

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PADA PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA

TUGAS AKHIR MAGANG



Disusun Oleh :

Nama : Fahrian Sani Akbar

Nomor Mahasiswa : 16311338

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2020

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA**

TUGAS AKHIR MAGANG

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

Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh :

Fahrian Sani Akbar

16311338

**Program Studi Manajemen
Program Sarjana Strata-1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Sleman, Oktober 2020

Penulis,



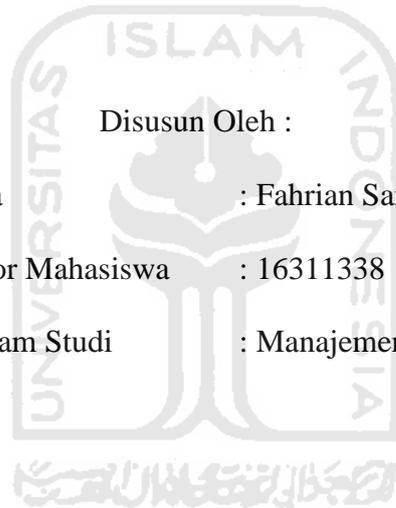
(Fahrhan Sani Akbar)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PADA PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA

LAPORAN HASIL TUGAS MAGANG



Disusun Oleh :

Nama : Fahrian Sani Akbar

Nomor Mahasiswa : 16311338

Program Studi : Manajemen

Yogyakarta, September 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Nursyamsiah'.

(Siti Nursyamsiah, Dra., MM.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PT YOOFIX
DIGITAL INDONESIA**

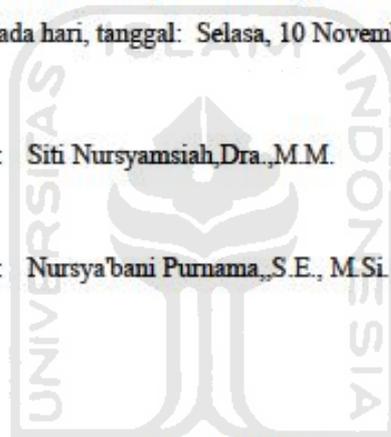
Disusun Oleh : FAHRIAN SANI AKBAR
Nomor Mahasiswa : 16311338

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Selasa, 10 November 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Penguji : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.



Handwritten signature



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Handwritten signature
Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA

Fahrian Sani Akbar

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam
Indonesia, Yogyakarta

16311338@students.uii.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan juga menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi langsung di lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan enam orang anggota organisasi PT Yoofix Digital Indonesia. Uji keabsahan data dilakukan dengan uji kredibilitas dan uji *transferability*. Metode pengujian data yang digunakan adalah triangulasi, sedangkan metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa penerapan SOP pada PT Yoofix Digital Indonesia dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk memperjelas alur kerja dan untuk menegaskan konsep kerjasama yang ada. SOP yang diterapkan bersifat fleksibel dan dinamis serta lebih mengutamakan nilai. Namun, keberhasilan dalam menjalankan SOP tersebut sangat bergantung pada bagaimana tiap anggota organisasi dapat bijak menyikapi kefleksibelan yang diberikan.

Sementara itu juga ditemukan hasil mengenai implementasi dari tujuh hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur. (1) efisiensi, masih terjadi pemborosan dalam hal waktu kerja. (2) konsistensi, masih ditemukan anggota organisasi yang tidak disiplin karena tidak berpedoman pada SOP saat bekerja. (3) minimalisasi kesalahan, pelatihan hanya diberikan kepada karyawan internal saja. (4) penyelesaian masalah, SOP tidak memuat aturan mengenai sanksi, penyelesaian masalah, pemutusan hubungan kerja, dan pencegahan konflik. (5) perlindungan tenaga kerja, SOP tidak memuat aturan mengenai kebijakan keselamatan kerja, jaminan sosial, kompensasi bagi karyawan internal, dan perlindungan hak-hak bagi anggota organisasi hanya dibahas secara kekeluargaan. (6) peta kerja, SOP untuk karyawan internal hanya mengatur sebatas alur kerja. SOP bagi *Fixer* masih perlu dievaluasi karena belum efektif dan efisien dalam mengatur pekerjaan. (7) batasan pertahanan, pengawasan yang dilakukan selama ini kurang transparan sehingga *Fixer* tidak merasa diawasi selama menjalankan pekerjaan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, SOP, tujuh hal pokok dalam SOP

*ANALYSIS OF THE APPLICATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURES (SOP) IN PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA*

Fahrian Sani Akbar

Management Study Program, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia,

Yogyakarta

16311338@students.uii.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Standard Operating Procedures at PT Yoofix Digital Indonesia. The methods that used on this research is qualitative approaches and uses data collection methods in the form of observations, interviews, and documentation. This research involved six members of PT Yoofix Digital Indonesia. The data validity test was done by using the credibility test and the transferability test. The data testing method used was triangulation, while the data analysis method used data reduction, data display, and conclusion drawing. From the results of this study it was found that the implementation of SOPs at PT Yoofix Digital Indonesia was motivated by the need to clarify workflows and to emphasize the concept of cooperation. The applied SOP is flexible and dynamic and prioritizes value. However, the success of implementing the SOP really depends on how each member of the organization can wisely respond to the flexibility.

Meanwhile, results were also found regarding the implementation of the seven main points in Standard Operating Procedures. (1) Efficiency, waste still occurs in terms of working time. (2) Consistency, there are still organizational members who are not disciplined because they do not refer to the SOP while working. (3) Minimization of errors, training is only given to internal employees. (4) Problem solving, SOP does not contain rules regarding sanctions, problem solving, layoffs, and conflict prevention. (5) Labor protection, SOP does not contain regulations regarding work safety policies, social security, compensation for internal employees, and protection of rights for members of the organization, only discussed in a family manner. (6) Work map, SOP for internal employees is limited to the workflow. SOPs for Fixers still need to be evaluated because they are not yet effective and efficient in managing work. (7) Line of defense, the supervision that has been carried out so far is less transparent so that Fixers do not feel supervised while carrying out their work

Key words: *Standard Operating Procedures, SOPs, seven main points in SOPs*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir magang ini dengan baik. Tugas akhir ini dibuat oleh penulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Strata-1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia”. Penyusunan laporan ini melibatkan beberapa pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan secara langsung maupun tidak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala atas seluruh karunia-Nya.
2. Ibu, Bapak, Mas, Adek, Simbah, dan seluruh keluarga besar tercinta yang selalu mendukung dan memberikan doa serta semangat secara langsung maupun tidak langsung.
3. Ibu Siti Nursyamsiah, Dra., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia menyediakan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Keluarga besar PT Yoofix Digital Indonesia yang telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir serta memberikan ilmu dan pengalaman selama magang.
5. Terima kasih untuk para sahabat dan teman penulis yang sedikit membantu tapi banyak mau. Ini ditulis juga formalitas aja biar kayak yang lain. :)

6. Dan terakhir, terima kasih untuk kamu yang selalu ada memberikan doa, bantuan, serta semangat selama proses menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar dapat memperbaiki proses yang baik untuk kedepannya. Akhir kata penulis berharap, agar tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Sleman, Oktober 2020

Penulis,

(Fahrian Sani Akbar)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Magang	4
1.5 Manfaat Magang	6
BAB II: KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Penerapan.....	10
2.2.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	10
2.2.3 Hal-Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur.....	13
2.2.4 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	17
2.2.5 Manfaat Standar Operasional Prosedur	18
BAB III: METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Data yang Diperlukan	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
3.6 Teknik Uji Keabsahan Data	27
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia.....	31
4.2 Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia	35
4.2.1 Efisiensi	35
4.2.2 Konsistensi.....	36
4.2.3 Minimalisasi Kesalahan.....	39

4.2.4 Penyelesaian Masalah	42
4.2.5 Perlindungan Tenaga Kerja	45
4.2.6 Peta Kerja.....	48
4.2.7 Batasan Pertahanan	51
BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Rekomendasi.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: SOP Alur Kerja <i>Fixer</i> pada PT Yoofix Digital Indonesia	33
Gambar 4.2: SOP Alur Kerja <i>Head Fixer Manager</i> pada PT Yoofix Digital Indonesia	33



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Transkrip Wawancara	62
LAMPIRAN 2: Reduksi Data Wawancara	82
LAMPIRAN 3: Display Data Wawancara.....	107
LAMPIRAN 4: Dokumentasi	109
LAMPIRAN 5: Formulir Penilaian Magang	114



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

PT Yoofix Digital Indonesia adalah perusahaan yang berafiliasi dengan *GMT Management* dan bergerak di bidang jasa dengan berbasis IT (aplikasi Android dan iOS) dan berdiri sejak bulan Agustus 2017. Produk layanan yang dihasilkan berupa jasa perbaikan dan perawatan bangunan dengan sistem kerja membantu para pengguna jasa perawatan rumah, kantor, atau bangunan lainnya tersebut untuk mencari teknisi profesional yang akan membantu memperbaiki kerusakan yang sedang terjadi di tempat pengguna jasa tersebut secara *on demand* melalui *platform* aplikasi *mobile* yang bernama Yoofix. Sejak mulai dapat di unduh pada bulan Februari 2018, kini Yoofix menjadi aplikasi nomor satu di *platform* penyedia aplikasi *Play Store* untuk kategori pencarian jasa *service AC (Air Conditioner)*. Alur pemesanan yang mudah didukung dengan teknologi *GPS* yang akurat serta *interactive customer support* yang menjamin pengguna memperoleh pengalaman yang baik sejak memulai pemesanan serta komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan profesionalitas dalam pengelolaan bangunan, mengantarkan Yoofix memperoleh penghargaan dari *Indonesia Mobile Application Choice Award 2018* untuk kategori Aplikasi Layanan Kebersihan. Penghargaan tersebut diperoleh berdasarkan jumlah *user*, tingkat *rating*, dan tingkat kepuasan melalui ulasan yang diberikan oleh pengguna.

Saat ini Yoofix menyediakan beberapa kategori jasa pelayanan perbaikan dan perawatan seperti perawatan dan perbaikan AC/pendingin udara, pipa dan

sanitasi, pengecatan, instalasi listrik, kebersihan, dan pembasmi hama. PT Yoofix Digital Indonesia memiliki visi untuk menjadi katalis bagi ekosistem bisnis yang berkelanjutan untuk menyejahterakan tenaga kerja Indonesia. Yoofix berkomitmen untuk meningkatkan taraf hidup pekerja sektor informal, membangun ekosistem bisnis yang stabil dan berkelanjutan untuk memberi nilai tambah pada para *stakeholders*, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan pelayanan yang profesional serta terjamin keamanannya. Dalam mewujudkan komitmennya, Yoofix membangun ekosistem melalui kerja sama dengan pihak-pihak profesional untuk menyelenggarakan perekrutan teknisi, *quality service* dan *safety assurance*, *training* dan sertifikasi teknisi, pengadaan peralatan, pengembangan bisnis dan *captive market*.

PT Yoofix Digital Indonesia beroperasi dan melayani para pengguna jasa di daerah Yogyakarta, DKI Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang, dan Solo. Semua teknisi Yoofix dengan rutin mendapatkan pelatihan khusus agar memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa professional dengan begitu sudah dipastikan bahwa teknisi yang berada di bawah naungan PT Yoofix Digital Indonesia adalah teknisi yang memiliki sikap yang bagus, dapat dipercaya, dan profesional. Karena Yoofix adalah perusahaan dengan basis aplikasi dan pemesanan dapat dilakukan hanya menggunakan ponsel maka pemesanan dapat dilakukan di mana dan kapan saja saat membutuhkan jasa perbaikan dan perawatan. Harga yang ditetapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia adalah tarif per jam sesuai masing-masing layanan yang telah tersedia di aplikasi, dengan begitu pengguna jasa tidak akan menebak-nebak berapa harga yang akan dikeluarkan untuk perbaikan

yang di pesan. Yoofix mencari teknisi paling terdekat dengan lokasi pengguna jasa maka tidak akan banyak waktu terbuang untuk mendapatkan teknisi.

1.2 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang terjadi pada era globalisasi seperti saat ini mengakibatkan perubahan terjadi sangat cepat, persaingan sangat ketat, dan ketidakpastian sangat tinggi. Cepatnya perkembangan dan perubahan tersebut relatif lebih sulit untuk dikendalikan sehingga pada akhirnya menuntut perusahaan untuk membuat dan menerapkan suatu standar sistem. Sistem tersebut diharapkan dapat membantu dalam mengatur dan mengendalikan segala kegiatan yang terlaksana di dalam perusahaan secara efektif dan efisien. Dengan begitu seluruh kegiatan operasional yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat memenangkan persaingan di era globalisasi seperti saat ini.

Sesuai dengan perkembangan dan kompleksitas serta dinamika yang terjadi, peran SOP semakin dibutuhkan dalam perusahaan sebagai pedoman dalam menjalankan suatu proses pekerjaan. Setiap organisasi atau perusahaan yang sadar terhadap pentingnya hal tersebut maka akan menyusun dan menerapkan suatu sistem yaitu Standar Operasional Prosedur atau SOP. Standar Operasional Prosedur ini diterapkan di dalam setiap kegiatan operasi perusahaan guna mempertahankan bisnisnya secara efektif dan efisien. Maka dari itu hampir seluruh perusahaan yang ada di dunia mempunyai dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di dalam proses kegiatannya. Dengan diterapkannya SOP, diharapkan pekerjaan dapat

terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan (Dwiyanto, 1999).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh anggota organisasi tersebut berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis (Tambunan, 2013). Pihak yang diuntungkan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur adalah manajer, supervisor, staf, pelanggan, dan pemegang saham. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang berlaku maka manajemen dan karyawan akan dapat menjalankan tugasnya dengan tertata, lebih baik, dan dapat memahami hak maupun kewajiban dari masing-masing pihak. Disamping itu tanpa adanya SOP, pada tingkat manajemen akan kesulitan dalam menilai kinerja para karyawannya dengan profesional karena tidak adanya alat ukur atau wewenang yang jelas.

Standar Operasional Prosedur akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, perusahaan menyusun suatu rancangan berupa Standar Operasional Prosedur yang akan dijadikan pedoman oleh karyawan pada saat melakukan pekerjaannya agar tingkat kesalahan karyawan saat melakukan tugas menjadi minimum. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Prosedur-prosedur tersebut dibuat agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan lebih efektif dan efisien.

Seperti halnya dengan yang dilakukan oleh PT Yoofix Digital Indonesia, perusahaan jasa perbaikan dan perawatan bangunan yang berbasis IT tersebut telah menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam kegiatan operasinya. Penerapan SOP tersebut dilakukan untuk memastikan kegiatan yang dilakukan lebih efektif dan efisien serta agar seluruh kegiatan yang dijalankan terancang dengan baik, sistematis, dan berjalan sesuai dengan kemauan perusahaan. Seluruh kegiatan operasional perusahaan memerlukan suatu sistem yang terstandar untuk mengetahui dan mengontrol setiap produk layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta untuk melihat kinerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia**”.

1.3 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia diterapkan?
- b. Bagaimanakah implementasi tujuh hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia yang meliputi; efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan?

1.4 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang ini dilaksanakan adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia.
- b. Untuk mengetahui implementasi tujuh hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia yang meliputi; efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

1.5 Manfaat Magang

- a. Bagi Penulis

Laporan ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama menjadi mahasiswa di bangku kuliah, guna membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, serta menambah wawasan dalam mengatasi kasus nyata di dunia bisnis.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil dari laporan ini dapat berfungsi sebagai sumber informasi bagi pihak perusahaan guna melakukan evaluasi mengenai apakah Standar Operasional Prosedur yang sudah ada dan sedang berjalan saat ini masih layak atau perlu dilakukan penyesuaian ulang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan.

- c. Bagi Pihak Lain

Bagi peneliti lainnya, laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan untuk membuat laporan dengan topik yang serupa dikemudian hari.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu rujukan bagi penulis guna memperkaya teori yang akan digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu yang telah dikerjakan oleh Gede Ajusta dan Syahrial Addin (2018) dengan judul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP yang terjadi pada departemen *HRD* PT Sumber Maniko Utama. Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah kualitatif dengan mengacu pada tujuh hal pokok atau indikator di dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Penelitian tersebut menggunakan lima orang informan yaitu manajer *HRD* dan empat karyawan *HRD*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara. Analisis penelitian tersebut menghasilkan yang menunjukkan bahwa karyawan pada departemen *HRD* telah menerapkan SOP yang disusun oleh perusahaan. Adapun hasil analisis mengenai hal pokok dalam SOP memiliki beberapa kekurangan diantaranya pada penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, dan peta kerja.

Selain itu, penulis juga mengacu pada penelitian yang dilaksanakan oleh Ayu Rospianti, Abdul Kadir, dan Suriyani BB (2019) dengan judul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor*

(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan publik dalam hal ini proses pembuatan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek dari penelitian tersebut merupakan Kasubag Kantor Imigrasi, pegawai pembuat paspor kantor imigrasi, serta masyarakat atau pemohon yang sedang melakukan pengurusan pembuatan paspor sebagai narasumber. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan mengacu pada indikator atau hal-hal yang perlu ada di dalam SOP seperti konsistensi, efisiensi, meminimalisasi kesalahan, dan peta kerja. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapih, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal di kantor imigrasi kelas I TPI kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

Sementara itu, Aldini Fitri (2017) melakukan penelitian dengan judul *“Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Sertifikasi Halal oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) Riau (Studi Kasus Usaha Katering di Kota Pekanbaru)”* yang bertujuan untuk memahami penerapan Standar Operasional Prosedur pada sertifikasi lisensi halal untuk usaha katering di Kota Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan tersebut juga menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan mengacu pada indikator yang perlu ada di dalam SOP seperti konsistensi, efisiensi,

meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan peta kerja. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa SOP Sertifikasi Halal oleh LPPOM MUI Riau pada usaha catering cukup baik, namun tidak diterapkan maksimal berdasarkan aspek efisiensi karena masih lambat dan kurang tepat sejalan dengan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat atau produsen di Kota Pekanbaru. Proses pelaksanaan sertifikasi yang dilakukan secara manual oleh LPPOM berjalan lambat dan belum sepenuhnya memenuhi Sistem Jaminan Halal (SJH) bagi perusahaan catering di Kota Pekanbaru.

Persamaan dari penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya adalah kesamaan topik dalam meneliti bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur yang mengacu pada teori Joko Dwi Santosa (2014) mengenai indikator atau hal-hal pokok yang perlu ada di dalam SOP yang meliputi konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah, dan peta kerja. Persamaan lainnya adalah penelitian ini menggunakan metode triangulasi yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data untuk menganalisis data yang didapat. Sedangkan, perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian yang digunakan. Penelitian yang penulis lakukan meneliti tentang penerapan Standar Operasional Prosedur pada perusahaan PT Yoofix Digital Indonesia.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Penerapan

Menurut Usman (2002), penerapan atau implementasi itu bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Sementara itu menurut Setiawan (2004) penerapan merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan bahwa penerapan adalah sebuah tindakan yang dijalankan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

2.2.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Joko Dwi Santosa (2014) secara khusus, Standar Operasional Prosedur atau SOP dapat dipahami sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan regulasi perusahaan atau organisasi. Langkah-langkah atau prosedur tersebut disusun sedemikian rupa dalam sebuah dokumen yang dapat diakses dan tentu saja dimiliki oleh setiap anggota organisasi. Sementara itu menurut Purnamasari (2015) Standar Operasional Prosedur adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Standar Operasional Prosedur atau SOP pada dasarnya adalah sekumpulan prosedur operasional standar

yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Prosedur-prosedur tersebut dibuat agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan lebih efektif dan efisien. Pihak yang diuntungkan dalam pembuatan SOP adalah manajer, *supervisor*, staf, klien, dan pemegang saham.

Sailendra (2015) mengatakan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sementara itu menurut Moekijat (2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Sedangkan menurut Insani (2010) SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang berisi standar prosedur-prosedur operasional yang ada di dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh anggota organisasi tersebut dapat berlangsung secara efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Dalam proses penyusunan dan penerapannya, Standar Operasional

Prosedur membutuhkan keterlibatan dari seluruh pihak yang terkait, sebab merekalah yang lebih memahami kondisi yang ada di lapangan. Mereka juga yang akan merasakan langsung dampak dari implementasi Standar Operasional Prosedur tersebut. Standar Operasional Prosedur yang disusun juga harus disesuaikan dengan kondisi di mana SOP itu akan diterapkan. Menurut Linggapan (2000) pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat beberapa hal penting sebagai dasar terkait dengan penerapannya yaitu :

a. Supervisi atau *Monitoring*

Merupakan aktifitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Monitoring diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.

b. Pelatihan atau *Training*

Merupakan proses mengajar ketrampilan yang dibutuhkan karyawan baru dan lama untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih maksimal.

SOP diciptakan untuk menyederhanakan suatu pekerjaan agar berfokus pada intinya, tetapi dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Dengan cara seperti ini, keuntungan mudah untuk diraih, pemborosan dapat diminimalisasi, dan kebocoran keuangan dapat untuk dicegah. Hal tersebut biasa diterapkan pada organisasi atau perusahaan yang kompetitif, yakni perusahaan yang semua pekerjaannya bisa diselesaikan secara tepat waktu (Ekotama, 2011). Jadi, Standar

Operasional Prosedur diciptakan untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya lebih optimal tetapi tetap efisien dan efektif.

