

PERBAIKAN SISTEM ADMINISTRASI OPERASIONAL PT WIDYA HERBAL INDONESIA

Tugas Akhir Magang



Disusun Oleh:

Evany Nur Fitri Maheswari - 22311387

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2026**

PERBAIKAN SISTEM ADMINISTRASI OPERASIONAL PT WIDYA HERBAL INDONESIA

Tugas Akhir Magang

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

Disusun Oleh:

Nama: Evany Nur Fitri Maheswari

NIM: 22311387

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir 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 dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 10 Februari 2026



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eny".

Evany Nur Fitri Maheswari
22311387

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PERBAIKAN SISTEM ADMINISTRASI OPERASIONAL PT WIDYA HERBAL INDONESIA

Diajukan Oleh :

Nama : Evany Nur Fitri Maheswari
NIM : 22311387
Program Studi : Manajemen S1
Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 10 Februari 2026

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Al Hasin', with a long horizontal stroke extending to the right.

Al Hasin, Drs., MBA.

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK

Administrasi operasional merupakan fungsi penting dalam mendukung kelancaran pengelolaan dokumen dan proses kerja sehingga berpengaruh langsung terhadap efisiensi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab belum optimalnya sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan sebagai bagian dari kegiatan magang di PT Widya Herbal Indonesia, di mana penulis berperan dalam kegiatan administrasi operasional seperti pengelolaan dokumen, pencatatan data, dan pengarsipan dokumen perusahaan. Penelitian tersebut dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan selama periode Februari hingga April 2025, yang dianalisis secara deskriptif dengan bantuan aplikasi SPSS. Selain itu, diagram fishbone (cause and effect) digunakan sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi administrasi operasional belum mengalami perubahan atau peningkatan secara signifikan selama periode pengamatan. Permasalahan utama ini disebabkan oleh keterbatasan staf administrasi, penerapan SOP yang belum konsisten, serta pemanfaatan sistem ERP yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penataan sistem kerja, peningkatan pemahaman SOP, dan optimalisasi penggunaan ERP untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi operasional perusahaan.

Kata kunci: administrasi operasional, efisiensi kerja, SOP, ERP, diagram fishbone.

ABSTRACT

Operational administration is a crucial function in supporting the smooth management of documents and work processes, thus directly impacting work efficiency. This study aims to analyze the causes of the suboptimal operational administration system at PT Widya Herbal Indonesia. This research was conducted as part of an internship at PT Widya Herbal Indonesia, where the author was involved in operational administration activities such as document management, data recording, and archiving of company documents. The study employed a qualitative descriptive approach using secondary data obtained from the company from February to April 2025, which was analyzed descriptively using SPSS. Furthermore, a fishbone diagram (cause and effect) was used as an analytical tool to systematically identify the root causes of the problems. The results indicate that the operational administration condition has not changed or improved significantly during the observation period. These main problems are caused by limited administrative staff, inconsistent implementation of SOPs, and suboptimal utilization of the ERP system. Therefore, it is necessary to organize the work system, improve understanding of SOPs, and optimize the use of ERP to improve the effectiveness and efficiency of the company's operational administration.

Keywords: operational administration, work efficiency, SOP, ERP, fishbone diagram.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas berbagai karunia dan kemudahan yang telah diberikan sehingga Tugas Akhir Magang berjudul “Perbaikan Sistem Administrasi Operasional PT Widya Herbal Indonesia” ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan hasil dari doa, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
2. Rasulullah yang menjadi teladan dan sumber inspirasi dalam menuntut ilmu bagi penulis.
3. Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis. Tanpa dukungan dari mereka, penulis tidak akan mampu melalui tantangan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Dua adik tercinta yang menjadi sumber kebahagiaan bagi penulis.
5. Keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk penulis.
6. Bapak Al Hasin, Drs., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama pelaksanaan magang hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
7. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., yang menjabat sebagai Rektor Universitas Islam Indonesia.
8. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., berperan sebagai Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
9. Bapak Dr. Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D., memegang posisi sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
10. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc., menjabat sebagai Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

11. Bapak Oido Karunia Bhekti selaku supervisor magang PT Widya Herbal Indonesia yang telah mengizinkan penulis magang di perusahaan ini serta membimbing penulis menjalani masa magang.
12. Seluruh karyawan PT Widya Herbal Indonesia atas bantuan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan selama masa magang. Terima kasih atas pengalaman dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
13. Dyas dan Gebby teman terdekat selama SMA, yang telah mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis.
14. Sahabat terbaik di perkuliahan geng “GRASAH-GRUSUH” (Ines, Mutiara, Dara, Andin, Lita, Hikmah) yang selalu menemani, memberi semangat, mendengarkan curhat, kebersamaan, canda dan tawa, dan lain-lain selama awal masuk kuliah hingga saat ini.
15. ENHYPEN (Jungwon, Heeseung, Jay, Jake, Sunghoon, Sunoo, Ni-ki) yang melalui karya dan semangatnya membantu penulis tetap termotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan. Dengan demikian, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kontribusi Penelitian.....	3
1.5 Profil Perusahaan	4
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Operasi.....	7
2.2 Sistem Administrasi Operasional	8
2.3 Staf Administrasi	10
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.5 Enterprise Resource Planning (ERP).....	13
2.6 Pelatihan.....	14

2.7 Diagram Fishbone.....	16
2.8 Kerangka Kerja	17
BAB III	20
METODOLOGI.....	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Unit Analisis.....	21
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Deskripsi Data.....	25
4.2 Analisis Data	28
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	29
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	36
5.2.1 Rekomendasi Praktis.....	36
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	38
5.2.3 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	39
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rekap Data Administrasi Operasional Periode Februari-April 2025	26
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Data Administrasi Operasional Periode Februari-April 2025.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur organisasi PT Widya Herbal Indonesia	5
Gambar 2.1 Kerangka Kerja	19
Gambar 4.3 Diagram Fishbone	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Magang.....	45
---	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem administrasi memiliki peran penting dalam manajemen operasional untuk mendukung kelancaran kegiatan perusahaan. Administrasi tidak hanya berhenti pada pencatatan dokumen, tetapi juga meliputi pengelolaan data, pengarsipan, pengawasan informasi, serta kerja sama antar divisi yang terlibat dalam aktivitas operasional harian. Sistem administrasi yang terorganisir dapat membantu perusahaan dalam menjaga ketertiban proses kerja, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi serta produktivitas secara keseluruhan.

Heizer et al. (2020:40) mencatat bahwa terdapat sepuluh keputusan strategis dalam manajemen operasi, seperti process strategy, human resource, dan job design yang berkaitan langsung dengan bagaimana proses kerja diatur secara sistematis, penempatan tenaga kerja berdasarkan kemampuannya, serta pembagian tugas yang dilakukan dengan cara yang efisien. Dalam bidang administrasi operasional, keputusan-keputusan tersebut sangat penting agar memastikan bahwa setiap aktivitas administratif mampu berjalan secara terstruktur dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Dalam praktiknya, proses administrasi yang belum terorganisir dengan baik dapat menjadi penghambat dalam aliran kerja perusahaan, seperti keterlambatan dalam penyusunan dokumen dan kesalahan pencatatan. Hal ini sejalan dengan konsep process design dalam Business Process Management yang menyatakan bahwa perubahan dalam pelaksanaan suatu proses bisnis dapat memengaruhi kinerja dan hasil yang dicapai organisasi (Reijers, H. A. 2021).

Desain proses yang tepat mencakup pengaturan alur kerja, pemanfaatan teknologi, serta pembagian tanggung jawab yang jelas sehingga aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif

dan terkoordinasi. Dengan demikian, sistem administrasi yang sistematis memungkinkan perusahaan untuk memantau, mencatat dan mengoordinasikan aktivitas operasional secara real-time, terutama bila didukung oleh teknologi seperti sistem ERP.

Saat melakukan magang di PT Widya Herbal Indonesia, teridentifikasi permasalahan bahwa perusahaan menghadapi sistem administrasi operasional yang tidak teratur dan kurang sistematis, sementara aktivitas operasional perusahaan berlangsung dengan sangat cepat. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam penyusunan dokumen, kurangnya koordinasi antar divisi, serta risiko kesalahan dalam pengelolaan data administratif.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah tidak adanya staf khusus yang menangani administrasi operasional. Dalam konteks job design, perancangan pekerjaan yang jelas dan sesuai dengan kompetensi karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja (Hernaus, T. 2026). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dapat memengaruhi perilaku kerja individu dalam organisasi. Oleh karena itu, ketiadaan staf administrasi yang khusus dapat berdampak negatif pada pengelolaan dokumen yang tidak terorganisir dengan baik dan berpotensi mengganggu efisiensi kerja.

Selain itu, pemahaman karyawan mengenai prosedur administrasi operasional masih kurang optimal. Meskipun karyawan telah mengenali prosedur yang ada, pemahaman yang tidak mendalam menyebabkan terjadinya ketidakcocokan standar kerja dan rendahnya efisiensi tugas administratif. Penerapan SOP membantu staf administrasi melaksanakan pekerjaan secara terstruktur dan konsisten sesuai aturan yang berlaku, sementara dokumen dikelola dengan sistem klasifikasi dan arsip yang rapi sehingga mempermudah pencarian dan penggunaan (Ariani, F. 2025).

Di sisi lain, pemanfaatan platform Enterprise Resource Planning (ERP) yang digunakan perusahaan belum dimaksimalkan. Sistem ini masih terbatas pada pengolahan data karyawan sehingga belum membantu proses administrasi secara keseluruhan. Hal ini menyebabkan proses administrasi masih dilakukan secara terpisah dan kurang terintegrasi, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan serta kesalahan dalam pengelolaan data.

Berbagai tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut meliputi penyusunan alur administrasi, penempatan khusus staf administrasi, dan peningkatan penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Menurut Türkmen, B. M. (2026), ERP merupakan platform informasi yang memungkinkan pengelolaan sumber daya organisasi secara terintegrasi. Sistem ini mendukung koordinasi berbagai aspek operasional, seperti sumber daya manusia, infrastruktur, serta aliran informasi dalam organisasi. ERP juga menjadi landasan penting dalam pengambilan keputusan strategis operasional karena menyediakan data yang terupdate dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis permasalahan serta memberikan saran dan rekomendasi guna menciptakan sistem administrasi operasional yang lebih terstruktur secara efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, muncul pertanyaan utama dalam penelitian ini, adalah: apa saja faktor yang menyebabkan sistem administrasi operasional PT Widya Herbal Indonesia belum berjalan secara optimal?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia belum berjalan secara optimal.

