

ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui hasil pelaksanaan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyimpangan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan, kooordinator, dan konsumen perusahaan wahana prestasi logistik. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan diagram Ishikawa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dengan menggunakan analisis deskriptif, maka dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum dalam keadaan baik terutama pada bagian penyortiran barang dan TTK, pembuatan manifest, penyerahan barang, dan pengarsipan manifest dan dengan menggunakan diagram Ishikawa (diagram sebab akibat), diketahui dua faktor yang penyebab pelaksanaan SOP mejadi tidak maksimal. Penyebab pertama terjadinya ketidakmaksimalan pelaksanaan SOP adalah faktor internal yaitu manusia dan motivasi kerja serta faktor eksternal berupa gaji dan lingkungan kerja.

Kata kunci : SOP, penyimpangan kualitas, diagram ishikawa.