2.2.3 Hal-Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur

Menurut Joko Dwi Santosa (2014) Standar Operasional Prosedur terdiri dari 7 (tujuh) hal-hal pokok sebagai indikator bahwa SOP diterapkan dengan baik yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

a. Efisiensi

Salah satu indikator dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat berjalan dengan baik maka yang perlu diperhatikan adalah efisiensi karena berkaitan dengan penghematan biaya dan waktu. Efisiensi diartikan juga sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktivitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan. Dengan demikian, gambaran keuntungan ataupun kerugian (bila terjadi) bisa dicek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

b. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai suatu ketetapan dalam menjalankan kegiatan dalam organisasi atau dapat juga diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan sebagai suatu ketepatan atau prosedur kerja, maka semua aktivitas kerja harus konsisten. Oleh karena itu,

semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai, maka SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun. Hal ini sangat erat hubungannya dengan kemajuan perusahaan.

c. Minimalisasi Kesalahan

Standar Operasional Prosedur menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang akan membimbing para karyawan dalam melaksanakan kegiatannya agar dapat bekerja secara terarah dan sistematis. Oleh karena itu, sistematika aturan yang jelas ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan di area tenaga kerja yang dilakukan oleh para karyawan yang dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Dengan kata lain bahwa minimalisasi kesalahan dimaksudkan agar Standar Operasional Prosedur yang ada dapat menjauhkan segala macam kesalahan atau *errors* pada setiap area kerja yang bisa berakibat kerugian bagi perusahaan.

d. Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menjadi salah satu instrumen dalam melakukan penyelesaian masalah yang mungkin juga dapat timbul selama kegiatan kerja yang dilakukan di dalam perusahaan atau organisasi. Tidak jarang terkadang konflik antar karyawan sering terjadi karena diakibatkan oleh urusan pekerjaan di perusahaan. Bahkan, seolah-olah tidak ada penengah yang mampu menjadi mediator dalam memecahkan konflik yang dimaksudkan tersebut. Apabila permasalahan konflik tersebut dikembalikan kepada Standar Operasional Prosedur yang

sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut. Maka dari itu dibutuhkan sebuah Standar Operasional Prosedur yang baik yang mencakup hal-hal dalam penyelesaian masalah.

e. Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah-langkah pasti di mana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya manusia di dalam perusahaan dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan personal karyawan agar tidak bercampur aduk dengan pekerjaan. Bagaimana sebuah perusahaan melindungi karyawannya agar mereka terlindung dari sebuah kecelakaan saat melakukan pekerjaannya. Di dalam bekerja karyawan tentu saja berharap dijauhkan dari berbagai bahaya dan sangat membutuhkan perlindungan ekonomis, sosial, dan teknis. Perlindungan ekonomis berkaitan dengan bentuk penghasilan yang adil, sementara itu perlindungan sosial menyangkut tentang bentuk jaminan kesehatan kerja dan perlindungan hak untuk berorganisasi, sedangkan perlindungan teknis merupakan perlindungan dalam bentuk keamanan dan keselamatan dalam bekerja. Perlindungan kerja seperti ini sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk menjamin hak-haknya.

f. Peta Kerja

Peta kerja merupakan pola-pola kegiatan yang sudah tertata rapi agar suatu kegiatan bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti agar kegiatan yang dilakukan lebih fokus dan tidak

melebar kemana-mana. Dengan memetakan suatu pekerjaan diharapkan kegiatan yang dilakukan lebih terarah, disiplin, dan sistematis agar dapat membantu kemajuan suatu organisasi. Memetakan suatu pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan agar kegiatan yang dijalankan dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur diharapkan pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yaitu efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan. Dengan *mapping* atau memetakan suatu pekerjaan dengan pasti tentu saja akan membantu kemajuan perusahaan. Selain itu berkaitan dengan poin konsistensi, peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin. Dengan demikian, kemajuan perusahaan seperti yang diharapkan dapat tercapai.

g. Batasan Pertahanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam indikator ini berisi tentang benteng pertahanan atau langkah *defense* untuk menahan inspeksi dari pihak luar agar tidak dapat merubah atau menggoyahkan sebuah organisasi. SOP dapat diibaratkan sebagai batasan atau benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala kegiatan organisasi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan. Dengan kata lain, Standar

Operasional Prosedur memberi kekuatan secara sistemik kepada perusahaan itu sendiri

Dalam Standar Operasional Prosedur, hal-hal pokok tersebut di atas menjadi bagian yang integral. Artinya, satu dengan yang lainnya saling berkaitan, bahu-membahu, menjadi satu kesatuan yang utuh. Efisiensi tidak akan berjalan tanpa konsistensi. Konsistensi tidak akan berjalan tanpa efisiensi. Keduanya juga perlu minimalisasi kesalahan dan penyelesaian masalah yang tepat. Selain itu, masing-masing akan berjalan dengan peta kerja yang jelas, berikut perlindungan tenaga kerja yang pasti.

2.2.4 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur yang ideal adalah yang mampu membuat arus operasi menjadi lebih baik, dapat menjadi panduan bagi karyawan baru, dapat menghemat biaya, mampu memudahkan pengawasan, serta menjadikan koordinasi yang lebih baik antara bagian-bagian dalam perusahaan. Menurut Hartatik dan Indah Puji (2014) tujuan dari Standar Operasional Prosedur atau SOP adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.

- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi, serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

Sementara itu menurut Hartatik dan Indah Puji (2014) fungsi dari penerapan Standar Operasional Prosedur adalah :

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2.5 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur memberikan petunjuk dan pedoman yang efektif dan efisien bagi setiap aktivitas yang sedang dilaksanakan oleh sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu, SOP sangat bermanfaat bagi seluruh anggota organisasi mulai dari tingkat manajerial sebagai perancang kegiatan hingga tingkat non manajerial sebagai pelaksananya. Berikut ini adalah manfaat SOP berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008) secara umum bagi organisasi yaitu :

- a. Sebagai standarisasi atau cara yang dilakukan para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan khusus, serta mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP dapat membantu staf agar lebih mandiri serta tidak tergantung pada manajemen, sehingga pimpinan tidak perlu turun langsung ke lapangan dalam pekerjaan sehari-hari.
- c. Memberikan tanggungjawab khusus pada setiap pekerja.
- d. Menciptakan standar kerja yang baik agar dapat meningkatkan kualitas kerja antar semua pegawai.
- e. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai setiap harinya.
- f. Membantu penelusuran terhadap suatu kesalahan yang bisa saja terjadi pada suatu pekerjaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses pemahaman berdasarkan tradisi metodologi penyelidikan yang mengeksplorasi masalah sosial atau manusia (Creswell, 2016). Dengan kata lain, penelitian kualitatif adalah proses untuk memahami masalah sosial berdasarkan metodologi yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti akan menyusun gambaran yang kompleks, menganalisa kata demi kata, dan menyusun hasil penelitian secara natural atau sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Laporan kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan, partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya. Data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode penelitian dari ilmu-ilmu sosial. Secara umum metode ini lebih cocok apabila pokok pertanyaan atau rumusan masalahnya adalah bagaimana dan mengapa. Selain itu, penelitian studi kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu studi kasus eksplanatoris, eksploratoris, dan deskriptif (Yin, 2019). Sedangkan dalam penelitian ini lebih memusatkan pada pendekatan secara deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk meyelediki

keadaan, kondisi, atau hal lain yang telah disebutkan yang hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2010).

Metode ini dipilih agar penulis dapat meneliti langsung mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia dengan mengacu pada tujuh hal pokok di dalam Standar Operasional Prosedur yang meliputi efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian dan juga merupakan salah satu jenis sumber data yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti (Sutopo, 2002). Penelitian ini dilakukan di PT Yoofix Digital Indonesia. Adapun pertimbangan peneliti dalam memilih lokasi tersebut ialah karena PT Yoofix Digital Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memiliki Standar Operasional Prosedur. Selain itu, perusahaan ini memiliki anggota organisasi mulai dari tingkat manajerial sebagai perancang SOP hingga tingkat non manajerial sebagai pelaksananya. Dengan tersedianya narasumber yang sesuai dengan fokus penelitian, diharapkan penulis dapat mencapai tujuan penelitian.

3.3 Data yang Diperlukan

Menurut Sekaran (2013) data dapat diperoleh melalui sumber-sumber primer atau sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada.

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan spesifik penelitian. Individu memberikan informasi ketika diwawancarai, diberikan kuesioner, atau diamati. Wawancara kelompok secara kelompok, atau kelompok fokus, adalah sumber data yang lain dari data primer (Sekaran, 2013). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pihak internal PT Yoofix Digital Indonesia yaitu; *Chief Executive Officer*, *Chief Operational Officer*, dan empat orang karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Beberapa sumber data sekunder, termasuk buku dan majalah, publikasi pemerintah dari indikator ekonomi, data sensus, abstrak statistik, database, media, laporan tahunan perusahaan, dan lain-lain (Sekaran, 2013). Data sekunder yang diperlukan pada penelitian ini adalah jurnal, catatan, dokumen lainnya dari *website*, dan juga dokumen-dokumen milik PT Yoofix Digital Indonesia.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling utama di dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah untuk mendapatkan data. Dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis akan mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data untuk penelitian jenis studi kasus yaitu berupa dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi, dan perangkat fisik

(Yin, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang yang diarahkan oleh seorang dengan maksud memperoleh keterangan (Bogdan, 1990). Wawancara atau interview dilakukan dengan prinsip berdialog, diskusi untuk membangun pemahaman dan pemaknaan dalam memecahkan masalah. Pengertian lainnya diungkapkan oleh Creswell (2014), peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (interview dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari pada partisipan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara *face-to-face interview* dengan pertanyaan-pertanyaan semiterstruktur dan bersifat terbuka. Wawancara dilakukan terhadap enam narasumber yaitu; *Chief Executive Officer*, *Chief Operational Officer*, dan empat karyawan yang merupakan anggota organisasi dari PT Yoofix Digital Indonesia agar mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Abdurrahman Fatoni, 2011). Sementara itu menurut Sugiyono (2015) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan.

Dalam melakukan observasi pada penelitian ini, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini tentunya melibatkan seluruh panca indera yang nantinya akan menghasilkan bukti otentik.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006), teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Sementara itu Creswell (2014) mengatakan bahwa dokumen ini bisa berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diary, surat, e-mail).

Dokumen bisa beragam bentuk, dari yang tertulis sederhana sampai yang lebih lengkap dan bahkan bisa berupa benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau. Dokumentasi pada penelitian ini berupa gambar

atau foto dan audio berupa rekaman suara. Dengan dilakukannya dokumentasi dapat membantu peneliti dalam menyesuaikan antara kesesuaian data dengan kenyataannya.

3.5 Teknik Analisis Data

Nasution (2003) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan dalam suatu proses dari awal hingga akhir penelitian. Karena jika pelaksanaan analisis baru dimulai ketika tahap penelitian selesai maka akan merepotkan penulis apabila masih ada data yang dirasakan kurang. Dalam penelitian kualitatif, analisis data harus dimulai sejak awal, data yang diperoleh dari lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis. Sementara menurut Spradley yang dikutip dalam Sugiyono (2011) menyatakan bahwa analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan.

Miles dan Huberman (1992) mengemukakan langkah-langkah yang bisa diikuti dalam menganalisis data kualitatif. Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh saat penelitian di lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu melakukan pencatatan secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan

membuang yang tidak perlu (Miles dan Huberman, 1992). Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan membuat memo). Reduksi data ini berlanjut hingga sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 1992). Penyajian data dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah dipahami. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat disampaikan dalam bentuk diagram alir, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Oleh karena itu, penyajian data akan memudahkan peneliti untuk mengetahui apa yang sedang terjadi dan menentukan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah ditemukan.

3. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Menurut Miles & Huberman (1992) menyatakan bahwa penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing* hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar

benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan-kesimpulan yang dikemukakan juga harus diverifikasi selama penelitian berlangsung dan harus diuji kebenaran, kekokohan, kecocokan, dan validitasnya. Hal ini dikarenakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Sedangkan jika kesimpulan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.6 Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data dilakukan menggunakan:

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas kualitatif menurut Creswell (2009) menyatakan bahwa peneliti melakukan pengecekan keabsahan data temuan dari sudut pandang peneliti, peserta, atau pembaca dengan memakai prosedur-prosedur tertentu. Sementara menurut Moleong (2004) derajat kepercayaan atau kredibilitas pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Untuk itu agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka dibutuhkan pembuktian apakah data yang disajikan valid atau tidak, maka diperlukan teknik keabsahan atau kevalidan data. Keabsahan data pada penelitian kualitatif adalah salah satu bagian terpenting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang dilakukan. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013) triangulasi diartikan sebagai

teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, sehingga menjadi suatu data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono (2015) terdapat tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Sedangkan dalam penelitian ini metode triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara memverifikasi data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini data didapatkan dari narasumber utama dan diperkuat menggunakan data yang didapatkan dari narasumber pendukung. Narasumber utama dalam penelitian ini merupakan *Chief Executive Officer* dan *Chief Operational Officer* PT Yoofix Digital Indonesia. Kemudian, empat orang karyawan non manajerial PT Yoofix Digital Indonesia sebagai narasumber pendukung.

3. Uji *Transferability*

Keistimewaan dari uji *transferability* atau uji keteralihan menurut Creswell (2009) adalah karena teknik ini merupakan ciri khas dari penelitian

kualitatif. Sementara itu menurut Moleong (2004) keteralihan atau *transferability* sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan tersebut maka peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha pengecekan tersebut. Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji *transferability* melalui beberapa prosedur dengan merancang sub rumusan masalah yang dijadikan sebagai pedoman wawancara yang dilanjutkan dengan *preliminary study* atau observasi awal sebelum melakukan kegiatan wawancara. Kemudian peneliti melakukan wawancara serta dokumentasi untuk mendapatkan informasi dan data. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan narasumber pendukung. Data yang dijabarkan berupa *data display* dan *data reduction*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran hasil penelitian mengenai “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen dari perusahaan, pengamatan langsung dilapangan atau observasi, dan melakukan wawancara sebagai metode untuk menggumpulkan data. Peneliti memilih beberapa narasumber dari PT Yoofix Digital Indonesia untuk melakukan wawancara, berikut adalah beberapa narasumber yang telah peneliti pilih :

1. *Chief Executive Officer*, Sdr. Dian Bilhokista (Bilho)
2. *Chief Operational Officer*, Sdr. Adhitiyo Eka Mahaendra (Adhit)
3. *Fixer*, Bapak Gusmantara (Agus)
4. *Fixer*, Bapak Joko Priyanto (Joko)
5. Sekretaris, Sdri. Nadia Rahmah (Nadia)
6. *Head Fixer Manager*, Sdri. Intan Novitasari (Intan)

Setelah peneliti menggumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah didapatkan melalui dokumen-dokumen di perusahaan serta melakukan wawancara dengan para narasumber dan juga melakukan observasi dengan cara berinteraksi langsung dengan para anggota organisasi di PT Yoofix Digital Indonesia, maka didapatkanlah hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia.

4.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix

Digital Indonesia

Sebagaimana keterangan yang diberikan oleh Dian Bilhokista yang merupakan *Chief Executive Officer* dari PT Yoofix Digital Indonesia, PT Yoofix Digital Indonesia merupakan sebuah perusahaan *start-up* digital yang menghasilkan produk berupa aplikasi penyedia layanan perbaikan dan perawatan bangunan dengan nama Yoofix. Perusahaan ini didirikan oleh delapan orang pada awal tahun 2017, sebelum meluncurkan aplikasi pada awalnya Yoofix beroperasi menggunakan *website*. Diawal kemunculannya Yoofix beroperasi di sepuluh kota yaitu di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Solo, dan Jogja. Berdasarkan hasil teknik *pivot* yang biasa digunakan oleh *start-up* untuk melakukan evaluasi pada akhirnya PT Yoofix Digital Indonesia memutuskan untuk berfokus di Jogja saja namun kantor legal atau *headquarters* tetap berada di Jakarta.

Start-up adalah suatu organisasi yang dirancang untuk memberikan produk atau layanan baru dalam kondisi dinamika pasar yang tidak menentu, sehingga menghadapi kondisi pasar yang terus berubah dengan tingkat ketidakpastian yang sangat tinggi. Hal inilah yang membedakan *start-up* dengan perusahaan biasa (Ries, 2011). Sementara itu Lahandi Baskoro (2014) mengungkapkan bahwa istilah *start-up* selalu diidentikkan dengan usaha rintisan yang menggunakan teknologi informasi pada produknya. Jika tidak menggunakan unsur teknologi informasi maka usaha tersebut dapat dikatakan sebagai Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Di Indonesia sendiri sudah terdapat banyak program yang mendukung keberadaan

dan tumbuh kembang dari *start-up* untuk terus berinovasi, salah satunya adalah Gerakan Nasional 1000 *Start-up* Digital yang telah resmi diadakan pada tanggal 17 Juni 2016 oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Tujuan utama dari gerakan tersebut adalah melahirkan perusahaan rintisan berbasis teknologi digital yang berkualitas dan memberikan dampak positif dengan menyelesaikan permasalahan besar di Indonesia.

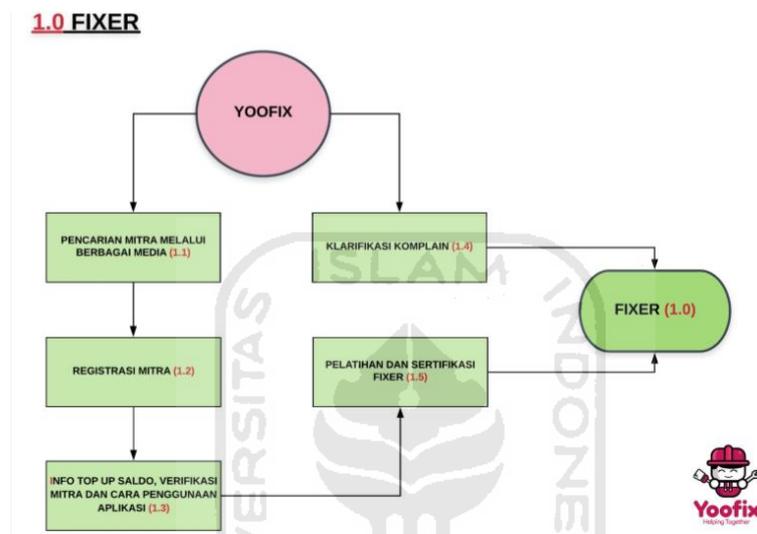
Meskipun membangun *start-up* cukuplah menantang, namun dengan gaya hidup dan banyaknya inovasi dari anak Indonesia saat ini tentunya ide akan selalu bermunculan. Mulai dari ide yang berhubungan seputar hiburan hingga ide yang mampu menyelesaikan masalah sehari-hari seperti perawatan dan perbaikan pendingin ruangan. Untuk mencapai kesuksesan dalam membangun bisnis *start-up* salah satu langkah yang harus dilakukan adalah dengan membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang baik sebagai pondasi dalam kegiatan bisnis.

Standar Operasional Prosedur memainkan peran yang sangat vital dalam setiap bisnis. Setiap bisnis memiliki SOP yang berbeda, setiap pengusaha memiliki gaya kepemimpinannya sendiri, dan setiap industri memiliki praktik terbaiknya sendiri. Menyusun dan menerapkan SOP sangatlah penting bagi pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh PT Yoofix Digital Indonesia sebagai salah satu pelaku bisnis *start-up* di Indonesia. Latar belakang dari penerapan SOP pada PT Yoofix Digital Indonesia adalah untuk memperjelas alur kerja dan menegaskan konsep kerjasama yang ada.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia disusun sedemikian rupa sehingga terciptalah SOP yang fleksibel serta

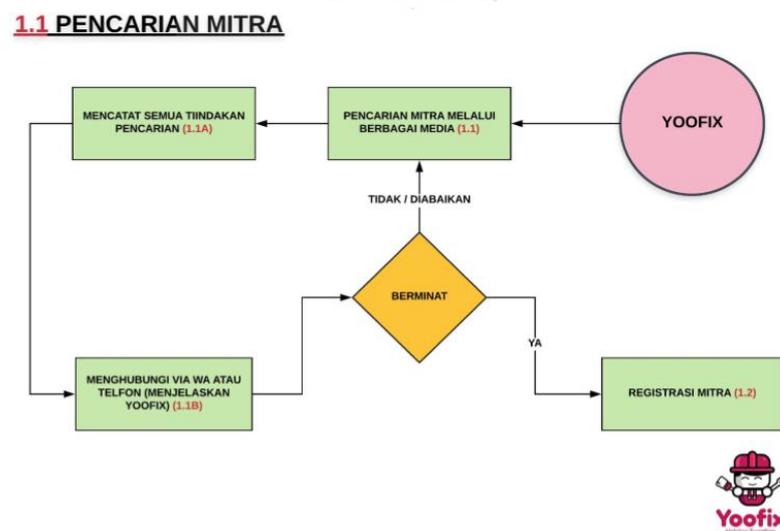
lebih mengutamakan nilai di dalam setiap proses kegiatannya. SOP yang ada lebih berfokus pada alur kerja. Standar prosedur sendiri sudah diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia sejak pertama kali beroperasi.

Gambar 4.1.
SOP Alur Kerja *Fixer* pada PT Yoofix Digital Indonesia



Sumber: Dokumen Perusahaan (2020)

Gambar 4.2.
SOP Alur Kerja *Head Fixer Manager* pada PT Yoofix Digital Indonesia



Sumber: Dokumen Perusahaan (2020)

Seperti yang disampaikan oleh narasumber utama pada penelitian ini Sdr. Adhitiyo Eka Mahaendra selaku *Chief Operational Officer*, Sdr. Dian Bilhokista selaku *Chief Executive Officer*, dan juga didukung oleh pernyataan dari dua orang narasumber pendukung pada penelitian ini yaitu Sdri. Nadia Rahmah yang merupakan Sekretaris perusahaan dan Sdri. Intan Novitasari yang merupakan *Head Fixer Manager*, keberhasilan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur yang sangat fleksibel seperti apa yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia ini sangatlah bergantung pada bagaimana masing-masing anggota organisasi dapat bijak dalam menyikapi kelonggaran yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Karena pada prakteknya ternyata masih ditemukan beberapa anggota organisasi yang tidak menerapkan prosedur dengan baik, hal tersebutlah yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah penulis lakukan di PT Yoofix Digital Indonesia maka didapatkan hasil penelitian bahwa Standar Operasional Prosedur di perusahaan tersebut sudah diterapkan sejak awal perusahaan beroperasi, namun dalam proses penerapannya ditemukan Standar Operasional Prosedur yang sudah berjalan dengan baik dan juga belum berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang berjalan dengan baik terdapat pada SOP gambaran kerja untuk *Fixer*, hal ini dapat terjadi karena dari sejak awal proses penyusunan SOP tersebut para *Fixer* dilibatkan dalam proses penyusunannya sehingga pada praktiknya SOP dapat mudah dipahami dan juga mudah untuk diterapkan oleh para *Fixer*. Sedangkan untuk SOP yang tidak berjalan dengan baik terdapat pada aturan kerja pada karyawan internal perusahaan, hal tersebut

dikarenakan SOP yang ada tidak mengatur secara detail mengenai aturan untuk bekerja bagi para karyawan internal. SOP yang diterapkan bagi karyawan internal hanya sebatas penanaman nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan saja, sehingga pada praktiknya masih ditemukan karyawan internal yang tidak bekerja secara efisien dan produktif karena pemahaman terhadap nilai-nilai yang ada menciptakan penafsiran yang berbeda-beda bagi tiap-tiap karyawan internal perusahaan.