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam bidang manajemen operasi, terutama sehubungan dengan konsep process strategy dan job design yang diungkapkan oleh Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Konsep ini menekankan pentingnya perencanaan alur kerja yang terstruktur, pembagian tugas yang jelas, serta standarisasi proses dalam mendukung tercapainya efisiensi operasional, khususnya dalam pengelolaan administrasi operasional perusahaan.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi PT Widya Herbal Indonesia dalam meningkatkan efektivitas administrasi operasional dengan memperkuat pembagian kerja, mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memanfaatkan sumber daya manusia secara lebih terencana. Dengan demikian, proses administrasi operasional diharapkan dapat berjalan lebih teratur, efisien, dan mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

1.5 Profil Perusahaan

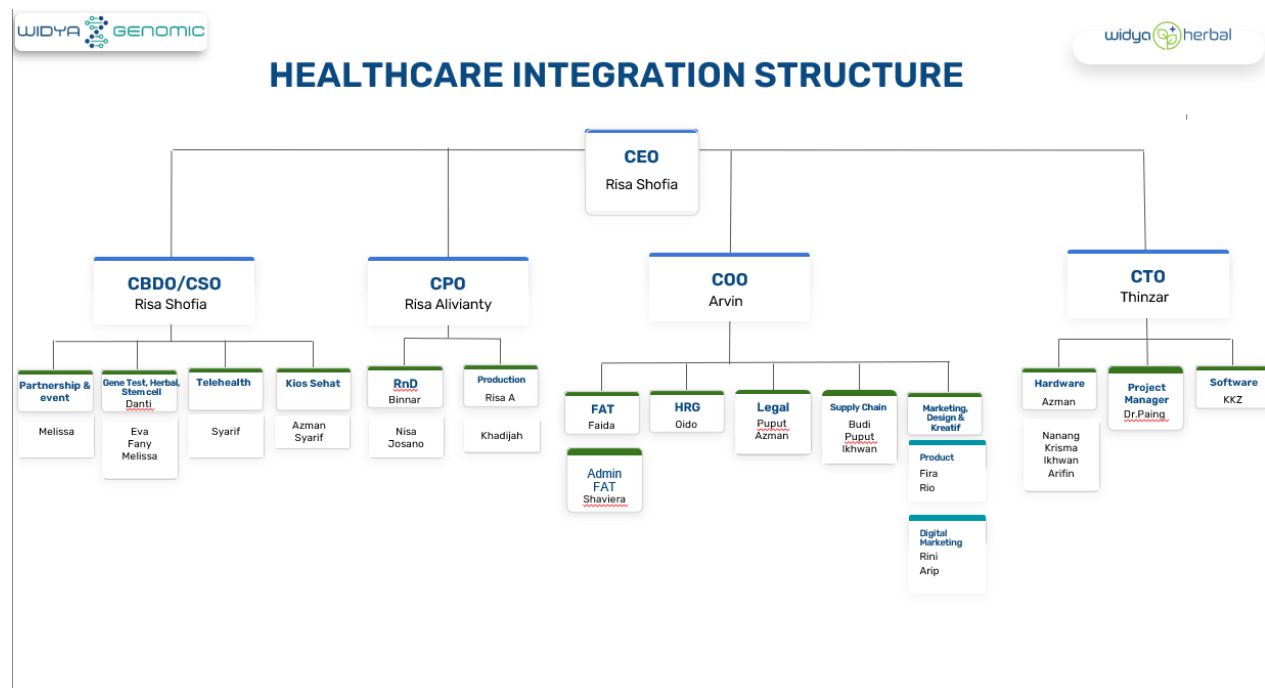
PT Widya Herbal Indonesia sebuah perusahaan yang berasal dari Indonesia dan didirikan di Yogyakarta pada April 2021. Terinspirasi dari kearifan Abiyasa, kami bertekad untuk meningkatkan kesehatan dan memperpanjang usia masyarakat Indonesia, sehingga mereka dapat menjalani kehidupan yang bahagia bersama generasi mereka. Perusahaan ini menciptakan ekosistem terdiri dari produk herbal, komunitas, dan layanan konsultasi yang komprehensif dan mudah dengan berbasis teknologi untuk mendukung memelihara kesehatan dalam jangka panjang. Widya Herbal adalah perusahaan obat herbal yang telah mendapatkan sertifikasi dan merupakan bagian dari ekosistem Reverse Aging yang menyeluruh, dilengkapi dengan teknologi, layanan konsultasi, serta program untuk rehabilitasi kesehatan. Abiyasa dikenal mampu hidup panjang karena konsumsi “Sekar Seket hi” atau seribu bunga dan “Amerta” atau mineral yang memiliki manfaat penyembuhan dan menghidupkan.

Visi dari perusahaan adalah mendukung orang-orang untuk meraih kehidupan yang lebih baik melalui pencegahan tanda-tanda penuaan dini, sedangkan misi dari perusahaan adalah menyajikan ekosistem kesehatan holistik yang terintegrasi dengan kearifan herbal, teknologi, layanan konsultasi, dan komunitas. Visi dan misi PT Widya Herbal Indonesia ini ditujukan untuk membantu masyarakat menjaga kesehatan dan memperpanjang umur demi mencapai kebahagiaan.

Perusahaan ini juga menawarkan berbagai produk herbal yaitu kala srenggi, citrayu nayottama, herdaya purisapatha, nirvataya, geniring tistis, angga prasthana, visuddha baddhana, prascitta, manthana prarambhincu, dan tangkil kusiko. Semua produk ini telah dirancang untuk

memudahkan konsumen dalam menjaga kesehatan karena praktis dikonsumsi, dan produk ini tidak hanya membantu memperkuat daya tahan tubuh, namun juga mendukung keseimbangan fungsi tubuh secara menyeluruh.

Selain produk, PT Widya Herbal Indonesia juga menyediakan layanan konsultasi yang berbasis teknologi untuk para konsumen agar dapat memahami kebutuhan kesehatan lebih tepat, dan mendapatkan rekomendasi herbal yang sesuai, dan memantau perkembangan kondisi tubuh secara berkala. PT Widya Herbal Indonesia memiliki susunan organisasi sebagaimana ditunjukkan berikut ini:



Gambar 1.1 Struktur organisasi PT Widya Herbal Indonesia

PT Widya Herbal Indonesia memiliki struktur organisasi yang terorganisir dengan baik berdasarkan fungsi-fungsinya untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Di puncak hierarki perusahaan dijabat oleh Chief Executive Officer (CEO) yang memimpin beberapa jajaran manajer, diantaranya CBDO/CSO, CPO, COO, dan CTO. Setiap pemimpin memiliki tanggung jawab yaitu mengatur divisi sesuai dengan keahlian, seperti pengembangan bisnis dan layanan kesehatan, penelitian dan produksi, operasional perusahaan, serta pengelolaan teknologi informasi.

Di bawah struktur tersebut terdapat berbagai divisi, diantaranya Research and Development (RnD), Production, FAT dan Admin FAT, Human Resource (HRG), Legal, Supply Chain, Marketing dan Design Kreatif, Digital Marketing, Partnership & Event, layanan kesehatan seperti Gene Test, Herbal, Stem Cell, Telehealth, Kios Sehat, serta divisi teknologi seperti Software, Hardware, dan Project Manager. Setiap divisi memiliki peran dan tanggung jawab khusus yang saling berkaitan guna mendukung kegiatan operasional perusahaan secara keseluruhan agar kolaborasi antar divisi menjadi faktor penting dalam mewujudkan tujuan organisasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasi

Manajemen Operasi merupakan bidang di ilmu manajemen yang berfokus pada bagaimana organisasi mengelola produksi barang dan jasa. Definisi lain dari manajemen operasi adalah penggunaan ilmu manajemen untuk mengatur dan mengelola semua proses produksi sehingga dapat berjalan dengan efisien dan efektif (Pramesti et al., 2023.). Selain itu, Priatna, D. K. (2025) menjelaskan bahwa manajemen operasi berkaitan dengan pengolahan berbagai sumber daya menjadi produk atau layanan yang memiliki nilai tambah.

Definisi lain manajemen operasi menyatakan bahwa kegiatan ini merupakan rangkaian proses yang dimanfaatkan oleh organisasi untuk mengolah berbagai jenis input seperti material, sumber daya manusia, modal, dan lain-lain menjadi barang dan jasa (Umardhi, F. F. 2025). Manajemen operasi juga memiliki keterkaitan erat dengan standar kualitas, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi informal serta terkait langsung dengan proses produksi barang dan jasa.

Produk barang dan jasa dihasilkan dalam jumlah banyak dan di bawah pengawasan manajer operasi. Tugas manajemen operasi mencakup perencanaan produksi, pengorganisasian sumber daya, penelaahan atau evaluasi, serta pengawasan kualitas untuk meminimalkan dan memaksimalkan keuntungan.

Fungsi utama manajemen operasi terletak pada upaya memaksimalkan nilai perusahaan melalui pengelolaan proses kerja yang tersusun dengan baik. Hal ini mencakup pengaturan sumber daya manusia, peralatan, dan bahan baku secara efisien, sehingga proses operasional dapat berjalan secara lancar, pengeluaran dapat dikurangi, dan produktivitas organisasi dapat terus meningkat. Secara umum, manajemen operasi tidak hanya melibatkan proses produksi, tetapi juga termasuk manajemen sumber daya, pengendalian kualitas, pengaturan kapasitas dan pengelolaan informasi operasional. Seluruh aktivitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses kerja

berjalan secara sistematis, meminimalkan pemborosan, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.

Di samping itu, keberhasilan dalam manajemen operasi dipengaruhi juga oleh sistem pendukung seperti administrasi dan dokumentasi yang teratur. Prosedur kerja yang jelas, pencatatan rapi, serta aliran informasi yang terintegrasi memungkinkan setiap bagian organisasi bekerja secara efektif. Sistem administrasi yang baik dapat mempermudah dalam hal pengawasan, evaluasi kinerja, serta pengambilan keputusan secara manajerial, sehingga proses operasional dapat berjalan lebih efektif dan terkendali.

Dalam manajemen operasi terdapat sepuluh keputusan strategis, salah satunya adalah process strategy yaitu pendekatan organisasi dalam merancang dan mengelola proses kerja untuk mendukung kelancaran dan efisiensi kegiatan operasional. Berdasarkan penelitian ini, sistem administrasi operasional termasuk dalam strategi proses karena berkaitan langsung dengan bagaimana aktivitas administratif seperti pengarsipan, pencatatan, dan pengelolaan dokumen dirancang dan dijalankan dalam proses operasional perusahaan. Proses administrasi yang tidak dirancang dengan baik dan efisien dapat menjadi hambatan dan menurunkan produktivitas kerja. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap konsep strategi proses dalam manajemen operasi menjadi dasar untuk menganalisis penyebab belum optimalnya sistem administrasi operasional di perusahaan.

