujuan pembuatan SOP adalah untuk menciptakan kepastian aturan yang diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk melaksanakannya agar tidak terjadi kesalahan.

2.3.7 Prinsip Penyusunan Standar Operasi Prosedur

Beberapa hal yang sangat prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP menurut Arnina (2017), antara lain:

- a. Dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.
- b. Dievaluasi secara periodic dan disesuaikan dengan kondisi terkini atau kebutuhan organisasi, dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
- c. Dikomunikasikan secara sistematis kepada semua unit kerja
- d. Disesuaikan dengan kebijakan perusahaan, standar yang menjadi acuan perusahaan, dan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Ditulis dengan jelas, sederhana, sistematis dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.
- f. Memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan, kegiatan, berapa waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pegawai.
- g. Mendorong pelaksanaan rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien
- h. Serta menjadi pedoman yang terukut mengenai waktu, hasil kerja, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan.

2.3.8 Pihak-pihak yang terlibat Penyusunan SOP

Dalam penyusunan SOP membutuhkan peran beberapa pihak yang memiliki kepentingan atas jalannya suatu bisnis. Berikut beberapa pihak yang terlibat dalam pembuatan dan penggunaan SOP menurut Arnina (2017), antara lain

- a. Individu dan unit kerja yang bertanggung jawab dan melaksanakan aktivitas kerja

- b. Individu/ unit kerja yang melakukan perawatan terhadap peralatan yang dibuatkan instruksi kerja
- c. Pihak yang bertanggung jawab terhadap keselamatan kerja dan lingkungan
- d. Pihak yang membuat peralatan
- e. Pihak yang merancang peralatan/ proses
- f. Rekanan, penyuplai dan kontraktor yang menyediakan peralatan atau jasa tertentu
- g. Unit-unit yang terlibat dalam pelaksanaan sebuah proses/ rangkaian aktivitas kerja

2.3.9 Klasifikasi SOP

SOP dapat dibedakan berbagai macam jenis SOP. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi bahan pertimbangan jenis SOP apa yang akan dirancang dan diterapkan.

Berdasarkan sifat kegiatannya, menurut Arnina (2017) SOP dikategorikan menjadi 2 jenis, yaitu SOP Teknis dan SOP Administratif.

- a. SOP Teknis adalah petunjuk kerja dari kegiatan yang dilakukan oleh suatu orang pelaksana dengan suatu peran atau jabatan khusus.
- b. SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

Sedangkan menurut cakupan besaran kegiatannya, menurut Arnina (2017) SOP dikategorikan ke dalam 2 jenis, yaitu SOP Makro dan SOP Mikro.

- a. SOP Makro adalah integrasi dari beberapa SOP Mikro yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut.
- b. SOP Mikro kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP makro yang lebih besar cakupannya.

Menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan, menurut Arnina (2017) SOP dikategorikan menjadi SOP Final dan SOP Parsial.

- a. SOP Final adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

- b. SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

Menurut cakupan jenis dan kegiatan, menurut Arnina (2017) SOP dibagi menjadi dua, SOP Generik dan SOP Spesifik:

- a. SOP Generik adalah SOP yang sifat dan muatan kegiatannya relative memiliki kesamaan.
- b. SOP Spesifik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya memiliki perbedaan dari kegiatan yang diberi prosedur standar, seperti tahapan, kegiatan pelaksana, dan tempat SOP tersebut diterapkan.

2.3.10 Format SOP

SOP dirancang sebagai standarisasi cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Adanya standarisasi, dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian dalam pengerjaan tugas dan kegiatan. Prosedur menjabarkan metode yang digunakan dalam melaksanakan kebijakan dan aktivitas perusahaan. Menurut Arnina (2017) prosedur merupakan instruksi tertulis dan sebagai panduan menyelesaikan tugas bersifat rutin secara efektif dan efisien. Sehingga prosedur tersebut haruslah ringkas, sistematis, tepat sasaran dan mudah dipahami. Ada beragam format SOP harus memenuhi 3 komponen utama, yaitu (Arnina, 2017):

- a. Urutan proses kerja dan menunjukkan apa yang harus dilakukan.
- b. Parameter dan prasyarat untuk menunjukkan bagaimana cara melakukannya.
- c. Durasi waktu.