4.2 Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia

Dalam pembahasan dalam hasil penelitian tentang Standar Operasional Prosedur ini, peneliti akan berfokus pada dimensi yang terdiri dari tujuh hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur menurut teori dari Joko Dwi Santosa dalam (Lebih Memahami SOP (*Standard Operating Procedure*), 2014) yang terdiri dari : Efisiensi, Konsistensi, Minimalisasi Kesalahan, Penyelesaian Masalah, Perlindungan Tenaga Kerja, Peta Kerja, dan Batasan Pertahanan.

4.2.1 Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu pekerjaan yang dijalankan dengan tepat dan selama menjalankan pekerjaan tersebut tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya secara percuma. Salah satu indikator dalam menjalankan SOP agar dapat berjalan dengan baik maka yang perlu diperhatikan adalah efisiensi karena dapat diartikan sebagai suatu ketepatan. Menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014) diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur harus memiliki unsur efisiensi, karena semua aktivitas kerja yang diharapkan dapat dilaksanakan secara cermat

serta tepat dan tidak hanya cepat saja sehingga sesuai dengan tujuan dan target yang ingin dicapai.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia sangatlah fleksibel. SOP yang disusun dengan fleksibel tersebut dapat membuat anggota organisasi menjadi merasa nyaman dan lebih produktif dalam menjalankan kerja. Namun, meskipun karyawan merasa nyaman dengan SOP yang fleksibel, ternyata tidak semua anggota organisasi dapat menerima kelonggaran tersebut dengan bijak. Hal ini menjadi kendala tersendiri bagi perusahaan karena masih ditemukan beberapa anggota organisasi yang tidak bijak dalam menyikapi kelonggaran yang diberikan oleh perusahaan sehingga menjadikan pekerjaan yang dilakukan tidak efisien karena mengakibatkan penurunan produktivitas kinerja pada anggota organisasi. Jadi, kedisiplinan untuk menerapkan SOP yang fleksibel tersebut sangat bergantung dengan bagaimana masing-masing anggota organisasi dalam menyikapi hal tersebut.

Disamping itu, prosedur yang saat ini diterapkan cukup mudah untuk dipahami oleh para anggota organisasi. Standar Operasional Prosedur yang diterapkan saat ini mudah untuk dipahami dan tidak ada kendala dalam menerapkannya. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya keluhan dari para anggota organisasi. Dengan SOP yang mudah dipahami ini diharapkan dapat membantu para karyawan mengurangi kesalahan maupun pemborosan selama melaksanakan pekerjaan.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan saat ini merupakan hasil evaluasi dari SOP yang pernah dijalankan sebelum-sebelumnya yang dirasa kurang

berpengaruh bagi target perusahaan. PT Yoofix Digital Indonesia menggunakan pemantauan kinerja melalui bantuan aplikasi dan pertemuan mingguan sebagai media untuk menentukan kebutuhan evaluasi SOP yang diterapkan agar selalu efisien. Namun, meskipun SOP yang diterapkan saat ini merupakan hasil evaluasi dari SOP sebelum-sebelumnya, narasumber pendukung pada penelitian ini memiliki pandangan yang berbeda dalam menilai efisiensi dari hasil evaluasi SOP tersebut. Bapak Joko berpendapat bahwa SOP sudah sesuai dan tepat, sedangkan Bapak Agus dan Sdri. Intan berpendapat bahwa SOP yang diterapkan masih membutuhkan evaluasi kembali karena masih terjadi pemborosan waktu selama menjalankan pekerjaan.

4.2.2 Konsistensi

Menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014) konsistensi merupakan indikator kedua dalam menjalankan SOP yang berarti sebagai suatu ketetapan dalam menjalankan kegiatan dalam organisasi atau dapat juga diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan sebagai suatu ketepatan atau prosedur kerja, maka semua aktivitas kerja harus diterapkan secara konsisten. Standar Operasional Prosedur harus memiliki unsur konsistensi, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai, maka SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun karena ini sangat erat hubungannya dengan kemajuan perusahaan.

Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia sudah ada dan diterapkan sejak pertama kali perusahaan ini beroperasi dan konsisten sampai dengan saat ini. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk konsistensi dari penerapan SOP. SOP diterapkan sejak awal perusahaan berdiri dengan harapan agar kegiatan kerja dapat dijalankan oleh siapapun dan kapanpun sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan. Seperti yang disampaikan oleh narasumber utama, untuk memastikan konsistensi dari implementasi SOP yang sudah diterapkan sejak awal perusahaan beroperasi, PT Yoofix Digital Indonesia melakukan pertemuan mingguan secara rutin dan memantau ulasan dari pelanggan yang telah menggunakan jasa pelayanannya sebagai bentuk upaya untuk memastikan seluruh anggota organisasi yang terlibat di dalam perusahaan dapat disiplin dalam menerapkan SOP. Selain itu juga dilakukan verifikasi sebelum melakukan perekrutan calon *fixer* sebagai langkah untuk memastikan calon anggota organisasinya mampu memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan prosedur secara konsisten.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari Bapak Joko selaku *Fixer* dan juga Sdri. Intan selaku *Head Fixer Manager* pada PT Yoofix Digital Indonesia. Bapak Joko menyatakan bahwa bukti dari kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari ulasan yang diberikan oleh pelanggan. Sementara itu Sdri. Intan menyatakan bahwa sebelum melakukan perekrutan harus dipastikan bahwa *Fixer* benar-benar menyetujui SOP yang diterapkan terlebih dahulu agar nantinya saat melakukan pekerjaan dapat sesuai dengan ketetapan yang sudah diterapkan. Selain

itu juga selalu dilakukan pengawasan melalui ulasan dari pelanggan untuk memastikan kedisiplinan dari para *Fixer*.

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa Standar Operasional Prosedur harus diterapkan dengan kedisiplinan yang tinggi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai. Karena SOP yang diterapkan secara konsisten dapat berperan penting dalam menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan. Hal ini erat kaitannya dengan kemajuan dan perkembangan perusahaan. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan dari dua orang narasumber pendukung yaitu Bapak Agus dan Bapak Joko yang merupakan *Fixer* yang biasa melakukan pelayanan dan berhadapan langsung dengan pelanggan. SOP yang diterapkan secara disiplin dapat menjaga kualitas pelayanan karena dapat menjadi pedoman standar ketetapan dalam melakukan pekerjaan. Dengan begitu pelayanan yang dilakukan akan tertata dan tepat sehingga membuat pelanggan nyaman.

SOP yang diterapkan dengan kedisiplinan tinggi dan konsisten dapat membantu perusahaan dalam menjamin kualitas pelayanan. Namun sangat disayangkan karena di PT Yoofix Digital Indonesia masih ditemukan beberapa anggota organisasi yang tidak disiplin dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur dengan tidak menjadikan SOP sebagai pedoman tetap dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam menjalankan pekerjaannya selama ini para narasumber pendukung tidak selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan dan memilih menyelesaikan pekerjaannya dengan cara

yang dirasa lebih nyaman untuk dilakukan namun tidak menyampingkan hasil akhir yang diharapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia.

Sementara itu untuk mengantisipasi anggota organisasi yang kedapatan tidak disiplin dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur, PT Yoofix Digital Indonesia akan memberikan teguran sebagai sanksinya. Hal ini diharapkan dapat efektif dalam memberikan efek jera bagi mereka yang masih tidak disiplin dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur ketika melakukan pekerjaan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Bapak Agus dan Bapak Joko. Mereka menyampaikan bahwa pernah diberi teguran oleh pihak PT Yoofix Digital Indonesia sebagai sanksi karena kurang disiplin dalam menerapkan Standar Operasional saat menjalankan pekerjaannya.

4.2.3 Minimalisasi Kesalahan

Sistematika aturan yang jelas dalam Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh perusahaan dapat menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang akan membimbing anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya agar terarah dan sistematis. Minimalisasi kesalahan merupakan salah satu indikator dalam menjalankan SOP menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014). Dengan adanya sistematika aturan yang jelas maka minimalisasi kesalahan diharapkan dapat mengurangi kesalahan di area tenaga kerja yang dilakukan oleh para karyawan yang dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar Standar Operasional Prosedur yang ada dapat menjauhkan segala macam kesalahan dalam setiap area kerja yang dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Sebagai salah satu bentuk upaya untuk meminimalisasi kesalahan yang mungkin timbul dalam proses pengimplementasian Standar Operasional Prosedur saat bekerja, PT Yoofix Digital Indonesia melibatkan beberapa *Fixer* dalam penyusunan SOP kerja bagi *Fixer*. Hal tersebut dilakukan dengan harapan SOP dapat lebih mudah dipahami. Selain itu dengan melibatkan *Fixer* pada saat menyusun SOP diharapkan dapat mengurangi kesalahan saat menjalankan pekerjaan karena SOP yang diterapkan sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan para *Fixer* dan juga standar profesional kerja yang ada serta memuat nilai yang dianut oleh perusahaan. Pernyataan ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Agus dan Bapak Joko yang merupakan *Fixer* Yoofix. Bapak Agus menyatakan bahwa dirinya sempat dilibatkan dalam diskusi penyusunan SOP. Sementara itu Bapak Joko menyatakan bahwa pernah dilakukan pertemuan antara pihak PT Yoofix Digital Indonesia dengan *Fixer* dalam rangka mengkomunikasikan dan mendiskusikan SOP yang akan diterapkan bagi *Fixer*.

Selain melibatkan *Fixer* dalam menyusun SOP kerjanya, untuk meminimalisasi kesalahan dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur, PT Yoofix Digital Indonesia juga memberikan *training* atau pelatihan kepada karyawan internal yang baru saja diterima. Hal ini dilakukan agar para karyawan nantinya dapat lebih memahami SOP yang diterapkan dan tidak ada kesalahan saat menjalankan pekerjaan. Sdri. Nadia dan Sdri. Intan menyampaikan bahwa diawal setelah diterima bekerja mereka diberikan pelatihan kerja selama tiga bulan. Namun sangat disayangkan karena meskipun pelatihan yang diberikan dapat mengurangi kesalahan dalam menerapkan SOP, pelatihan hanya diberikan kepada karyawan

internal yang baru diterima saja sedangkan bagi *Fixer* tidak diberikan pelatihan. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh pernyataan dari Bapak Agus dan Bapak Joko selaku *Fixer* yang sudah bekerja bersama PT Yoofix Digital Indonesia sejak pertama kali perusahaan ini beroperasi di Jogja. Mereka mengatakan bahwa tidak ada pelatihan yang diberikan oleh perusahaan diawal saat diterima maupun saat sudah bekerja.

Sementara itu upaya lain yang dilakukan PT Yoofix Digital Indonesia 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 yang dijalankan oleh para *Fixer*, PT Yoofix Digital Indonesia menggunakan ulasan dari pelanggan dan memberikan sosialisasi melalui aplikasi yang ada di ponsel para *fixer*. Seperti apa yang telah diulas sebelumnya, beberapa upaya yang telah dilakukan perusahaan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP dijalankan dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan. Selain itu hal tersebut dilakukan juga sebagai alat untuk mengevaluasi dan mengetahui kebutuhan pelatihan bagi para anggota organisasi.

Meskipun begitu, dengan upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan tersebut, seluruh narasumber pendukung menyampaikan bahwa untuk saat ini PT Yoofix Digital Indonesia tidak perlu memberikan pelatihan. Bapak Agus dan Bapak Joko yang merupakan *Fixer* menyatakan bahwa untuk saat ini belum perlu dilakukan pelatihan bagi *Fixer*. Selain karena banyaknya jumlah *Fixer* hal ini juga disebabkan *Fixer* yang ada saat ini merupakan profesional yang sudah lama bekerja

dibidangnya. Sedangkan menurut Sdri. Nadia dan Sdri. Intan yang merupakan karyawan internal menyatakan bahwa pelatihan tidak diperlukan karena SOP yang diterapkan saat ini mudah untuk dilakukan, selain itu juga karena pelatihan yang diberikan diawal saat diterima sudah cukup sebagai bekal.

Disamping itu menurut Bapak Agus, Sdri. Nadia, dan Sdri. Intan selaku narasumber pendukung pada penelitian ini menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur yang diterapkan saat ini sangat penting bagi mereka karena menjadi salah satu cara untuk meminimalisasi kesalahan dalam bekerja. Hal ini dikarenakan SOP yang ada dapat menjadi pedoman yang mampu menertibkan pekerjaan menjadi lebih teratur dan tepat.

4.2.4 Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menjadi salah satu instrumen dalam melakukan penyelesaian masalah yang mungkin juga dapat timbul selama kegiatan kerja yang dilakukan di dalam perusahaan atau organisasi. Menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014) penyelesaian masalah merupakan salah satu indikator dalam menjalankan SOP. Penyelesaian masalah menjadi salah satu hal pokok dalam SOP karena tidak jarang terkadang konflik sering terjadi karena urusan pekerjaan di perusahaan. Apabila Standar Operasional Prosedur yang diterapkan sudah disusun secara tepat dan mengandung penyelesaian masalah di dalamnya, maka bila terjadi permasalahan konflik tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut. Maka dari itu dibutuhkan sebuah Standar Operasional Prosedur yang baik yang mencakup hal-hal dalam penyelesaian masalah.

Namun sangat disayangkan bahwa Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia saat ini belum memuat aturan mengenai sanksi sebagai bentuk pencegahan konflik yang mungkin dapat terjadi. SOP yang diterapkan juga tidak memuat mengenai saluran komunikasi dengan tidak adanya aturan mengenai penyelesaian masalah di dalamnya maka jika dalam penerapannya muncul konflik atau masalah saat menjalankan pekerjaan, konflik tersebut hanya akan diselesaikan secara kekeluargaan. Meskipun SOP belum mengatur mengenai pencegahan konflik yang mungkin timbul di dalam internal organisasi, namun SOP yang diterapkan sudah mengatur mengenai penyelesaian masalah yang mungkin muncul dari pelanggannya.

Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Joko selaku *Fixer*, Sdri. Nadia selaku Sekretaris, dan Sdri. Intan selaku *Head Fixer Manager*. Bapak Joko menyatakan bahwa belum ada ketentuan yang mengatur mengenai perihal sanksi maupun penyelesaian masalah yang mungkin muncul selama menjalankan pekerjaan. Sedangkan Sdri. Nadia dan Sdri. Intan menyatakan bahwa mereka belum pernah mendapatkan sanksi. Sementara itu Sdri. Intan menguatkan pernyataan sebelumnya bahwa upaya yang dilakukan oleh PT Yoofix Digital Indonesia dalam mencegah konflik maupun penyelesaian masalah adalah menggunakan sistem kekeluargaan dengan menyampaikan langsung keluhan saat diadakan pertemuan mingguan.

Selain tidak memuat perihal pemberian sanksi dan penyelesaian masalah. Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia juga tidak mengatur mengenai kebijakan pemutusan hubungan kerja atau PHK. Hal ini

mungkin saja menjadi salah satu kelemahan bagi perusahaan karena dapat menciptakan konflik. Dalam kaitannya untuk menangani perihal pemutusan hubungan kerja PT Yoofix Digital Indonesia kembali lagi menggunakan sistem kekeluargaan dalam menyelesaikan masalahnya.

Meskipun SOP yang diterapkan belum memuat perihal pencegahan konflik maupun pemberian sanksi serta kebijakan pemutusan hubungan kerja, namun seperti apa yang disampaikan oleh Sdr. Bilho selaku CEO, Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia mampu membantu perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan. Hal ini diharapkan agar perusahaan adil dan memiliki standar dalam menilai kinerja karyawan sehingga mencegah kemungkinan munculnya masalah. Namun hal tersebut dirasa masih belum efektif.

Pernyataan dari Bapak Agus dan Bapak Joko selaku narasumber pendukung menguatkan pernyataan-pernyataan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Berdasarkan pengalamannya saat melayani pelanggan, Bapak Agus menyatakan bahwa SOP yang diterapkan saat ini masih sangat mungkin memunculkan konflik dengan pelanggan karena masalah waktu pengerjaan, Bapak Agus menyarankan PT Yoofix Digital Indonesia melakukan evaluasi mengenai perihal tersebut. Senada dengan hal tersebut, Bapak Joko menyatakan bahwa SOP yang diterapkan masih sangat mungkin memunculkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya dalam melayani pelanggan. Selain konflik atau masalah yang mungkin dapat muncul antara *Fixer* dengan pelanggan, SOP yang diterapkan saat ini juga belum mampu mengatasi masalah yang mungkin timbul diantara sesama *Fixer* akibat dari saling berebut pelanggan.

4.2.5 Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah-langkah pasti di mana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya manusia di dalam perusahaan dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan personal karyawan agar tidak bercampur aduk dengan pekerjaan. Sebagai salah satu indikator dalam menjalankan SOP menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014), Standar Operasional Prosedur yang memuat perihal perlindungan tenaga kerja dapat menjadi jaminan bagi perusahaan untuk melindungi karyawannya agar mereka terlindung dari sebuah kecelakaan saat melakukan pekerjaannya. Di dalam bekerja karyawan tentu saja berharap dijauhkan dari berbagai bahaya. Selain itu karyawan juga sangat membutuhkan perlindungan ekonomis, sosial, dan teknis. Perlindungan ekonomis berkaitan dengan bentuk penghasilan yang adil, sementara itu perlindungan sosial menyangkut tentang bentuk jaminan kesehatan kerja dan perlindungan hak untuk berorganisasi, sedangkan perlindungan teknis merupakan perlindungan dalam bentuk keamanan dan keselamatan dalam bekerja. Hal ini sangat dibutuhkan oleh karyawan agar Standar Operasional Prosedur yang ada dapat menjamin hak-haknya.

Namun sangat disayangkan kembali bahwa saat ini Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia masih belum memuat aturan tentang perlindungan keselamatan kerja yang jelas. Prosedur yang diterapkan saat ini belum memuat tentang standar-standar yang seharusnya dapat melindungi para anggota organisasi dari kemungkinan kecelakaan kerja saat melaksanakan pekerjaan. SOP yang ada hanya mengatur sebatas perlindungan kerja

yang sifatnya mendesak dan mendadak seperti penggunaan masker selama pelayanan dimasa pandemi ini saja. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan dari Bapak Agus dan Bapak Joko selaku *Fixer* yang tugas kerjanya adalah melakukan perawatan dan perbaikan pada mesin pendingin udara. Dengan pekerjaan tersebut sebenarnya sangat mungkin dapat menyebabkan kecelakaan saat bekerja, namun sayang belum ada SOP yang dapat melindungi dari hal-hal tersebut. Untuk saat ini para *Fixer* hanya diwajibkan untuk memakai masker saat melayani di masa pandemi seperti ini. Meskipun memberikan aturan seperti itu namun PT Yoofix Digital Indonesia tidak menyediakan maskernya melainkan mandiri dari para *Fixer* sendiri.

Selain belum memuat perihal keselamatan kerja, Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia belum sepenuhnya mengatur mengenai kebijakan kompensasi bagi para anggota organisasi. Seperti apa yang disampaikan oleh Sdr. Adhit selaku *Chief Operational Officer* dan Sdr. Bilho selaku *Chief Executive Officer*, Untuk saat ini SOP yang diterapkan hanya mengatur mengenai kebijakan kompensasi bagi para *Fixer* yaitu dengan ketentuan 10% dari setiap pendapatan yang dihasilkan dari jasa pelayanan akan menjadi hak bagi perusahaan, sementara itu sisanya merupakan hak bagi para *Fixer*. Sedangkan bagi karyawan internal belum ada SOP yang mengatur tentang perihal kebijakan kompensasi, mengenai hal tersebut kebijakan kompensasi bagi karyawan internal dibicarakan diawal saat mereka diterima secara kekeluargaan. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak Joko yang merupakan seorang *Fixer* dan Sdri. Nadia yang merupakan seorang Sekretaris di PT Yoofix Digital Indonesia. Bapak Joko

menyatakan bahwa 10% dari penghasilannya akan diberikan kepada pihak perusahaan sesuai dengan prosedur dan kesepakatan yang berlaku saat ini. Sedangkan Sdri. Nadia menyatakan bahwa tidak ada aturan dalam kebijakan kompensasi pada SOP yang diterapkan.

Sementara itu dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia yang diterapkan saat ini selain belum mengatur mengenai keselamatan kerja dan kebijakan kompensasi, SOP yang diterapkan juga tidak mengatur mengenai perihal kebijakan jaminan sosial bagi para anggota organisasi yang ada. Sebenarnya dengan tidak adanya jaminan sosial dalam SOP yang diterapkan oleh perusahaan hal tersebut sangat memungkinkan untuk memunculkan masalah dikemudian hari.

Selain tidak mengatur mengenai beberapa hal dalam perlindungan tenaga kerja seperti yang telah dibahas sebelumnya, Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia juga tidak mengatur tentang kebijakan mengenai perlindungan terhadap hak-hak bagi para anggota organisasi di perusahaan. Perusahaan kembali lagi menggunakan sistem kekeluargaan dalam menyelesaikan permasalahan yang mungkin muncul terkait dengan hak-hak bagi para anggota organisasinya tersebut. Diharapkan sistem kekeluargaan yang dijalankan dalam upayanya untuk menangani kebijakan perihal hak-hak bagi para anggota organisasi dapat lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan permasalahan dan membuat kebijakan karena lebih fleksibel dan dinamis. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Joko selaku *Fixer*, Sdri. Nadia selaku Sekretaris, dan Sdri. Intan selaku *Head Fixer*

Manager. Bapak Joko menyatakan bahwa tidak ada prosedur yang jelas dalam mengatur mengenai perihal cuti maupun libur yang merupakan hak baginya. Hal tersebut sebenarnya tidak hanya menjadi masalah bagi para *Fixer* melainkan juga bagi perusahaan. Sementara itu Sdri. Nadia dan Sdri. Intan menyatakan bahwa tidak ada SOP yang mengatur mengenai kebijakan hak-hak bagi karyawan. Terkait dengan sistem kekeluargaan yang diterapkan oleh perusahaan dalam kebijakannya, Sdri. Intan menambahkan saran agar perusahaan membuat SOP mengenai hal tersebut agar ada pedoman sebagai acuan dalam menangani kebijakan perihal hak-hak bagi karyawan.