2.2 Sistem Administrasi Operasional

Sistem Administrasi Operasional adalah rangkaian prosedur dan sistem yang digunakan untuk mengelola aktivitas sehari-hari untuk memastikan kelancaran dan efisiensi operasional perusahaan. Tujuan sistem administrasi adalah membantu perusahaan dalam menyusun rencana serta menilai aktivitas yang telah dilaksanakan (Abdi, H. 2021).

Secara umum, sistem administrasi operasional merupakan elemen penting dari manajemen perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola dan melaksanakan aktivitas sehari-hari seperti surat-menyurat, pencatatan laporan, pengarsipan dokumen, serta pengelolaan inventaris.

Sistem ini berfungsi untuk mengatur, mencatat, dan mengawasi seluruh aktivitas harian di perusahaan agar berjalan secara efisien, terstruktur, dan sesuai SOP. Selain itu, sistem administrasi dalam perusahaan mencakup pengelolaan berbagai kegiatan operasional seperti pencatatan data karyawan, pengaturan gaji, pencatatan kehadiran, serta manajemen dokumen perusahaan yang harus dikelola secara teratur untuk mendukung kelancaran aktivitas organisasi (Lutfi, 2023).

Sistem Administrasi Operasional memegang peranan penting dalam mendukung kelangsungan kegiatan di perusahaan. Sistem ini memastikan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan secara konsisten dan sesuai prosedur, sekaligus sebagai alat pengendalian internal yang menyediakan informasi akurat dan terpercaya bagi pengambilan keputusan. Untuk itu, sistem administrasi operasional bukan hanya berfungsi sebagai pendukung, tetapi juga sebagai fondasi utama dalam menjaga stabilitas dan efektivitas proses kerja.

Manfaat sistem administrasi operasional terlihat pada peningkatan efisiensi pekerjaan administratif seperti pengelolaan surat, arsip dokumen, dan pencatatan data operasional sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan terstruktur dalam aktivitas perusahaan.

Dalam setiap perusahaan, kelancaran aktivitas operasional sangat dipengaruhi oleh seberapa baik sistem administrasi dijalankan dan dikelola. Sistem administrasi yang efektif berperan sebagai pondasi operasional karena dapat mengatur alur informasi, dokumentasi, serta koordinasi antar divisi kerja, sehingga setiap kegiatan dapat berjalan secara konsisten, terstruktur, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika sistem administrasi tidak terstruktur, hal ini akan menjadi hambatan operasional utama. Oleh karena itu, penerapan teknologi serta penyederhanaan proses direkomendasikan sebagai solusi (Simamora, O. J. I. R. 2024).

Oleh karena itu, sistem administrasi operasional berperan penting dalam mendukung kelancaran dan efisiensi kegiatan melalui pengelolaan data, dokumen, dan alur informasi secara teratur sehingga membantu pengambilan keputusan dan pencapaian tujuan organisasi.

2.3 Staf Administrasi

Staf Administrasi merupakan individu yang bertanggung jawab menjaga kelancaran operasi harian dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tugas utama staf administrasi adalah mengelola dokumen dan informasi terkait perusahaan. Tanggung jawab staf meliputi menyusun dokumen, mengelola surat menyurat, melakukan pengarsipan, serta menjaga keamanan informasi perusahaan.

Menurut (Jamil & Ariyani 2025) menjelaskan bahwa staf administrasi memiliki peran yang krusial dalam memeriksa dan menyelesaikan dokumen, tetapi staf juga menghadapi tantangan seperti risiko kesalahan administrasi. Niswaty, R. N. S. (2023) menambahkan bahwa keberadaan staf administrasi dapat membantu kelancaran operasional perusahaan melalui pengelolaan dokumen, koordinasi internal dan pemrosesan informasi secara efisien.

Staf administrasi berperan dalam kegiatan administrasi kantor seperti, mencatat, mengetik, menggandakan dokumen, dan kegiatan administratif lainnya. Staf administrasi memiliki posisi penting dalam suatu organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Terdapat tiga peran utama staf administrasi, yaitu menangani pekerjaan operasional untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, mengambil langkah tepat ketika organisasi menghadapi masalah, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi secara menyeluruh (Rufaidah, A. U. D. 2021).

Selain menjalankan tugas administratif, staf administrasi juga diharuskan untuk memiliki kompetensi yang relevan agar mampu menjalankan tanggung jawab secara profesional. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan komunikasi yang baik, manajemen waktu, ketelitian dalam pengelolaan dokumen, serta kemampuan menggunakan teknologi perkantoran seperti perangkat lunak dan sistem administrasi yang berbasis digital. Keterampilan tersebut sangat penting karena staf administrasi berperan sebagai pusat pengelolaan informasi perusahaan, sehingga apabila kesalahan kecil dalam pencatatan atau penyimpanan data akan berdampak pada proses operasional secara keseluruhan.

Di samping itu, staf administrasi juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan informasi di suatu perusahaan. Dalam menjalankan tugas sehari-hari, staf administrasi sering berhubungan dengan data yang penting seperti laporan keuangan, data karyawan, dokumen kerja sama, dan arsip perusahaan. Oleh karena itu, aspek etika kerja dan profesionalisme menjadi hal yang sangat penting. Menjaga keamanan dokumen serta memastikan bahwa informasi hanya bisa diakses oleh pihak yang berwenang merupakan bagian dari tanggung jawab staf administrasi dalam mendukung sistem pengendalian internal perusahaan.

Dalam era digital, peran staf administrasi juga mengalami perkembangan yang signifikan. Staf administrasi tidak hanya melakukan pencatatan secara manual, tetapi juga harus mampu menggunakan sistem administrasi berbasis teknologi informasi seperti sistem manajemen dokumen elektronik, aplikasi pengarsipan digital, serta komunikasi internal perusahaan. Digitalisasi administrasi dapat membantu mempercepat alur kerja, meningkatkan efisiensi, serta meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data. Dengan cara ini, staf administrasi menjadi penting dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan daya saing organisasi.

2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Usman, M. A. S. (2023), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan tertulis dalam pengelolaan, bertujuan agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara teratur, efisien, dan sesuai standar yang telah ditentukan. Sementara itu, menurut Rahmawati, F. N. N. (2024) menyatakan SOP merupakan dokumen yang memuat penjelasan rinci mengenai tahapan pekerjaan yang perlu dilaksanakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas tertentu.

SOP berperan dalam menjelaskan cara pelaksanaan suatu tugas. Pembentukan dan pelaksanaan SOP yang baik sangat krusial untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kinerja sebuah organisasi (Rijal et al., 2023). Jika prosedur dalam SOP sudah tertulis dan terdokumentasi, maka manajemen dapat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas serta memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di perusahaan. SOP

juga membantu dalam menilai kinerja karena berfungsi sebagai patokan untuk mengevaluasi apakah suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai prosedur.

Ketika tidak ada SOP untuk administrasi operasional, maka akan timbul berbagai permasalahan, seperti ketidakpastian dalam operasional, penurunan kualitas produk atau layanan, kesulitan dalam melatih karyawan baru, dan peningkatan risiko pelanggaran peraturan. Selain itu, tanpa adanya SOP, sulit untuk mengevaluasi apakah tugas tersebut diselesaikan dengan benar, serta sulit untuk menemukan area yang perlu diperbaiki.

Dalam administrasi operasional, SOP menjadi hal dasar dalam pengelolaan dokumen, pencatatan data, serta alur distribusi informasi antarbagian. Jika prosedur tidak jelas, maka risikonya adalah kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, maupun keterlambatan pelaporan akan semakin meningkat. Oleh karena itu, SOP administrasi operasional memiliki peran strategis dalam menjaga ketertiban dan kelancaran kegiatan operasional perusahaan.

Penerapan SOP yang baik dapat membantu meningkatkan koordinasi antar bagian dalam perusahaan. Dengan adanya prosedur kerja yang jelas, setiap karyawan bisa memahami tugas, tanggung jawab, serta alur pekerjaan yang harus dilakukan sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi maupun tumpang tindih dalam pekerjaan. Selain itu, SOP juga membantu perusahaan menjaga konsistensi kualitas kerja karena seluruh aktivitas operasional dilakukan berdasarkan prosedur yang sama. Dalam administrasi operasional, konsistensi sangat penting agar proses pengelolaan dokumen dan informasi dapat berjalan lebih tertib dan mudah dikendalikan.

Salah satu contoh SOP administrasi operasional meliputi prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pembuatan laporan, serta pengelolaan data perusahaan. Dalam praktiknya, SOP mengatur tahapan kerja secara sistematis dimulai dari pencatatan, pendistribusian, penyimpanan dokumen, hingga proses pelaporan agar setiap kegiatan terdokumentasikan dengan baik dan mudah ditelusuri kembali. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), perusahaan dapat menjaga konsistensi pelaksanaan tugas, meminimalkan kesalahan saat kerja, serta meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi.

2.5 Enterprise Resource Planning (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan jenis perangkat lunak yang digunakan organisasi untuk mengelola aktivitas bisnis sehari-hari seperti akuntansi, pengadaan, manajemen proyek, rantai pasokan, dan lain-lain. Definisi lainnya ditunjukkan oleh (Wijaya, A., S. G. 2023), menjelaskan bahwa ERP adalah sistem software yang dibuat untuk mendukung perusahaan dalam mengatur berbagai aspek operasional mereka.

Perkembangan sistem ERP dimulai dari sistem Material Requirements Planning (MRP) pada tahun 1960-an yang menekankan pada kebutuhan material. Pada tahun 1980-an, MRP bertransformasi menjadi Manufacturing Resource Planning (MRP II) yang mencakup aspek yang lebih luas seperti kapasitas produksi. Istilah Enterprise Resource Planning (ERP) diperkenalkan pada tahun 1990-an oleh Gartner Group, yang menandakan perluasan fungsi hingga seluruh aspek bisnis perusahaan. Kemajuan teknologi membawa ERP ke fase baru melalui penerapan komputasi awan (cloud computing), data besar, dan kecerdasan buatan yang semakin meningkatkan kapabilitas integrasi dan analisis sistem (Tambunan et al., 2025).

Sistem ERP bertujuan dalam administrasi operasional untuk meningkatkan efisiensi dan visibilitas bisnis, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Dengan adanya ERP, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan koordinasi antar departemen, sehingga mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. Manfaat ERP digunakan dalam berbagai kegiatan bisnis dari yang skala kecil hingga besar, meskipun sistem pada perusahaan memiliki fokus penggunaan yang berbeda.