Berikut berbagai macam format SOP menurut Arnina (2017):

- a. Format Narasi.
Detail mengenai lingkup prosedut, urutan kerja yang dilakukan aktivitas dijelaskan melalui kalimat. Urutan kerja format narasi ini dapat diterangkan dalam bentuk langkah sederhana dan langkah hierarkis.

b. Langkah Sederhana (*Simple Steps*)

SOP format langkah sederhana ini biasanya digunakan jika prosedurnya yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan.

c. Tahap Berurutan (*Hierarchical Steps*)

Format tahapan berurutan ini format pengembangan dari format langkah sederhana. Prosedur yang dijelaskan umumnya lebih dari 10 langkah, dan membutuhkan informasi yang lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan.

Sedangkan format SOP dengan format visual menurut Arnina (2017) ada 2:

a. Grafis

Format grafis atau gambar bertujuan untuk memudahkan dalam memahami prosedur yang ada dan biasanya ditunjukkan untuk pelaksana eksternal organisasi (pemohon). Salah satu varian dari SOP format ini adalah SOP format *Annotated Picture* (gambar yang diberi keterangan) yang biasanya ditunjukkan untuk pemohon atau pengguna jasa.



Sumber : www.sekolahdasar.com

MULTIMEDIA
NUSANTARA

b. Diagram Alir (*Flowchart*)

Diagram alir diperlukan jika pengambilan keputusan yang banyak dan membutuhkan opsi jawaban seperti jawaban “ya” dan “tidak”, “lengkap” atau “tidak” dan “benar” atau “salah”.

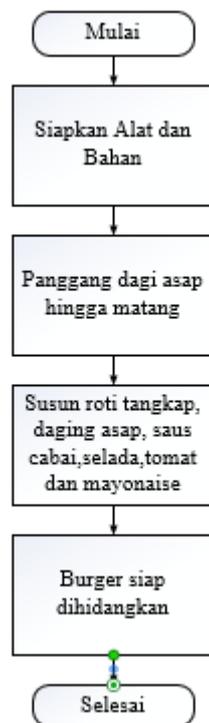
Berdasarkan buku “Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP” oleh Arnina P. dkk, jenis diagram alir yang kerap digunakan dalam menggambarkan prosedur SOP adalah:

a. Diagram alir linier

Diagram alir linier dapat digambarkan secara vertical dan horizontal. SOP format ini umumnya dipakai pada SOP yang bersifat teknis.