4.2.6 Peta Kerja

Peta kerja merupakan pola-pola kegiatan yang sudah tertata rapi agar suatu kegiatan bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti agar kegiatan yang dilakukan lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014) peta kerja merupakan salah satu indikator dalam menjalankan SOP yang berfungsi untuk memetakan suatu pekerjaan agar kegiatan yang dilakukan lebih terarah, disiplin, dan sistematis sehingga dapat membantu kemajuan suatu organisasi. Memetakan suatu pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan agar kegiatan yang dijalankan dapat berjalan efektif dan efisien. Adanya Standar Operasional Prosedur diharapkan pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan hal-hal pokok dalam SOP lainnya yaitu efisiensi. Dengan *mapping* atau memetakan suatu pekerjaan dengan pasti tentu saja akan membantu kemajuan perusahaan. Selain itu berkaitan dengan hal-hal pokok dalam

SOP lainnya yaitu konsistensi, peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin. Dengan demikian, kemajuan perusahaan seperti yang diharapkan dapat tercapai.

Saat ini peta kerja yang termuat di dalam Standar Operasional Prosedur bagi karyawan internal PT Yoofix Digital Indonesia hanya mengatur sebatas alur kerjanya (*workflow*) saja. Sementara itu perusahaan hanya menanamkan nilai-nilai seperti kejujuran, bergairah atau semangat, dan kekeluargaan untuk dijadikan pedoman bagi para karyawan internal dalam menjalankan kegiatannya sebagai pengganti karena tidak adanya SOP yang mengatur. Hal tersebut dilakukan karena PT Yoofix Digital Indonesia lebih memilih untuk memperlakukan karyawan internalnya secara kekeluargaan. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Sdri. Nadia dan Sdri. Intan yang merupakan karyawan internal di PT Yoofix Digital Indonesia. Sdri. Nadia dan Sdri. Intan menyampaikan pernyataan yang senada bahwa tidak ada SOP yang mengatur mereka dalam berkegiatan di perusahaan. Sdri. Intan juga menyampaikan bahwa SOP yang diterapkan hanya sebatas alur kerja saja.

Sedangkan peta kerja yang termuat di dalam Standar Operasional Prosedur bagi *Fixer* pada PT Yoofix Digital Indonesia sangat berbanding terbalik dengan apa yang diterapkan bagi karyawan internal. Menurut pernyataan yang disampaikan oleh Sdr. Adhit selaku COO dan Sdr. Bilho selaku CEO, SOP yang diterapkan bagi *Fixer* mengatur dengan sangat detail mulai dari teknis saat melakukan pekerjaan sampai dengan sikap dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Maka dari itu SOP bagi *Fixer* yang saat ini diterapkan mengatur mulai dari bagaimana

teknis dalam merawat maupun memperbaiki mesin pendingin udara sampai dengan bau badan yang harus wangi saat melayani pelanggan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur diharapkan pola kerja pada PT Yoofix Digital Indonesia menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana agar tercipta efisiensi dan konsistensi. Menurut pernyataan ini disampaikan oleh Sdr. Adhit selaku *Chief Operational Officer* dan Sdr. Bilho selaku *Chief Executive Officer*, salah satu langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan menerapkan SOP yang memuat perihal alur kerja. Sementara itu alur kerja yang diterapkan saat ini merupakan hasil evaluasi dari alur kerja pada SOP yang diterapkan sebelumnya. Evaluasi ini dilakukan karena alur kerja pada SOP sebelumnya dirasa kurang berdampak bagi kinerja perusahaan, sehingga akhirnya dilakukan pembaruan pada alur kerja dalam SOP agar sesuai dengan kemampuan dan perkembangan yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar alur kerja yang diterapkan lebih jelas sehingga pekerjaan lebih teratur dan tidak membingungkan bagi anggota organisasi sehingga dapat membantu kemajuan perusahaan.

Pernyataan tersebut mendapatkan respon yang berbeda dari para narasumber pendukung. Menurut pernyataan yang disampaikan oleh Sdri. Nadia selaku Sekretaris dan Sdri. Intan selaku *Head Fixer Manager* yang merupakan karyawan internal perusahaan. Penerapan dari Standar Operasional Prosedur yang telah dievaluasi tersebut dirasa dapat mempermudah para karyawan internal dalam menjalankan pekerjaannya, selain itu juga dapat menjadikan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan internal lebih teratur. Sedangkan menurut apa yang

disampaikan oleh Bapak Agus dan Bapak Joko yang merupakan *Fixer* di PT Yoofix Digital Indonesia, sangat disayangkan karena kemudahan dalam bekerja tersebut tidak terjadi kepada para *Fixer*. Saat ini masih perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap SOP mengenai peta kerja bagi *Fixer* karena SOP yang diterapkan saat ini dirasa masih kurang efektif dalam mengatur pekerjaan para *Fixer*. Hal tersebut menyebabkan *Fixer* tidak disiplin dalam menerapkan SOP karena mereka lebih memilih menggunakan prosedurnya sendiri daripada menggunakan SOP yang diberikan oleh perusahaan, hal ini juga berkaitan dengan indikator lain pada hal-hal pokok dalam SOP yaitu efisiensi dan konsistensi.

4.2.7 Batasan Pertahanan

Batasan pertahanan merupakan salah satu indikator pada hal-hal pokok dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014). Dalam indikator ini berisi tentang benteng pertahanan atau langkah *defense* untuk menahan inspeksi dari pihak luar agar tidak dapat merubah atau menggoyahkan sebuah organisasi. SOP diharapkan dapat menjadi batasan atau benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala kegiatan organisasi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa merubah atau menggoyahkan hal-hal yang sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur dan juga perusahaan. Dengan kata lain, Standar Operasional Prosedur memberi kekuatan secara sistemik kepada perusahaan itu sendiri.

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh PT Yoofix Digital Indonesia saat ini berperan penting dalam mengatur kejelasan kerjasama dengan

pihak-pihak lain di perusahaan seperti *Fixer* selaku anggota organisasi yang berstatus sebagai pekerja lepas (*freelance*). Hal tersebut dilakukan sebagai salah satu bentuk langkah pertahanan yang kokoh bagi perusahaan karena secara prosedural segala kegiatan maupun kerjasama dalam perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas dan sistematis. Selain dengan membuat SOP yang memuat mengenai kejelasan kerjasama dengan pihak-pihak lain di perusahaan seperti *Fixer*, PT Yoofix Digital Indonesia juga melakukan pengawasan dan evaluasi sebagai bentuk upayanya untuk memastikan seluruh kegiatan yang dijalankan oleh para anggota organisasi sesuai dengan prosedur.

Seperti yang telah disampaikan oleh Sdr. Adhit selaku COO dan Sdr. Bilho selaku CEO perusahaan, pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan internal adalah dengan menggunakan bantuan sistem *management tools* yang berbasis daring untuk memantau pekerjaan para karyawan internal dan juga melalui pertemuan yang rutin dilaksanakan mingguan (*weekly meeting*). Sementara itu pengawasan yang dilakukan terhadap para *Fixer* adalah dengan menggunakan ulasan yang telah diberikan oleh para pelanggan. Hal tersebut dilakukan dengan maksud agar kegiatan yang dilaksanakan oleh para anggota organisasi selalu sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan perusahaan. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan yang diberikan oleh Sdri. Nadia selaku Sekretaris dan Sdri. Intan selaku *Head Fixer Managaer* yang merupakan karyawan internal pada PT Yoofix Digital Indonesia. Sdri. Nadia dan Sdri. Intan menyatakan bahwa perusahaan rutin menggelar pertemuan mingguan untuk mengawasi sejauh mana SOP atau prosedur diterapkan oleh para karyawan internal selama menjalankan pekerjaan. Selain itu

juga dilakukan pengawasan melalui aplikasi *Trello* yang merupakan *management tools* bagi perusahaan untuk memantau perkembangan kinerja para karyawan internal dalam melaksanakan pekerjaan. Sementara itu Sdri. Intan yang merupakan *Head Fixer Manager* juga menambahkan pernyataan yang senada dengan pernyataan yang diberikan oleh narasumber utama. Sdri. Intan mengatakan bahwa selain menanamkan nilai yang dianut oleh perusahaan, pengawasan yang dilakukan terhadap para *Fixer* adalah dengan menggunakan ulasan yang diberikan para pelanggannya.

PT Yoofix Digital Indonesia melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan para *Fixer* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur saat menjalankan pekerjaan dengan menggunakan ulasan yang diberikan oleh para pelanggannya. Pengawasan yang dilakukan tersebut sebagai bentuk upaya langkah pertahanan agar para *Fixer* 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. Namun meskipun seperti demikian ternyata upaya pengawasan yang dilakukan oleh PT Yoofix Digital Indonesia dirasa kurang transparan sehingga para *Fixer* tidak merasa diawasi selama menjalankan pekerjaannya. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Agus dan Bapak Joko selaku *Fixer* di perusahaan. Bapak Agus dan Bapak Joko menyatakan bahwa tidak ada pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Pembahasan pada bab terakhir ini berisikan tentang kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk memperjelas alur kerja serta untuk menegaskan konsep kerjasama yang ada di dalam perusahaan. Dengan latar belakang tersebut maka diciptakanlah SOP yang fleksibel dan dinamis serta lebih mengutamakan nilai dalam setiap proses kegiatan. SOP ini sudah diterapkan sejak pertama kali PT Yoofix Digital Indonesia beroperasi. Namun, keberhasilan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur yang sangat fleksibel dan dinamis tersebut sangatlah bergantung pada bagaimana masing-masing anggota organisasi dapat bijak dalam menyikapi kelonggaran yang diberikan. Sangat disayangkan sebab masih ditemukan beberapa anggota organisasi yang tidak menerapkan prosedur dengan tertib dan disiplin.

Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur yang sudah berjalan dengan baik dan juga belum berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang berjalan dengan baik terdapat pada SOP gambaran kerja untuk *Fixer*, hal ini dapat terjadi karena dari sejak awal proses penyusunan SOP tersebut para *Fixer* dilibatkan dalam proses penyusunannya

sehingga pada praktiknya SOP dapat mudah dipahami dan juga diterapkan oleh para *Fixer*. Sedangkan untuk SOP yang tidak berjalan dengan baik terdapat pada aturan kerja pada karyawan internal perusahaan, hal tersebut dikarenakan SOP yang ada tidak mengatur secara detail mengenai aturan untuk bekerja bagi para karyawan internal. Sehingga pada praktiknya masih ditemukan karyawan internal yang tidak bekerja secara efisien dan produktif.

Sementara itu dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal mengenai implementasi dari tujuh hal pokok dalam Standar Operasional Prosedur menurut teori dari Joko Dwi Santosa (2014) pada PT Yoofix Digital Indonesia, yaitu :

1. Efisiensi : meskipun dapat membuat karyawan lebih nyaman dan mudah dipahami, namun Standar Operasional Prosedur yang fleksibel memiliki kelemahan sebab produktivitas kerja sangat bergantung dengan sikap bijak dari setiap anggota organisasi dalam menerima kelonggaran SOP tersebut. Selain itu juga masih terjadi pemborosan dalam hal waktu kerja.
2. Konsistensi : Standar Operasional Prosedur dapat berperan penting dalam kualitas pelayanan, namun masih ditemukan anggota organisasi yang tidak disiplin dengan tidak berpedoman pada SOP saat melakukan pekerjaan. Bagi yang tidak disiplin dalam menerapkan SOP hanya diberikan teguran.
3. Minimalisasi kesalahan : meskipun *Fixer* dilibatkan dalam penyusunan SOP, namun pelatihan hanya diberikan kepada karyawan internal saja

sedangkan tidak bagi *fixer*. Selain itu untuk mengurangi kesalahan dalam penerapan SOP dilakukan pertemuan mingguan dan sosialisasi melalui aplikasi yang ada di ponsel *fixer*.

4. Penyelesaian masalah : Standar Operasional Prosedur tidak memuat aturan mengenai sanksi dan penyelesaian masalah sehingga masalah hanya diselesaikan secara kekeluargaan. Selain itu, SOP juga tidak mengatur tentang pemutusan hubungan kerja dan pencegahan konflik yang mungkin terjadi pada hubungan antar anggota organisasi maupun hubungan *fixer* dengan pelanggan.
5. Perlindungan tenaga kerja : Standar Operasional Prosedur tidak memuat aturan mengenai perlindungan keselamatan kerja dan kebijakan jaminan sosial bagi anggota organisasi. Sementara itu SOP hanya mengatur kebijakan kompensasi bagi *fixer* saja sedangkan tidak bagi karyawan internal. Sedangkan kebijakan tentang perlindungan hak-hak bagi anggota organisasi hanya dibahas secara kekeluargaan.
6. Peta kerja : Standar Operasional Prosedur untuk karyawan internal hanya mengatur sebatas alur kerja saja, selain itu hanya ditanamkan nilai-nilai sebagai pedoman. Sementara itu SOP bagi *fixer* masih perlu dilakukan evaluasi karena belum efektif dan efisien dalam mengatur pekerjaannya.
7. Batasan pertahanan : pengawasan dan evaluasi yang dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur adalah melalui pertemuan mingguan dan ulasan dari

pelanggan. Namun, pengawasan yang dilakukan selama ini kurang transparan sehingga *Fixer* tidak merasa diawasi selama menjalankan pekerjaan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan uraian pembahasan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka terdapat rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Diperlukan Standar Operasional Prosedur yang dibuat tertulis dan mengikat bagi karyawan internal. Hal tersebut diharapkan agar setiap anggota organisasi akan selalu bertanggung jawab untuk tertib, disiplin, dan berpedoman pada SOP dalam setiap melaksanakan pekerjaan.
2. Sebaiknya dibuat SOP mengenai pencegahan konflik, penyelesaian masalah, sanksi, serta perihal pemutusan hubungan kerja agar dapat menjaga keharmonisan hubungan kerja.
3. Sebaiknya dilakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur agar lebih efektif dan efisien dalam mengatur pekerjaan, terutama masalah waktu kerja dan aturan kerja.
4. Diperlukan pembuatan SOP yang memuat aturan mengenai kebijakan perlindungan keselamatan kerja, jaminan sosial, dan perlindungan hak-hak agar dapat melindungi kesejahteraan para anggota organisasi.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman Fatoni. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amalia, Desya. 2017, *Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Amalia, Dina. 2019. *Karakter & Perkembangan Bisnis Startup Digital di Indonesia* di <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-karakter-dan-perkembangan-bisnis-startup-di-indonesia/> (diakses 24 Agustus).
- Amri, Subi. 2018, *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Studi pada Pengemudi Bus Trans Jogja Yogyakarta*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Ajusta, A. A. G., dan S. Addin. 2018. Analisis Perapan Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *JMM Online*. 2(03): 181-189.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baskoro, Lahandi. 2014. *It's My Start-up*. Cetakan Kedua. Surakarta: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Bogdan, R. C. Biklen, S. K. 1990. *Qualitative research for education: An Introduction to theory and method*. Boston: Allyn and Bacon, inc.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Creswell, John .W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design*. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 1999. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM Yogyakarta.
- Ekotama, Suryana. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Media Pressindo: Yogyakarta.

- Fitri, Aldini. 2017. *Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Sertifikasi Halal oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) Riau (Studi Kasus Usaha Katering di Kota Pekanbaru)*. Universitas Riau: JOM FISIP Vol. 4
- Hartatik dan Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Bandung.
- Lexy, J Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lexy, J Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Linggapan. 2000. *Definisi pengertian Standar Operasional Prosedur*. Manado. Gramedia.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moekijat, M. 2008. *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat,
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 21/Permenpan/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Purnamasari, E.P. 2015. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Ries, E. 2011. *The Lean Start-up: How Todays Entrepreneurs Use Continous Innovation to Create Radically Successful Business*. New York: Crown Business
- Rospianti, Ayu. Kadir, Abdul. dan BB, Suriyani. 2019. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)*. Universitas Halu Oleo: Jurnal Rezpublica.
- Santosa, Joko Dwi. 2014. *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.

- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Cetakan pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sekaran, U. 2013. *Research Methods for Busniess A Skill-Building Approach Sixth Edition*. USA: John Willey & Sons, Inc.
- Setiawan, G. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Afabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Sebelas Maret University Press.
- Suwarno, Dodi Jayen. dan Silvianita, Anita. 2017. *Knowledge Sharing dan Inovasi pada Industri Start-up* (Studi pada 15 Perusahaan *Start-up* di Program Indigo Incubator, Bandung Digital Valley). Universitas Telkom: Jurnal Ecodemica.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Usman, B. 2002. *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press.
- Utami, Novia Widya. 2017. *Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik* di <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-mengenal-manfaat-cara-pembuatan-dan-contoh-sop> (diakses 28 Februari).
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Kelima. Yogyakarta: EKONISISA.
- Yin, P. D. R. K. 2019. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Yogyakarta: RajaGrafindo Persada.

LAMPIRAN 1

Transkrip Wawancara

1. Narasumber Utama 1

Nama : Adhitiyo Eka Mahaendra

Tanggal : Senin, 20 Juli 2020

Jam : 15:30 WIB

Lokasi : Kantor Yoofix

Penulis : Apa posisi saat ini di Yoofix, Mas?

Narasumber : disini aku jadi *Chief Operational Officer*

Penulis : sudah berapa lama di Yoofix, Mas?

Narasumber : kurang lebih tiga tahunan lah

Penulis : Kalau menurut Mas apa itu SOP?

Narasumber : Standar Operasional Prosedur kan ya ee ya intinya prosedur aturan gitu lah

Penulis : kalo di Yoofix sendiri apa aja macam-macam SOP yang diterapkan, Mas?

Narasumber : pokoknya SOPnya ada dua, SOP buat fixer sama SOP buat karyawan. tapi kalo yang karyawan lebih kekeluargaan ga ada eee apa ya ee ga terlalulah kalo internal ga terlalu. Lebih ditanamkan nilai buat pedoman kerjanya

Penulis : ooh kalo untuk nilainya sendiri itu apa ya?

Narasumber : ya itu kejujuran, trus lebih ke *passion* bergairah kayak gitu jadi lebih ke semangat, kekeluargaan, ya kayak gitu kayak gitu lah. Jadi engga terlalu yang “kamu harus ini.. kamu harus ini.. kamu harus ini..” engga ada

Penulis : kalau yang menyusun SOPnya itu tadi siapa, Mas?

Narasumber : kalau buat yang *fixer* itu pakai riset tanya-tanya ke beberapa *fixer* gitu-gitu

Penulis : untuk SOPnya itu diterapkan sejak kapan, Mas?

Narasumber : udah dari awal berdiri

Penulis : kalo tadi kan yang SOP fixer kan melibatkan teknisinya, kalo buat yang internalnya?

Narasumber : kebetulan aku sendiri yang menyusun

Penulis : terus untuk latar belakang disusunnya SOP di Yoofix sendiri seperti apa, Mas?

Narasumber : ee supaya alur kerjanya jelas aja jadi lebih ke teraturlah ee tidak bingung ketika nanti ada staf baru masuk dia engga bingung, engga perlu nanya-nanya lagi. Cukup dengan melihat itu dia tahu gimana caranya bekerja ini. Kayak gitu sih

Penulis : ooh berarti biar ga bingung aja, lebih jelas mau ngapainnya ya mas? Trus kalau pedoman untuk menyusun SOPnya itu dari mana ya, Mas?

Narasumber : itu sih otentik, bikinan sendiri

Penulis : oohh terus untuk tahapan pengimplementasiannya bagaimana?

Narasumber : biasanya sih mereka ga pake *training* mereka langsung kerja gitu. Karena langsung dah paham tinggal baca ini dah paham gitu

Penulis : ooh. Seberapa penting SOP buat Yoofix, Mas?

Narasumber : eee kalo buat internal engga, tapi kalo buat *fixer* penting, harus ada lah. Karena mereka kan *freelance*. Tapi ya susah, karena penting itu makanya susah kalo engga susah berarti engga penting dan engga apa-apa haha. Masalahnya kalo internal kan gampang buat diatur. Kalo kemitraan kayak *freelance* itu tadi kan susah, jadi penting

Penulis : kalau pengaruhnya SOP terhadap kinerja karyawan disini bagaimana, Mas?

Narasumber : ee kalo di SOP sih engga ada sih kinerja engga terpengaruh. Karena kinerja itu tergantung dari pribadi masing-masing.

Penulis : atau malah justru karena untuk yang internal tadi fleksibel banget malah jadi nyantai terus jadi lebih produktif gitu?

Narasumber : ee lebih produktif. Jujur lebih produktif, terus mereka juga lebih rileks, kerjanya juga kan ada yang kalo *programmer* senengnya tuh malem kayak gitu gitu. Jadi kan kalau dibuat peraturan, misalnya kayak perusahaan-perusahaan normal ya, jam delapan sampe jam ini masuk gitu kan, kita engga ada kita bebas mau masuk jam dua belas malem sampe jam delapan pagi engga ada masalah. Jadi kita fleksibel. *By apa ya ee by task ee by target lah by target*

Penulis : berarti yang penting kerjanya selesai ya? Mau jam berapa, mau dimana, terserah

Narasumber : betul, betul. Selesai dan berinovasi. Selesai aja engga cukup haha

Penulis : hahaha kalau peran prosedur dalam ketercapaian target perusahaan bagaimana, Mas?

Narasumber : eemmmm yaa masih berkaitan sama itu tadi karena fleksibel jadi ya itu sangat berpengaruh sih

Penulis : terus bagaimana cara Yoofix memastikan para karyawan paham sama SOPnya?

Narasumber : emmm terlihat dari itu, biasanya kan ada *weekly meeting* jadi kelihatan yang bisa sesuai sama teratur apa gimana. Toh juga kita kan punya *management tools*-nya itu yang *online* kayak kalian yang magang disini kan juga, ya kayak gitu persis. Staf karyawan-karyawan ngerjain apa tu kelihatan semua gitu

Penulis : okeee, lalu bagaimana peran SOP dalam mengurangi pemborosan dan kerugian, Mas?

Narasumber : kalau pemborosan yang dimaksud dalam hal misalnya menggaji karyawan sih engga ya

Penulis : kalau dalam hal ee misalnya nih kayak tadi kan disebutin boleh jam dua belas malem dateng, nanti pemakaian listrik engga malah jadi beban karena bertambah, Mas?

