

## KAJIAN PENERAPAN SOP PADA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL PT JAYA EKSPRESS TRANSINDO DC SIDOARJO

Calvin Armando Valentino

*calvinarmando52@gmail.com*

Asmara Indahingwati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to find out the implementation of SOP at operational division's employees of PT Jaya Express Transindo DC Sidoarjo. Moreover, it aimed also to find out the effect of SOP's company which was always changed. The research was descriptive-qualitative. While, the instrument used observation, interview and documentation. Moreover, there were six employees of PT Jaya Express Transindo DC, Sidoarjo as sample. The research result concluded the implementation of SOP which had been fulfilled was 80%, and for the rest, 20% had not been fulfilled. This happened as there were some changes of management and its operational. Moreover, those changes were followed as inbound and outbound goods which directly happened during the works hour; and as a new policy from the management. In addition, there were employees' reduction as the SOP was always changed. Besides, the employee's productivity was decrease as the employees were confused and desperated. As it happened, there was companies protest.*

*Keywords: the implementation of sop, employees, operational division*

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan SOP pada karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP pada karyawan Divisi Operasional, dan mengetahui dampak yang akan terjadi apabila sebuah SOP perusahaan sering berubah dan berganti. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini adalah 6 (enam) karyawan yang ada di PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP sudah diterapkan hampir 80% jalan dan 20% belum jalan, hal ini dikarenakan adanya perubahan pada manajemen perusahaan dan terdapat beberapa perubahan-perubahan oleh pihak manajemen sendiri yang mengacu pada proses Operasional. Perubahan tersebut meliputi proses Inbound dan Outbound barang yang disesuaikan secara langsung pada saat proses kerja dan ada kebijakan baru dari pihak manajemen. Dampak yang akan terjadi apabila SOP sering berubah dari sisi perusahaan adalah terjadi pengurangan karyawan, kemudian pada sisi karyawan adalah tingkat produktivitas menurun, bingung, gelisah dan adanya sebuah protes kepada perusahaan.

**Kata Kunci:** penerapan sop, karyawan, divisi operasional

### PENDAHULUAN

Kehidupan konsumtif menjadi pilihan masyarakat urban pada dewasa ini, pilihan tersebut sudah menjadi trending dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti halnya berbelanja melalui media *online*. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke toko atau *mall* cukup dengan *download* aplikasi *e-commerce* melalui *Smartphone* mereka bisa langsung memilih dan membeli aneka kebutuhan barang yang dibutuhkan. *Trending* tersebut membuat persaingan bisnis dalam transaksi berbelanja *online* semakin meningkat, salah satunya adalah

perusahaan jasa logistik yang terus menerus berkembang pesat memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat serta berlomba dalam meningkatkan kualitas servis dan ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA). Setiap perusahaan yang mempekerjakan tenaga kerja pastinya memiliki risiko potensi kecelakaan kerja, seperti pencemaran lingkungan, human error, kebakaran bahkan kematian, untuk meminimalisir hal tersebut perusahaan wajib menerapkan SOP demi menekan angka kecelakaan kerja di perusahaan. Menurut (Budiharjo, 2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. SOP dapat di definisikan sebagai dokumen aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan pekerjaan dapat dilakukan dengan tepat, benar serta konsisten guna menghasilkan produk sesuai standar sebelumnya (Tathagati, 2014). Dengan adanya SOP dalam perusahaan diharapkan pekerjaan akan berjalan dengan baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Prakteknya implementasi SOP di perusahaan PT Jaya Ekspres Transindo ke pekerja tidak serta merta di patuhi oleh pekerja, hal ini tentunya akan berakibat fatal bagi karyawan dan berpengaruh dengan kecelakaan kerja yang dapat terjadi. Sehingga hubungan antara SOP terhadap K3 sangat berpengaruh dalam menekan angka kecelakaan kerja yang terjadi dalam perusahaan, terutama pembentukan sistem manajemen K3 perlu di pertimbangkan dalam penerapan K3 di dalam perusahaan, agar dapat mengurangi/menekan angka *zero accident* terhadap karyawannya. Perusahaan yang beroperasi seperti memproduksi bahan baku menjadi bahan jadi dalam skala besar, menjalankan mesin-mesin produksi, memproduksi limbah, serta perusahaan yang mempunyai sistem pergudangan atau *warehousing* tentu sangat rawan dan berisiko mengalami insiden *human error*, guna mencapai terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan terhindar dari risiko kecelakaan kerja maka perlu dilakukan sebuah sosialisasi pembedahan terhadap penerapan SOP, namun kadangkala antara standar dan implementasinya di dalam lapangan tidak sesuai bahkan tidak sejalan terhadap apa yang di inginkan dan di harapkan.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Perusahaan ini telah memiliki SOP, namun SOP yang di terapkan masih belum jelas atau sering berganti. Permasalahan ini tentunya mengakibatkan ketidaknyamanan pada karyawan yang sedang bekerja sehingga bisa berdampak stress dalam bekerja. Penerapan SOP ini hanya akan menimbulkan permasalahan di dalam lingkungan kerja di karenakan setiap karyawan perlu untuk mentaati dan mematuhi penerapan SOP yang dilakukan, khususnya bagi karyawan yang bekerja pada divisi operasional, divisi ini merupakan bagian pekerjaan utama di PT Jaya Ekspres Transindo, yang di dalamnya terdapat proses bongkar-muat (inbound-outbound) barang, penyortiran, pengemasan atau packing dan mempunyai tanggung jawab besar pada proses pengiriman barang agar sampai ke tangan customer sesuai dengan *service level agreement* sehingga customer merasa puas dengan kualitas dan ketepatan pelayanan pengiriman.

