

**EVALUASI PELAKSANAAN *STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR* (SOP)
PERUSAHAAN WAHANA PRESTASI LOGISTIK**

JURNAL PENELITIAN



Ditulis Oleh :

Nama : Mario Rivando
Nomor Mahasiswa : 09311466
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2015

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
EVALUASI PENILAIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA
PERUSAHAAN WAHANA PRESTASI LOGISTIK YOGYAKARTA

Nama : Mario Rivando

Nomor Mahasiswa : 09 311 466

Program Studi : Manajemen

Yogyakarta, 26 Desember 2014

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dr. Zaenal Mustofa El Qadri, MM

EVALUASI PELAKSANAAN *STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR* (SOP) PERUSAHAAN WAHANA PRESTASI LOGISTIK

**Mario
Universitas Islam Indonesia**

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.

1. PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang memang memiliki peranan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Transportasi yang semakin baik dan berkembang cepat serta ditunjang dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini banyak juga berdiri perusahaan pengiriman barang domestik. Dimana suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dalam penanganannya selain menggunakan sarana dan prasarana yang canggih, juga perusahaan tersebut membutuhkan kerjasama dengan pihak lain untuk memperluas jaringan dan sistem kinerja perusahaan tersebut agar lebih baik dalam penanganannya. Oleh sebab itu, banyak juga terjadi persaingan antar perusahaan di bidang jasa pengiriman barang dalam menjual produknya kepada konsumen, tetapi tidak semua orang dapat mendirikan suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dengan baik, karena untuk menempatkan suatu perusahaan tersebut dalam industri jasa pengiriman barang domestik harus dapat memiliki sumber daya manusia yang professional, dan kemampuan standar kerja yang tinggi, bila mereka ingin mendapatkan akses yang paling baik di pasar dan kepercayaan dari konsumen.

Perkembangan tersebut menyebabkan timbulnya banyak masalah yang harus segera di atasi oleh perusahaan jasa pengiriman barang dalam mempertahankan bisnisnya, khususnya untuk peningkatan pendapatan dalam fungsi penjualan. Kondisi demikian menyebabkan perusahaan-perusahaan bekerja keras untuk merebut pasar, melalui struktur organisasi yang terkoordinir, spesialisasi yang tinggi, serta kemampuan pihak manajemen untuk bekerja secara efektif dan efisien. Agar dapat diketahui apakah perusahaan tersebut telah menjalankan kegiatan operasinya dengan efektif dan efisien diperlukan suatu *Standard Operasional Prosedur (SOP)*.

Perusahaan yang sadar akan hal itu selalu melakukan kegiatan penyusunan *Standard Operasional Prosedur* didalam setiap produksi barang dan jasa. Setiap organisasi perusahaan memiliki pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan kegiatannya, pola dan mekanisme itu melalui suatu prosedur dan pedoman secara manual, oleh karena itu melalui bagian ini akan dikemukakan pengertian-pengertian yang berkaitan dengan pola dan mekanisme kerja dalam perusahaan, seperti prosedur, SOP, dan standar kerja.

Dalam aktivitasnya sehari-hari, Wahana Prestasi Logistik selalu berusaha meningkatkan kualitas demi kepuasan pelanggan. Meskipun sudah melakukan perbaikan SOP, tetap masih ada barang yang dikirim tidak tepat waktu. Proses pengiriman yang dilakukan oleh Wahana Prestasi Logistik masih menggunakan sistem manual dan barcode. Dimana operator akan men *scan* data *barcode* yang akan menjadi data *verifikasi* bahwa barang tersebut sudah dipisahkan dan siap untuk dikirim terlalu menyita waktu, karena diperlukan sumberdaya manusia untuk mengerjakannya. Selain itu banyak terjadinya kesalahan dalam pemilahan, penempatan barang dimana hal tersebut bisa menyebabkan kondisi barang menjadi rusak atau terpisah dari yang lain yang disebabkan oleh kelalaian pegawai. Dengan semakin banyaknya permintaan pengiriman, tentunya perusahaan ingin meminimalisasi kemungkinan keterlambatan pengiriman demi kepuasan pelanggan.

Permasalahan-permasalahan utama dalam pelaksanaan SOP di Wahana Prestasi Logistik secara garis besar dapat dilihat dari beberapa aspek seperti aspek manusia, aspek metode kerja, aspek teknologi, dan aspek lingkungan kerja.