Narasumber : emm itu oke-oke. Engga sih, engga terlalu ngaruh. Malah bagus, produktif

Penulis : okee, terus apa sih Mas kendala yang dihadapi selama dijalkannya SOP?

Narasumber : ee ada yang nangkepnya bagus tapi ada juga yang nangkepnya malah jadi lebih males. Saking ga ada itunya ee ya bisa jadi *boomerang* lah karena saking fleksibelnya tadi. Tapi bukan berarti kita engga tau solusinya ya. Solusinya ya selalu *weekly meeting*. Kan namanya manusia kan fluktuatif ya, naik-turun-naik-turun. Itu kan susah ngontrolnya ya karena dasarnya manusia seperti itu, kita bukan robot. Gitu

Penulis : ohh yaya. Terus bagaimana peran penerapan SOP dalam memberikan jaminan bagi kualitas pelayanan dari Yoofix?

Narasumber : emm berpengaruh sih karena kan kayak misalnya *customer service* terus *head fixer* kalo mereka engga pelayanannya engga baik ya mereka engga akan terjadi komunikasi yang baik gitu loh. Jadi ya berperan pentinglah, penting

Penulis : emmm kemudian bagaimana cara memastikan SOP selalu menjadi pedoman bagi karyawan Yoofix?

Narasumber : yaa itu tadi, *weekly meeting*. *It's always*

Penulis : okey, lalu bagaimana kalau ada karyawan yang ketahuan tidak menerapkan SOP?

Narasumber : ee langsung, kita langsung kasih tegur “ini gimana nih gini..gini..gini.. liat nih *progress* lu kayak gini. *I don't care what are you doing* ee selama seminggu ini ngapain gitu. Yang penting kita lihat hasilnya kayak gini, kok lu kayak gini?” Nah kita *review* “Lu kenapa kayak gini? Lu kerjanya gimana emang gini..gini..gini..” gitu

Penulis : Kalau menurut Mas sendiri, teguran gitu efektif engga sih, Mas?

Narasumber : efektif, langsung sadar diri. Ya karena ini loh “hasil lo tu gini” itu udah jelas terpampang nyata. Mau ngapain kek caranya terserah, gitu

Penulis : kalau untuk sosialisasi terkait penerapan SOP bagaimana, Mas?

Narasumber : selalu rutin. Ya kalo emang engga ada ee ibaratnya selama seminggu kemarin *direview* tidak ada gejolak apa-apa ya engga akan ada itu. Berarti kan mereka “oh sudah menjalankan.” Kalau seandainya tidak dijalankan diingatkan lagi, jadi gitu. Kebanyakan sih lebih ke menjalankan semua sih. Ya ibaratkan selama tiga tahun Yoofix berdiri ya satu setengah tahun jalanin lah satu setengah tahunnya lagi ya udah mulai naik-turun kayak gitu, wajarlah

Penulis : oohh.. kalau cara untuk memastikan SOP yang ada tu mudah dipahami bagaimana, Mas?

Narasumber : memastikannya ya dengan cara ketika dia kerja diliat. Misalnya nih keterima kerja selama seminggu, dia sesuai engga gitu kan. Itu Mbak Intan seminggu langsung bisa, kayak gitu. Jadi tergantung itunya sih ya tergantung dari orangnya juga. Kalau engga nangkep juga kan ee ya kenapa nyari orang yang engga cepet nangkep. Nah itu juga SOP penerimaan karyawan, itu beda lagi

Penulis : kalau ada keluhan nih, *customer claim*, bagaimana peran SOP dalam menyelesaikan masalah tersebut?

Narasumber : Jadi *customer* komplain ya kita langsung selesaikan masalahnya langsung disitu juga. Langsung diselesaikan hari itu juga

Penulis : lalu bagaimana keterkaitan SOP yang ada dengan sanksi dan pencegahan konflik?

Narasumber : maksudnya pencegahan konflik?

Penulis : ibaratnya kayak alur komunikasi, misal divisi A laporan ke COO, divisi B laporan ke CEO, yg berhak ngasih tugas divisi A Cuma si COO, ya gitu-gitu mas biar engga ada ee *misscom* lah istilahnya. Alur yang jelas gitu kan juga salah satu bentuk buat meminimalkan konflik

Narasumber : ee kalo kita sih engga ada birokrasi gitu ya. Lebih ke apa ya ee jadi gini, ibarat nih ee aku engga tau ini birokrasi apa bukan nangkepnya karena kan tergantung sudut pandangnya gitu. Kamu mau bikin konten di instagram kamu kan butuh yang gambar, butuh yang nulis, butuh yang ngepost, tiga orang ini kan berbeda nah ini kan bukan birokrasi kan nungguin hasil pekerjaan mereka untuk menjadi satu kan bukan birokrasi ini, maksudnya satu-kesatuan gitu loh. Jadi engga ada sih aturannya si ini lapor ke si ini. Keluarkan apa aja, fleksibel, keluarkan ide-ide liar kalian lah. Itu sih fokusnya

Penulis : terus bagaimana penerapan SOP dalam kebijakan kompensasi, Mas?

Narasumber : kayak gaji, bonus, gitu-gitu ya? Kita sih engga ada yang mengatur tentang itu ya. Kalau masalah penggajian sih udah diomongin diawal pas diterima kerja.

Tapi kalau buat yang *fixer* udah ada aturannya, Jadi 10% dari pendapatan mereka tiap dapet *customer* masuk ke kita, gitu

Penulis : oh oke-oke, lalu kalau keterkaitannya dengan jaminan keselamatan kerja bagaimana, Mas?

Narasumber : kita sih belum ada. Tapi corona ini kemarin kita nambah kebijakan, jadi buat *fixer* wajib memakai masker saat melayani *customer*

Penulis : kalau terhadap jaminan sosial bagaimana, Mas?

Narasumber : wah apalagi itu hehe, belum ada sih kalau kayak didaftarkan ke jamsostek gitu-gitu

Penulis : kalau penerapan SOP terhadap hak-hak karyawan bagaimana, Mas?

Narasumber : Kalau buat hak-haknya sih kita soalnya lebih suka kekeluargaan ya. Kayak misal kalau ada yang hamil atau gimana ya kita tinggal ngobrol aja. Engga ada kalau aturan tertulisnya

Penulis : lalu bagaimana Mas peran SOP dalam mengatur pembagian tugas kerja dan wewenang?

Narasumber : pembagian itu sih pas penerimaan sih. Ya yang itu tadi yang aku bilang dijelasin pas penerimaan. Kontrak kerja ada, kalau secara pekerjaannya ee *workflow*nya sudah ada, tapi kalau *scope* pekerjaan engga ada

Penulis : Seberapa detail SOP dalam mengatur kegiatan?

Narasumber : kalau karyawan sih engga ada *office* tu engga ada cuma sebatas kerjaan aja, kalau *fixer* itu karena kan dia yang langsung bertemu *customer* ya dia wajib harus rapi, pake baju seragam, tidak boleh ngerokok segala macem, bahkan sampe bau badan juga

Penulis : bagaimana respon karyawan terhadap SOP yang ada saat ini, Mas?

Narasumber : seneng sih, belum ada keluhan. Ya kayak kamu aja magang disini gimana, ya itulah jawabannya hahaha

Penulis : kemudian kalau untuk supervisi atau *monitoring*nya bagaimana, Mas?

Narasumber : ya *weekly meeting* tadi

Penulis : oke terakhir Mas. Bagaimana evaluasi terhadap SOP yang dilaksanakan?

Narasumber : evaluasi SOPnya ya? Ee ya dari hasilnya sih. Kalau SOP dijalankan tapi gini-gini aja engga berkembang ya berarti harus ada perubahan, itu evaluasinya. Nah kayak *workflow* yang aku kasih liat tadi, itu kan juga hasil evaluasi-evaluasi dari SOP-SOP sebelumnya, kayak gitu. SOP yang sebelumnya tu teknis banget dan engga berdampak, akhirnya ya kayak gitu akhirnya dibuat *workflow* yang seperti ini. Jadi lebih menyatu, lebih mudah, terus engga ada yang merasa “gue kan kerjanya ini-ini aja, yaudah berarti gue ini aja” engga gitu. Siapapun orang yang

baca ini ibaratnya baru masuk dia akan ditinggal nih bukan *jobdesknya* ni misalnya kamu marketing suruh nanganin *fixer* langsung paham caranya gimana. Gitu.

2. Narasumber Utama 2

Nama : Dian Bilhokista

Tanggal : Senin, 20 Juli 2020

Jam : 16:30 WIB

Lokasi : Kantor Yoofix

Penulis : Apa posisi Mas saat ini di Yoofix?

Narasumber : Aku sekarang diamanahi jadi CEO disini

Penulis : sudah berapa lama bekerja di Yoofix, Mas?

Narasumber : sejak pertama Yoofix berdiri sih ee 2017. Yaa sekitar 2017 akhir lah

Penulis : boleh diceritakan bagaimana sejarah dari Yoofix, Mas?

Narasumber : yoofix-nya itu produk, aplikasi. Nah yang diatasnya itu ada PTnya, PT Yoofix Digital Indonesia. Nah PTnya itu perusahaan internet, produknya itu Yoofix yang dimana aplikasinya itu menyediakan layanan untuk sekarang fokusnya *service AC*. Nah itu secara deskripsi singkatnya. Terus kalau awalnya gimana, awalnya 2017 akhir Yoofix dibuat itu awalnya berdelapan, delapan orang. Terus berjalan awalnya cuma *website* terus dibuat aplikasi jalan-jalan-jalan, akhirnya sampe sekarang. Sempet *ee* timnya itu sampe dua puluhan orang terus kita juga sempet nyoba di sepuluh kota, di Jabodetabek, Bandung, Jogja, Semarang, Surabaya, Solo. Terus juga layanannya sempet ada enam, nah karena kita perusahaan teknologi yang berbasis sama data, kita harus bisa cepet ber apa ya kalau bahasa *start-upnya* tu *pivot* jadi tau datanya itu engga baik atau misalkan *scalanya* atau pertumbuhannya ga cepet itu yaudah tinggalin gitu, fokus sama sesuatu yang bisa bergerak cepet. Terus kalau secara PT untuk secara legal sih *headquartersnya* Jakarta cuma semua fokus operasional dan segala macam halnya tu *corenya* tu di Jogja

Penulis : eemmm oke-oke kalau gitu sekarang aku langsung ke poin utamanya aja ya Mas tentang Standar Operasional Prosedur. Menurut Mas apa itu SOP?

Narasumber : Standar of Procedure kan? Yaa intinya prosedur-prosedur gitu kan

Penulis : kalau di Yoofix sendiri ada apa aja macam-macam SOP yang diterapkan, Mas?

Narasumber : kalau Yoofix itu kalau secara internal kita ga pake SOP. Kita pakainya *value*

Penulis : maksudnya bagaimana itu, Mas?

Narasumber : jadi jam kerja itu bisa dibilang fleksibel terus *scope of work* juga fleksibel. Oh iya tapi kalau untuk teknisi ada SOP. Kalau internal perusahaan ga ada

Penulis : kalau yang menyusun SOPnya itu tadi siapa, Mas?

Narasumber : oiya pertama-tama itu awalnya wawancara sama teknisinya. Ya diskusi dan segala macem. Cuma akhirnya yang ngebuat SOP ya COO, *Chief Operational Officer*

Penulis : kalau untuk penerapannya sendiri sejak kapan, Mas?

Narasumber : 2018 awal SOPnya. Eh engga deng 2017 akhir, Desember lah

Penulis : untuk latar belakang dari penyusunan SOP itu sendiri apa, Mas?

Narasumber : ya karena sifatnya kita kan kemitraan. Nah kemitraan itu berarti kan si *fixernya* itu bukan bagian internal dari kita. Jadi ada konsep kerjasamanya yang tertulis

Penulis : kalau pedoman dalam menyusun SOPnya itu dari mana, Mas?

Narasumber : nilai yang kita bawa plus ee standar profesionalnya di profesi mereka, dapetnya dari ya itu tadi mewawancarai orang-orang yang sudah berpengalaman

Penulis : untuk tahap mengimplementasikannya bagaimana, Mas?

Narasumber : sempet ada sosialisasi kayak lewat notifikasi di hp ee aplikasi *fixer*. Tapi SOPnya pun terus bertumbuh ya, ga sama dari awal sampe sekarang, gitu

Penulis : kalau menurut Mas bagaimana peran prosedur atau SOP dalam mempengaruhi ketercapaian target perusahaan?

Narasumber : kalau aku sendiri sih mikirnya ga ngefek. Itu kayak formalitas aja. Karena kembali lagi ke *personnya*. Kalau-kalau terjadi masalah diluar ee keinginan kita, kita udah punya pegangan bahwa kita mintanya kayak gini, gitu

Penulis : bagaimana cara memastikan si karyawan tu paham sama SOP, Mas?

Narasumber : nah itu *monitoring by trello* itu kan bisa, kan bisa keliatan. Sama *weekly meeting*

Penulis : terus cara memastikan mereka menerapkan SOP itu bagaimana, Mas?

Narasumber : kita langsung pakai *review* dari si *customernya*. Sama sebelum kita bisa bekerjasama sebagai mitra kan ada verifikasi ada kualifikasi

Penulis : lalu kalau masalah pengurangan pemborosan atau kerugian gitu bagaimana peran SOP ini, Mas?

Narasumber : ga mengatur sedetail itu sih. Yang *general* aja sih, kayak jujur gitu

Penulis : kendalanya apa Mas selama penerapan SOP ini?

Narasumber : ya ada aja yang melanggar gitu. Tapi kalau secara presentase ga banyak, minoritas lah yang melanggar

Penulis : kalau SOP yang ada ini bagaimana perannya sebagai jaminan kualitas pelayanan, Mas?

Narasumber : semua penyedia jasa pasti punya SOP dan SOPnya yang namanya standar ya standar ya gitu-gitu aja. Kalau jadi pedoman ya harusnya bisa sebagai jaminan

Penulis : terus buat memastikan karyawan selalu ngerjain sesuatu sesuai SOP gitu bagaimana, Mas?

Narasumber : kalau dari *review customer* kan setelahnya, sebelumnya itu verifikasinya buat filternya. Pas penerimaan itu kan kita ada kayak tesnya

Penulis : kalau ada keluhan dari *customer* ternyata teknisi ga sesuai SOP gitu bagaimana, Mas?

Narasumber : ee peringatan, bukan sanksi tapi lebih diperingatkan aja. Teguran, kayak diingatkan lagi *by telpon*

Penulis : kalau untuk sosialisasi dari SOPnya sendiri bagaimana, Mas?

Narasumber : kita *review* itu setiap terjadi transaksi, dari *review customernya*

Penulis : ada *training* nya ga sih Mas buat SOP ini?

Narasumber : ada, tapi ga sering, ada. Setiap kalau butuh aja, pas kira-kira butuh *training* aja. Bahkan sebelum diterima biasanya dia *ditraining* supaya cocok dengan standar kita

Penulis : SOP yang ada ini berperan dalam penilaian kinerja ga sih, Mas?

Narasumber : sedikit. Ya bisa dibilang harus eee maksudnya itu itu garis paling bawahnya lah, garis paling bawahnya tu SOP

Penulis : ee kalau peran SOP dalam mencegah konflik atau perihal sanksi gitu bagaimana, Mas?

Narasumber : Ada yang bertanggung jawab tapi ga tertulis

Penulis : kalau dalam hal prosedur PHK?

Narasumber : ga ada, belum ada. Kekeluargaan hahaha

Penulis : terus kalo peran SOP dalam keselamatan kerja bagaimana, Mas?

Narasumber : ga ada, K3 ga ada

Penulis : kalau dalam kebijakan kompensasi?

Narasumber : untuk internal ga ada. Jadi gini, sistemnya tu kita sama *fixer*, *fixer* bukan pegawai kita jadi kita potong 10% dari tiap *ordernya*, selebihnya itu hak si *fixer*

Penulis : kalau untuk yang internal *office*?

Narasumber : kalau buat yang internal ee ga ada

Penulis : terus kalau kaitannya sama jaminan sosial bagaimana, Mas?

Narasumber : ga ada, belum

Penulis : kalau buat masalah kebijakan hak-hak karyawan?

Narasumber : tertulis ga ada, kekeluargaan itu tadi. Karena ini *start-up* ya maksudnya jadi lebih fleksibel, *start-up* lebih dinamis lebih enak

Penulis : terus kalau ini ee kaitannya SOP sama pembagian tugas dan wewenang itu bagaimana, Mas?

Narasumber : ga ada juga. Dikasih tanggung jawab aja di *scope of work*nya dari pas penerimaan kerja. Pas penerimaan kerja dikasih tau kerjanya apa, *training* seminggu

Penulis : ee kalau dari SOP yang ada sendiri itu seberapa detail isinya, Mas?

Narasumber : sampai ke sikap, lebih ke *hospitality*

Penulis : kalau dari supervisi atau *monitoring*nya bagaimana, Mas?

Narasumber : pas ada *review customer* aja

Penulis : kalau untuk evaluasi dari SOP bagaimana, Mas?

Narasumber : per minggu kan ada *weekly meeting* itu, jadi menurut data

3. Narasumber Pendukung 1

Nama : Gusmantara

Tanggal : Senin, 27 Juli 2020

Jam : 18:00 WIB

Lokasi : Tempat tinggal narasumber

Penulis : sudah berapa lama Bapak bekerja di Yoofix?

Narasumber : udah dari kayaknya dari pertama, yaa sekitar 2017. 3 tahunan lah

Penulis : saat ini posisi Bapak sebagai *fixer* ya di Yoofix?

Narasumber : ya betul

Penulis : menurut Bapak, apa itu SOP?

Narasumber : yaa sistem kerjanya aja. Prosedurnya kerja

Penulis : sepengetahuan Bapak sejak kapan Yoofix menerapkan SOP?

Narasumber : sejak awal udah ada

Penulis : kalau Bapak sendiri apakah sudah memahami SOP yang ada sepenuhnya?

Narasumber : ya masih paham sih cuma kan beda karena kita jam terbangnya lebih banyak dibanding sana gitu kan

Penulis : kalau menurut Bapak, SOP yang ada saat ini apakah mudah dipahami?

Narasumber : ya mudah

Penulis : dulu saat penyusunan SOP Bapak dilibatkan atau tidak?

Narasumber : ditanya-tanya tapi lewat anu lewat WA. Kesana juga sih kita, kalau nyusun aja kita dilibatkan

Penulis : kalau dari Yoofix sendiri bagaimana cara mereka memberi informasi tentang SOP, Pak?

Narasumber : sosialisasinya ya *dichat* satu-satu. Tapi ya udah paham sebenarnya, lha pekerjaan kita e

Penulis : dulu saat pertama kali diterima kerja ada *training* atau tidak, Pak?

Narasumber : ga ada

Penulis : kalau menurut Bapak butuh ga sih Pak *ditraining* agar lebih memahami SOP itu?

Narasumber : kayaknya ga butuh ya, karna kan jam terbang kecuali yang baru-baru itu kayaknya butuh itu. Karena dia ga ngajarin kan, dia udah dapet orang gitu loh yang profesional. Udah dapet orang baru dia ambil

Penulis : kalau Bapak sendiri saat bekerja sudah sesuai SOP belum?

Narasumber : engga *saklek* lah. Misalnya *nyervis* harusnya diaturan satu jam, setengah jam kita udah selesai gitu. Itu aja kalau aku

Penulis : kalau sepengetahuan Bapak, temen-temen teknisi yang lain kayak gitu juga engga, Pak?

Narasumber : wah ga kenal sama yang lain, kurang akrab

Penulis : kalau menurut Bapak, prosedur yang ada saat ini membantu meningkatkan kinerja engga, Pak?

Narasumber : kayaknya membatasi deh. Misalnya *mbongkar* itu tiga jam, karena sana engga tahu ee berapa jam. Pokoknya jam-jamnya aja, padahal kalau bongkar biasanya lima belas menit udah selesai

Penulis : SOP yang ada saat ini sudah efektif belum, Pak?

Narasumber : kayaknya perlu diperbaiki, yang masalah jam kerja tadi. Kalau dia kan itungannya per jam dia, kalau kita per unit

Penulis : apa pernah ada komplain dari pelanggan tentang masalah waktu itu, Pak?

Narasumber : pernah. Sejam udah selesai “ini kok belum ada sejam udah selesai?”. Ya sarannya kalau bisa diganti jadi per unit itungannya jangan per jam soalnya kan kita yang lebih tahu di lapangan

Penulis : prosedur yang ada sekarang menjamin tentang hak-hak, keselamatan kerja, jaminan sosial, dan semacamnya enggak, Pak?

Narasumber : enggak ada itu, enggak ada. Ya mungkin soalnya kan ini perusahaannya belum gede, belum kayak Go-Jek gitu

Penulis : kalau menurut Bapak lagi nih, prosedur yang ada itu menjelaskan tugas sama wewenang Bapak enggak?

Narasumber : ya sekedar dikerja aja

Penulis : kalau SOP yang ada itu sedetail apa sih, Pak?

Narasumber : paling sampe seragam aja. Nek masker wajib masker kan keadaannya lagi kayak gini

Penulis : kalau kayak maskernya itu disediakan dari Yoofix atau dari sendiri?

Narasumber : dari sendiri

Penulis : kalau menurut Bapak prosedur yang ada itu mempermudah pekerjaan Bapak enggak?

Narasumber : malah sebaliknya hehehe

Penulis : Kalau menurut Bapak pembinaan SDM seperti apa yang dibutuhkan terkait Standar Operasional Prosedur?

Narasumber : ya kalau butuh pencerahan lah, pelatihan paling

Penulis : apa manfaat prosedur yang ada buat Bapak?

Narasumber : prosedur itu ya kita jadi tepat waktu ya. Jadi lebih tertata tepat waktu, ini harus jam sekian ya kita berhentikan punya kita dulu baru kesana

Penulis : kalau kendalanya sendiri apa Pak selama menerapkan SOP?

Narasumber : ya cuma kita rebutan aja, rebutan pelanggan aja sama temen-temen lainnya. Masalah waktu pengerjaan ya sama harganya kemahalan

Penulis : selama menerapkan SOP ini ada *controlling* dari Yoofix enggak, Pak?

