BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Penerapan SOP

Menurut Subandi & Rahmawati (2024) Standard operating procedure (SOP) adalah acuan utama mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerjadalam sebuah perusahaan. SOP bersifat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja. Dengan menerapkan SOP yang memiliki peta kerja yang rinci, kegiatan yang dilakukan akan berjalan secara sistematis dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan visi misi secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Adapun juga pendapat yang dikemukakan oleh Beno et al., (2022) bahwa Standard Operating Procedure (SOP) merupakan acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisasi kesalahan.

Terdapat beberapa indikator penting dalam penerapan SOP pada perusahaan yang dapat menjadi acuan dalam pembuatan SOP, seperti yang dikemukakan oleh Santosa dalam Damayanti (2023) menuturkan bahwa indikator pokok dalam SOP yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi

lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

2. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan dislipin tinggi.
3. Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror di segala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.
4. Penyelesaian masalah. SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau istitusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.
5. Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu
6. Peta kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama

yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

7. Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah inspeksi, bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

Tujuan dan fungsi dari penerapan Standard Operating Procedure (SOP) sebagai panduan bagi karyawan untuk melakukan aktivitas di dalam perusahaan diharapkan dapat menciptakan kinerja yang lebih efisien, konsisten, serta dapat memudahkan dilakukannya evaluasi karyawan untuk kemajuan perusahaan. Tanpa adanya SOP pada suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan dapat berjalan dengan baik, serta hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tidak dapat ditentukan (Damayanti et al., 2023).

Adapun tujuan penerapan SOP menurut Novrianti & Jumaren (2019) adalah untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam melaksanakan suatu proses kerja yang telah dirancang sebelumnya oleh perusahaan. Upaya untuk meminimalkan terjadinya kesalahan ini dimaksudkan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Kesalahan prosedur yang dilakukan karyawan dalam bekerja dapat mengakibatkan dampak yang tidak baik, seperti terjadinya kecelakaan kerja, kerusakan pada mesin, menurunnya output, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya SOP pada perusahaan memudahkan pengawasan langsung terhadap kinerja karyawan dalam hal ini teruntuk melakukan evaluasi atau pengendalian mutu operasional, SOP menjadi landasan pedoman yang baku bagi karyawan

dalam menjalankan tugas pokok serta berguna memudahkan pekerjaan dalam memaksimalkan tujuan fungsi masing-masing bagian dalam struktur organisasi perusahaan.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Qur'ani, 2024). Maka oleh karna itu Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapandan kepuasan pelanggan/masyarakat (Hidayatullah 2024).

Dengan adanya Pelayanan Prima maka mempengaruhi Kualitas pelayanan seperti yang dikatakan (Setyawati 2023) kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan dari pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan serta dimaksimalkan supaya mampu bertahan dan dijadikan pilihan bagi konsumen. dengan terpenuhinya kualitas pelayanan yang maksimal maka ekspektasi pelanggan menjadi lebih realistis terhadap hal yang disampaikan oleh produk atau jasa yang dikonsumsi, Pada umumnya ekspektasi

pelanggan adalah harapan atau keyakinan dari pelanggan akan kinerja suatu produk atau jasa yang akan diterimanya bila ia mengomsumsi produk atau jasa yang akan diterimanya bila ia mengomsumsi produk atau jasa tersebut. Sementara kinerja dari produk atau jasanya ialah persepsi dari pelanggan tersebut mengenai apa yang ia terima setelah mengomsumsi produk atau jasa tersebut (Munzir et al., 2021).

Kepuasan Customer sebagai pokok untuk mempertahankan presensi dalam suatu perusahaan, Layanan prima juga harus dihubungkan dengan salah satu tujuan maupun harapan-harapan konsumen mengenai suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan agar Customer nyaman dan sangat puas terhadap produk (Chusnah & Syukhul, 2022). Oleh karna itu maka Pelayanan prima memiliki suatu hal yang sangat pokok bagi sebuah perusahaan, sebagai alat yang menjadi titik balik kepuasaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan yang telah mencapai kepuasan pelanggan maksimal dapat berbuah manis bagi perkembangan bisnis dengan perspektif pelanggan yang positif disertai umpan balik dari perusahaan yang terus dapat memenuhi ekspektasi pelanggan itu sendiri menjadi kunci kesuksekan sebuah bisnis.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Luke & Royta, 2024), SOP adalah acuan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan, SOP bersifat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja, dengan diterapkannya SOP yang memiliki peta kerja yang detail maka kegiatan yang dilakukan akan berjalan secara terstruktur dan mempermudah perusahaan untuk mencapai

tujuannya sesuai dengan visi misi secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggun jawabkan. Rahmawati dan Suryana (2024) dalam Putu et al., (2024) mendefinisikan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang mencakup serangkaian langkah untuk melaksanakan pekerjaan dari awal hingga akhir, yang harus diikuti untuk menjamin bahwa kegiatan operasional dalam suatu organisasi atauperusahaan dapat berlangsung secara teratur dan efisien. Dengan kata lain SOP dapat diartikan sebagai landasan pedoman yang baku bagi karyawan sebagaimana tugas dan fungsi mereka masing-masing dalam jobdesk yang diberikan.