Penelitian ini sendiri menjadi relevan untuk dilakukan sebagai upaya membantu perusahaan dalam rangka mencapai misinya tersebut. Dengan latar belakang diatas maka peneliti akan mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan *Standard Operasional Prosedur* (SOP) Perusahaan Wahana Prestasi Logistik”.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana hasil pelaksanaan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik dan Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi penyimpangan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik ?

3. Penelitian Terdahulu

Penelitian Asmara (2011) mengenai “evaluasi pelaksanaan *standard operating procedure* (SOP) pada usaha franchising dengan menggunakan metode *benchmarking* (studi kasus di Alfamart Cilacap)”. Penelitian dilakukan dengan cara mengajukan kuisisioner terhadap 50 konsumen Alfamart sebagai alat dan teknik pengumpulan data. Perusahaan Alfamart sendiri juga dianalisis letak strateginya berada di posisi mana dengan menggunakan analisis SWOT, sehingga mendapatkan strategi untuk memajukan perusahaan. Dari 50 kuisisioner yang diajukan hanya 47 kuisisioner yang terkumpul. Data kuisisioner tersebut yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan software SPSS dengan menguji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan, dengan menggunakan analisis SWOT didapat hasil yaitu nilai kekuatan-kelemahan sebesar 1.70 dan nilai peluang-ancaman sebesar 1.20, sehingga posisi Alfamart berada di kuadran I, yaitu pada sisi progresif. Berdasarkan nilai indeks diketahui bahwa Alfamart sudah menerapkan SOP dengan baik terhadap konsumen. Dengan menggunakan metode *benchmarking* didapat hasil pelayanan Alfamart lebih baik dari pembanding (Indomart). Dari 11 indikator hanya 3 indikator yang menyatakan Indomart lebih unggul, yaitu pada indikator X2, X4 dan X7. Alfamart mendapat nilai indeks sebesar 39,20; 32,00 dan 38,00, sedangkan pada Indomart mendapat nilai indeks 39,80; 34,60 dan 40,60.

Handoko (2013) meneliti mengenai “penyusunan *Standard Operasional Prosedur* pada operasional toko di supermarket UFO (*united fashion outlet*) surabaya”. Berdasarkan

hasil analisa dan pembahasan mengenai *Standard Operasional Prosedur* pada UFO Supermarket dapat disimpulkan beberapa kelemahan dari SOP yang dimiliki oleh PT. Darmo Lestari Sentosa adalah sebagai berikut Bentuk SOP yang ada hanya berupa tulisan saja, Penulisan SOP tidak diminimalisir dalam penggunaan kalimat sehingga membingungkan karyawan dan Tidak mengelompokkan prosedur yang ada. Selain permasalahan dari isi SOP yang telah dipaparkan, adanya hasil analisa dapat disimpulkan adanya gambaran lain permasalahan di luar isi dan bentuk SOP yaitu karyawan yang telah terbiasa bekerja tanpa adanya SOP sehingga cukup sulit untuk menerapkan SOP kepada mayoritas karyawan, kurangnya sosialisasi secara berkala oleh atasan baik dari HRD, *operational manager*, dan *general manager* sehingga karyawan tidak memahami dengan baik apa itu SOP dan isi dari SOP itu sendiri, pelaksanaan *the daily routine* yang berjalan kurang maksimal.

4. Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas

Beberapa definisi kualitas menurut para ahli :

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. (Ariani, 2004).

Pengertian SOP

Menurut Crisyanti (2011) *Standard Operasional Prosedur* (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Pengertian *Standard Operasional Prosedur* lainnya adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok kerja agar dapat mencapai tujuan organisasi. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Menurut (Atmoko, 2011) *Standard Operasional Prosedur* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sementara itu, Crisyanti (2011) menyatakan bahwa SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dalam melaksanakan program kerjanya.

Diagram Sebab-Akibat

Diagram sebab-akibat (Ishikawa) merupakan salah satu teknik dasar yang dapat digunakan sebagai alat untuk perbaikan kualitas. Diagram sebab-akibat ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, sehingga sering disebut dengan diagram Ishikawa (Ariani, 2004).

5. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini populasinya adalah Perusahaan Wahana Prestasi Logistik. Sedangkan unit analisis yang akan diteliti adalah individu-individu yang bekerja di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik. Responden dalam penelitian ini karyawan Perusahaan Wahana Prestasi Logistik yang berjumlah 40 karyawan, seorang koordinator, dan 360 orang konsumen Perusahaan Wahana Prestasi Logistik.

Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah unsur-unsur *Standard Operasional Prosedur* perusahaan di bagian Tim Kerancang Incoming. Unsur-unsur tersebut terangkum dalam

permasalahan utama yang dihadapi dalam penerapan SOP perusahaan yaitu penyortiran barang dan TTK, penempelan TTK, pembuatan manifest, Penyerahan barang, dan Pengarsipan manifest .

Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi variabel penelitian yang menggambarkan jawaban atau penilaian dari responden atas kuesioner yang diberikan.

Analisis Diagram Ishikawa

Diagram sebab-akibat (Ishikawa) merupakan salah satu teknik dasar yang dapat digunakan sebagai alat untuk perbaikan kualitas. Diagram sebab-akibat ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, sehingga sering disebut dengan diagram Ishikawa (Ariani, 2004).

6. ANALISIS DATA

Variabel Penyortiran Barang dan TTK

Penyortiran Barang dan TTK

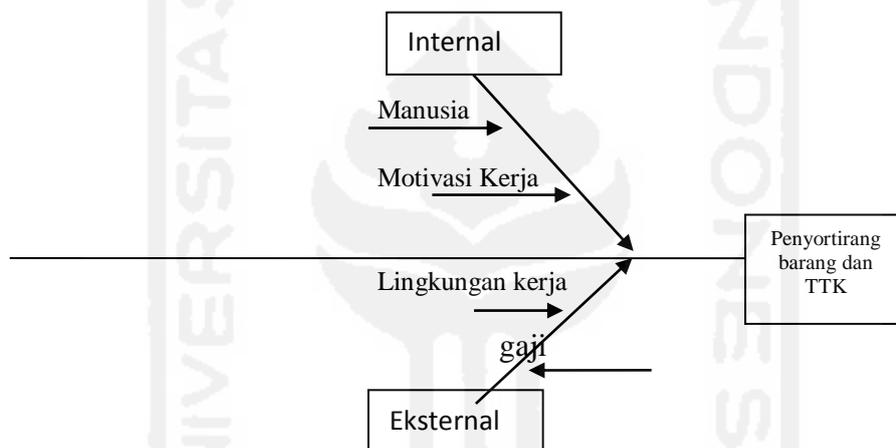
No	PERNYATAAN	Mean			Rata-Rata
		Karyawan	Koordinator	Konsumen	
1	Penyortiran barang berdasarkan kode pos penerima dengan estimasi waktu 60 detik/ satu barang	3,26	2,66	2,43	2,78
2	Penulisan tanda terima kiriman lembar 4 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/ satu lembar	3,00	2,50	2,18	2,56
3	Penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang	2,96	2,35	2,14	2,48
4	Pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/ satu tanda terima kiriman	2,95	2,46	2,15	2,52
	Mean Total	2,88	2,91	2,90	2,59

Sumber : Data Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban masing-masing responden yaitu karyawan, koordinator, dan konsumen, seluruh responden menjawab dalam rentang 2,60-3,39 yang berada dalam interval cukup jarang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan SOP pada bagian penyortiran barang dan TTK belum berjalan secara baik.

Secara garis besar penyebab terjadinya pelaksanaan SOP belum berjalan baik dapat dilihat pada diagram Ishikawa berikut ini :

Diagram Ishikawa Penyortiran barang dan TTK



Variabel Penempelan Tanda Terima kiriman

Hasil deskriptif atau penilaian responden pada bagian Penempelan TTK ditunjukkan pada tabel berikut :

Penempelan TTK

No	PERNYATAAN	Mean			Mean
		Karyawan	Koordinator	Konsumen	
1	Penempelan lembar kelima dilakukan di bagian kanan atas bungkus barang yang akan dikirim dengan estimasi waktu 15 detik/barang.	3,53	4,00	3,58	3,70
2	Pengecekan kembali penempelan lembar kelima tersebut dengan estimasi waktu 15 detik/barang.	3,49	3,80	3,38	3,56
	Mean Total	3,51	3,90	3,48	3,63

Sumber : Data Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban masing-masing responden yaitu karyawan, koordinator, dan konsumen, seluruh responden menjawab dalam rentang 3,40-4,19 yang berada dalam interval selalu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan SOP pada bagian penempelan TTK sudah berjalan secara baik.