Narasumber : ga ada

Penulis : kalau Bapak sendiri pernah kena teguran dari Yoofix enggak, Pak?

Narasumber : Paling tegurnya itu “harus jujur” gitu

Penulis : prosedur yang ada saat ini perlu dievaluasi enggak menurut Bapak?

Narasumber : bisa, perlu

Penulis : dalam hal apa contohnya?

Narasumber : pertama biaya, sama waktu panggilan bisa ditunda misalnya sejam bisa mundurlah dua jam lagi, kita lagi kerja di tempat lain langsung kesana satu jam engga mungkin

Penulis : kalau buat Bapak sendiri seberapa penting SOP?

Narasumber : penting untuk mengatur kita aja biar kerja kita tepat waktu. Pedoman lah

Penulis : ada pendapat tentang SOP yang ada saat ini, Pak?

Narasumber : perlu dikoreksi aja biayanya kan terlalu mahal. Nanti kan yang ditegur sama pelanggan kita “ini kok mahal sekali tempat lain aja engga sekian” nah. Ada yang terlalu murah, yang umum dia terlalu murah tapi kayak yang spesial-spesial gitu dia terlalu mahal. Sama kalau cara sih masih lebih enak pake cara sendiri

4. Narasumber Pendukung 2

Nama : Joko Priyanto

Tanggal : Senin, 27 Juli 2020

Jam : 19:00 WIB

Lokasi : Tempat tinggal narasumber

Penulis : Bapak sudah berapa lama bekerja di Yoofix?

Narasumber : dari awal mulai Yoofix muncul, tapi kan kadang ada kadang engga tapi mulai ikutnya dari pertama, sekitar 2017

Penulis : Bapak saat ini bekerja sebagai *fixer* ya di Yoofix?

Narasumber : iya teknisinya

Penulis : menurut Bapak SOP itu apa, Pak?

Narasumber : perangkat kerja, perangkat kerja yang benar

Penulis : setahu Bapak SOP di Yoofix diterapkan sejak kapan, Pak?

Narasumber : dari pertama itu sebenarnya udah ada

Penulis : kalau dari SOP yang diberikan sama Yoofix itu menurut Bapak mudah dipahami engga, Pak?

Narasumber : mudah, soalnya kita bisa langsung komunikasi ke konsumen juga. Nanti yang perlu apa ee umpamanya sekarang corona ini harus pakai masker atau gimana. Kalau dari Yoofix mintanya anu ee foto sama konsumennya pakai masker

Penulis : untuk maskernya itu disediakan dari Yoofix atau dari Bapak sendiri?

Narasumber : saya sendiri

Penulis : dulu saat Yoofix menyusun SOP Bapak dilibatin engga?

Narasumber : engga, udah jadi. Tapi sebelumnya kan ada pertemuan di mana itu ee di Jalan Gito-Gati apa ya kalau ga salah

Penulis : pas disitu ada sosialisasi tentang prosedur kerja atau SOPnya engga, Pak?

Narasumber : yaa. Yang pertama yang paling susah kan harus tiba sepuluh menit sebelum pemesanan apa ee ordernya itu. Lha kalo sepuluh menit kan ga bisa trus ada yang protes gini-gini-gini

Penulis : oh berarti ada komunikasi antara pihak Yoofix sama teknisinya sebelum diterapin SOPnya itu ya, Pak?

Narasumber : iya, iya

Penulis : kalau selain dari kumpul yang pertama itu Bapak dapet informasi mengenai SOP dari mana, Pak?

Narasumber : ee di aplikasinya udah ada

Penulis : kalau sosialisasi tentang SOPnya itu ada rutin engga, Pak?

Narasumber : engga, ga ada. Cuma di aplikasi udah kayak gitu ya kita ikut aja

Penulis : kalau yang ada di aplikasinya itu pernah berubah atau dari awal sampai sekarang sama terus kayak gitu, Pak?

Narasumber : ee cuma ada tambahan ini pake masker ini

Penulis : dulu pas pertama masuk ada *trainingnya* engga, Pak?

Narasumber : engga ada

Penulis : kalau selama udah berjalan?

Narasumber : juga engga ada

Penulis : kalau menurut Bapak, Bapak sendiri sudah sesuai SOP belum saat bekerja?

Narasumber : kalau saya udah ya, kan bisa dilihat dari *rating* kepuasan pelanggan

Penulis : kalau sepengetahuan Bapak, temen-temen yang lain apa sudah sesuai SOP juga?

Narasumber : oh kalau temen-temen malah engga tahu, soalnya jarang komunikasi

Penulis : kalau menurut Bapak lagi, SOP yang ada ini bisa meningkatkan kinerja Bapak engga?

Narasumber : kalau saya itu, sama aja. Ee cara kerja Yoofix sama cara kerja saya juga sebenere sama, hampir sama

Penulis : kalau dari Yoofix itu SOPnya sedetail apa sih, Pak?

Narasumber : ya anu dari datang, ketemu pelanggan, terus apa ee ya pokoknya jual jasa tapi dengan ramah gitu loh

Penulis : berarti termasuk keramahan melayaninya engga cuma servisnya ya, Pak?

Narasumber : iya

Penulis : menurut Bapak, SOP yang ada sudah efektif belum?

Narasumber : kalau saya masih lebih suka pakai cara sendiri gitu

Penulis : kalau dari prosedur atau SOP yang ada sekarang ini, setahu Bapak sudah melindungi hak-hak Bapak belum? Termasuk keselamatan kerja, jaminan sosial, dan semacamnya

Narasumber : kalau di Yoofix itu kan ee engga ada liburnya, cuma kita yang ngliburin diri. Soalnya kan online

Penulis : berarti kayak kalau lagi ada order gitu sengaja engga nerima soalnya pengen libur gitu ya, Pak? Itu ada prosedur yang mengatur itu engga, Pak?

Narasumber : iyaa. Engga ada aturannya. Soalnya kan kita terima order itu dipotong 10%. Jadi kadang yang Yoofix itu malah saya apa ee saya *off* kan, kalau nanti ee sepi lha baru itu saya hidupkan

Penulis : kalau buat prosedur yang ada ini apakah Bapak sudah memahami sepenuhnya?

Narasumber : ya kalau saya udah ya karena udah lama kerja di AC

Penulis : kalau menurut Bapak ini perlu pembinaan SDM engga terkait dengan penerapan SOP sekarang?

Narasumber : sebenere kalau *ditraining* ulang itu susah ee apa soalnya teknisinya banyak banget yang ikut Yoofix

Penulis : kalau buat Bapak, apa manfaat SOP yang ada buat Bapak?

Narasumber : yaa ee kita juga nyaman orang lain juga nyaman, soalnya kan udah ada standarnya

Penulis : kalau kendalanya apa Pak selama menjalankan SOP yang ada ini?

Narasumber : sejauh ini engga ada sih

Penulis : kalau dari Yoofix sendiri ada *controlling* engga Pak terkait pelaksanaan SOP?

Narasumber : engga ada

Penulis : maaf sebelumnya ya Pak, kalau Bapak sendiri pernah dapet sanksi engga Pak dari Yoofix?

Narasumber : ee pernah itu karena apa ee terlambat ngasih tahu tambahan biaya jadi kena potongannya 30%, cuma itu tok. Ditegurnya lewat WA

Penulis : itu setahu Bapak ada prosedur yang mengatur masalah pemberian teguran atau sanksi itu engga Pak?

Narasumber : setahu saya belum ada aturannya. Kalau dari ee sebenere itu engga anu apa ee engga kesalahan kan sebenere juga saya udah ngomong sama konsumennya kan kita udah dapet uangnya dari konsumen tapi belum masuk ke catatan data Yoofixnya

Penulis : menurut Bapak SOP atau prosedur yang ada saat ini perlu dievaluasi engga, Pak?

Narasumber : ee kalau anu itu udah pas, engga nganu ee engga terlalu mengikat, engga anu

Penulis : berarti Bapak sendiri udah nyaman ya dengan SOP yang ada saat ini?

Narasumber : iya. Cuma kan ada itu ada orang iseng, nah itu caranya itu juga susah mungkin dari Yoofixnya sendiri

Penulis : iseng itu maksudnya gimana, Pak?

Narasumber : jam 8, eh jam 12 malem ada yang *ngorder* kan ga bisa mau diterima, iya kalau beneran, lha kalau engga?

Penulis : berarti belum ada prosedur yang mengatur tentang itu gitu ya, Pak?

Narasumber : iya

Penulis : kalau saran atau pendapat Bapak tentang SOP yang ada saat ini bagaimana, Pak?

Narasumber : engga ada e, soalnya udah cukup. Lebih enak di Yoofix kita sebenere malah bebas, dari waktunya, kalau ikut orang kan harus berangkat jam segini pulang jam segini. Kalau di Yoofix kan tergantung apa ee tergantung orderan masuknya. Kadang engga dapet, udah diapa anu sama teknisi lain kan

5. Narasumber Pendukung 3

Nama : Nadia Rahmah

Tanggal : Selasa, 4 Agustus 2020

Jam : 15:00 WIB

Lokasi : Kantor Yoofix

Penulis : sebelumnya Mba sudah berapa lama di Yoofix?

Narasumber : tiga bulanan

Penulis : kalau untuk posisinya saat ini apa, Mba?

Narasumber : aku sekretaris

Penulis : kalau menurut Mba, SOP itu apa, Mba?

Narasumber : aturan gitu sih

Penulis : kalau sepengetahuan Mba, sejak kapan SOP diterapkan di Yoofix?

Narasumber : kalau aku kan baru ya jadi sejak pertama masuk udah jalanin SOP itu

Penulis : Mba sendiri merasa sudah paham sepenuhnya belum sama SOP yang sudah ada?

Narasumber : udah paham sih

Penulis : ada sosialisasi gitu engga Mba masalah SOP ini?

Narasumber : kita tu kepantaunya sekali seminggu gitu loh, jadi engga banyak aturan atau apa gitu. Lebih ke masalah jadwal aja paling, dikasih taunya diawal sih tapi

Penulis : ada *training* terkait SOP engga, Mba?

Narasumber : tiga bulan ini aku baru masa *training*

Penulis : kalau menurut Mba sendiri, Mba udah menjalankan SOP dengan baik belum?

Narasumber : sudah

Penulis : kalau Mba sendiri setiap kerja selalu berpedoman sama SOP engga?

Narasumber : kalau aku sih engga *strict*, yang kira-kira gampang dan cepet aja

Penulis : menurut Mba SOP yang ada bisa meningkatkan kinerja engga?

Narasumber : karena fleksibel sih lebih nyantai kerjanya. Lebih nyaman

Penulis : kalau menurut Mba SOP yang ada apakah efektif?

Narasumber : belum sih

Penulis : ada *controlling* terkait SOP engga, Mba?

Narasumber : seminggu sekali setiap Senin. Tapi kalau aku sih kadang aku keperluan buat *meeting* aku langsung ke kantor, hampir tiap hari sih aku ke kantor

Penulis : kalau setahu Mba, SOP yang ada melindungi hak-hak Mba belum?

Narasumber : belum ada sih

Penulis : termasuk keselamatan kerja, jaminan sosial, gitu-gitu?

Narasumber : engga ada juga kayak gitu

Penulis : kalau SOP yang ada itu memuat kayak tugas kerja sama wewenang gitu engga Mba?

Narasumber : engga tertulis sih ya tapi cukup mudah dipahami

Penulis : menurut Mba SOP yang ada bisa mempermudah kerja Mba engga?

Narasumber : ya bisa mempermudah sih

Penulis : kalau menurut Mba, perlu diadakan pembinaan SDM engga terkait SOP ini?

Narasumber : engga tiga bulan udah cukup hehe

Penulis : apa manfaat SOP yang ada buat Mba?

Narasumber : ya jadi bisa lebih teratur aja, ada aturannya gitu

Penulis : kalau kendala selama menjalankan SOP apa saja Mba?

Narasumber : kalau buat aku sih belum ada ya karena kan aku kerjanya seputar sekre aja

Penulis : selama ini pernah kena sanksi engga Mba disini?

Narasumber : belum sih, jangan sampe juga

Penulis : menurut Mba perlu evaluasi terkait SOP saat ini engga?

Narasumber : perlu, bagian kinerja karyawan sih kalau aku karena kan engga semua karyawan bisa terima kefleksibelan itu tadi

Penulis : kalau buat Mba, seberapa penting sih SOP?

Narasumber : penting banget soalnya kan itu ee pedoman ya, kalau engga ada ya kita bakal kebingungan

Penulis : kalau saran sama pendapat tentang SOP yang ada saat ini bagaimana, Mba?

Narasumber : Emang *start-up* tu emang kayak gini pedomannya terlalu santai gitu kerjanya gitu, kayak kita kalau di tempat kerja biasa gitu ya kalau di kantor-kantor lain kan pakai kemeja gitu kan, kita kayak engga usahlah terlalu kayak gini banget pakai baju kaos juga engga apa-apa sampai kayak gitu-gitu. Engga ngegang sih jadinya

6. Narasumber Pendukung 4

Nama : Intan Novitasari

Tanggal : Selasa, 4 Agustus 2020

Jam : 16:00 WIB

Lokasi : Kantor Yoofix

Penulis : Mba sudah berapa lama bekerja di Yoofix?

Narasumber : aku bareng Nadia masuknya. Tiga bulan, ini masuk bulan ke empat

Penulis : sekarang posisi Mba di Yoofix sebagai apa?

Narasumber : *manager ee head fixer manager*

Penulis : menurut Mba, apa itu SOP?

Narasumber : SOP tu aturan dalam perusahaan yang harus diterapkan sih harusnya

Penulis : setahu Mba, sejak kapan SOP diterapkan disini?

Narasumber : di perusahaan ini ya? Saat ini ya wawancara kerja kan nanya dulu tuh SOPnya kayak gimana, nanti dikasih tau harus kayak gimana, pas kita masuk kita udah ikut jalanin SOP gitu

Penulis : kalau menurut Mba sendiri, apakah Mba sudah paham sepenuhnya dengan SOP yang ada?

Narasumber : udah paham sih, belajar sendiri tapi

Penulis : oh belajar sendiri Mba? Kalau sosialisasi tentang SOP gitu ada engga, Mba?

Narasumber : dari Mas Adhit (COO) gitu paling cuman dikasih tau jam kerjanya aja

Penulis : itu dikasih taunya pas kapan, Mba?

Narasumber : diawal sih

Penulis : sejak diterima ada *training* masalah SOP engga, Mba?

Narasumber : *training* itu kemarin kan aku baru masuk tiga bulan, nah itu *trainingnya*. Sekarang baru masuk empat bulan

Penulis : menurut Mba selama ini Mba udah menjalankan SOP dengan baik apa belum?

Narasumber : sudah

Penulis : kalau menurut Mba, setiap Mba bekerja pasti selalu berpedoman pada SOP engga?

Narasumber : ee kalau aku ikutin tata caraku tapi tujuan kita sama gitu loh

Penulis : kalau untuk *controlling* gitu ada engga Mba terkait SOP?

Narasumber : buat ngeceknnya kita ini *weekly meeting* kan seminggu sekali itu, jam satu tiap Senin. Tapi kalau ada kerjaan dari Mas Adhit atau Mas Bilho gitu kita *dichat*. Trus juga dari *trello* itu kan juga bisa dicek

Penulis : kalau menurut Mba, SOP yang ada saat ini mampu meningkatkan kinerja engga?

Narasumber : kalau disini kan modelnya *start-up* yah, jadi kayak fleksibel. Tergantung orang sih kalau itu. Kalau aku sendiri ngerasainnya yaa ee ya kayak gitu ee lebih santai jadinya lebih enak. Tergantung tiap orang sih

Penulis : kalau menurut Mba sudah efektif belum dengan SOP yang seperti itu?

Narasumber : belum

Penulis : setahu Mba, SOP yang ada sudah menjamin hak-hak Mba belum? Termasuk keselamatan kerja, jaminan sosial, dan semacamnya gitu

Narasumber : belum ada itu

Penulis : terus kalau kayak tugas kerja sama wewenang gitu ada di SOP engga Mba?

Narasumber : kalau aku dikasih ini juga sih kayak PDF gitu, belajar sendiri

Penulis : menurut Mba prosedur atau SOP yang ada saat ini mempermudah kerja engga?

Narasumber : iya lumayan mempermudah

Penulis : perlu engga Mba pembinaan SDM terkait dengan SOP ini?

Narasumber : engga sih. Maksudnya kan ini gampang, yaudah sendiri juga bisa

Penulis : kalau setahu Mba, para *fixer* yang ada ini mereka sudah menjalankan SOP belum?

Narasumber : ee kalau misalnya nih ya saya terima *fixer*, kan ada SOPnya dari Yoofix nah itu aku *forward* ke mereka. Jadi mereka harus menyetujui bener-bener menyetujui trus nanti kalau misalnya praktek di lapangan kan misalnya kayak yang untuk tambahan biaya gitu kan harus *diinput*, harus ngucapin salam atau gimana, nanti saya cek lewat konsumennya juga udah bener engga sih maksudnya udah sesuai engga sih kayak gitu. Jadi *fixer* sama *customernya* ngomongnya A atau B gitu. Yang penting sih kejujuran, disini ditanamkan nilai kejujuran. Terus juga kalau aku ngontrolnya juga paling dari orderan hari ini tambah biaya servis atau engga kayak gitu aja sih, kalau dia *cancel* aku tanya kenapa alasannya dia *cancel*, trus aku juga kontak si *customernya* kenapa gitu

Penulis : kalau buat Mba sendiri apa manfaat adanya SOP?

Narasumber : kalau buat aku lebih menertibkan sih

Penulis : buat Mba sendiri apa kendala selama menjalankan SOP?

Narasumber : kendalanya kalau ee aku kan berhubungan sama *fixer* ya itu mungkin karena mereka kadang engga pegang HP terus, kadang susah gitu ngehubungin sama mereka. Jadi misalnya aku *chat*nya siang nanti dia balesnya sore gitu, padahal kita butuh saat ini juga gitu loh

Penulis : kalau Mba sendiri pernah dapet sanksi engga disini?

Narasumber : engga

Penulis : menurut Mba SOP yang ada saat ini perlu dilakukan evaluasi engga?

Narasumber : harusnya sih perlu ya kalau perusahaan

Penulis : seberapa penting sih SOP buat Mba?

Narasumber : penting sih, ya karena kalau kita engga ada SOP kita mau arahnya mau kemana gitu engga ada pegangannya

Penulis : kalau saran atau pendapat terkait SOP yang ada bagaimana, Mba?

Narasumber : semoga aja misalnya ini SOPnya lebih jelas lagi terus lebih gimana ya ee engga terlalu ini sih maksudnya boleh kayak kekeluargaan santai tapi lebih berpacu sama SOPnya itu sih, jadi ada pedomannya. Tapi ya ini maksudnya kan tergantung *owner-ownernya* mau kayak gimana, bawanya mau kayak gimana. Emang karena ini perusahaannya *start-up* mungkin kayak gini budaya kerjanya ya. Karena pas waktu aku tanya waktu *interview* itu ee gimana budaya kerjanya disini, Mas Bilho (CEO) cuma bilang kita kayak anak nongkrong di *cafe*. Tapi emang bener sih kalau *start-up* kebanyakan gitu, ditemen-temenku juga yang kerjanya di *start-up* modelnya kayak gini

Penulis : sebelumnya pernah bekerja dimana, Mba?

Narasumber : kalau aku di *retail*

Penulis : perbedaan yang terasa apa Mba di tempat kerja yang lama sama di Yoofix terkait SOPnya?

Narasumber : beda, beda banget. Kalau disana kan lebih ke perusahaan-perusahaan yang PT gitu, korporat. Kayak *on-time* gitu masuknya jam segini, istirahat jam segini, pulangnyanya jam segini gitu. Disana ada *HRDnya*, ada buat kesehatan BPJS, ketenagakerjaan, absen. Kalau ini kan *start-up*

Penulis : oh iya terkait HRD itu, kalau disini mau komplain atau apa gitu ke siapa Mba kan engga ada HRDnya tuh?

Narasumber : disini kalau kita ada keluhan langsung ke Mas Adhit (COO) kalau engga ke Mas Bilho (CEO) gitu pas lagi *weekly meeting*

Penulis : kalau Mba sendiri lebih nyaman dengan SOP yang mana?