Ada enam kegunaan sistem ERP yaitu (1) analisa dan perencanaan yang akurat, (2) mempermudah estimasi biaya, (3) menyederhanakan manajemen proyek, (4) mempermudah pertukaran informasi, (5) mendukung proses pengambilan keputusan, (6) meningkatkan return on investment (RoI) (Indrayani, N. L. 2022).

Setiap modul ERP sudah dirancang untuk mengelola fungsi bisnis tertentu yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan, namun seluruhnya terhubung dalam satu basis data

yang sama. Integrasi tersebut memungkinkan pertukaran informasi secara real time dan konsisten antar bagian, sehingga data yang digunakan oleh setiap departemen berasal dari sumber yang sama dan terjamin keakuratannya. Dengan adanya sistem terpusat, perusahaan dapat mengurangi duplikasi input data, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa sistem ERP mempunyai fungsi yang sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi operasional perusahaan. ERP tidak hanya berfungsi sebagai alat integrasi data dan proses bisnis, tetapi juga sebagai sistem strategis yang mampu meningkatkan transparansi informasi, memperkuat koordinasi antar departemen, serta membantu proses pengambilan keputusan yang lebih tepat dan cepat.

Perusahaan seringkali memerlukan sistem ERP karena setiap proses dalam sistem alur kerja dapat saling terintegrasi dan mendukung efisiensi pemrosesan data (Ramadhani, A. Z., Yuniar, T. H., & Azizah, F. N. 2023). Selain itu, penerapan sistem ERP juga terbukti dapat meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan, di mana penggunaannya memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional perusahaan (Alrasyid, H., Istianah, I., Marpaung, Z. E., Indrijawati, A. I., & Irdam, M. 2024).

2.6 Pelatihan

Berdasarkan penelitian oleh Syahputra, Y. N. P. (2022), pelatihan adalah aktivitas yang bertujuan meningkatkan keterampilan kerja staf sehingga organisasi mampu mencapai sasaran yang sudah ditentukan. Sementara itu, menurut Tarigan, N. L. L. T. A. (2021), pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan sehingga mereka mampu melaksanakan tugas yang diberikan secara efektif dan efisien.

Salah satu tujuan penting dari pelatihan bagi karyawan adalah untuk meningkatkan kinerja serta produktivitas, sekaligus memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Dalam aspek administrasi operasional, pelatihan juga membantu karyawan dalam memahami prosedur kerja yang memenuhi standar, sehingga proses kerja menjadi lebih tertib dan terstruktur.

Pelatihan yang dilakukan secara rutin akan berdampak positif bagi motivasi karyawan. Karyawan mendapat kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru melalui sesi pelatihan, yang meningkatkan kepercayaan diri serta kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaan. Melalui penyelenggaraan berbagai jenis pelatihan, keterampilan dan wawasan karyawan akan meningkat, sehingga mereka mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien (Qonita, N., Huda, S., Maharani, M., & Sutisna, M. P. 2023).

Menurut (Wijaya & Gischa, 2023), manfaat pelatihan dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu (1) sikap: melalui pelatihan, sikap dan tindakan karyawan bisa dimodifikasi, sehingga mereka dapat menunjang pencapaian pengembangan diri dan meningkatkan rasa percaya diri saat menjalankan tugas, (2) pengetahuan: pelatihan dapat menambah pengetahuan baru yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, (3) keterampilan: perusahaan dapat diuntungkan dengan memiliki karyawan yang terlatih, efektif, dan efisien. Selain itu terdapat beberapa tahap proses pelatihan karyawan yang berupa (1) menganalisis kebutuhan pelatihan, (2) mengembangkan pelatihan dengan cara membuat materi pelatihan, (3) melaksanakan program pelatihan, (4) mengevaluasi kegiatan pelatihan.

Pelatihan juga berperan dalam membantu perusahaan mengurangi tingkat kesalahan kerja dan meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur operasional di perusahaan. Karyawan yang memperoleh pelatihan secara tepat akan lebih memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi, keterlambatan pekerjaan, maupun ketidaksesuaian prosedur kerja. Dengan demikian, pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi operasional perusahaan.

Selain itu, pelatihan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan sistem kerja yang semakin berkembang. Dalam lingkungan kerja yang modern, perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan proses operasional dengan penggunaan teknologi yang terus berkembang, seperti sistem digital dan Enterprise Resource Planning (ERP). Oleh karena itu, pelatihan sungguh diperlukan agar karyawan mampu memahami penggunaan

sistem dan teknologi tersebut sehingga proses administrasi operasional dapat berjalan dengan lebih optimal dan terorganisir.

Pelaksanaan pelatihan yang berhasil tidak hanya sebatas penyampaian materi, tetapi juga membutuhkan evaluasi dan tindak lanjut. Evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana program pelatihan yang dilaksanakan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki metode dan materi pelatihan di masa mendatang. Dalam konteks administrasi operasional, pelatihan yang berkelanjutan sangat penting supaya karyawan mampu mengikuti perkembangan sistem prosedur dan teknologi yang terus berubah, sehingga kualitas kinerja tetap terjaga dan selaras dengan standar perusahaan.

2.7 Diagram Fishbone

Diagram Fishbone atau diagram sebab akibat merupakan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab sebuah masalah serta dampak yang diberikan (Pusparini, E. T. 2024). Diagram ini pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1960-an. Ishikawa merupakan seorang ahli manajemen kualitas dari Jepang. Bentuk diagram ini menyerupai ikan, di mana masalah utama berada di bagian kepala ikan, dan berbagai kategori penyebab menyebar menuju tulang punggung ikan.

Secara umum, diagram fishbone digunakan dalam pendekatan manajemen kualitas untuk membantu menguraikan masalah dengan cara yang lebih sistematis dan teratur. Alat ini memungkinkan peneliti atau praktisi untuk tidak hanya berfokus pada gejala masalah, tetapi juga menelusuri faktor-faktor yang berpotensi menjadi akar penyebab. Dengan cara ini, analisis yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif dan tidak hanya sebatas permukaan.

Faktor-faktor penyebab dalam diagram fishbone umumnya dibagi ke dalam beberapa kategori utama, seperti manusia (man), metode (method), mesin atau sistem (machine/system), material atau dokumen (material/document), serta lingkungan (environment). Pengelompokan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan analisis dan karakteristik masalah yang diteliti.

Dalam penerapannya, diagram fishbone digunakan untuk membantu proses identifikasi masalah secara lebih terarah dengan mengelompokkan setiap penyebab berdasarkan kategori tertentu. Melalui pengelompokkan tersebut, peneliti dapat lebih mudah melihat hubungan antara satu faktor dengan faktor lain yang memengaruhi munculnya suatu permasalahan. Oleh karena itu, diagram fishbone ini sering digunakan dalam analisis manajemen operasional dan pengendalian kualitas dikarenakan mampu membantu proses evaluasi secara lebih sistematis.

Selain itu, diagram fishbone juga dapat membantu perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan. Dengan mengetahui faktor penyebab yang paling dominan, perusahaan dapat menyusun langkah perbaikan lebih tepat dan sesuai dengan kondisi permasalahan yang terjadi saat ini. Penggunaan diagram fishbone juga membantu untuk mengambil keputusan karena setiap faktor penyebab ditampilkan secara visual sehingga lebih mudah dipahami.

Dengan menggunakan diagram Fishbone, proses untuk menemukan penyebab masalah menjadi lebih mudah karena setiap faktor dapat ditampilkan secara visual dan saling terhubung. Ini membantu dalam memahami kompleksitas suatu permasalahan serta mendukung pengambilan keputusan dalam menentukan langkah perbaikan yang tepat di tahap analisis berikutnya.

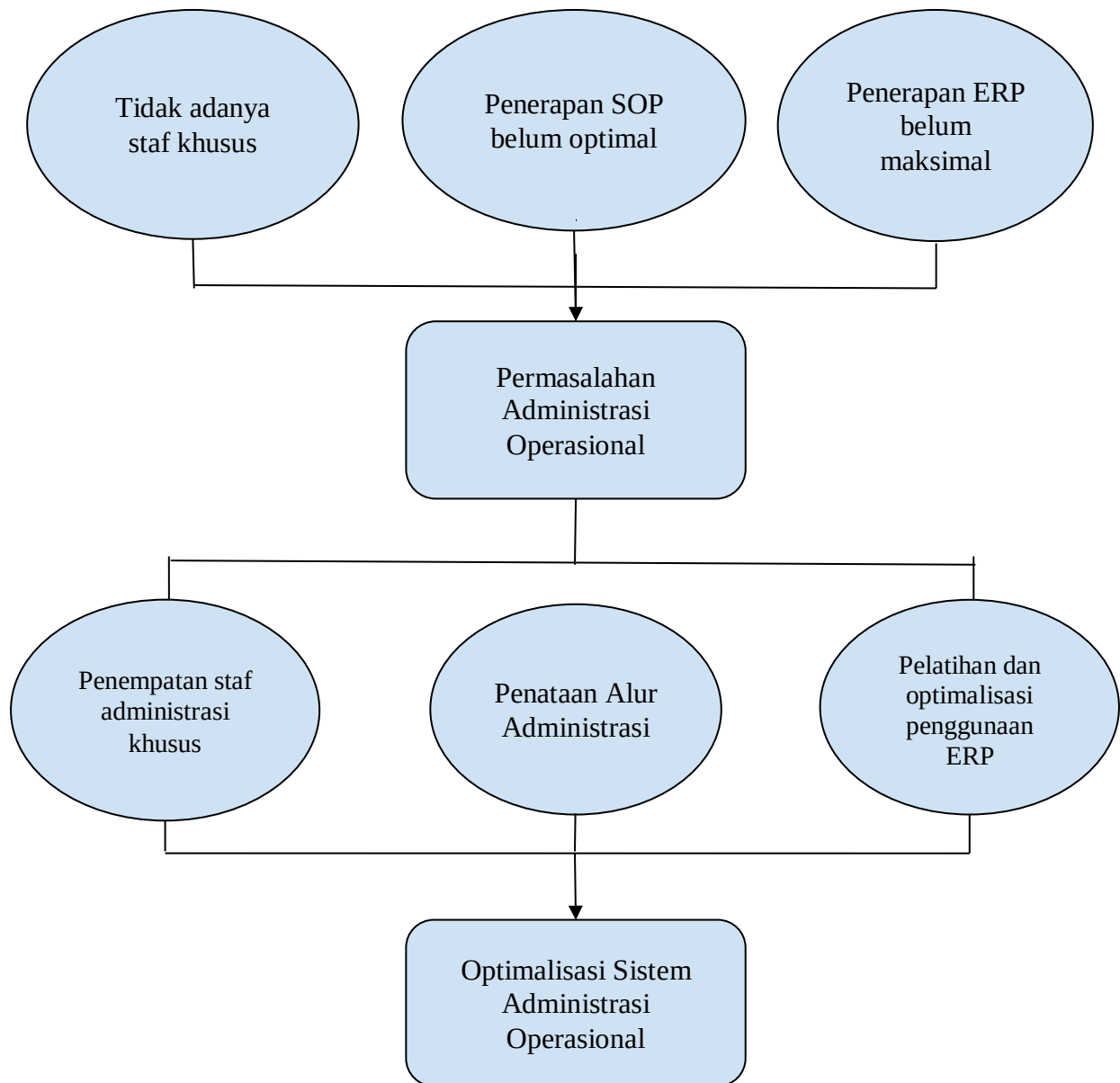
2.8 Kerangka Kerja

Kerangka kerja penelitian ini menggambarkan kondisi sistem administrasi operasional yang belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tidak adanya staf khusus yang menangani administrasi secara terfokus, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum sepenuhnya diterapkan, serta Enterprise Resource Planning (ERP) yang belum optimal dalam mendukung proses administrasi. Kondisi tersebut mengakibatkan alur kerja yang kurang teratur, berpotensi munculnya kesalahan dalam pencatatan, serta pengelolaan dokumen dan informasi yang tidak efisien.