Gambar 2. 7 Contoh Diagram Alir Linier

Prosedur Membuat Burger

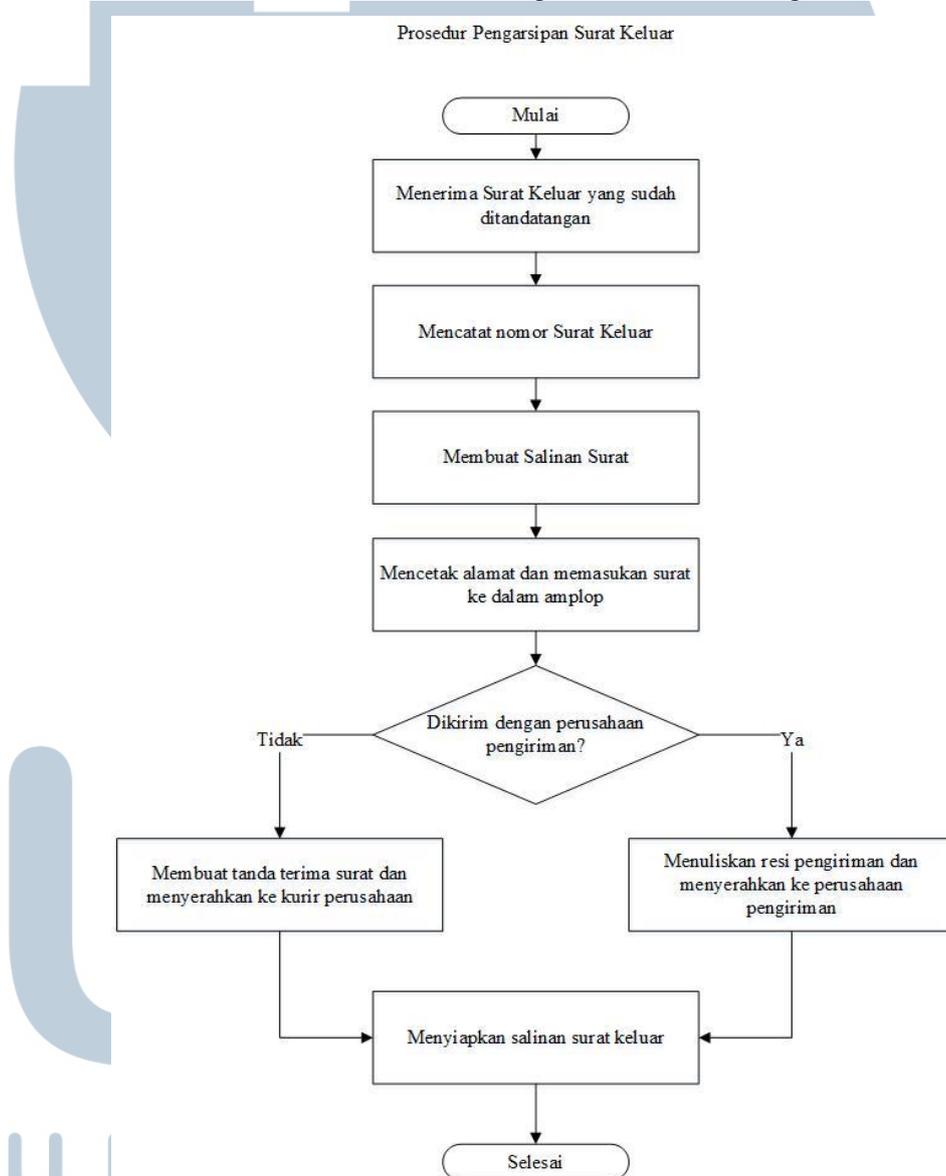


Sumber: Buku Panduan Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP, 2016

b. Diagram alir bercabang

Diagram alir bercabang digunakan untuk menggambarkan proses dan aktivitas yang lebih rumit, yang membutuhkan opsi jawaban yang akan mempengaruhi proses atau aktivitas setelahnya.

Gambar 2. 8 Contoh Diagram Alir Bercabang



Sumber: Buku Panduan Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP, 2016

U
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

c. Diagram alir *swimlane*

Diagram jenis ini merupakan pengembangan diagram alir bercabang yang menggambarkan unit kerja yang menjadi penanggung jawab untuk masing-masing proses, aktivitas, dan pengambilan keputusan.

Gambar 2. 9 Contoh Format SOP Diagram Alir *Swimlane*

SOP Izin Perkawinan dan Perceraian

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Badan	Kabid	Kasubbid	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menugaskan kepada Kabid untuk memproses permohonan izin perkawinan/perceraian					Kelengkapan Permohonan izin	15 Menit	Disposisi	Disposisi Kepala Badan
2	Memerintahkan Kasubbid memproses permohonan PNS yang mengajukan perkawinan/perceraian					Kelengkapan Permohonan izin	15 Menit	Disposisi	Disposisi Kepala Bidang
3	Memproses permohonan perkawinan/perceraian dengan memanggil PNS yang mengajukan perkawinan/perceraian untuk diminta keterangan dan membuat konsep Keputusan Walkota pemberian/penolakan izin perkawinan/perceraian dan menugaskan staf untuk mengetik konsep Keputusan Walkota					Kelengkapan Permohonan izin	7 Hari	Surat Panggilan dan Konsep Keputusan Walkota	
4	Mengetik Keputusan Walkota tentang pemberian/ penolakan izin perkawinan/ perceraian					Konsep Keputusan Walkota	30 Menit	Konsep Keputusan Walkota	
5	Mengoreksi konsep Keputusan Walkota tentang pemberian/penolakan izin perkawinan/perceraian dan menyerahkan kepada Kabid					Konsep Keputusan Walkota	30 Menit	Konsep Keputusan Walkota	Konsep Keputusan Walkota telah dikoreksi kasubbid.
6	Mengoreksi konsep Keputusan Walkota tentang pemberian/penolakan izin perkawinan/perceraian dan menyerahkan kepada Kepala Badan					Konsep Keputusan Walkota	30 Menit	Konsep Keputusan Walkota	Konsep Keputusan Walkota telah dikoreksi Kabid.
7	Menandatangani konsep notm Keputusan Walkota dan membubuhkan paraf pada Keputusan Walkota tentang pemberian/penolakan izin perkawinan/perceraian					Konsep Keputusan Walkota	20 Menit	Keputusan Walkota	Keputusan Walkota di paraf Sekda dtandatangani walkota