Narasumber : yaa sama-sama ada kurang dan lebihnya sih, engga ada yang sempurna hehe

LAMPIRAN 2

Reduksi Data Wawancara

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Penerapan SOP	Adhit (COO)	<p>“ee supaya alur kerjanya jelas aja jadi lebih ke teraturlah ee tidak bingung ketika nanti ada staf baru masuk dia engga bingung, engga perlu nanya-nanya lagi. Cukup dengan melihat itu dia tahu gimana caranya bekerja ini. Kayak gitu sih”</p> <p>“...SOP buat fixer sama SOP buat karyawan. tapi kalo yang karyawan lebih kekeluargaan ga ada eee apa ya ee ga terlalulah kalo internal ga terlalu. Lebih ditanamkan nilai buat pedoman kerjanya”</p> <p>“ya itu kejujuran, trus lebih ke passion bergairah kayak gitu jadi lebih ke semangat, kekeluargaan, ya kayak gitu kayak gitu lah...”</p> <p>“...Jadi kita fleksibel. By apa ya ee by task ee by target lah by target”</p> <p>“kalau secara pekerjaannya ee workflownya sudah ada, tapi kalau scope pekerjaan engga ada”</p> <p>“...SOP yang sebelumnya tu teknis banget dan engga berdampak, akhirnya ya kayak gitu akhirnya dibuat workflow yang seperti ini. Jadi lebih menyatu, lebih mudah”</p> <p>“udah dari awal berdiri“</p> <p>“ee ada yang nangepnya bagus tapi ada juga yang nangepnya malah jadi lebih males. Saking ga ada itunya ee ya bisa jadi</p>	<p>SOP pada PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP memperjelas alur kerja dan menegaskan konsep kerjasama 2. SOP sangat fleksibel 3. Mengutamakan nilai didalam setiap proses kegiatannya 4. SOP berfokus pada alur kerja 5. SOP diterapkan sejak awal perusahaan beroperasi 6. Keberhasilan dari penerapan SOP bergantung pada sikap anggota organisasi dalam menyikapi kelonggaran prosedur

	<p>boomerang lah karena saking fleksibelnya tadi ... Kan namanya manusia kan fluktuatif ya, naik-turun-naik-turun. Itu kan susah ngontrolnya ya karena dasarnya manusia seperti itu, kita bukan robot. Gitu”</p> <p>“Jadi tergantung itunya sih ya tergantung dari orangnya juga”</p> <p><i>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	<p>7. Masih ditemukan beberapa anggota organisasi yang tidak menerapkan prosedur dengan baik</p>
<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“ya karena sifatnya kita kan kemitraan. Nah kemitraan itu berarti kan si <i>fixernya</i> itu bukan bagian internal dari kita. Jadi ada konsep kerjasamanya yang tertulis”</p> <p>“...Kita pakainya value”</p> <p>“nilai yang kita bawa plus ee standar profesionalnya di profesi mereka...”</p> <p>“...kekeluargaan itu tadi. Karena ini start-up ya maksudnya jadi lebih fleksibel, start-up lebih dinamis lebih enak”</p> <p>“jadi jam kerja itu bisa dibilang fleksibel terus scope of work juga fleksibel”</p> <p>“...Dikasih tanggung jawab aja discope of worknya dari pas penerimaan kerja. Pas penerimaan kerja dikasih tau kerjaannya apa...”</p> <p>“...2017 akhir, Desember lah”</p> <p>“...Karena kembali lagi ke personnya...”</p>	

	<p>“ya ada aja yang melanggar gitu. Tapi kalau secara presentase ga banyak, minoritas lah yang melanggar”</p> <p><i>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>
Narasumber Pendukung	
<p>Nadia (Sekretaris)</p>	<p>“...bagian kinerja karyawan sih kalau aku karena kan engga semua karyawan bisa terima kefleksibelan itu tadi”</p> <p><i>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>
<p>Intan (Head Fixer Manager)</p>	<p>“kalau disini kan modelnya <i>start-up</i> yah, jadi kayak fleksibel. Tergantung orang sih kalau itu. Kalau aku sendiri ngerasainnya yaa ee ya kayak gitu ee lebih santai jadinya lebih enak. Tergantung tiap orang sih”</p> <p><i>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>

2. Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia

A. Efisiensi

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Efisiensi	Adhit (COO)	<p>“...di SOP sih engga ada sih kinerja engga terpengaruh. Karena kinerja itu tergantung dari pribadi masing-masing”</p> <p>“...lebih produktif. Jujur lebih produktif, terus mereka juga lebih rileks, kerjanya juga kan ada yang kalo <i>programmer</i> senengnya tuh malem kayak gitu gitu. ... Jadi kita fleksibel.”</p> <p>“Selesai dan berinovasi. Selesai aja engga cukup”</p> <p>“...karena fleksibel jadi ya itu sangat berpengaruh sih”</p> <p>“...Malah bagus, produktif”</p> <p>“ada yang nangkepnya bagus tapi ada juga yang nangkepnya malah jadi lebih males. ... ya bisa jadi <i>boomerang</i> lah karena saking fleksibelnya tadi. ... Solusinya ya selalu <i>weekly meeting</i>. Kan namanya manusia kan fluktuatif ya, naik-turun-naik-turun. Itu kan susah ngontrolnya ya karena dasarnya manusia seperti itu, kita bukan robot”</p> <p>“seneng sih, belum ada keluhan...”</p>	<p>Implementasi efisiensi dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP yang fleksibel membuat karyawan lebih nyaman 2. Produktivitas setiap anggota organisasi sangat bergantung dengan sikap mereka dalam menerima kefleksibelan SOP tersebut 3. SOP yang ada mudah untuk

	<p>“...Kalau SOP dijalankan tapi gini-gini aja engga berkembang ya berarti harus ada perubahan, itu evaluasinya. Nah kayak <i>workflow</i> yang aku kasih liat tadi, itu kan juga hasil evaluasi-evaluasi dari SOP-SOP sebelumnya...”</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>dipahami oleh anggota organisasi</p> <p>4. SOP yang ada merupakan hasil evaluasi dari SOP sebelumnya yang kurang berpengaruh bagi target perusahaan</p> <p>5. Masih terjadi pemborosan dalam hal waktu kerja</p>
<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“kalau aku sendiri sih mikirnya ga ngefek. Itu kayak formalitas aja. Karena kembali lagi ke <i>personnya</i>”</p> <p>“<i>monitoring by trello</i> itu kan bisa, kan bisa keliatan. Sama <i>weekly meeting</i>”</p> <p>“ga mengatur sedetail itu sih. Yang <i>general</i> aja sih, kayak jujur gitu”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	
<p>Narasumber Pendukung</p>		
<p>Gusmantara (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“ya masih paham sih cuma kan beda karena kita jam terbangnya lebih banyak dibanding sana gitu kan”</p> <p>“ya mudah”</p> <p>“kayaknya membatasi deh. Misalnya <i>mbongkar</i> itu tiga jam, karena sana engga tahu ee berapa jam ... padahal kalau bongkar biasanya lima belas menit udah selesai”</p>	

	<p>“kayaknya perlu diperbaiki, yang masalah jam kerja tadi. Kalau dia kan itungannya per jam dia, kalau kita per unit”</p> <p>“...Masalah waktu pengerjaan ya...”</p> <p><i>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Joko <i>(Fixer/Teknisi)</i></p>	<p>“mudah, soalnya kita bisa langsung komunikasi ke konsumen juga...”</p> <p>“kalau saya itu, sama aja. Ee cara kerja Yoofix sama cara kerja saya juga sebenere sama”</p> <p>“ya kalau saya udah ya karena udah lama kerja di AC”</p> <p>“sejauh ini engga ada sih”</p> <p>“...udah pas, ... engga terlalu mengikat”</p> <p><i>(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Nadia <i>(Sekretaris)</i></p>	<p>“udah paham sih”</p> <p>“karena fleksibel sih lebih nyantai kerjanya. Lebih nyaman”</p> <p>”kalau buat aku sih belum ada ya karena kan aku kerjanya seputar sekre aja”</p> <p>“engga semua karyawan bisa terima kefleksibelan itu tadi”</p>

	<p>“emang kayak gini pedomannya terlalu santai gitu kerjanya ... Engga ngekang sih jadinya”</p> <p><i>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	
<p>Intan <i>(Head Fixer Manager)</i></p>	<p>”udah paham sih, belajar sendiri tapi”</p> <p>“kalau disini kan modelnya <i>start-up</i> yah, jadi kayak fleksibel gitu. Tergantung orang sih kalau itu. Kalau aku sendiri ngerasainnya yaa ee ya kayak gitu ee lebih santai jadinya lebih enak”</p> <p>“kendalanya kalau ... berhubungan sama <i>fixer</i> ya itu mungkin karena mereka kadang engga pegang HP terus, kadang susah gitu ngehubungin sama mereka.”</p> <p><i>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	

B. Konsistensi

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Konsistensi	<p>Adhit (COO)</p>	<p>“udah dari awal berdiri”</p> <p>“berpengaruh sih karena kan kayak misalnya <i>customer service</i> terus <i>head fixer</i> kalo ... pelayanannya engga baik ya mereka engga akan terjadi komunikasi yang baik gitu loh. Jadi ya berperan pentinglah”</p> <p>“<i>weekly meeting. It’s always</i>”</p> <p>“ee langsung, kita langsung kasih tegur ... <i>I don’t care what are you doing</i> ... Yang penting kita lihat hasilnya kayak gini ... Nah kita <i>review...</i>”</p> <p>“efektif, langsung sadar diri. ... itu udah jelas terpampang nyata...”</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>Implementasi konsistensi dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP disusun dan diterapkan sejak awal Yoofix berdiri 2. Untuk memastikan kedisiplinan anggota organisasi dalam penerapan SOP Yoofix melakukan <i>weekly meeting, review</i> dari pelanggan, dan verifikasi sebelum perekrutan calon <i>fixer</i> 3. SOP berperan dalam kualitas pelayanan
	<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“2018 awal SOPnya. Eh engga deng 2017 akhir, Desember lah”</p> <p>“kita langsung pakai <i>review</i> dari si <i>customernya</i>. Sama sebelum kita bisa bekerjasama sebagai mitra kan ada verifikasi ada kualifikasi”</p> <p>“semua penyedia jasa pasti punya SOP dan SOPnya yang namanya standar ya standar ya gitu-gitu aja. Kalau jadi pedoman ya harusnya bisa sebagai jaminan”</p>	

	<p>“<i>review customer</i>, ... sebelumnya itu verifikasinya buat filternya. Pas penerimaan itu kan kita ada kayak tesnya”</p> <p>“ya ada aja yang melanggar gitu. Tapi kalau secara presentase ga banyak, minoritas lah yang melanggar”</p> <p>“...peringatan, bukan sanksi tapi lebih diperingatkan aja. Teguran, kayak diingatkan lagi <i>by telpon</i>”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>4. Masih ada anggota organisasi yang tidak disiplin dengan tidak berpedoman pada SOP dalam melaksanakan pekerjaannya</p> <p>5. Untuk yang tidak disiplin dalam menerapkan SOP diberikan teguran</p>
<p>Narasumber Pendukung</p>		
<p>Gusmantara (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“sejak awal udah ada”</p> <p>“<i>engga saklek</i> lah. Misalnya <i>nyervis</i> harusnya diaturan satu jam, setengah jam kita udah selesai gitu. Itu aja kalau aku”</p> <p>“prosedur itu ya kita jadi tepat waktu ya. Jadi lebih tertata tepat waktu, ini harus jam sekian ya kita berhentikan punya kita dulu baru kesana”</p> <p>“Paling tegurnya itu “harus jujur” gitu”</p> <p>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</p>	
<p>Joko (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“dari pertama itu sebenarnya udah ada”</p> <p>“kalau saya udah ya, kan bisa dilihat dari <i>rating</i> kepuasan pelanggan”</p>	

	<p>“yaa ee kita juga nyaman orang lain juga nyaman, soalnya kan udah ada standarnya”</p> <p>“...terlambat ngasih tahu tambahan biaya jadi kena potongannya 30%, cuma itu tok. Ditegurnya lewat WA”</p> <p>(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</p>
<p>Nadia (Sekretaris)</p>	<p>“kalau aku kan baru ya jadi sejak pertama masuk udah jalanin SOP itu”</p> <p>“kalau aku sih engga <i>strict</i>, yang kira-kira gampang dan cepet aja”</p> <p>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>
<p>Intan (Head Fixer Manager)</p>	<p>“nanti dikasih tau harus kayak gimana, pas kita masuk kita udah ikut jalanin SOP gitu”</p> <p>“ee kalau aku ikutin tata caraku tapi tujuan kita sama gitu loh”</p> <p>“...misalnya nih ya saya terima <i>fixer</i>, kan ada SOPnya dari Yoofix nah itu aku <i>forward</i> ke mereka. Jadi mereka harus menyetujui bener-bener menyetujui ... nanti saya cek lewat konsumennya juga udah bener engga sih ... aku juga kontak si <i>customernya</i> kenapa gitu”</p> <p>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>

--	--	--	--	--



C. Minimalisasi Kesalahan

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Minimalisasi kesalahan	<p>Adhit (COO)</p>	<p>“kalau buat yang <i>fixer</i> itu pakai riset tanya-tanya ke beberapa <i>fixer</i> gitu-gitu”</p> <p>“biasanya sih mereka ga pake <i>training</i> mereka langsung kerja gitu. Karena langsung dah paham tinggal baca ini dah paham gitu”</p> <p>“selalu rutin. Ya kalo emang engga ada ee ibaratnya selama seminggu kemarin <i>direview</i> tidak ada gejala apa-apa ya engga akan ada itu. ... Kalau seandainya tidak dijalankan diingatkan lagi”</p> <p>“memastikannya ya dengan cara ketika dia kerja diliat. Misalnya nih keterima kerja selama seminggu, dia sesuai engga gitu kan. ... tergantung dari orangnya juga. Kalau engga nangkap juga kan ee ya kenapa nyari orang yang engga cepet nangkap. Nah itu juga SOP penerimaan karyawan”</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>Implementasi minimalisasi kesalahan dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yoofix melibatkan beberapa <i>fixer</i> dalam penyusunan SOPnya 2. Dalam penerapan SOP, <i>training</i> hanya diberikan kepada karyawan internal sedangkan tidak bagi <i>fixer</i> 3. Upaya untuk mengurangi kesalahan dalam penerapan SOP yaitu
	<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“...pertama-tama itu awalnya wawancara sama teknisinya. Ya diskusi dan segala macem. Cuma akhirnya yang ngebuat SOP ya COO, <i>Chief Operational Officer</i>”</p>	

	<p>“nilai yang kita bawa plus ee standar profesionalnya diprofesi mereka, dapetnya dari ya itu tadi mewawancarai orang-orang yang sudah berpengalaman”</p> <p>“sempet ada sosialisasi kayak lewat notifikasi di hp ee aplikasi <i>fixer</i>...”</p> <p>“kita <i>review</i> itu setiap terjadi transaksi, dari <i>review customernya</i>”</p> <p>“ada, tapi ga sering, ada. Setiap kalau butuh aja, pas kira-kira butuh <i>training</i> aja. Bahkan sebelum diterima biasanya dia <i>ditraining</i> supaya cocok dengan standar kita”</p> <p>“...Pas penerimaan kerja dikasih tau kerjanya apa, <i>training</i> seminggu”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>dengan melakukan <i>review</i> rutin tiap minggu, <i>review</i> dari pelanggan, dan sosialisasi melalui aplikasi di ponsel <i>fixer</i></p> <p>4. Untuk saat ini <i>training</i> SOP hanya dibutuhkan bagi karyawan internal dan <i>fixer</i> yang baru diterima saja</p> <p>5. SOP dirasa penting bagi karyawan internal maupun <i>fixer</i> karena dapat membantu dalam mengurangi kesalahan pada saat bekerja</p>
Narasumber Pendukung		
<p>Gusmantara (<i>Fixer/Teknisi</i>)</p>	<p>“ditanya-tanya tapi lewat anu lewat WA. Kesana juga sih kita, kalau nyusun aja kita dilibatkan”</p> <p>“sosialisasinya ya <i>dichat</i> satu-satu. Tapi ya udah paham sebenarnya, lha pekerjaan kita e”</p> <p>“penting untuk mengatur kita aja biar kerja kita tepat waktu. Pedoman lah”</p>	

	<p>“ga ada”</p> <p>“kayaknya ga butuh ya, karna kan jam terbang kecuali yang baru-baru itu kayaknya butuh itu. Karena dia ga ngajarin kan, dia udah dapet orang gitu loh yang profesional. Udah dapet orang baru dia ambil”</p> <p>“ya kalau butuh pencerahan lah, pelatihan paling”</p> <p><i>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Joko <i>(Fixer/Teknisi)</i></p>	<p>“engga, udah jadi. Tapi sebelumnya kan ada pertemuan ...”</p> <p>“yaa. Yang pertama yang paling susah kan harus tiba sepuluh menit sebelum pemesanan apa ee ordernya itu. Lha kalo sepuluh menit kan ga bisa trus ada yang protes gini-gini-gini”</p> <p>“ee di aplikasinya udah ada”</p> <p>“engga, ga ada. Cuma di aplikasi udah kayak gitu ya kita ikut aja”</p> <p>“engga ada”</p> <p>“ juga engga ada”</p> <p>“sebenere kalau dit<i>training</i> ulang itu susah ee apa soalnya teknisinya banyak banget yang ikut Yoofix”</p>

	(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)
Nadia (Sekretaris)	<p>“kita tu kepantaunya sekali seminggu gitu loh, jadi engga banyak aturan atau apa gitu. Lebih ke masalah jadwal aja paling...”</p> <p>“tiga bulan ini aku baru masa <i>training</i>”</p> <p>“engga tiga bulan udah cukup...”</p> <p>“penting banget soalnya kan itu ee pedoman ya, kalau engga ada ya kita bakal kebingungan”</p> <p>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>
Intan (Head Fixer Manager)	<p>“<i>training</i> itu kemarin kan aku baru masuk tiga bulan, nah itu <i>trainingnya</i>. Sekarang baru masuk empat bulan”</p> <p>“engga sih. Maksudnya kan ini gampang, yaudah sendiri juga bisa”</p> <p>“kalau buat aku lebih menertibkan sih”</p> <p>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>

D. Penyelesaian Masalah

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Penyelesaian masalah	<p>Adhit (COO)</p>	<p>“Jadi <i>customer</i> komplain ya kita langsung selesaikan masalahnya langsung disitu juga. Langsung diselesaikan hari itu juga”</p> <p>“ee kalo kita sih engga ada birokrasi gitu ya ... Jadi engga ada sih aturannya si ini lapor ke si ini. Keluarkan apa aja, fleksibel, keluarkan ide-ide liar kalian lah. Itu sih fokusnya”</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>Implementasi penyelesaian masalah dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP yang ada saat ini tidak memuat aturan mengenai sanksi 2. Belum ada SOP mengenai penyelesaian masalah sehingga masalah diselesaikan secara kekeluargaan 3. Belum ada SOP yang mengatur tentang keputusan hubungan kerja
	<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“sedikit. Ya bisa dibilang harus eee maksudnya itu itu garis paling bawahnya lah, garis paling bawahnya tu SOP”</p> <p>“Ada yang bertanggung jawab tapi ga tertulis”</p> <p>“ga ada, belum ada. Kekeluargaan hahaha”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	
	<p>Narasumber Pendukung</p>		
	<p>Gusmantara (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“pernah. Sejam udah selesai “ini kok belum ada sejam udah selesai?”. Ya sarannya kalau bisa diganti jadi per unit itungannya jangan per jam soalnya kan kita yang lebih tahu di lapangan”</p> <p>“ya cuma kita rebutan aja, rebutan pelanggan aja sama temen-temen lainnya...”</p>	

	<p>“pertama biaya, sama waktu panggilan bisa ditunda misalnya sejam bisa mundurlah dua jam lagi, kita lagi kerja di tempat lain langsung kesana satu jam engga mungkin”</p> <p><i>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>	<p>4. SOP tidak mencakup perihal perbaikan internal organisasi dan kemungkinan konflik dalam hubungan antar anggota organisasi maupun hubungan <i>fixer</i> dengan pelanggan</p>
<p>Joko <i>(Fixer/Teknisi)</i></p>	<p>“setahu saya belum ada aturannya...”</p> <p>“...Cuma kan ada itu ada orang iseng, nah itu caranya itu juga susah mungkin dari Yoofixnya sendiri”</p> <p>“jam 8, eh jam 12 malem ada yang <i>ngorder</i> kan ga bisa mau diterima, iya kalau beneran, lha kalau engga?”</p> <p><i>(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>	
<p>Nadia <i>(Sekretaris)</i></p>	<p>“belum sih, jangan sampe juga”</p> <p><i>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	
<p>Intan <i>(Head Fixer Manager)</i></p>	<p>“engga”</p> <p>“disini kalau kita ada keluhan langsung ke Mas Adhit (COO) kalau engga ke Mas Bilho (CEO) gitu pas lagi <i>weekly meeting</i>”</p> <p><i>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	

E. Perlindungan Tenaga Kerja

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Perlindungan tenaga kerja	<p>Adhit (COO)</p>	<p>“...Kita sih engga ada yang mengatur tentang itu ya. Kalau masalah penggajian sih udah diomongin diawal pas diterima kerja. Tapi kalau buat yang <i>fixer</i> udah ada aturannya, Jadi 10% dari pendapatan mereka tiap dapet <i>customer</i> masuk ke kita, gitu”</p> <p>“kita sih belum ada. Tapi corona ini kemarin kita nambah kebijakan, jadi buat <i>fixer</i> wajib memakai masker saat melayani <i>customer</i>”</p> <p>“...belum ada sih kalau kayak didaftarkan ke jamsostek gitu-gitu“</p> <p>“Kalau buat hak-haknya sih kita soalnya lebih suka kekeluargaan ya. Kayak misal kalau ada yang hamil atau gimana ya kita tinggal ngobrol aja. Engga ada kalau aturan tertulisnya”</p> <p><i>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>	<p>Implementasi perlindungan tenaga kerja dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP tidak memuat tentang perlindungan keselamatan kerja yang jelas 2. SOP hanya mengatur kebijakan kompensasi bagi <i>fixer</i> sedangkan tidak bagi karyawan internal 3. SOP tidak mengandung perihal kebijakan jaminan sosial bagi anggota organisasi
	<p>Bilho (CEO)</p>	<p>“ga ada, K3 ga ada”</p> <p>“untuk internal ga ada. Jadi gini, sistemnya tu kita sama <i>fixer</i>, <i>fixer</i> bukan pegawai kita jadi kita potong 10% dari tiap <i>ordernya</i>, selebihnya itu hak si <i>fixer</i>”</p> <p>“kalau buat yang internal ee ga ada”</p> <p>“ga ada, belum”</p>	

	<p>“tertulis ga ada, kekeluargaan itu tadi. Karena ini <i>start up</i> ya maksudnya jadi lebih fleksibel, <i>start up</i> lebih dinamis lebih enak”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>4. Kebijakan mengenai perlindungan hak-hak anggota organisasi dibahas secara kekeluargaan dan tidak ada SOP yang menjadi pedomannya</p>
<p>Narasumber Pendukung</p>		
<p>Gusmantara (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“engga ada itu, engga ada. Ya mungkin soalnya kan ini perusahaannya belum gede, belum kayak Go-Jek gitu”</p> <p>“...Nek masker wajib masker kan keadaannya lagi kayak gini”</p> <p>“dari sendiri”</p> <p>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</p>	
<p>Joko (Fixer/Teknisi)</p>	<p>“...Nanti yang perlu apa ee umpamanya sekarang corona ini harus pakai masker atau gimana. Kalau dari Yoofix mintanya anu ee foto sama konsumennya pakai masker”</p> <p>“saya sendiri”</p> <p>“ee cuma ada tambahan ini pake masker ini”</p> <p>“kalau di Yoofix itu kan ee engga ada liburnya, cuma kita yang ngliburin diri. Soalnya kan <i>online</i>”</p>	

	<p>“iyaa. Engga ada aturannya. Soalnya kan kita terima order itu dipotong 10%. Jadi kadang yang Yoofix itu malah saya apa ee saya <i>off</i> kan, kalau nanti ee sepi lha baru itu saya hidupkan”</p> <p><i>(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Nadia (Sekretaris)</p>	<p>“belum ada sih”</p> <p>“engga ada juga kayak gitu”</p> <p><i>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>
<p>Intan (Head Fixer Manager)</p>	<p>“belum ada itu”</p> <p>“semoga aja misalnya ini SOPnya lebih jelas lagi terus lebih gimana ya ee engga terlalu ini sih maksudnya boleh kayak kekeluargaan santai tapi lebih berpacu sama SOPnya itu sih, jadi ada pedomannya ... Emang karena ini perusahaannya <i>start-up</i> mungkin kayak gini budaya kerjanya ya”</p> <p><i>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>