Solusi dari penelitian ini adalah penataan ulang alur administrasi agar lebih sistematis, penempatan staf khusus yang bertanggung jawab terhadap administrasi operasional, serta

pelaksanaan pelatihan dan optimalisasi penggunaan ERP untuk meningkatkan efektivitas sistem yang telah tersedia. Pendekatan yang digunakan ini didasarkan pada strategi proses dalam manajemen operasi, yang menekankan pada perbaikan alur kerja, standarisasi prosedur, serta pemanfaatan teknologi untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih rapi, terstruktur, dan efisien sehingga mampu mendukung peningkatan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Kerangka kerja dapat divisualisasikan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Kerja

BAB III

METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami dan menganalisis suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman makna, proses, serta konteks dari suatu fenomena, sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan kondisi akhir, tetapi juga menjelaskan bagaimana proses tersebut terjadi dalam lingkungan penelitian. (Ultavia et al., 2023).

Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif karena dapat membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap kondisi yang terjadi di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti mampu menganalisis suatu masalah tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang terjadi selama aktivitas berlangsung. Hal ini penting untuk penelitian yang berkaitan dengan sistem administrasi operasional, karena terdapat aspek yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka.

Selain itu, penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai sumber utama data penelitian. Data sekunder tersebut berfungsi untuk mendukung analisis deskriptif dalam menjelaskan kondisi administrasi operasional PT Widya Herbal Indonesia. Dengan menggunakan data sekunder, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih objektif tentang kegiatan operasional yang telah dilaksanakan dalam periode tertentu. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dipilih karena penelitian berfokus pada analisis kondisi sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan sistem tersebut belum berjalan secara optimal.

Dalam penelitian ini, data yang didapatkan dari perusahaan juga didukung oleh pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS sebagai alat bantu analisis deskriptif. SPSS dimanfaatkan untuk menyusun, mengolah, dan menyajikan data dalam format yang lebih teratur, sehingga peneliti lebih mudah dalam mengidentifikasi pola serta kecenderungan pada data administrasi operasional. Dengan kata lain, penggunaan SPSS berfungsi sebagai alat bantu dalam proses analisis dan bukan sebagai perangkat untuk uji statistik inferensial.

3.2 Unit Analisis

Fokus analisis dalam penelitian ini adalah data dokumen administrasi operasional. Alasan dipilih sebagai unit analisis karena untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi sistem administrasi yang sedang berjalan di perusahaan. Data dokumen administrasi operasional digunakan karena sesuai dengan fokus penelitian dan didukung oleh ketersediaan data perusahaan. Dengan adanya data dokumen administrasi operasional, maka perusahaan dapat berjalan dengan semestinya (Putri, D. J. N. 2024).

Data dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen administrasi operasional selama periode Februari hingga April 2025. Data tersebut berupa data administrasi berbentuk angka dan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi sistem administrasi operasional di perusahaan. Penggunaan data dokumen administrasi operasional bertujuan untuk membantu peneliti dalam memahami kondisi administrasi operasional lebih jelas melalui pengolahan data secara deskriptif.

Selain digunakan sebagai sumber data penelitian, dokumen administrasi operasional berfungsi sebagai alat evaluasi bagi manajemen perusahaan. Analisis terhadap data administrasi operasional dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan, meningkatkan koordinasi antar divisi, serta meminimalisir risiko kesalahan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Oleh karena itu, data dokumen administrasi operasional tidak hanya menjadi sumber informasi bagi penelitian, tetapi juga menjadi dasar yang penting bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas sistem administrasi operasional.

Pemanfaatan data dokumen administrasi operasional juga sangat penting untuk memantau konsistensi pelaksanaan prosedur, memastikan setiap langkah kerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta mendukung transparansi dalam pengelolaan aktivitas harian perusahaan. Dengan adanya dokumentasi yang rapi dan terstruktur, manajemen dapat lebih mudah melakukan evaluasi berkala, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menentukan prioritas tindakan yang harus dilakukan.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan data sekunder yang diperoleh langsung dari PT Widya Herbal Indonesia dalam bentuk data administrasi operasional yang berupa angka selama tiga bulan yaitu dari Februari hingga April 2025. Data tersebut digunakan untuk menganalisis kondisi sistem administrasi operasional yang sedang berjalan di perusahaan.

Data sekunder yang dimaksud mencakup berbagai informasi administratif yang terdokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran secara nyata mengenai efektivitas dan efisiensi proses administrasi operasional. Penelitian ini tidak menggunakan data primer seperti kuesioner atau survei kepada karyawan karena lebih fokus pada analisis dokumen administrasi operasional yang sudah tersedia di perusahaan. Oleh karena itu, data sekunder dipilih sebagai sumber utama karena dinilai lebih sesuai dengan kebutuhan penelitian serta kondisi di lapangan.

Teknik pengumpulan data dalam studi ini dilakukan melalui metode dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengakses, menelusuri, dan menganalisis data sekunder yang dimiliki perusahaan, seperti jumlah dokumen yang diproses, durasi penyelesaian dokumen, dan frekuensi keterlambatan dalam proses administrasi.

Melalui teknik dokumentasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai alur administrasi operasional serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan sistem belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, teknik dokumentasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem administrasi operasional di perusahaan.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis faktor-faktor penyebab tidak optimalnya sistem administrasi operasional. Data yang dianalisis berupa data administrasi operasional dalam bentuk angka yang berasal dari dokumen perusahaan seperti jumlah keterlambatan, revisi dokumen, waktu pemrosesan dokumen, serta inflain yang berkaitan dengan aktivitas administrasi operasional. Data tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran tentang kondisi sistem administrasi operasional yang ada di perusahaan secara nyata.

Langkah awal dalam analisis data dimulai dengan pengolahan data awal melalui penyusunan, pemeriksaan kelengkapan, dan memastikan konsistensi data yang diperoleh dari perusahaan. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar akurat, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah data dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, peneliti melakukan analisis deskriptif untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan dan frekuensi dari setiap indikator administrasi operasional yang diteliti. Melalui proses ini, peneliti dapat memperoleh gambaran umum mengenai efektivitas dan efisiensi sistem administrasi operasional di perusahaan.

Data tersebut dikaitkan dengan konsep manajemen operasi, terutama process strategy, sebagai landasan teori untuk memahami hasil yang ditemukan di lapangan. Dalam konteks ini, process strategy tidak dipakai sebagai metode analisis, tetapi sebagai kerangka teori untuk mengamati keadaan sistem administrasi operasional berdasarkan sudut pandang manajemen operasi. Analisis ini dilakukan dengan menyesuaikan kondisi nyata yang ditemukan selama kegiatan magang berlangsung sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan situasi yang sesungguhnya terjadi di perusahaan.

Selain menerapkan analisis deskriptif, penelitian ini juga menggunakan diagram fishbone sebagai alat bantu analisis untuk mengidentifikasi akar masalah yang menyebabkan sistem administrasi operasional belum berjalan secara optimal. Diagram fishbone berfungsi untuk menyusun berbagai faktor penyebab permasalahan dengan cara lebih teratur, sehingga peneliti dapat lebih mudah memahami keterkaitan antar faktor yang mempengaruhi efektivitas administrasi operasional. Dengan diagram tersebut, penyebab-penyebab dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, seperti sumber daya manusia, metode kerja, sistem, dan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan administrasi operasional perusahaan.

Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan sistem perangkat lunak sebagai pendukung, yaitu Microsoft Excel dan SPSS. Microsoft Excel digunakan untuk memasukkan, menyusun serta merapikan data administrasi operasional sebelum dianalisis lebih lanjut. Sementara itu, SPSS digunakan sebagai alat bantu pengolahan data deskriptif untuk melihat pola, frekuensi, dan kondisi administrasi operasional secara lebih sistematis. Penggunaan kedua perangkat lunak ini bertujuan untuk meningkatkan ketelitian dalam proses pengolahan data serta memperkuat interpretasi hasil penelitian sehingga analisis yang dihasilkan dapat lebih jelas dan mudah dipahami.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini tidak menampilkan karakteristik responden dalam deskripsi data, karena data yang digunakan bukan berasal dari kuesioner maupun sumber primer yang melibatkan responden. Sebagai gantinya, peneliti menggunakan data sekunder berupa dokumen administrasi operasional perusahaan yang secara langsung mencerminkan aktivitas dan kondisi sistem administrasi PT Widya Herbal Indonesia saat ini. Pilihan untuk menggunakan data sekunder dalam penelitian kualitatif deskriptif ini diambil karena lebih sesuai untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan berdasarkan catatan aktivitas operasional perusahaan.

Data sekunder tersebut berupa data administrasi operasional yang berbentuk angka dan telah tercatat selama periode Februari hingga April 2025. Data ini mencakup berbagai indikator seperti jumlah dokumen yang diproses, tingkat keterlambatan, waktu pemrosesan, jumlah revisi dokumen, serta beberapa indikator lain yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan administrasi operasional. Meskipun data ini berupa angka, dalam konteks penelitian kualitatif deskriptif, data tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keadaan operasional perusahaan.