Sumber: www.bkd.banjarmasinkota.go.id

2.3.11 Tahapan Penyusunan SOP

Setelah mengetahui siapa saja pihak yang terlibat dalam proses perumusan dan penyusunan SOP, berikut adalah tahapan penyusunan sebuah SOP dalam lingkup usaha bisnis oleh Tathagati (2014):

1. Mendapatkan informasi sebanyak mungkin mengenai proses kerja. Hal ini bisa dilakukan dengan cara berdiskusi dan melakukan *interview* dengan kepala departemen yang sedang menjabat pada posisi yang akan dibuat SOP.
2. Catat efisiensi waktu, biaya dan hal penting lainnya untuk kemungkinan sistem yang akan digunakan.
3. Lakukan *brainstorming* terlebih dahulu untuk menerima pendapat dan masukan.
4. Buat terlebih dahulu draf baku untuk dilakukan pembahasan dengan tim.
5. Uji coba instrument yang ada dengan draf SOP yang telah menjalani pembahasan.

6. Jika SOP dirasa sudah cukup efektif dan efisien, minta persetujuan pimpinan, setelah sebelumnya dibuat draft revisi final atas SOP tersebut.
7. Sosialisasikan kepada tim terkait SOP baru tersebut yang akan diterapkan.
8. Menggunakan bahasa yang mudah dibaca, dipahami dan dilaksanakan.
9. Tuliskan langkah demi langkah secara bertahap.
10. Gunakan kata kerja dalam kalimat aktif, karena diharapkan pembaca melakukan sesuatu.
11. Gunakan kalimat positif dan hindari kata *tidak*.
12. Buat penjelasan jika dibutuhkan.
13. Buat dan cantumkan dokumen pendukung SOP.
14. Cantumkan tanggal pembuatan SOP serta tanggal revisi.
15. Cantumkan tanggal pembuat SOP dan siapa yang mengesahkan.
16. Cantumkan tanggal dan waktu pelaksanaan.

Setelah lingkup SOP ditentukan, proses lebih lanjut adalah manajemen suatu perusahaan akan menunjuk satu tim khusus yang bertanggung jawab untuk mengembangkan penyusunan suatu SOP. Tim tersebut diantaranya (Arnina 2017):

a. Identifikasi Kebutuhan

Proses ini dilakukan melalui penilaian beberapa aspek, di antaranya:

- Lingkungan operasional tempat organisasi melaksanakan kegiatannya
- Peraturan perundangan terkait.
- Kebijakan perusahaan
- Kebutuhan organisasi dan stakeholder (pemegang saham)

b. Pengumpulan Data

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah:

- *Brainstroming*, dilakukan ketika tim tidak punya cukup informasi yang dibutuhkan.
- *Focus Group Discussion* dilakukan ketika informasi yang diperlukan telah terkumpul, namun masih perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam dengan beberapa pihak yang lebih mengesuai proses bisnis yang akan dijadikan SOP.

- Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari narasumber yang menguasai secara teknis mengenai proses bisnis yang akan distandarkan dalam SOP.
 - Survei dilakukan untuk memperoleh informasi dari sejumlah besar pihak yang terkait, misalnya pelanggan.
 - Studi Banding dilakukan dengan membandingkan proses bisnis dengan dokumen SOP dengan unit kerja atau organisasi lain yang sejenis yang sudah mempunyai SOP.
 - Review Dokumen dilakukan untuk memperoleh informasi dari sejumlah referensi atau dokumen-dokumen terkait.
- c. Analisis Sistem
 - d. Penyusunan dan pengembangan Sistem
 - e. Uji Coba
 - f. Sosialisasi
 - g. *Monitoring* dan evaluasi pelaksanaan SOP

2.3.12 Format Penulisan SOP

SOP dapat ditulis untuk berbagai macam kegiatan, misalnya untuk meninjau dokumentasi seperti kontrak, rencana proyek, memeriksa (mengaudit) karya orang lain atau menggambarkan prosedur korespondensi kantor. SOP administrasi / program perlu memasukan sejumlah langkah spesifik yang ditunjukkan untuk memulai kegiatan, mengkoordinasikan kegiatan yang disesuaikan dengan kegiatan tersebut (Arnina 2017). Secara umum SOP administrasi / program menurut Arnina (2017) akan terdiri dari lima elemen: Halaman judul, Daftar Isi, Tujuan, Prosedur, *Quality Assurance / Quality Control* dan Referensi.