F. Peta Kerja

Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Peta kerja	Adhit (COO)	<p>“...SOP buat <i>fixer</i> sama SOP buat karyawan. tapi kalo yang karyawan lebih kekeluargaan ... ga terlalulah kalo internal ga terlalu. Lebih ditanamkan nilai buat pedoman kerjanya”</p> <p>“ya itu kejujuran, trus lebih ke <i>passion</i> bergairah kayak gitu jadi lebih ke semangat, kekeluargaan, ... Jadi engga terlalu yang “kamu harus ini.. kamu harus ini.. kamu harus ini..” engga ada”</p> <p>“ee supaya alur kerjanya jelas aja jadi lebih ke teraturlah ee tidak bingung ketika nanti ada staf baru masuk dia engga bingung, engga perlu nanya-nanya lagi. Cukup dengan melihat itu dia tahu gimana caranya bekerja ini. Kayak gitu sih”</p> <p>“pembagian itu sih pas penerimaan sih. Ya yang itu tadi yang aku bilang dijelasin pas penerimaan. Kontrak kerja ada, kalau secara pekerjaannya ee <i>workfownya</i> sudah ada, tapi kalau <i>scope</i> pekerjaan engga ada”</p> <p>“...<i>office</i> tu engga ada cuma sebatas kerjaan aja...”</p> <p>“...kalau <i>fixer</i> itu karena kan dia yang langsung bertemu <i>customer</i> ya dia wajib harus rapi, pake baju seragam, tidak boleh ngerokok segala macem, bahkan sampe bau badan juga”</p>	<p>Implementasi peta kerja dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP untuk karyawan internal hanya mengatur sebatas alur kerjanya (<i>workflow</i>) saja, selain itu hanya ditanamkan nilai-nilai sebagai pedoman 2. SOP untuk <i>fixer</i> yang ada mengatur mulai dari teknis kerja hingga pelayanan yang baik terhadap pelanggan

	<p>“...SOP yang sebelumnya tu teknis banget dan engga berdampak, akhirnya ya kayak gitu akhirnya dibuat <i>workflow</i> yang seperti ini. Jadi lebih menyatu, lebih mudah...”</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	3. Alur kerja yang ada saat ini merupakan hasil evaluasi dari <i>workflow</i> pada SOP sebelumnya
Bilho (CEO)	<p>“kalau Yoofix itu kalau secara internal kita ga pake SOP. Kita pakainya <i>value</i>”</p> <p>“jadi jam kerja itu bisa dibidang fleksibel terus <i>scope of work</i> juga fleksibel...”</p> <p>“...Oh iya tapi kalau untuk teknisi ada SOP...”</p> <p>“...Kalau internal perusahaan ga ada”</p> <p>“ga ada juga. Dikasih tanggung jawab aja discope of worknya dari pas penerimaan kerja...”</p> <p>“...Tapi SOPnya pun terus bertumbuh ya, ga sama dari awal sampe sekarang”</p> <p>“sampai ke sikap, lebih ke <i>hospitality</i>”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	4. Bagi karyawan internal SOP yang ada dirasa dapat mempermudah pekerjaan, sementara itu SOP bagi <i>fixer</i> masih perlu dilakukan evaluasi karena belum efektif dalam mengatur pekerjaannya
Narasumber Pendukung		
Gusmantara (Fixer/Teknisi)	<p>“paling sampe seragam aja. Nek masker wajib masker kan keadaannya lagi kayak gini”</p>	

	<p>“malah sebaliknya hehehe”</p> <p>“perlu dikoreksi aja biayanya kan terlalu mahal. ... Sama kalau cara sih masih lebih enak pake cara sendiri”</p> <p><i>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Joko <i>(Fixer/Teknisi)</i></p>	<p>“...dari datang, ketemu pelanggan, terus apa ee ya pokoknya jual jasa tapi dengan ramah”</p> <p>“kalau saya masih lebih suka pakai cara sendiri gitu”</p> <p><i>(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</i></p>
<p>Nadia <i>(Sekretaris)</i></p>	<p>“engga tertulis sih ya tapi cukup mudah dipahami”</p> <p>“ya bisa mempermudah sih”</p> <p>“jadi bisa lebih teratur aja, ada aturannya”</p> <p><i>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</i></p>
<p>Intan <i>(Head Fixer Manager)</i></p>	<p>“dari Mas Adhit (COO) gitu paling cuman dikasih tau jam kerjanya aja”</p> <p>“kalau aku dikasih ini juga sih kayak PDF gitu, belajar sendiri”</p> <p>“iya lumayan mempermudah”</p>

	<p>“penting sih, ya karena kalau kita engga ada SOP kita mau arahnya mau kemana gitu engga ada pegangannya”</p>	
--	---	--

(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)



G. Batasan Pertahanan

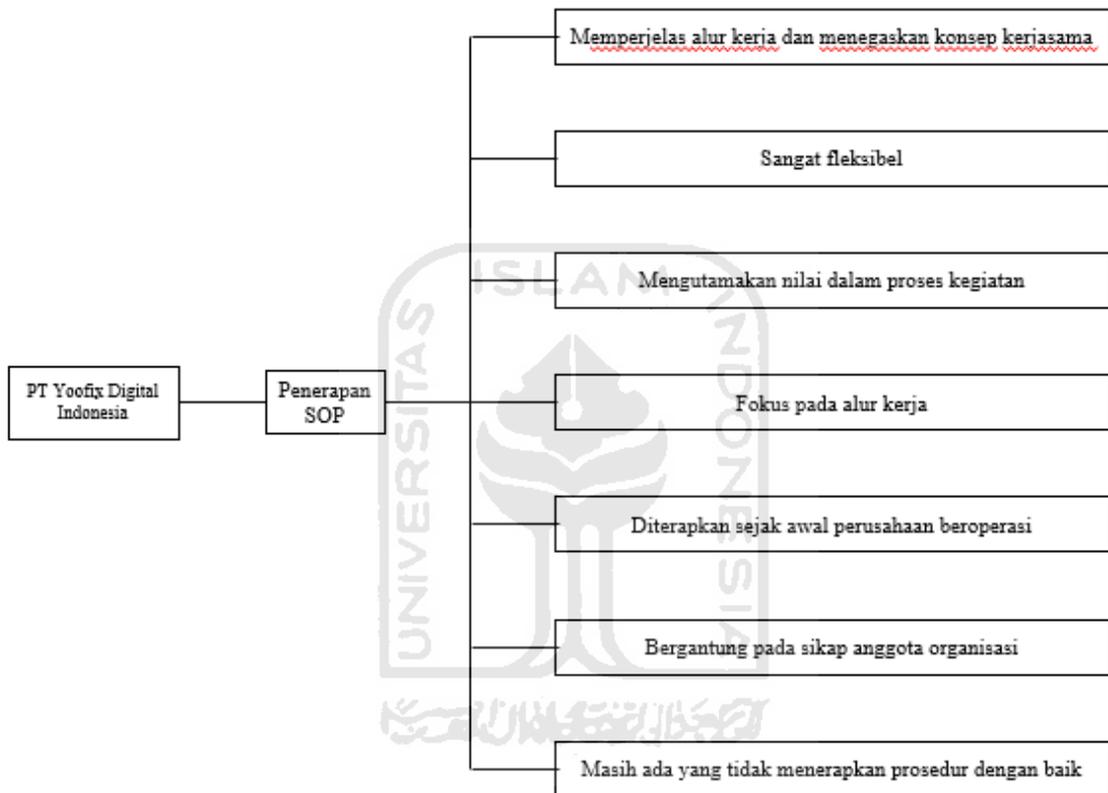
Masalah	Narasumber Utama		Analisis
Batasan pertahanan	Adhit (COO)	<p>“...Karena mereka kan <i>freelance</i>. ... Masalahnya kalo internal kan gampang buat diatur. Kalo kemitraan kayak <i>freelance</i> itu tadi kan susah, jadi penting”</p> <p>,l</p> <p>(20/07/2020, 15:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	Implementasi batasan pertahanan dalam Standar Operasional Prosedur PT Yoofix Digital Indonesia : <ol style="list-style-type: none"> SOP yang ada berperan penting dalam mengatur kejelasan kerjasama dengan pihak-pihak lain seperti <i>fixer</i> sebagai pekerja lepas (<i>freelance</i>) Pengawasan dan evaluasi yang dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan sesuai dengan prosedur adalah melalui
	Bilho (CEO)	<p>“ya karena sifatnya kita kan kemitraan. Nah kemitraan itu berarti kan si <i>fixernya</i> itu bukan bagian internal dari kita. Jadi ada konsep kerjasamanya yang tertulis”</p> <p>“pas ada <i>review customer</i> aja”</p> <p>“per minggu kan ada <i>weekly meeting</i> itu, jadi menurut data”</p> <p>(20/07/2020, 16:30 WIB di Kantor Yoofix)</p>	
	Narasumber Pendukung		
	Gusantara (Fixer/Teknisi)	<p>“ga ada”</p> <p>(27/07/2020, 18:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)</p>	
	Joko (Fixer/Teknisi)	<p>“engga ada”</p>	

	(27/07/2020, 19:00 WIB di Tempat Tinggal Narasumber)	
Nadia (Sekretaris)	<p>“seminggu sekali setiap Senin. Tapi kalau aku sih kadang aku keperluan buat <i>meeting</i> aku langsung ke kantor, hampir tiap hari sih aku ke kantor”</p> <p>(04/08/2020, 15:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>	<p>pertemuan mingguan (<i>weekly meeting</i>) dan <i>review</i> dari pelanggan</p> <p>3. Pengawasan yang dilakukan kurang transparan sehingga <i>fixer</i> tidak merasa diawasi selama menjalankan pekerjaannya</p>
Intan (Head Fixer Manager)	<p>“buat ngeceknnya kita ini <i>weekly meeting</i> kan seminggu sekali itu, jam satu tiap Senin. ... Trus juga dari <i>trello</i> itu kan juga bisa dicek”</p> <p>“kalau misalnya praktek di lapangan kan misalnya kayak yang untuk tambahan biaya gitu kan harus <i>diinput</i>, harus ngucapin salam atau gimana, nanti saya cek lewat konsumennya juga ... udah sesuai engga sih kayak gitu. ... Yang penting sih kejujuran, disini ditanamkan nilai kejujuran. Terus juga kalau aku ngontrolnya juga paling dari orderan hari ini tambah biaya <i>service</i> atau engga kayak gitu aja sih, kalau dia <i>cancel</i> aku tanya kenapa alasannya dia <i>cancel</i>, trus aku juga kontak si <i>customernya</i> kenapa gitu”</p> <p>(04/08/2020, 16:00 WIB di Kantor Yoofix)</p>	

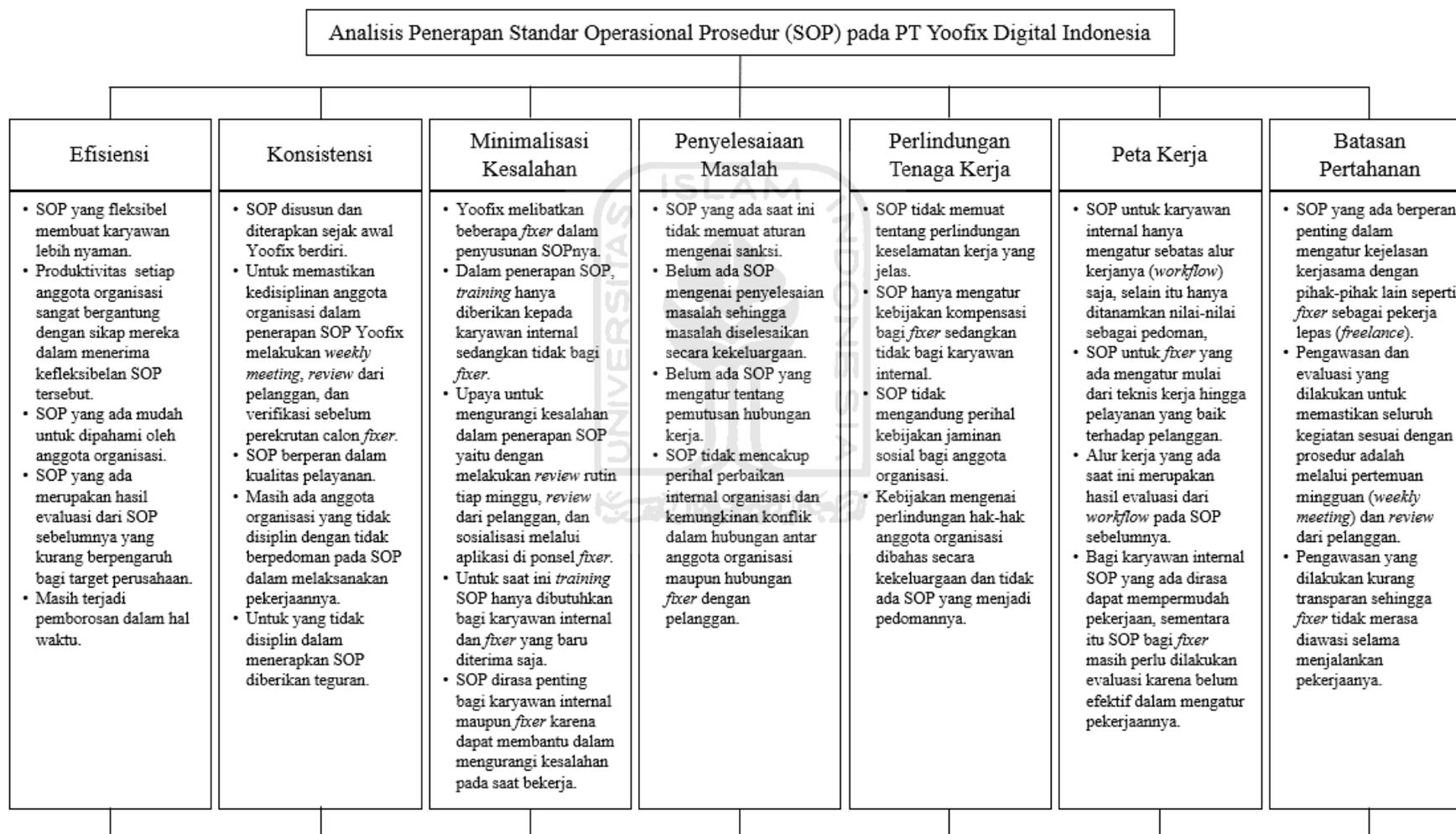
LAMPIRAN 3

Display Data Wawancara

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia



2. Implementasi Tujuh Hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur pada PT Yoofix Digital Indonesia



LAMPIRAN 4

Dokumentasi

Narasumber Utama



Gambar 4.1

Wawancara dengan Adhitya Eka Mahaendra (*Chief Operational Officer*)

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)



Gambar 4.2

Wawancara dengan Dian Bilhokista (*Chief Executive Officer*)

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)

Narasumber Pendukung



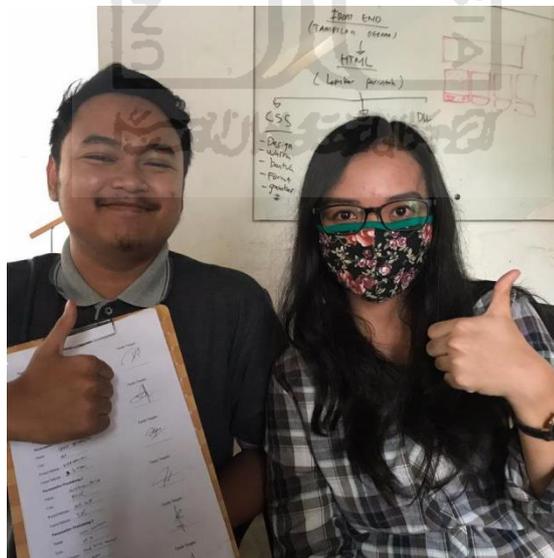
Gambar 4.3
Wawancara dengan Gusmantara (*Fixer*)
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)



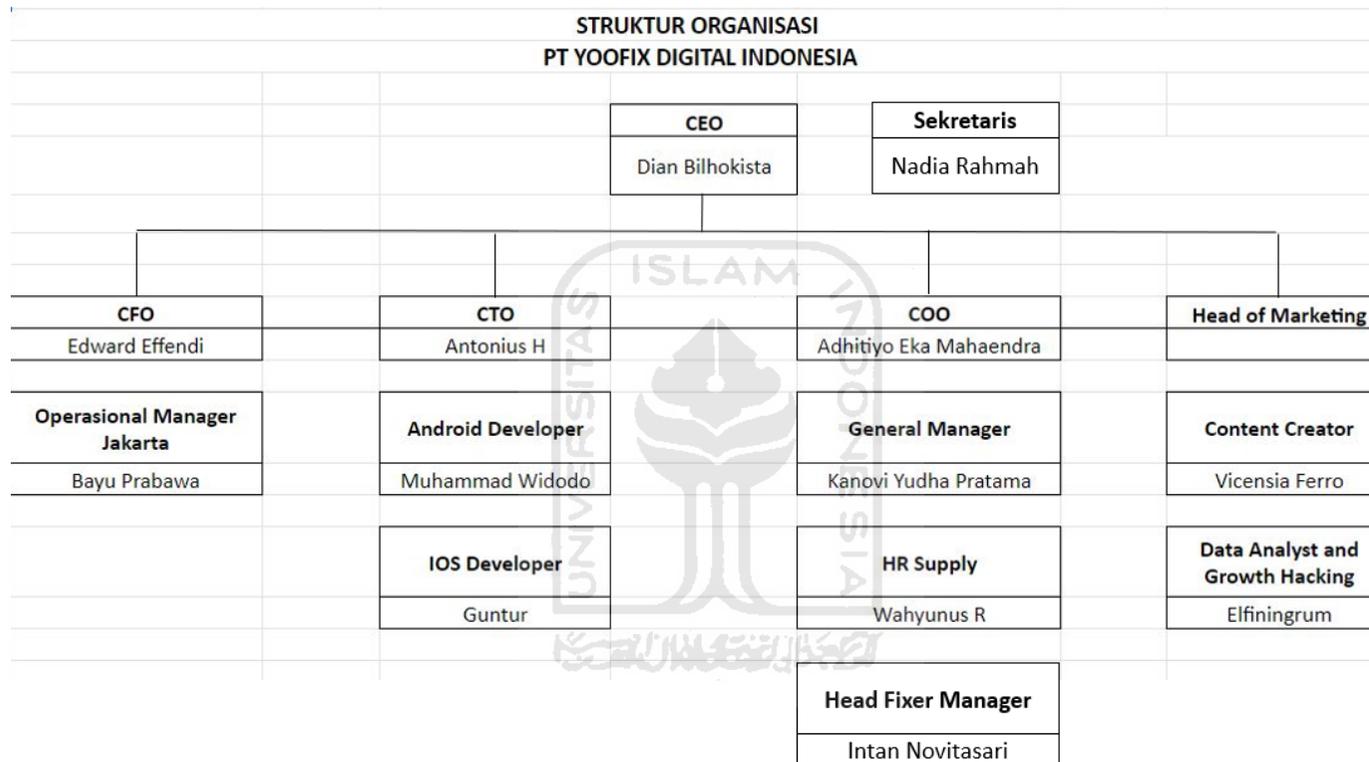
Gambar 4.2
Wawancara dengan Joko Priyanto (*Fixer*)
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)



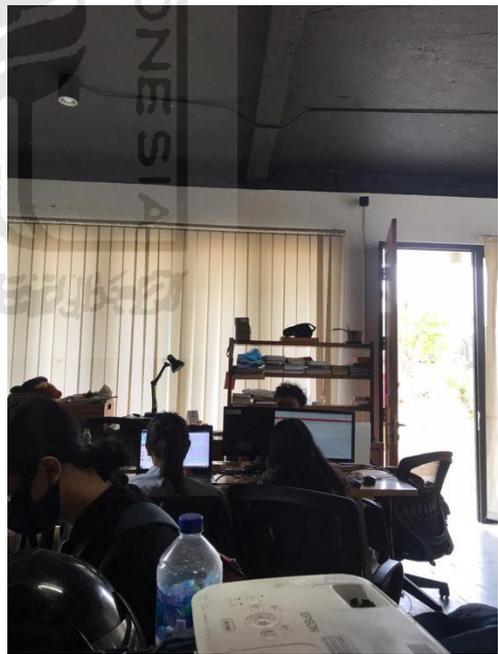
Gambar 4.4
Wawancara dengan Nadia Rahmah (Sekretaris)
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)



Gambar 4.5
Wawancara dengan Intan Novitasari (*Head Fixer Manager*)
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)



Gambar 4.6
Struktur Organisasi PT Yoofix Digital Indonesia
Sumber: Dokumen Perusahaan (2020)



Gambar 4.7
Suasana Kantor PT Yoofix Digital Indonesia
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)

LAMPIRAN 5

Formulir Penilaian Magang

Formulir Penilaian Magang

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama Penyelia : Adhitiyo Eka M
Nama tempat magang : PT Yoofix Digital Indonesia
Judul magang : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia
Waktu pelaksanaan : 13 Juli 2020 – 15 Agustus 2020
Nama mahasiswa : Fahrian Sani Akbar
Nomor Induk Mahasiswa : 16311338

Dinyatakan telah menyelesaikan magang di instansi kami sesuai dengan waktu tertanggal diatas.

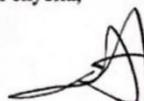
Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

No.	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5
1	Kepuasan pemberi magang					✓
2	Disiplin				✓	
3	Kemampuan memilih prioritas					✓
4	Tepat waktu					✓
5	Kemampuan bekerja sama				✓	
6	Kemampuan bekerja mandiri					✓
7	Ketelitian					✓
8	Kemampuan belajar dan kemampuan menyerap hal baru				✓	
9	Kemampuan menganalisa dan merancang					✓

Keterangan :

- 1 : Sangat Buruk
- 2 : Buruk
- 3 : Netral
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

Sleman, Agustus 2020
Penyelia,



Adhitiyo Eka M
Chief Operations Officer