Deskripsi data ini ditampilkan dalam bentuk tabel rekapitulasi yang mencakup seluruh indikator administrasi operasional selama periode pengamatan. Penyajian data dalam bentuk tabel bertujuan untuk mempermudah pemahaman, interpretasi, serta analisis terhadap kondisi administrasi operasional yang sedang berjalan. Selain itu, tabel tersebut juga membantu peneliti dalam melihat pola dan kecenderungan dari setiap indikator yang diamati selama periode penelitian. Berikut disajikan rekap data administrasi operasional periode Februari hingga April 2025 sebagai dasar analisis pada bagian selanjutnya.

Tabel 4. 1 Rekap Data Administrasi Operasional Periode Februari-April 2025

No	Jenis Data	Februari	Maret	April
1	Jumlah dokumen yang diproses	30 dokumen	30 dokumen	30 dokumen
2	Rata-rata waktu proses dokumen	25 menit	25 menit	25 menit
3	Frekuensi keterlambatan dokumen	4 dokumen	4 dokumen	4 dokumen
4	Jumlah karyawan yang menangani administrasi.	2 karyawan	2 karyawan	2 karyawan
5	Jumlah dokumen yang harus direvisi atau dikoreksi	20 dokumen	20 dokumen	20 dokumen
6	Jumlah permintaan dokumen ulang dari divisi lain	15 dokumen	15 dokumen	15 dokumen
7	Jumlah waktu yang terbuang untuk memproses dokumen (menit)	2.400 menit	2.400 menit	2.400 menit
8	Jumlah dokumen yang mengalami penundaan proses	10 dokumen	10 dokumen	10 dokumen
9	Jumlah dokumen yang ditandatangani pimpinan per bulan	20 dokumen	20 dokumen	20 dokumen
10	Jumlah dokumen yang mengalami revisi lebih dari 1 kali	10 dokumen	10 dokumen	10 dokumen
11	Jumlah dokumen yang disetujui tanpa revisi	15 dokumen	15 dokumen	15 dokumen

12	Jumlah dokumen yang hilang atau tidak ditemukan	15 dokumen	15 dokumen	15 dokumen
13	Jumlah insiden kesalahan input data administrasi	5	5	5
14	Rata-rata waktu tunggu persetujuan dokumen dari pemimpin	100 menit	100 menit	100 menit
15	Jumlah dokumen fisik yang harus dipindai	30 dokumen	30 dokumen	30 dokumen
16	Jumlah dokumen yang dikembalikan karena kesalahan	20 dokumen	20 dokumen	20 dokumen
17	Waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan revisi dokumen	240 menit	240 menit	240 menit
18	Jumlah dokumen yang selesai tepat waktu	20 dokumen	20 dokumen	20 dokumen
19	Jumlah dokumen yang diketik ulang	10 dokumen	10 dokumen	10 dokumen
20	Jumlah dokumen yang tidak sesuai format/template	5 dokumen	5 dokumen	5 dokumen

4.2 Analisis Data

Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Data Administrasi Operasional Periode Februari-April 2025

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jml_dokumen	3	30	30	30.00	.000
Wkt_proses	3	25	25	25.00	.000
Telat_Dok	3	4	4	4.00	.000
Jml_Admin	3	2	2	2.00	.000
Dok_Revisi	3	20	20	20.00	.000
Req_Ulang	3	15	15	15.00	.000
Wkt_Terbuang	3	2400	2400	2400.00	.000
Tunda_Proses	3	10	10	10.00	.000
TTD_Pimpinan	3	20	20	20.00	.000
Revisi_2x	3	10	10	10.00	.000
Disetujui_Langsung	3	15	15	15.00	.000
Dok_Hilang	3	15	15	15.00	.000
Kesalahan_Input	3	5	5	5.00	.000
Wkt_Tunggu	3	100	100	100.00	.000
Scan_Dok	3	30	30	30.00	.000
Dok_Dikembalikan	3	20	20	20.00	.000
Wkt_Revisi	3	240	240	240.00	.000
Selesai_Tepat	3	20	20	20.00	.000
Dok_KetikUlang	3	10	10	10.00	.000
Dok_FormatSalah	3	5	5	5.00	.000
Valid N (listwise)	3				

Data administrasi operasional dianalisis dengan metode deskriptif menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic untuk menunjukkan kondisi administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia selama periode Februari hingga April 2025. Dalam penelitian ini, SPSS hanya digunakan sebagai alat bantu pengolahan data deskriptif dan tidak digunakan untuk melakukan uji statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pola data administrasi operasional selama periode penelitian umumnya stabil dan tidak menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara bulan-bulan yang diamati. Hal ini dapat dilihat dari nilai minimum, maksimum, dan mean

pada setiap variabel yang menunjukkan nilai yang sama. Selain itu, seluruh variabel mencatat nilai standar deviasi sebesar 0,000 yang menandakan tidak ada variasi data selama periode Februari sampai April 2025.

Kondisi ini menggambarkan bahwa proses administrasi operasional di perusahaan masih berjalan dengan pola kerja yang relatif sama pada setiap bulannya. Stabilitasnya data administrasi operasional menunjukkan bahwa sistem administrasi yang diterapkan belum berubah atau berkembang selama masa penelitian. Selain itu, keadaan ini juga memperlihatkan bahwa berbagai masalah dalam administrasi operasional masih muncul secara berulang dan belum mendapatkan penanganan yang sesuai.

Hasil analisis deskriptif ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab belum optimalnya sistem administrasi operasional. Selanjutnya, dilakukan analisis diagram fishbone untuk mengetahui akar permasalahan yang memengaruhi efektivitas administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia.

4.3 Hasil dan Pembahasan

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia tidak optimal. Kondisi tersebut dilihat dari adanya keterlambatan dalam proses administrasi, pengulangan revisi dokumen, kesalahan dalam input data, serta proses administrasi yang sebagian besar masih dilakukan secara manual. Selain itu, ditemukan beberapa masalah lainnya seperti dokumen yang mengalami penundaan, dokumen yang perlu diketik ulang, serta komunikasi antar divisi yang belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi operasional di perusahaan masih memerlukan perbaikan agar proses kerja dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Untuk menganalisis penyebab tidak optimalnya sistem administrasi operasional tersebut, penelitian ini menggunakan Diagram Cause-and-Effect (Fishbone) sebagai pendekatan analisis. Diagram Fishbone digunakan untuk menelusuri berbagai faktor yang menyebabkan munculnya suatu permasalahan sehingga dapat membantu dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah

secara lebih terstruktur. Dalam penelitian ini, digaram Fishbone dimanfaatkan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan administrasi yang terjadi di PT Widya Herbal Indonesia.

Berdasarkan analisis Diagram Fishbone, ditemukan beberapa faktor penyebab belum optimalnya sistem administrasi operasional, yang terbagi dalam beberapa kategori utama:

1. SDM (Man)

- Jumlah karyawan administrasi terbatas hanya 2 orang, sehingga beban kerja tinggi.
- Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kesalahan input data, keterlambatan penandatanganan dokumen, dan dokumen yang harus dikoreksi berulang.
- Kondisi ini menunjukkan bahwa dibutuhkan penempatan staf administrasi khusus untuk memperbaiki efisiensi kerja.

2. Metode Kerja (Method)

- Prosedur kerja administrasi masih dilakukan secara manual, seperti pengetikan ulang dokumen dan revisi berulang.
- SOP yang diterapkan di perusahaan belum sepenuhnya dipahami atau diikuti oleh karyawan, sehingga proses administrasi menjadi lambat dan tidak konsisten.
- Hal ini menunjukkan dibutuhkan pelatihan SOP agar prosedur kerja dipahami dan dijalankan secara konsisten, serta penataan prosedur administrasi agar proses operasional menjadi lebih sistematis dan efisien.

3. Sistem / Teknologi (Machine)

- Sistem ERP (Odoo) yang sudah ada belum dimanfaatkan secara menyeluruh untuk seluruh kegiatan administrasi.
- Sebagian besar administrasi masih dilakukan secara manual, sehingga otomatisasi dan proses digitalisasi belum maksimal.
- Optimalisasi ERP dapat membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan, dan memudahkan pelacakan dokumen.

4. Dokumen / Material

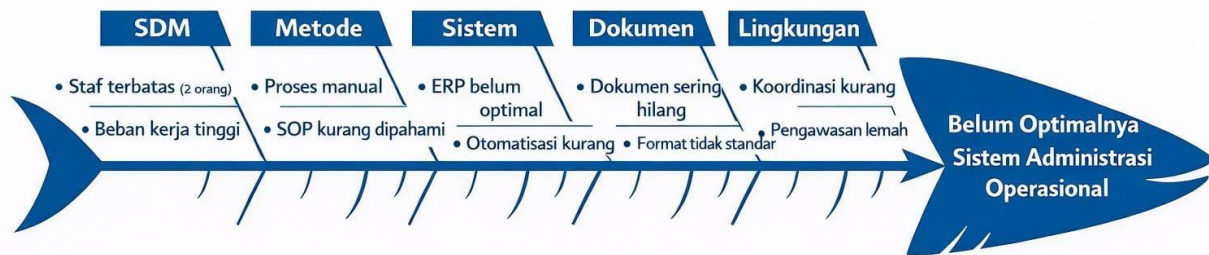
- Banyaknya dokumen fisik yang harus dipindai, diproses dan diketik ulang.
- Dokumen yang hilang atau tidak sesuai format dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses persetujuan dan revisi.
- Perbaikan ini dapat dilakukan dengan cara standardisasi format dokumen agar setiap dokumen konsisten dan mudah diproses, serta melalui pengarsipan digital sehingga dokumen tersimpan aman, mudah diakses, dan meminimalkan pekerjaan manual berulang.

5. Lingkungan (Environment)

- Koordinasi antar divisi kadang kurang lancar, sehingga muncul permintaan dokumen ulang.
- Manajemen pengawasan terhadap prosedur administrasi belum sepenuhnya dilakukan secara efektif, sehingga kesalahan administrasi sering terjadi secara berulang.
- Diperlukan peraturan internal yang jelas dan pengawasan yang lebih ketat agar alur kerja menjadi tertib dan meminimalkan kesalahan data administrasi yang berulang.

Analisis Diagram Fishbone diatas, menunjukkan bahwa belum optimalnya sistem administrasi operasional yang disebabkan oleh beberapa kombinasi faktor yaitu SDM terbatas, prosedur kerja yang belum terstandarisasi, penggunaan ERP yang belum optimal, dokumen yang tidak tersentralisasi, dan koordinasi internal yang kurang efektif.