Berikut unsur-unsur SOP:

1. Halaman Judul
2. Daftar Isi
3. Prosedur, Berikut beberapa topik yang mungkin sesuai untuk dimasukan dalam SOP administratif :

- a. Tujuan (Untuk mengidentifikasi tujuan dari penggunaan SOP dalam proses tersebut)
- b. Keberlakuan / Ruang Lingkup (mengidentifikasi kapan prosedur tersebut diikuti)
- c. Ringkasan prosedur
- d. Definisi (Mengidentifikasi kata yang memiliki arti khusus)
- e. Kualifikasi / Tanggung Jawab (mengidentifikasi kualifikasi khusus yang harus dimiliki penguuna seperti pengalaman sertifikasi atau pelatihan individu atau posisi yang bertanggung jawab atas kegiatan yang dijelaskan. Kriteria, *checklist* atau standar lain yang akan diterapkan selama proedur)
- f. Manajemen Arsip (Untuk mengetahui lokasi file)

4. *Quality Control* dan *Quality Assurance*

Menjelaskan langkah-langkah dan ketentuan pengawasan untuk ditinjau dan dapat termasuk rencana pengujian seperti verifikasi dan rencana validasi.

5. Bagian Referensi

Untuk mencantumkan semua referensi dalam badan SOP.

6. Desain SOP

Dalam merancang SOP, berikut yang perlu dipertimbangkan dalam desain SOP (Arnina 2017):

- a. *Objective/ Tujuan*: Untuk mengetahui tujuan penyusunan Standar Operasi Prosedur.
- b. *Ruang Lingkup*: Mengetahui prosedur ini berlaku di suatu lingkungan organisasi atau mengetahui area aplikasi.
- c. *Tanggung Jawab*: Ada 2 yang bertanggung jawab yaitu *Person Performing* dan *Person Monitoring*.
- d. *Prosedur*: Semua SOP harus diketik dan font *Times New Roman*. Format SOP harus sesuai dengan lampiran SOP/QA/002/1. Setiap SOP memiliki: *Header*, *Signature Block* dan *Body*.

- e. *Header*: Harus ada di setiap halaman SOP disertai dengan logo perusahaan, Nama, alamat & divisi yang terkait.
- f. Jenis Dokumen : Standar Operasi Prosedur (Dengan huruf capital, size 14)
- g. Nomor Referensi : Contoh seperti SOP/KODE DEPARTEMEN/YYYY (Nomor urut untuk masing-masing departemen) –Z (adalah status berapa kali melakukan revisi)
- h. *Supersedes*: yaitu nomor referensi.
- i. Tanggal Efektif: ini adalah tanggal dimana SOP akan digunakan. Format tanggal yang digunakan DD/MM/YYYY.
- j. No Halaman: Format nomor halaman adalah X of Y. Dimana X adalah nomor halaman individual dan Y adalah total jumlah halaman.
- k. Judul: Penulisan judul harus jelas dan deskriptif.

Gambar 2. 10 Contoh *Header* SOP

LOGO PERUSAHAAN	Nomor Dokumen : MKN-SOP-04.11.8-18
	Mulai Berlaku : 07 Agustus 2018
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INTERNAL AUDIT	Revisi : -
	Tanggal Revisi : -
	Halaman : 1 dari 5

Sumber: Buku Panduan Langkah-langkah efektif menyusun SOP, 2016

- l. *Signature Block*: *Signature block* harus berada di bawah *header* dan hanya ada pada di halaman pertama SOP.
- m. Dibuat/ Disiapkan oleh: Berisi tanda tangan dengan tanggal, nama dan ditunjukkan kepada seseorang dari departemen yang telah menyusun dan membuat SOP.
- n. Diverifikasi oleh: Berisi tanda tangan dengan tanggal, nama dan penunjukan HOD (orang dari departemen pengguna yang telah memverifikasi rancangan SOP).
- o. Diotorisasi oleh: Berisi tanda tangan dengan tanggal, nama dan penunjukan orang yang memberi wewenang SOP.
- p. Isi (*Body*): Berisi tentang materi.