Karyawan yang bertugas di Divisi Operasional membutuhkan peraturan serta perlindungan memadai seperti hal nya helm, body vest, sepatu safety, standar dalam sistem pergudangan yang gunanya memperlancar tugas karyawan dalam divisi ini. Apabila penerapan SOP seiring dengan berjalannya waktu sering berubah maka hal ini tentunya berpengaruh besar bagi karyawan yang bertugas pada divisi operasional. Jika sudah terjadi pastinya karyawan tidak merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang ada di suatu perusahaan, maka dampak yang akan terjadi perusahaan tidak berjalan serta

tidak terancang baik sesuai dengan tujuan perusahaan, selanjutnya karyawan dalam divisi operasional ini akan berpikir untuk tetap bertahan atau tidak apabila perusahaan masih menerapkan SOP yang sering berubah, karena juga bisa mempengaruhi kebiasaan karyawan dalam bekerja yang sesuai dengan gaya karakteristik bekerjanya kemudian menjadi takut dalam bekerja dengan pemikiran bahwa K3 akan berpengaruh besar apabila SOP tidak berjalan dengan baik sehingga tidak mempunyai semangat untuk melanjutkan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana penerapan SOP pada Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo? (2) Dampak yang akan terjadi apabila SOP di Perusahaan PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo sering berganti? Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui bagaimana penerapan SOP pada Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. (2) mengetahui dampak yang akan terjadi apabila SOP di Perusahaan PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo sering berganti.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Mangkunegara (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Murwansyah (2010:3) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sekumpulan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi SDM, dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi, perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, perencanaan dan pengembangan karir, kompensasi dan kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, hubungan industrial. Yuniarsih dan Suwanto (2008:3) Manajemen Sumber Daya Manusia lebih memfokuskan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Peranan tersebut ditujukan untuk karyawan yang sedang bekerja, agar dapat tercapai tingkat produktivitas yang maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Sedangkan menurut Hasibuan (2008:20-23), menjelaskan secara singkat fungsi manajemen sebagai berikut: (a) Perencanaan. Merencanakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar kebutuhan impian perusahaan kedepan menjadi terwujud. (b) Pengorganisasian. Menyusun suatu organisasi dengan membuat struktur organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing pekerjaan. (c) Pengarahan. Kegiatan mengarahkan karyawan supaya dapat bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien sesuai dengan job desc masing-masing. (d) Pengendalian. Kegiatan mengendalikan tenaga kerja agar bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana perusahaan. (e) Pengendalian Tenaga Kerja. Proses merekrut, menyeleksi, penempatan, orientasi serta induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dibutuhkan. (f) Pengembangan. Proses peningkatan keterampilan karyawan secara teoritis, teknis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. (g) Kompensasi. Pembalasan jasa secara langsung maupun tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan. (h) Pengintegrasian. Kegiatan mempersatukan kepentingan perusahaan terhadap kebutuhan karyawan agar tercipta hubungan kerjasama serasi dan saling menguntungkan. (i) Pemeliharaan. Kegiatan perusahaan untuk memelihara kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan supaya mereka tetap mau bekerja sama hingga masa pension.

(j) Kedisiplinan. Kesadaran dan keinginan untuk mentaati peraturan perusahaan dan norma sosial. (k) Putusnya Hubungan Tenaga Kerja. Putusnya hubungan tenaga kerja timbul dari keinginan karyawan sendiri, keinginan perusahaan, masa kontrak yang berakhir dan tidak diperpanjang, pensiun dan sebab lainnya. Berdasarkan dari hasil definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa peranan Manajemen SDM dalam perusahaan sangat penting, sehingga keberhasilan perusahaan sendiri di tentukan oleh Manajemen SDM.