Berikut visualisasi analisis fishbone



Gambar 4.3 Diagram Fishbone

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia yang belum tertata secara optimal dapat menghambat efisiensi kerja. Hal ini sejalan dengan studi Atmaja, A. T. D. S. (2018) yang menemukan bahwa proses administrasi secara manual dapat menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien. Selain itu, sebelum adanya sistem yang terotomatisasi, waktu penyelesaian pekerjaan administrasi sangat lama, prosedur kerja terlalu banyak dan masih sering adanya kesalahan dalam dokumen.

Kesamaan antara penelitian ini dengan studi tersebut adalah terletak pada inti masalah, yaitu administrasi yang kurang tertata dapat menghambat efisiensi operasional. Sementara itu perbedaannya adalah terletak pada konteks organisasi. Studi Atmaja, A. T. D. S. (2018) meneliti instansi pemerintahan yang berfokus pada otomatisasi pencatatan pendapatan, sedangkan peneliti ini fokus pada perusahaan manufaktur PT Widya Herbal Indonesia, sehingga hasil ini memperkuat pentingnya perbaikan sistem administrasi guna meningkatkan efisiensi operasional di berbagai jenis organisasi.

Secara praktis, perusahaan perlu menata ulang sistem administrasi dengan menempatkan staf khusus serta meningkatkan pemahaman dan penerapan SOP agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan tertib dan efisien. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep process strategy dan job design dalam manajemen operasi (Heizer, J., Render, B., & Munson, C. 2020), menekankan pentingnya perancangan proses kerja yang terstruktur serta pembagian peran yang jelas untuk mencapai kinerja operasional yang optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis deskriptif yang bersifat kualitatif mengenai data administrasi operasional PT Widya Herbal Indonesia dari bulan Februari hingga April 2025, yang telah diuraikan di bab sebelumnya, menghasilkan beberapa poin kesimpulan dibawah ini.

(1) Ringkasan Hasil Analisis

Hasil analisis data administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia menunjukkan bahwa kondisi sistem administrasi operasional masih berjalan secara stabil, namun belum menunjukkan adanya peningkatan atau perubahan kinerja yang berarti. Hal ini disebabkan pola pelaksanaan prosedur administrasi yang relatif sama setiap bulan, baik dari segi alur kerja maupun metode yang digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi operasional belum mengalami pengembangan atau optimalisasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara nyata.

Selain itu, kondisi tersebut juga menggambarkan bahwa pelaksanaan administrasi operasional selama periode pengamatan berlangsung dalam pola yang konsisten tanpa adanya perubahan signifikan pada proses kerja yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas administrasi cenderung berjalan mengikuti kebiasaan operasional yang telah ada, sehingga belum terlihat adanya inovasi maupun penyesuaian yang dapat mendorong peningkatan kinerja secara lebih optimal.

(2) Kesimpulan Berdasarkan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil observasi lapangan, analisis data administrasi, serta analisis menggunakan Diagram Cause and Effect (Fishbone), dapat disimpulkan bahwa penyebab belum optimalnya sistem administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- Belum adanya staf khusus administrasi

Belum adanya staf khusus administrasi dapat menyebabkan seluruh beban kerja administrasi harus ditangani oleh jumlah karyawan yang sangat terbatas. Kondisi ini mengakibatkan tingginya beban kerja harian yang harus diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga karyawan sering mengalami tekanan kerja dan kelelahan.

Dampak dari kondisi tersebut adalah meningkatnya risiko kesalahan dalam input data, keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, serta sering terjadinya revisi dokumen secara berulang karena kesalahan pengetikan atau ketidaksesuaian format. Selain itu, keterbatasan jumlah staf membuat proses administrasi menjadi kurang terfokus dan kurang terkoordinasi dengan baik, sehingga menghambat proses kelancaran alur kerja administrasi secara keseluruhan.

- Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang belum optimal

Penerapan SOP di perusahaan masih belum berjalan secara maksimal, di mana SOP yang telah ditetapkan belum sepenuhnya dipahami serta belum dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh karyawan yang terlibat dalam kegiatan administrasi. Akibatnya, proses administrasi masih dilakukan dengan cara yang berbeda-beda antar karyawan maupun divisi, sehingga tidak terdapat keseragaman dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP di perusahaan masih memerlukan penyesuaian dalam pelaksanaannya agar dapat diterapkan secara lebih seragam di seluruh bagian yang terkait. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa standar prosedur yang telah ditetapkan belum sepenuhnya

menjadi acuan utama dalam pelaksanaan kegiatan administrasi sehari-hari, sehingga konsistensi dalam proses kerja masih belum tercapai secara optimal.

- Pemanfaatan sistem ERP (Odoo) yang belum maksimal

Pemanfaatan sistem ERP (Odoo) yang sudah ada di perusahaan masih belum digunakan secara menyeluruh dalam kegiatan administrasi operasional. Saat ini, sistem ERP baru digunakan untuk pengelolaan data karyawan, sementara sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual.

Kondisi ini dapat menyebabkan potensi otomatisasi, digitalisasi, serta kemudahan dalam pelacakan dokumen belum dimanfaatkan secara optimal oleh perusahaan. Selain itu, penggunaan sistem yang belum maksimal membuat proses administrasi menjadi kurang efektif serta memperbesar risiko kesalahan dalam pencatatan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa permasalahan administrasi operasional di PT Widya Herbal Indonesia tidak disebabkan oleh satu faktor saja, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Keterbatasan sumber daya manusia, penerapan SOP yang belum optimal, serta pemanfaatan sistem ERP yang belum maksimal dapat menyebabkan proses administrasi operasional masih berjalan secara kurang efektif dan efisien,

(3) Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa konsep process strategy dan job design dalam manajemen operasi yang dikemukakan oleh Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020) masih relevan dalam menjelaskan kondisi efektivitas administrasi operasional di perusahaan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pembagian tugas yang belum optimal, penerapan SOP yang kurang, serta sistem kerja yang belum terstruktur memengaruhi efisiensi proses administrasi operasional.

Di samping itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa efektivitas dalam administrasi operasional dipengaruhi oleh keterkaitan antara sumber daya manusia, penerapan SOP, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi antar bagian dalam perusahaan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem administrasi operasional sangat bergantung pada keseimbangan di antara faktor-faktor tersebut untuk mendukung efisiensi kerja secara keseluruhan.

5.2 Saran

5.2.1 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan analisis data serta observasi lapangan, perusahaan disarankan untuk mengambil sejumlah langkah perbaikan demi meningkatkan efisiensi sistem administrasi operasional yaitu sebagai berikut:

- Penempatan staf administrasi khusus, sehingga seluruh proses administrasi operasional dapat berjalan lebih terfokus, terorganisir, dan terkoordinasi dengan baik dan optimal. Dengan adanya staf administrasi khusus yang mempunyai tanggung jawab utama dalam mengelola dokumen dan data administrasi, beban kerja karyawan dapat terbagi secara lebih proporsional. Kondisi ini diharapkan mampu mengurangi kesalahan input data, meminimalkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, serta meningkatkan ketepatan waktu dalam proses administrasi operasional perusahaan secara menyeluruh. Selain itu,

struktur kerja yang lebih jelas juga dapat membantu manajemen dalam melakukan pengendalian aktivitas administrasi secara lebih efektif.

- Pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam proses administrasi. Sosialisasi dan pelatihan ini memiliki tujuan agar setiap karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai alur kerja, tahapan prosedur administrasi, serta standar kualitas kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan pemahaman SOP yang lebih baik, diharapkan proses administrasi dapat berjalan secara lebih konsisten, terstruktur, dan seragam, sehingga dapat mengurangi terjadinya perbedaan cara kerja antar karyawan dan menekan potensi terjadinya kesalahan administrasi yang berulang. Selain itu, keberadaan pelatihan yang terstruktur juga dapat mendukung peningkatan kompetensi karyawan dalam hal menjalankan tugas administrasi sesuai standar yang berlaku di perusahaan.
- Pelatihan penggunaan sistem ERP (Odoo) dan perluasan pemanfaatannya ke seluruh kegiatan administrasi lainnya, seperti pelaporan, pengarsipan dokumen, pencatatan surat masuk dan keluar, serta pengelolaan data administrasi lainnya. Dengan optimalisasi penggunaan ERP secara menyeluruh, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses kerja, mengurangi aktivitas manual secara berulang, serta mempercepat alur pengolahan data administrasi. Selain itu, penggunaan ERP secara maksimal dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan akurasi data, mempermudah proses pelacakan dokumen, serta mendukung terwujudnya sistem administrasi yang lebih modern dan berbasis digital. Penerapan tersebut juga dapat memperkuat standarisasi proses kerja antar bagian sehingga setiap aktivitas administrasi dapat berjalan lebih konsisten dan terdokumentasi dengan sangat baik.

5.2.2 Implikasi Manajerial

Manajemen perusahaan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi operasional melalui beberapa langkah berikut:

- Menyusun aturan yang mengatur struktur organisasi serta pembagian tugas administrasi, agar setiap karyawan dapat memahami dengan jelas tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing sesuai dengan peran yang dijalankan di perusahaan. Dengan adanya pembagian tugas yang lebih terstruktur, diharapkan pekerjaan administrasi tidak lagi saling tumpang tindih antar karyawan, alur kerja menjadi lebih teratur dan sistematis, serta proses dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antar bagian dalam kegiatan operasional sehari-hari.
- Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP dengan cara melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin pada setiap divisi yang terlibat dalam kegiatan administrasi. Pengawasan ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh karyawan benar-benar menjalankan prosedur kerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, serta untuk menemukan lebih awal jika ada kendala dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, kesalahan administrasi yang sering berulang dapat berkurang dan kualitas kerja administrasi dapat terus diperbaiki. Selain itu, evaluasi berkala juga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan SOP agar lebih sesuai dengan kondisi operasional di lapangan.
- Memaksimalkan penggunaan sistem ERP sebagai sistem utama dalam administrasi perusahaan, sehingga seluruh proses administrasi tidak lagi bergantung pada cara manual. Dengan pemanfaatan ERP yang lebih menyeluruh, proses administrasi dapat berjalan dengan lebih baik dan cepat, data menjadi lebih rapi dan mudah dilacak, serta manajemen bisa memantau alur kerja administrasi secara langsung. Oleh karena itu, diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat karena sudah

didukung oleh data yang akurat dan terkini. Pemanfaatan sistem ini juga dapat mengurangi potensi kesalahan input data serta meningkatkan integrasi antar bagaimana dalam perusahaan.