2. Unsur-unsur Standar Operasional prosedur (SOP)

Menurut Luke & Royta (2024) Mengemukakan pendapat bahwa Unsur-unsur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat menentukan dalam efektifitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam suatu organisasi, maka pelaksanaan SOP itu sendiri tidak bermanfaat bagi organisasi. Adapun dalam hal ini unsur-unsur SOP yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP antara lain ialah :

a. Tujuan

   Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil pada saat melaksanakan suatu prosedur dan kegiatan.

b. Kebijakan

   Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara

efektif dan efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan standar operasional prosedur.

c. Petunjuk Operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan didalam prosedur yang bersangkutan. Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas. Sehingga petunjuk operasional menjadi lebih bermanfaat.

d. Pihak yang Terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat didalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

e. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Di

dalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur.

f. Masukan

Setelah formulir sebagai standarisasi. Selanjutnya media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

g. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih sub proses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Proses (dan sub proses) adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran.Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka Panjang.

h. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

i. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

j. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

3. Tujuan dan Fungsi SOP

Menurut Subandi & Rahmawati (2024), bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman bagi karyawan untuk melakukan tugas-tugas di perusahaan akan menghasilkan kinerja yang lebih efisien dan konsisten. SOP juga akan membuat lebih mudah untuk menilai kemajuan karyawan bisnis. Tanpa SOP di suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan berjalan dengan baik, dan hak dan kewajiban masing-masing pihak tidak akan dapat ditentukan. Hartatik dalam Subandi & Rahmawati (2024) menyatakan bahwa SOP juga berfungsi untuk menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dicapai sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan yang telah disetujui. Adapun Fungsi penerapan SOP ialah :

a. Memperlancar tugas karyawan dalam suatu divisi atau unit kerja.
b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
c. Mengetahui dengan jelas kendala dalam pelaksanaan pekerjaan dan mudah dilacak.
d. Mengarahkan karyawan untuk bersikap disiplin dalam bekerja.
e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya untuk memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis, oleh karna itu dengan terkontrolnya aktivitas, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal (Syahla et al., 2025). SOP digunakan sebagai

instrumen untuk memandu orang-orang yang terlibat dalam organisasi untuk menerapkan setiap tahapan prosedur yang telah ditetapkan, SOP juga merupakan seperangkat instruksi yang digunakan untuk menyelesaikan serangkaian tugas sebagai prosedur standar dalam suatu organisasi, Andanti (2019) dalam Putra et al., (2023).

4. Manfaat SOP

Standar Opersional Prosedur ialah Dokumen yang menguraikan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan dilakukan dengan benar, tepat, dan berulang kali untuk produk dibuat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. SOP dapat membantu perusahaan dalam mencapai visi misi perusahaan yang telah ditetapkan diawal. Menurut Wicaksono et al., (2016) dalam Subandi & Rahmawati (2024) menuturkan bahwa terdapat tujuh manfaat dari penerapan SOP yaitu :

a. Dapat mengontrol dan menjadikan pedoman baku terhadap aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan.
b. Berguna sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pihak yang melaksanakan tugas.
c. Bisa menjadi upaya dalam mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi.
d. Dapat menjelaskan secara lebih rinci dan jelas setiap kegiatan dalam suatu proses.
e. Memudahkan komunikasi antara seluruh pihak terkait.
f. Dapat membuat standar yang dapat diukur sebagai penilaian kinerja.

Berdasarkan teori diatas penulis menyimpulkan bahwa manfaat dari SOP ialah memudahkan Operasional perusahaan, dalam hal sistem kerja maupun pengawasan serta evaluasi yang dimana dari hal tersebut membantu perusahaan dalam menjalankan visi misi perusahaan.