### **Operasional**

Kertajaya (2010) Definisi Operasional merupakan penjelasan bagaimana kita mengukur variabel. Pengukuran tersebut dilakukan dengan angka atau atribut tertentu. Menurut Rosenberg diterjemahkan oleh Murfiding (2007) Operasi merupakan suatu proses atau tindakan tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk membuat suatu produk. Sedangkan Menurut Gaspersz (2005) Operasional memiliki beberapa karakteristik diantara lain: (a) Mempunyai komponen atau elemen yang saling berkaitan satu sama lain dan membentuk sebuah kesatuan yang utuh, hal ini berkaitan dengan sistem skruktural yang membangun sistem produksi itu. (b) Mempunyai suatu tujuan yang mendasari keberadaanya, yaitu menghasilkan produk berupa barang atau jasa kemudian dijual dengan harga yang kompetitif di pasar. (c) Mempunyai aktivitas berupa proses transformasi nilai tambah input menjadi output secara efektif dan efisien. (d) Mempunyai mekanisme yang mengendalikan pengoperasiannya, berupa optimalisasi pengalokasian sumber daya.

### **Manajemen Operasional**

Heizer dan Render (2009) "Operational Management the set of activities that create value in the from of goods and services by transforming input into outputs". (Manajemen Operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dari barang dan jasa yang mengubah transformasi masukkan menjadi keluaran). Menurut Anoraga (2009) Manajemen Operasional merupakan seluruh aktivitas mengatur dan mengkoordinasi faktor produksi secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah nilai dan benefit suatu barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Sedangkan menurut Richard L. Daft (2006) Bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, serta menggunakan alat-alat dan Teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi. Berdasarkan hasil definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Manajemen Operasional adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh karyawan untuk menciptakan barang dan jasa ataupun sebagai aktivitas dalam mengatur dan mengkoordinasi faktor produksi untuk mengubah transformasi output menjadi input guna menambah nilai dan benefit yang dihasilkan oleh perusahaan.

### **Karyawan**

Menurut Undang-undang Nomor 14 tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 bahwa tenaga kerja adalah orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Ketentuan Pasal 1 Angka 2 UU No. 13 Tahun 2003, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Dengan demikian Karyawan merupakan sumber aset yang ada dalam suatu perusahaan, aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan. Karyawan bertanggung jawab dalam menjelaskan tindakan

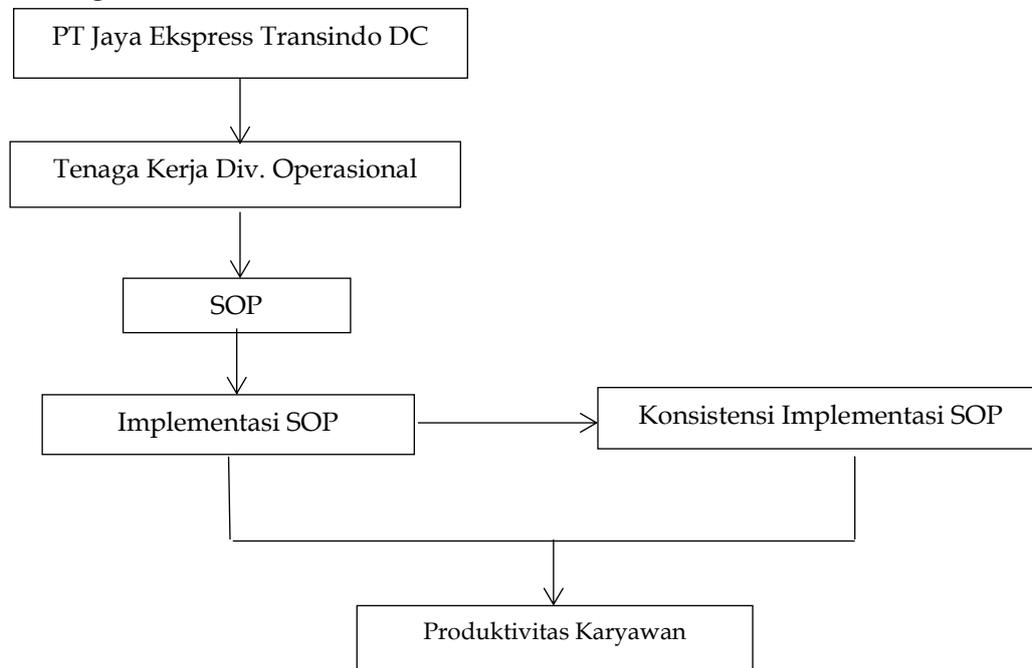
perusahaan kepada khalayak umum yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Hasibuan (2000) ada beberapa jenis karyawan berdasarkan statusnya dalam perusahaan. Karyawan bisa dibedakan menjadi karyawan tetap dan karyawan kontrak dilihat dari perjanjian kerjanya. Hasibuan (2000) menambahkan perjanjian kerja merupakan perjanjian antara pekerja dengan pembeli kerja, hak dan kewajiban para pihak mulai saat hubungan kerja. Perjanjian kerja harus jelas apakah perjanjian tersebut dalam waktu tertentu atau waktu tidak tentu. UU No. 13 tahun 2003 isi dari perjanjian kerja meliputi PKWT dan PKWTT tercantum dalam pasal 56 angka 1 yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Karyawan Tetap adalah karyawan yang telah mengalami pengangkatan sebagai karyawan perusahaan dan kepadanya diberikan suatu kepastian keberlangsungan masa kerjanya berdasarkan perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT). (b) Karyawan Kontrak adalah pekerja yang memiliki hubungan kerja kepada perusahaan/pengusaha dengan berdasarkan pada Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT).