5.2.3 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian berikutnya, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- **Pengembangan Metode Penelitian pada Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif dengan cara menambahkan teknik pengumpulan data primer, seperti kuesioner maupun wawancara kepada pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan administrasi. Pendekatan tersebut bersifat sebagai pengembangan metode kualitatif deskriptif yang telah digunakan dalam penelitian ini.

Dengan penambahan data primer diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kondisi administrasi di perusahaan, khususnya terkait persepsi karyawan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem Enterprise Resource Planning (ERP), serta faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi efektivitas sistem administrasi operasional. Dengan adanya tambahan data tersebut, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi lebih mendalam dan mampu merepresentasikan kondisi nyata di lapangan secara lebih komprehensif.

Selain itu, penggunaan triangulasi data juga dapat menjadi alternatif penguatan hasil penelitian yaitu dengan cara mengombinasikan data dari dokumentasi, observasi, dan wawancara, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang lebih tinggi.

- **Penelitian Lanjutan mengenai Efektivitas Sistem ERP**

Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk melakukan kajian lanjutan tentang efektivitas sistem penerapan ERP secara menyeluruh, terutama setelah sistem tersebut sudah dioptimalkan dan diterapkan pada seluruh proses administrasi perusahaan. Kajian ini dapat difokuskan yaitu sejauh mana penggunaan ERP dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas sistem administrasi operasional secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan aspek evaluasi dari sisi pengguna sistem ERP sebagai salah satu indikator dalam menilai keberhasilan implementasi sistem. Hal ini mencakup bagaimana tingkat penerimaan pengguna, kendala yang masih dihadapi dalam penggunaannya, dan manfaat yang dirasakan dalam aktivitas administrasi sehari-hari.

Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya berfokus pada implementasi sistem ERP, tetapi juga dapat menilai efektivitasnya secara lebih mendalam sehingga dapat memberikan masukan yang lebih komprehensif bagi perusahaan dalam pengembangan sistem administrasi di masa mendatang.

- **Kajian Lanjutan terhadap Pengendalian Dokumen Administrasi**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih fokus pada pengelolaan dan pengendalian dokumen administrasi di perusahaan seperti proses pencatatan, penyimpanan, pendistribusian, dan pengarsipan dokumen secara menyeluruh. Hal ini penting untuk mengetahui apakah dokumen administrasi sudah dikelola dengan rapi dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta mudah ditelusuri ketika dibutuhkan dalam proses operasional perusahaan.

Selain itu, penelitian juga dapat melihat bagaimana konsistensi penerapan sistem pengarsipan dokumen dalam kegiatan sehari-hari, apakah sudah berjalan dengan terstruktur atau masih terdapat kendala dalam praktiknya. Evaluasi ini sangat penting karena pengelolaan

dokumen yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran alur administrasi dan pengambilan keputusan di perusahaan.

Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang efektivitas pengelolaan dokumen administrasi dalam mendukung kelancaran sistem administrasi operasional secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H. (2021). *Tujuan Administrasi, Pengertian, Unsur, Ciri-Ciri, dan Fungsinya*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/hot/read/4561155/tujuan-administrasi-pengertian-unsur-ciri-ciri-dan-fungsinya?page=6>
- Alrasyid, H., Istianah, I., Marpaung, Z. E., Indrijawati, A. I., & Irdam, M. (2024). *Implementasi Sistem ERP terhadap Kinerja Bisnis: Pendekatan Literatur Review*.
- Ariani, F. (2025). *Peran Administrasi Perkantoran dalam Sistem Kerja Organisasi*. pp. 56.
- Atmaja, A. T. D. S. (2018). *Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta*.
- Hernaus, T. (2026). *Contextualizing job design for individual work performance: The role of organizational strategy and structure*. pp. 3.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management (13th Edition)*. Pearson.
- Indrayani, N. L. (2022). *Penerapan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada Perusahaan Jasa Konstruksi*.
- Jamil, L., & Ariyani, N. D. (2025) *Peran Staf Administrasi Dalam Memastikan Kelengkapan Dokumen Pasien Asuransi Kontraktor Di Rumah Sakit X*.
- Lutfi, E. (2023). *Sistem Administrasi Perusahaan Lebih Praktis dengan Teknologi*. Retrieved from <https://www.talenta.co/blog/sistem-administrasi-perusahaan/>
- Niswaty, R. N. S. (2023). *Effectiveness of Administration Staff Performance*.
- Pramesti, A., Novitasari, C., & Oktaviani, D. (2023). *Penerapan Manajemen Operasional Di Era Digital dan Perkembangan E-commerce*.
- Priatna, D. K. (2025). *Buku Ajar Manajemen Operasi*.
- Putri, D. J. N. (2024). *Pelaksanaan Administrasi dalam Mendukung Operasional pada PT Alternative Media Group Kantor Cabang Surabaya*.

Pusparini, E. T. (2024). *Panduan Lengkap Fishbone Diagram: Identifikasi Masalah Lebih Mudah*. Retrieved from <https://qontak.com/blog/fishbone-diagram-dan-contohnya/>

Qonita, N., Huda, S., Maharani, M., & Sutisna, M. P. (2023). *Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan*.

Rahmawati, F. N. N. (2024). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional pada Perusahaan Manufaktur*, pp. 4.

Ramadhani, A. Z., Yuniar, T. H., & Azizah, F. N. (2023). *Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan*.

Reijers, H. A. (2021). *Business Process Management: The evolution of a discipline* pp. 3.

Rijal, Hasim, D., Irwan, Djunaedi, & Jusman (2023). *Pengembangan SOP Pelayanan Administrasi Pemerintahan Kampung Berbasis Teknologi Informasi di Kampung Inofi*.

Rufaidah, A. U. D. (2021). *Peran Staf Administrasi dalam Mengelola Data Project Tower Telekomunikasi di Kantor Pusat PT Bach Multi Global Jakarta*, 193.

Simamora, O. J. I. R. (2024). *Optimasi Beban Administrasi di Lingkungan Diskumperindag Kabupaten Semarang: Tinjauan Mendalam terhadap Efisiensi Operasional*.

Syahputra, Y. N. P. (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Penempatan terhadap Kinerja Karyawan di PT Vasan Mandiri Indonesia*.

Tambunan, E., Nainggolan, J. T., & Sinaga, R. M. (2025). *Enterprise Resource Planning (ERP) dalam Transformasi Digital: Konsep, Evolusi, Implementasi, dan Tantangannya*. pp. 33-34.

Tarigan, N. L. L. T. A. (2021). *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan*.

Türkmen, B. M. (2026). *Enterprise resource planning (ERP) in gastronomy education*.

Ultavia, A., Jannati, P., Malahati, F., Qathrunnada, & Shaleh. (2023). *Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian sebagai Metodologi*.

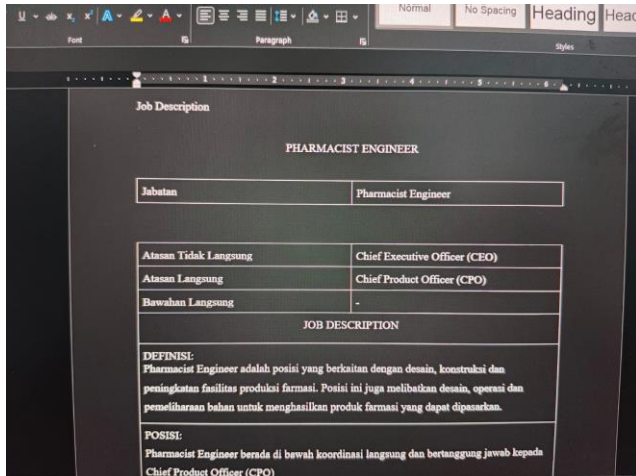
Umardhi, F. F. (2025). *Manajemen Operasi Internasional*. pp. 104–119.

Usman, M. A. S. (2023). *Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*.

Wijaya, A., & Gischa, S. (2023). *Pengertian ERP: Kelemahan dan Kelebihan*. Retrieved from <https://www.kompas.com/skola/read/2023/11/03/050000369/pengertian-erp--kelemahan-dan-kelebihan>

Wijaya, S. (2023). *Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan dalam Menciptakan Karyawan di Era Digital*.

LAMPIRAN



Menyalin ulang dokumen dari PDF ke Word

Absensi WHI Mei 2025.xlsx · G

 +

[docs.google.com/spreadsheets/d/1fJ-Oil-uQxLcgBZLDKz0N4Mmfap8Q/edit?gid=214047335#gid=21](#)

Absensi WHI Mei 2025 53%

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Bantuan

100%

 \$

 %

 .00 123

 Calibri

 11

 B

 I

 A

+ No

A	B	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE
		18-05-2025			19-05-2025			21-05-2025	
No	Nama	in	out	total	in	out	total	in	out
1	Risa Albiyanti								
2	Mhadia Long Ayu	08:22	17:02	08:40		Cuti		08:34	17:11
3	Risa Silwa Malau	08:28	17:18	08:49	08:56	18:16	09:19	08:36	17:55
4	Budiarto	08:18	17:45	09:26	09:12	18:58	09:46	08:52	17:25
5	Yuseph Prana Wisnu Jatmika	08:12	17:40	09:28	08:03	17:50	09:47	08:14	17:47
6	Achmad Aul Triyulianto								
7	Faida	08:00	17:08	09:08	08:49	20:31	11:41	08:49	20:31
8	Oido Karunia Bhekti	08:00	17:08	09:08	08:00	17:08	09:08	07:55	17:00
9	Oido Karunia Bhekti	08:36	17:01	08:25	08:39	17:03	08:24	08:44	17:01

Rekap data total absensi karyawan

No	Nama	Jabatan	Tanggal pengambilan	Alasan cuti	Tanggal berakhir
1	Budiarto	PPIC Operation	10-02-2025	Keperluan keluarga mengantar ayah berobat	11-02-2025
2	Evatul Janna Mansamaeka	Head Sales	10,11,15 April 2025	Urusan Pribadi	16-04-2025
3	Rio Anggara Alfath Nur	Staff Marketing	27,8,9		10-04-2025
4	Oido Karunia Bhekti	HRG Operation	26,27,23	Lebaran di rumah mertua	4-04-2025
5	Muhammad Ikhsan Dwiyan	Hardware Program and Electronics Engineer	26-03-2025	Persiapan Lebaran	8-04-2025
6	Aida Shafira	Staff Marketing	8-9 April 2025	Urusan Pribadi	10-04-2025
7	Dr Paing	Manager	23,4 April 2025		07-04-2025
8	Budiarto	PPIC Operation	11 April	Keperluan	14-04-2025

Rekap data surat-menyurat seperti cuti, izin, dan sakit

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Magang