7. Memulai peyusunan SOP

1. Pilih format SOP sesuai kebutuhan

Dalam menyusun dokumen SOP, penting untuk diperhatikan apakah SOP yang akan disusun merupakan SOP baru atau revisi dari SOP yang sebelumnya telah berlaku. Tidak ada yang salah atau benar dalam membuat SOP. Meski demikian organisasi/ perusahaan mungkin memiliki beberapa SOP yang dapat digunakan untuk dijadikan acuan. Jika ada, gunakan SOP yang sebelumnya sebagai desain awal/ *template*. Jika tidak, ada beberapa jenis format yang dapat dipilih.

2. Pertimbangkan pihak yang akan melaksanakan SOP tersebut

Sebelum menulis SOP, pertimbangkan hal yang sebelumnya telah diketahui oleh pihak pelaksana. Seperti apakah mereka paham terminology yang digunakan?

3. Pertimbangkan apa saja yang diketahui

Jika terjadi kesulitan dalam membuat SOP, sebaiknya meminta bantuan kepada orang yang sehari-hari melakukannya. SOP yang ditulis secara buruk, bahkan tidak akurat, tidak hanya akan mengurangi produktivitas, bahkan kegagalan organisasi, tetapi juga tidak aman dan berdampak negative terhadap tim dan lingkungan.

4. Memutuskan antara SOP bentuk panjang atau singkat

Jika ingin menulis atau memperbarui SOP untuk pihak yang sebelumnya telah familier dengan prosedur, terminology dan sebagainya, bisa ditulis secara singkat, bisa dengan format *checklist*, langkah-langkah pendek atau sederhana yang tidak membutuhkan rincian secara detail atau klarifikasi. Sebaliknya, jika menulis sebuah SOP yang baru, pihak pelaksana belum familier dan sebagainya, sebaiknya ditulis dalam bentuk panjang, dengan memberikan keterangan dan rincian yang detail.

5. Ingatlah tujuan SOP

6. Menulis SOP

SOP harus dilengkapi dengan keterangan atau unsur yang sesuai. Misalnya, judul, nomor SOP, dan sebagainya.

7. Buat tulisan SOP tersebut dengan singkat dan mudah dibaca
8. Pisahkan kalimat narasi yang panjang tersebut dalam bentuk diagram atau bagan sehingga lebih mudah dimengerti
9. Pastikan setiap halaman SOP memiliki catatan/ keterangan kontrol
SOP adalah bagian dari sistem referensi dan database yang dimiliki organisasi, untuk itu membutuhkan beberapa jenis kode agar mudah ditemukan. Itu pentingnya, catatan kontrol. Setiap halaman SOP harus tertulis judul, nomor SOP, tanggal pembuatan, tanggal pengesahan, tanggal pemberlakuan, jumlah dan tanggal pengesahan, revisi, halaman keberapa dari sekian berapa halaman.
10. Memastikan keberhasilan dan keakuratan prosedur SOP
Menguji coba prosedur. Pastikan mengetes prosedur SOP tersebut pada orang yang sebelumnya belum pernah melakukannya.
11. Mintalah kepada orang yang benar-benar melaksanakan prosedur tersebut untuk menilainya
Sebelum menyerahkan hasil SOP yang disusun kepada atasan, lebih baik ditunjukkan kepada orang yang akan melaksanakan SOP tersebut.
12. Penilaian dari tim *Quality Assurance*
Setelah menyusun SOP, mintalah kepada tim *quality assurance* untuk menilainya. Tim QA mungkin tidak banyak memberi masukan berkaitan dengan isi SOP tersebut, tapi mereka akan memberi jika ada persyaratan tata cara penulisan (*formatting*) yang terlewat.
13. Setelah menjalani ujian lapangan dan dianggap memenuhi persyaratan dokumen tersebut ditetapkan sebagai dokumen definitive
14. Setelah SOP tersebut disetujui dan disahkan, merancang rencana sosialisasi untuk segera mengimplementasikan SOP tersebut.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A