### **Standar Operasional Prosedur**

SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan dilakukan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). Budiharjo (2014) mendefinisikan bahwa SOP adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan proses kerja atau prosedur kerja tertentu, dimana tahapan sebagai pedoman prosedur kerja dilakukan untuk mengikuti sebuah aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Santosa (2014:10-14) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu: (a) Efisiensi, diartikan sebagai suatu ketepatan berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktivitas, diharapkan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja melainkan sesuai dengan tujuan target yang diharapkan. (b) Konsistensi, diartikan sebagai ketepatan atau hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan konsisten memudahkan pengukuran profit-defisit dan regulasi pemasaran, oleh karena itu semua yang terlibat membutuhkan disiplin tinggi. (c) Minimalisasi Kesalahan, yaitu dapat menjauhkan human error di segala area tenaga kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) akan menjadi sebuah panduan untuk karyawan dalam meminimalisasi kesalahan dan membimbing tiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. (d) Penyelesaian Masalah, Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi penyelesaian masalah yang timbul dalam suatu aktivitas perusahaan. Konflik antar karyawan terkadang sering timbul bahkan tidak ada penengah untuk menyelesaikan konflik yang dimaksud tersebut, tetapi apabila dikembalikan kedalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sebelumnya yang sudah disusun secara tepat maka kedua belah pihak harus tunduk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut. (e) Perlindungan Tenaga Kerja, langkah-langkah dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap sumber daya dari potensi pertanggung jawaban dan berbagai persoalan personal. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal ini berperan penting untuk melindungi tiap sumber daya dari hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu personal. (f) Peta Kerja, sebagai pola aktivitas yang tertata rapi bisa dijalankan dalam pemikiran masing-masing sebagai kebiasaan yang pasti. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pola kerja akan lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, salah satu syaratnya tang terkait dengan poin pertama yang efisien yaitu fokus terhadap peta kerja yang dijalankan. (g) Batas Pertahanan, sebagai langkah *defense* dari segala inspeksi baik pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan

kejelasan peta kerja perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa di ibaratkan sebagai benteng pertahanan kokoh secara procedural segala aktivitas perusahaan sudah tertera jelas. Inspeksi yang datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), oleh karena itu apa yang sudah ditetapkan maka tidak akan bisa untuk merubah maupun menggoyahkan perusahaan. Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan penjelasan, efisiensi dan efektifitas, keselerasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum dan kepastian hukum. Untuk lebih jelasnya maka prinsip-prinsip yang telah dijelaskan dapat diurai sebagai berikut: (a) Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi. (b) Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan. (c) Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan. (d) Terdokumentasi yang baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan. (e) Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efektif dan efisien. (f) Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, jika pegawai tertentu tidak melaksanakan peran dalam pekerjaannya secara baik maka akan mengganggu keseluruhan proses yang akan berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintah.

### Rerangka Pemikiran



**Gambar 1**  
Rerangka Pemikiran

## Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama Ajusta dan Syahrial 2018, dengan judul penelitian yang dilakukan yaitu Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama menyatakan bahwa penerapan SOP di bidang SDM PT Sumber Maniko Utama, telah berjalan dan diterapkan sehari-hari oleh karyawan. SOP diterbitkan pada tahun 2013. Tidak hanya diterapkan oleh karyawan Departemen HRD tetapi SOP juga telah disosialisasikan serta dibagikan dan dimiliki masing-masing karyawan mulai dari karyawan tersebut masuk. Namun, SOP masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya yaitu: (1) Pada bagian penyelesaian masalah. (2) Perlindungan tenaga kerja. (3) Peta kerja.

Penelitian kedua Sulfiana 2018, meneliti tentang Proses Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Samarinda menyatakan bahwa: (1) Dalam proses dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. (2) Pelayanan prima dalam konteks waktu penyelesaian belum dapat dikatakan prima, karena ada beberapa dokumen akta kelahiran yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sehingga penyelesaian akta kelahiran berbeda-beda antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Hal ini terlihat pada prosedur yang ada, yakni umumnya memakan waktu selama 5 (lima) hari kerja jika berkas lengkap, namun ada beberapa Informan yang mengatakan waktu penyelesaiannya lebih dari 5 (lima) hari kerja. (3) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dapat dinilai dari pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang berdasarkan hasil penelitian sudah cukup baik, walaupun masih ada sikap dan perilaku yang kurang baik.