Variabel Pembuatan manifest

Pembuatan Manifest

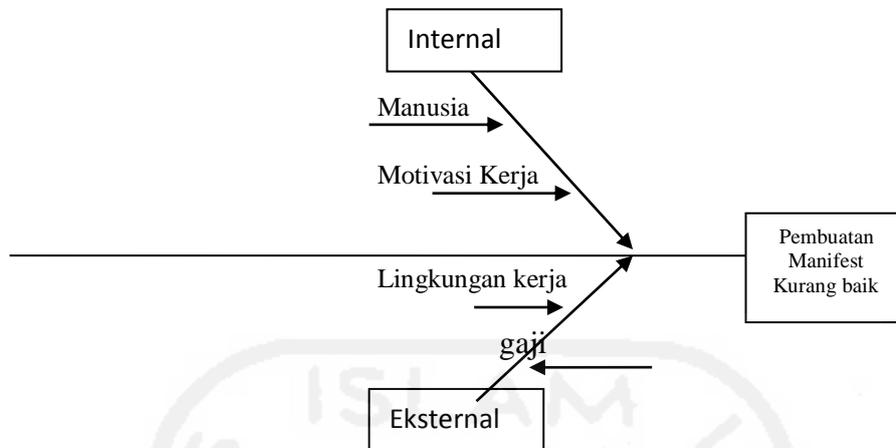
No	PERNYATAAN	Mean			Mean
		Karyawan	Koordinator	Konsumen	
1	Penulisan manifest dilakukan secara lengkap dan jelas sesuai dengan nomor pengiriman, yang tertera dengan menyertakan kota asal pengirim, destinasi tujuan pengiriman barang, berat barang dan status pengiriman barang dengan estimasi waktu 120 detik	2,90	2,99	2,70	2,86
2	Pembuatan manifest digandakan sebanyak 5 lembar dan harus sesuai dengan manifest yang asli dengan estimasi waktu 120 detik	2,71	2,80	2,64	2,72
	Mean Total	2,81	2,89	2,67	2,79

Sumber : Data Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban masing-masing responden yaitu karyawan, koordinator, dan konsumen, seluruh responden menjawab dalam rentang 2,60-3,39 yang berada dalam interval cukup jarang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan SOP pada bagian pembuatan manifest belum berjalan secara baik.

Secara garis besar penyebab terjadinya pelaksanaan SOP belum berjalan baik dapat dilihat pada diagram Ishikawa berikut ini :

Gambar 4.2
Diagram Ishikawa Pembuatan Manifest



Variabel Penyerahan barang ke kepala delivery dan pick up

Hasil deskriptif atau penilaian responden pada bagian penyerahan barang ditunjukkan pada tabel berikut :

Penyerahan Barang

No	PERNYATAAN	Mean			Mean
		Karyawan	Koordinator	Konsumen	
1	Penyerahan barang dilakukan beserta TTK lembar keempat kepada tim kepala delivery dan pick up	2,53	2,24	2,80	2,59
2	Penyerahan barang dilakukan dengan manifest 2 lembar	2,33	2,31	2,40	2,35
3	pemeriksaan kembali manifest dengan barang yang diserahkan	2,49	2,31	2,20	2,33
4	penandatanganan manifest disebalah bawah ditanda tangani oleh tim keranjang dan tim delivery dan pick up	2,29	2,40	1,80	2,16
	Mean Total	2,41	2,37	2,30	2,36

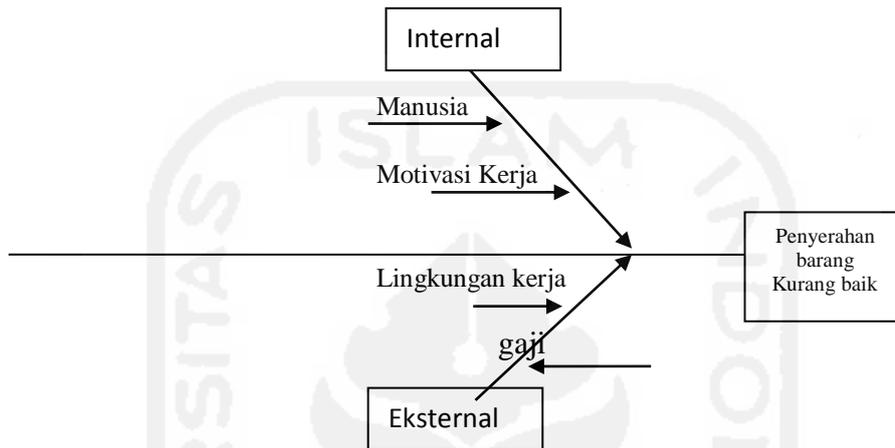
Sumber : Data Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban masing-masing responden yaitu karyawan, koordinator, dan konsumen, seluruh responden menjawab