5. Implementasi dan Pengelolaan SOP

Menurut Rahmawati et al., (2024) dalam teorinya mengemukakan bahwa Implementasi dan pengelolaan SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan langkah kritis dalam memastikan efektivitas dan keberhasilan operasional suatu perusahaan. Proses implementasi dimulai dengan identifikasi proses bisnis yang memerlukan SOP, yang dapat mencakup berbagai bidang seperti produksi, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Setelah Proses tersebut diidentifikasi maka tahapannya sebagai berikut :

a. Mengembangkan SOP yang jelas dan terperinci untuk setiap langkah. SOP harus disusun dengan teliti dengan mempertimbangkan tujuan bisnis, kebijakan perusahaan, standar kualitas, dan peraturan yang berlaku.
b. Setelah SOP dibuat, langkah berikutnya ialah memastikan karyawan memahami dan menerapkan SOP dengan benar. Ini melibatkan memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada karyawan tentang isi dan pentingnya SOP serta prosedur yang harus diikuti saat melakukan tugas-tugas mereka. Manajemen harus memastikan bahwa SOP terintegrasi dengan baik dalam budaya perusahaan dan merupakan bagian penting dari proses kerja sehari-hari.
c. Pengelolaan SOP melibatkan pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap kepatuhan dan kinerja pada SOP. Manajemen harus mengatur sistem pemantauan untuk memastikan bahwa semua

anggota tim mengikuti SOP secara konsisten. Selain itu, evaluasi berkala harus dilakukan untuk mengevaluasi kinerja SOP, menemukan potensi perbaikan, dan memperbarui SOP sesuai dengan perubahan peraturan atau lingkungan bisnis yang berlaku.

d. Diperlukan tindakan untuk mengelola perubahan dalam SOP. Ini karena, dalam lingkungan bisnis yang dinamis, perusahaan seringkali harus menyesuaikan SOP mereka untuk mengantisipasi perubahan dalam kebutuhan pelanggan, teknologi baru, atau peraturan industri. Oleh karena itu, perlu ada proses yang jelas untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengimplementasikan perubahan dalam SOP dengan cepat dan efisien.

Dengan implementasi dan pengelolaan SOP yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mencapai konsistensi dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin, meminimalkan risiko kesalahan, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri. Ini membantu perusahaan untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih baik dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam pasar yang semakin kompleks.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama, dilakukan oleh Arofatin dan Sandari (2024) dengan judul penelitian yakni “peningkatan kualitas layanan jasa perbaikan kapal di pt ganesha energi indonesia melalui audit kepatuhan terhadap implementasi standar operasional prosedur (sop)” menyimpulkan bahwa Penerapan SOP yang konsisten memberikan dampak positif terhadap kualitas

layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat reputasi perusahaan.

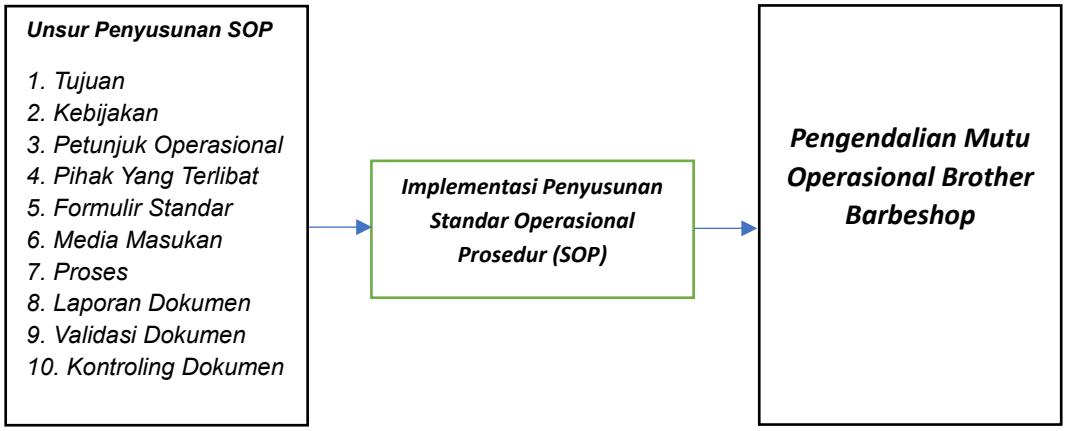
Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ikwan Lubis et al., (2024) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap KinerjaKaryawan unit Outbound JNE Cabang Utama Medan. Dimana SOP mejadi bagian penting dalam kelancaran proses kerja pada karyawan serta memastikan manajemen operasional berjalan dengan lancar dan terkontrol. Kemudian Pengawasan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena karyawan akan lebih termotivasi dan memanfaatkan waktu kerja sebaik mungkin, karyawan juga akan berorientasi kepada kualitas kerja karena diawasi dan nilai oleh atasannya.

D. Kerangka Pikir

Sebuah kerangka pemikiran bukanlah sekadar sekumpulan informasi yang didapat dari berbagai sumber-sumber, atau juga bukan sekadar sebuah pemahaman. Tetapi, kerangka pemikiran membutuhkan lebih dari sekadar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian, dalam kerangka pemikiran (Azza & Laksana, 2024).

Peneliti membuat kerangka pikir berdasarkan informasi dari sumber-sumber kemudian diolah, sehingga menjadi dasar pemikiran yang bertujuan agar mempermudah pemahaman tentang bagaimana alur berpikir penelitian.

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Diolah oleh peneliti dari Luke & Royta, 2025