Penelitian ketiga Manting 2017, meneliti tentang Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembimbing Kemasyarakatan Dalam Reformasi Birokrasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Balai Pemasyarakatan, menyatakan bahwa: (1) Pemahaman pada format standar operasional prosedur yang baku masih kurang terutama pemahaman pada *flowchart*. (2) Implementasi standar operasional prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi Pembimbing Kemasyarakatan sudah dilaksanakan berdasarkan alur kegiatan, namun dengan berbagai kekurangan, terutama dalam hal kurangnya pemenuhan terhadap sarana dan prasarana dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu kegiatan tidak sesuai dengan standar yang ada. (3) Kualitas keilmuan dan kecakapan Pembimbing Kemasyarakatan kurang merata terutama kemampuan dalam melakukan Penelitian Kemasyarakatan (Litmas), menyusun hasil penelitian, dan menyampaikan hasil Litmas tersebut di depan sidang Pengadilan anak. (4) Efektifitas implementasi standar operasional prosedur terhadap peningkatan kinerja pegawai Balai Pemasyarakatan cukup baik dalam hal dijadikannya SOP sebagai pedoman pelaksanaan tugas dan fungsi.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan tipe penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah dengan cara menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan melibatkan berbagai metode yang ada, dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian dilakukan pada PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Raya Sidorejo No. 111, Bareng, Sidorejo, Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61262. Objek penelitian pada bagian Divisi Operasional.

### Teknik Pengumpulan Data

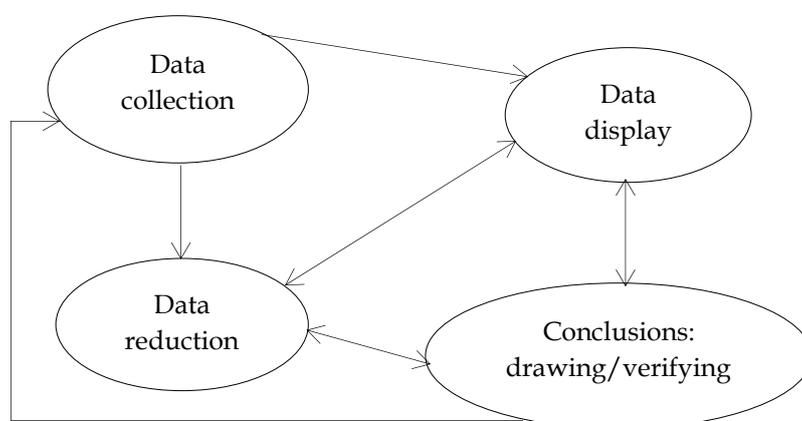
Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Survei Pendahuluan. Mengetahui gambaran umum pada objek yang diteliti serta situasi, kondisi dan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan survey pendahuluan atau kunjungan awal pada objek penelitian. (b) Survei Lapangan. Memperoleh data-data yang dibutuhkan peneliti perlu melakukan survey lapangan atau tinjauan langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data melalui beberapa cara, diantaranya adalah: (1) Wawancara, merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey dengan taktik tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung dengan informan yang dipilih. (2) Observasi, merupakan cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap suatu obyek yang diteliti. Peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati proses kerja, SOP perusahaan dan karyawan. (3) Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memeriksa secara langsung pada dokumen, catatan tertulis, arsip-arsip dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Seperti mengumpulkan data-data objek penelitian berupa gambaran umum objek penelitian, profil perusahaan yang meliputi gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, nilai perusahaan, bentuk perusahaan, struktur organisasi serta visi dan misi perusahaan.

### Satuan Kajian

Data yang didapat berasal dari proses wawancara 6 Narasumber yaitu: (a) DC Manajer PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. (b) Section Head DC PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. (c) Leader DC PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. (d) Human Resources Business Partner (HRBP) PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. (e) 2 karyawan DC PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo.

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:247) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:



**Gambar 2**  
Tahapan Penelitian Model Miles dan Huberman  
Sumber: Sugiyono (2012) diolah oleh peneliti (2019)

Pertama, Reduksi Data. Data yang telah dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dirangkum kemudian dipilih hal-hal yang pokok dan fokus pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema pada polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan untuk mengumpulkan data selanjutnya. Kedua, Penyajian Data. Setelah reduksi data selesai dilakukan, selanjutnya data yang sudah direduksi disajikan agar data terorganisasikan dan tersusun sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif data disajikan dalam bentuk teks naratif.

Ketiga, Penarikan Kesimpulan. Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

#### Bagaimana Penerapan SOP pada Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo

Berikut hasil wawancara dengan DC Manager mengenai penerapan SOP pada karyawan divisi operasional:

*Jadi langkah pertama itu pastinya kita ehmm... membuat sebuah rule ya. sebuah rule itu dibuat oleh ehmm.. bagian HR Bussiness dia yang membuat. Sebetulnya untuk pembuatan SOP itu dari divisi HR Bussiness mas. HR Bussiness Support harusnya, dan disana dia menggodok untuk penerapan itu biasanya ehmm... setiap ada sebuah lingkup divisi baru yang dibuka ya itu pastinya dibuatkan standard operasional ehmm... berdasarkan flow maupun alur yang dibutuhkan dari segi operasional tersebut sesuai dengan ehmm... bidangnya ya, seperti itu sih. Kalau di divisi logistik atau operasional yang ada di kita ini Distribution Center ini ya mengacunya pada proses itu tadi proses In dan Out nya pada acuan pertama, begitu. Setiap penerapannya ya berkala mas, kalau saya sih. Penerapan kepada SDM ya secara berkala dan kita sering mengadakan sosialisasi terhadap SOP tersebut, agar ehmm.. semakin kental dan di pihak karyawan juga semakin memahami apa sih dan pentingnya SOP itu bisa harus berjalan. Karena tanpanya SOP pastinya banyak rule-rule yang salah dalam melakukan pekerjaan.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada sebuah aturan dalam pembuatan SOP, setiap ada sebuah lingkup divisi baru yang dibuka maka akan dibuatkan sebuah SOP untuk diterapkan berdasarkan flow maupun alur yang dibutuhkan dari segi operasional. Dalam segi Divisi Operasional terutama pada DC mengacu pada proses In dan Out dan setiap penerapan kepada SDM secara berkala serta sering mengadakan sosialisasi terhadap karyawan, supaya karyawan lebih memahami pentingnya sebuah SOP untuk menunjang tugas mereka agar tidak keluar jalur sesuai dengan rules yang telah dibuat.

Kemudian sesi wawancara berikutnya dengan HRBP (Human Resources Bussiness Partner) sebagai berikut:

*Ini DC Sidoarjo apa Surabaya ini? Oke, saya jelaskan ya... sebelumnya dulu kita ini DC Sidoarjo tapi berhubung operasionalnya lagi berubah karena manajemen juga mengalami perubahan, jadi untuk DC Sidoarjo kita sebut sekarang dan dirubah DC Surabaya begitu. Karena untuk mengenai segi operasional nya dan untuk mengenai alur operasional nya, untuk tim operasional nasional.... Divisi operasional nasional itu menyebutnya DC Surabaya. Oke kembali ke SOP ya ke penerapannya, kalau penerapan SOP di apa ini, di DC Surabaya itu sih ya hampir 75% lah hampir dilakukan tapi memang SOP itu masih belum seberapa jelas, karena kita sering melakukan perubahan karena manajemen juga mengalami perubahan begitu. Dulunya kita ini untuk manajemen sendiri itu banyak orang-orang dari Indonesia jadi istilahnya untuk Managing Direktur itu dari orang Indonesia. Sekarang Managing Direktur kita ada orang Indonesia 1 dan ada 1 orang asli dari Chinese. Karena untuk perusahaan JX ini adalah perusahaan... jenis perusahaan PMA ya, (Penanaman Modal Asing) dan itu salah satunya sahamnya dimiliki oleh orang Chinese. Jadi itu tadi, jadinya ada orang Chinese yang masuk ke JX dan kita mengalami perombakan manajemen juga gitu. Untuk penerapannya ya itu tadi 75% jalan dan ada*

*beberapa persen gitu ga jalan karena ada perubahan-perubahan juga, tapi untuk implementasinya itu sih so far untuk JX DC Surabaya jalan tapi sering berubah seperti itu.*

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Section Head DC Sidoarjo, sebagai berikut:

*Penerapan SOP disini awalnya sih kita cuman beberapa persen saja, karena pada dasarnya manajemen masih rancu aja masalah SOP di awalnya. Tapi untuk saat ini sih alhamdulillah udah ada peningkatan dan sekarang Insya Allah sudah 90% sudah melakukan SOP yang sudah ditentukan, dan setiap karyawan yang memang tidak melakukan SOP itu pasti ada konsekuensinya tersendiri, tergantung dari jenis pelanggaran yang dilakukannya.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRBP dan Section Head DC dapat diketahui bahwa penerapan SOP pada PT Jaya Ekspres Transindo DC awalnya masih beberapa persen diterapkan, dikarenakan pihak manajemen sendiri masih rancu untuk masalah SOP. Kemudian seiring berjalannya waktu dan terjadi perombakan manajemen, SOP untuk saat ini sudah hampir sepenuhnya mengalami peningkatan sebesar 90%.

Kemudian sesi wawancara selanjutnya dengan Karyawan selaku Leader DC Sidoarjo, sebagai berikut:

*Penerapan sih mungkin absensinya lebih awal dari yang diterapkan oleh perusahaan dan pulang lebih dari jam yang ditentukan oleh perusahaan dan tata tertib yang diterapkan sama perusahaan, mungkin disini sudah diterapkan cuma beberapa dari peraturan yang ada seperti halnya masuk sebelum jam nya sama pulang lebih dari jam nya.*

Hal yang sama juga didukung dengan hasil wawancara selaku Karyawan 1 DC bagian Operasional Outbound sebagai berikut:

*Ini saya pribadi ya mas, kalau saya pribadi sih sudah diterapkan sebagian seperti yang dikatakan manajemen ta HRD kita wajib sepatu terus cek log kedatangan.*

Berkaitan dengan wawancara terhadap Karyawan 1, hal yang sama juga didukung oleh hasil wawancara Karyawan 2 DC bagian Operasional Inbound. Berikut pernyataannya:

*Sebenarnya sudah baik namun ehmm... mungkin apa yaa, masih belum di tekankan lagi, seperti halnya anak-anak lebih menaati nya lagi misalnya pakai sepatu atau pakai seragam.*

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara dengan Leader DC, Karyawan 1 dan Karyawan 2 dapat diketahui bahwa penerapan SOP perusahaan DC sudah diterapkan sebagian peraturan yang ada, namun ketaatan karyawan terhadap SOP masih dianggap sepele, seperti halnya karyawan tidak memakai seragam, tidak memakai sepatu, kemudian absensi kedatangan karyawan dan jam pulang karyawan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, hal ini tentunya akan berdampak terhadap beberapa karyawan untuk melanggar aturan yang telah dibuat oleh perusahaan, sehingga akan mempengaruhi karyawan lain untuk ikut melanggar aturan perusahaan.

### **Dampak Yang Akan Terjadi Apabila SOP di Perusahaan PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo Sering Berganti**

Berikut hasil wawancara kepada DC Manajer mengenai dampak yang akan terjadi apabila SOP sering berganti:

*Kalau dampak SOP yang sering berganti ya pastinya akan membuat bingung karyawannya, ya kan. Dari sisi Operasionalnya pun dia akan jadi rancu, ini kita mengacu SOP A, B, C atau Z karena namanya SOP itu adalah budaya sih, budaya dari dalam suatu perusahaan tersebut. Kalau sudah budaya itu mengangkat, contoh nih kita punya SOP A. SOP itu pointnya A, Point A ini sudah berjalan selama bertahun-tahun di perusahaan itu, untuk mengubah SOP tersebut menjadi B itu akan susah ehmm... dan banyak faktor-faktor yang ya untuk perubahan itu bener-bener berat sih, saya bilang sih untuk karyawan ya dan berdampak pada pastinya nanti akan ada pemecatan, pengurangan karyawan, kenapa begitu? Ya pasti perusahaan kalau berpikir simpelnya, orang ini tidak mengikuti SOP berarti keluar nih kalau dia memang tidak bisa dibilangi atau tidak bisa diberitau untuk berubah ke SOP yang baru pastinya dia akan diperhitungkan oleh perusahaan kan begitu.*

Hal yang sama juga didukung dari hasil wawancara Section Head DC sebagai berikut:

*Dampaknya pasti ehmmm... masalah hasil atau target yang ditentukan oleh perusahaan akan tidak sesuai dengan target, hal itu karena pertama karyawan akan merasa bingung dengan perubahan dari pihak manajemen itu. Tapi perubahan itu dalam bentuk apa nih SOP nya, kalau perubahannya dalam bentuk katakanlah K3 kan udah permanen nih gak mungkin masalah itu akan berubah tiap bulan atau apa nih, ya kan berganti-ganti tapi kalau SOP mengenai tata cara Operasional dalam hal penerimaan paket atau apapun, harus di koordinasikan dulu jadi antara operasional dengan manajemen itu harus satu dulu baru bisa dibentuk SOP. Harus ada koordinasi dulu nih antara tim lapangan sama manajemen, kalau disitu gak ada sinkronisasi SOP itu akan berantakan jadinya.*

Berkaitan dengan wawancara terhadap Section Head DC yang sama juga didukung oleh HRBP sebagai berikut:

*Ya itu suatu fenomena memang, hal yang biasa terjadi kalau perusahaan ini startup ya. Startup ini perusahaan yang baru berdiri dan untuk manajemennya berubah-ubah, tata cara kerjanya juga berubah, SOP nya juga sering berubah-ubah ya ini hal yang wajar karena kita perusahaan startup ya. Karena perusahaan startup kan masih... dia masih baru berdiri, dia masih... apa ini meraba-raba tentang alur kerjanya, visi misnya jadinya sering berganti. Kalau untuk dampaknya dari karyawannya sih, memang ya bikin karyawan ini gelisah kadang, gelisah, bingung ada suatu... apa namanya... ada suatu bentuk protes, seperti itu ya ada. Tapi so far sih menurut saya ya fenomena hal yang biasa terjadi untuk perusahaan startup. Karena tentunya ehmmm... pergantian SOP ini ataupun yang sering berubah-ubah ini itukan untuk hal yang positif begitu.*

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara dengan DC Manajer, HRBP dan Section Head DC dapat diketahui bahwa dampak SOP yang sering berganti-ganti atau berubah-ubah akan membuat karyawan tampak bingung, rancu, pekerjaan tidak memenuhi target, gelisah hingga membuat suatu protes kepada perusahaan. Perubahan atau sering bergantinya SOP mengacu pada proses alur kerja karyawan itu sendiri, seperti halnya koordinasi antara pihak Operasional dengan pihak Manajemen, disisi lain karyawan JX DC yang tidak mematuhi dan mengikuti perubahan atau pergantian SOP akan berdampak pada pengurangan karyawan dan pemutusan hubungan kerja.