dalam rentang 1,80 – 2,59 yang berada dalam interval jarang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan SOP pada bagian penyerahan belum berjalan secara baik.

Secara garis besar penyebab terjadinya pelaksanaan SOP belum berjalan baik dapat dilihat pada diagram Ishikawa berikut ini :

Diagram Ishikawa penyerahan Barang ke Kepala delivery dan Pickup



Variabel Pengarsipan manifest

Hasil deskriptif atau penilaian responden pada bagian pengarsipan manifest ditunjukkan pada tabel berikut :

Pengarsipan manifest

No	PERNYATAAN	Mean			Mean
		Karyawan	Koordinator	Konsumen	
1	Penyortiran kembali TTK sesuai wilayah pengiriman	2,56	2,56	2,49	2,53
2	Pengarsipan TTK sesuai wilayah pengiriman dan mengurukan nomor pengiriman dari yang kecil ke nomor yang besar	2,53	2,44	2,67	2,55
3	Pengecekan kembali pengarsipan TTK	2,53	2,49	2,60	2,54
	Mean Total	2,54	2,50	2,59	2,54

Sumber : Data Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban masing-masing responden yaitu karyawan, koordinator, dan konsumen, seluruh responden menjawab dalam rentang 1,80 – 2,59 yang berada dalam interval jarang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan SOP pada bagian pengarsipan manifest belum berjalan secara baik.

Secara garis besar penyebab terjadinya pelaksanaan SOP belum berjalan baik dapat dilihat pada diagram Ishikawa berikut ini :

Diagram Ishikawa Pengarsipan Manifest

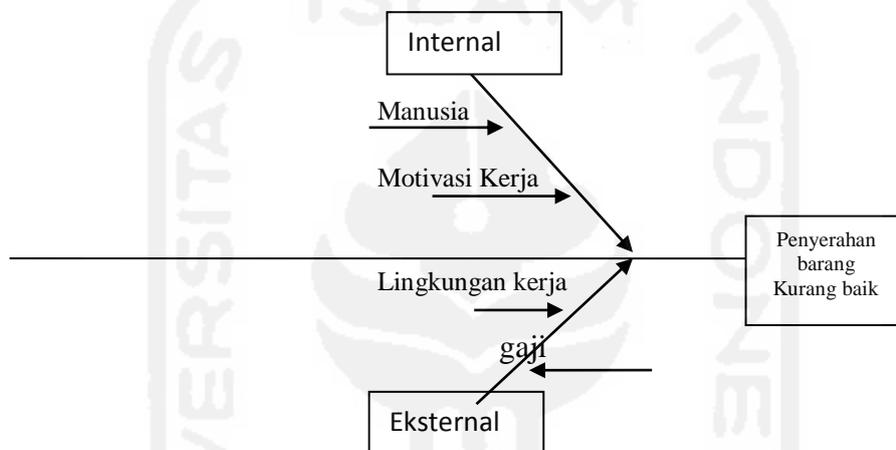


Diagram Ishikawa

Secara garis besar penyebab terjadinya pelaksanaan SOP tidak maksimal di bagian pengarsipan manifest disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Penjelasan masing-masing faktor adalah sebagai berikut :

1. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri. Faktor internal terdiri dari dua hal yaitu manusianya itu sendiri dan motivasi kerja. Salah satu penyebab kesalahan dalam pelaksanaan SOP adalah faktor manusia yaitu kesalahan penulisan karyawan, kurang terampil, dan keteledoran. Kelelahan karyawan berdampak pada hasil kerja pada produk yang dihasilkan, dengan kondisi lelah menjadi karyawan kurang konsentrasi dalam bekerja. Konsentrasi yang kurang ini menjadikan mereka

bekerja menjadi kurang fokus, hal ini jika dibiarkan maka akan menjadi penyebab cacatnya pelaksanaan SOP. Kecerobohan karyawan akan berpengaruh dalam proses pekerjaannya yang akan sangat mempengaruhi hasil penyortiran barang dan TTK. Selain faktor manusia faktor internal yang lain adalah motivasi kerja. Motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Jadi motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Apabila membicarakan tentang motivasi kerja, hal pokok yang menjadi bagian dari pembicaraan adalah faktor-faktor apakah yang menjadi pendorong orang untuk bekerja. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, usaha, intensitas, dan kesediaannya untuk berkorban demi tercapainya tujuan. Dalam hal ini semakin kuat dorongan atau motivasi dan semangat akan semakin tinggi kinerjanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Apabila motivasi karyawan rendah maka kinerja yang dihasilkan juga akan rendah.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar karyawan. Secara garis besar faktor ini terdiri dari dua hal yaitu faktor lingkungan kerja dan gaji. Salah satu penyebab kesalahan dalam pelaksanaan SOP adalah faktor lingkungan kerja yaitu kebisingan suara dan udara yang panas di ruang kerja. Faktor lingkungan membuat proses produksi menghasilkan pelaksanaan SOP. Faktor lingkungan yang mempengaruhi hasil produksi adalah suara bising dan suhu udara menyebabkan fokus dari para operator dalam melakukan koordinasi dalam menjalankan proses SOP. Selain lingkungan kerja gaji juga masih merupakan penyebab pokok pelaksanaan SOP yang tidak baik. Tingkat kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (internal factor) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor

internal misalnya pemberian gaji dan tunjangan, dan lain-lain. Kinerja pelaksanaan SOP karyawan yang rendah di perusahaan ini disebabkan oleh gaji, upah, dan tunjangan yang diberikan perusahaan.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. 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.
2. Dari hasil uji beda, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan SOP perusahaan tersebut terjadi pada bagian penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang, pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/ satu tanda terima kiriman, pembuatan manifest, penyerahan barang ke kepala delivery dan pick up, dan pengarsipan manifest
3. Dengan menggunakan diagram Ishikawa (diagram sebab akibat), diketahui faktor-faktor yang penyebab pelaksanaan SOP mejadi tidak maksimal adalah faktor motivasi kerja, gaji dan lingkungan kerja.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang diberikan penulis kepada perusahaan agar dapat menjadi suatu masukan atau input yang diharapkan dapat berguna bagi perkembangan perusahaan pada masa-masa yang akan datang. Upaya yang dapat ditempu perusahaan antara lain meliputi:

1. Meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara memberikan penghargaan baik secara materi maupun non materi dari perusahaan untuk karyawan. Upaya-upaya tersebut dapat meningkatkan motivasi positif sehingga kinerja karyawan akan meningkat.
2. Sistem penggajian yang baik dengan memberikan gaji yang sesuai dengan UMR. Dengan diberikannya struktur gaji yang pantas dan bersaing akan menawarkan insentif keuangan yang efektif diharapkan agar kinerja karyawan akan meningkat dan pelaksanaan SOP akan menjadi lebih baik.
3. Perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan. Perusahaan dapat melakukan beberapa cara untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik yaitu dengan memasang AC disetiap ruangan, menambah fasilitas komputer untuk menunjang pekerjaan karyawan, menciptakan hubungan kerja , memberikan tunjangan atau *reward* kepada karyawan, serta memberikan pelatihan pelatihan kerja untuk menambah motivasi para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, W.D. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: ANDI.
- Asmara, Patra Wisang. 2011. *Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Usaha Franchising Dengan Menggunakan Metode Benchmarking (Studi Kasus di Alfamart Cilacap)*. Skripsi : Universitas Islam Indonesia
- Assauri, Sofyan. 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Empat Jakarta: LPFE UI.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standard Operasional Prosedur*.
<http://resources.unpad.ac.id/unpad>, di akses tanggal 4 September 2014
- Chrisyanti, Irra. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher.
- Handoko, L. M. 2012. Penyusunan *Standard Operasional Prosedur* Pada Operasional Toko Di Supermarket UFO (United Fashion Outlet) Surabaya. *Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*, Vol. 1, No. 2 (2012).