Kemudian sesi wawancara berikutnya dengan Leader DC sebagai berikut:

*Dampak yang akan terjadi mungkin... mungkin lebih tertib untuk karyawan dan bermanfaat untuk bagi semua yang masuk pada DC Surabaya.*

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara dengan Leader DC dapat diketahui bahwa dampak yang terjadi pada karyawan akan lebih tertib dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya, serta dapat bermanfaat bagi semua karyawan DC Surabaya.

Selanjutnya sesi wawancara dengan Karyawan 1 DC Divisi Operasional sebagai berikut:

*Yaaa... kita sendiri yang agak susah kalau diubah-ubah, ya kalau misalnya kita udah kayak gini terus diubah lagi kita harus menyesuaikan hal yang baru lagi.*

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara dengan Mas Abdul dapat diketahui bahwa dampak yang akan terjadi sedikit susah apabila SOP sering berubah ataupun berganti. Karyawan pada Divisi Operasional akan menyesuaikan hal yang baru terhadap pergantian SOP, karena setiap karyawan yang sedang bekerja telah mematuhi dan menaati SOP yang lama kemudian ada perubahan ataupun pergantian SOP pastinya membutuhkan waktu untuk beradaptasi terlebih dahulu, termasuk kepada Mas Abdul ini.

Selanjutnya sesi wawancara dengan Karyawan 2 DC Divisi Operasional sebagai berikut:

*Ya kalau tidak konsisten ya... gak diabaikan sama temen-temen jadinya, karena tidak konsisten. Terus dianggap tidak penting lagi karena berubah-ubah, dampak dari saya sih gak peduli diganti-ganti habis gini kok gini lagi terus gini lagi, jadi bingung.*

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara dengan Karyawan 2 DC dapat diketahui bahwa apabila penerapan SOP tidak konsisten tentunya tidak akan diabaikan begitu saja oleh karyawan yang lain. Dampak yang dialami oleh Karyawan 2 adalah bingung, namun tidak

peduli dengan SOP yang sering berganti-ganti terhadap tugas dan tanggung jawabnya sendiri.

## PEMBAHASAN

### Penerapan SOP Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo

Berdasarkan dari hasil analisis jawaban dan wawancara diperoleh bahwa untuk penerapan SOP pada Divisi Operasional lebih mengacu pada proses In dan Out atau biasa disebut sebagai proses *Inbound* (Penerimaan) dan *Outbound* (Pengeluaran) barang. Proses *In* dan *Out* ini tentunya membutuhkan koordinasi antara karyawan dengan pihak manajemen, biasanya koordinasi dilakukan oleh setiap *Leader* kepada *Section head* kemudian akan disampaikan melalui Manajemen agar tidak terjadi hal yang dapat membuat kerugian perusahaan. Contohnya: barang hilang, barang cacat, salah kirim, terjadinya pencurian, salah sortir dan lebih parahnya lagi karena human error yang dilakukan karyawan itu sendiri sehingga menyebabkan isi paket tersebut menjadi rusak, pecah dan harus diganti dengan yang baru. Penerapan SOP pada perusahaan JX DC terbilang sudah hampir dikatakan sebesar 80% jalan dan sebagian 20% belum jalan, karena dari manajemen sendiri masih mengalami perombakan dan sering berganti berulang kali. Kemudian ada beberapa perubahan-perubahan dilakukan oleh pihak manajemen sendiri yang mengacu pada penyesuaian Operasional proses In dan Out. Beberapa dari karyawan Divisi Operasional ketika di wawancarai terdapat banyak sekali yang tidak mengerti tentang SOP, sehingga butuh untuk dibimbing secara perlahan oleh HRBP agar dapat mudah dipahami dan dijelaskan secara pribadi menurut diri sendiri. Kemudian setelah peneliti melakukan survei langsung pada gudangnya, peneliti banyak sekali menemukan karyawan yang tidak mematuhi SOP seperti halnya tidak memakai seragam, tidak memakai sepatu, tidak menggunakan perlengkapan, dan pengaman dalam bekerja.

Mengenai kualitas dari SOP pada perusahaan JX DC ini mengacu pada teori Santosa (2014:10-14) terdiri dari 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Dalam hal Efisiensi, SOP pada Divisi Operasional JX DC Sidoarjo ditemukan fakta bahwa SOP sering kali berubah sewaktu-waktu karena dari pihak manajemen sendiri masih mengalami perubahan dan banyak sekali karyawan yang tidak mematuhi SOP, sehingga hal ini akan membuat perusahaan mengalami kerugian apabila karyawan mengalami kecelakaan kerja. Kemudian menurut Mas Solikhudin berpendapat bahwa jam kerja tidak fleksibel, absensi kedatangan lebih awal. Namun Bapak Aldy selaku HRBP menyatakan bahwa itu sudah disepakati sesuai dengan perjanjian kerja bersama sesuai dengan UU Ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003. (b) Dalam hal konsisten, SOP pada Divisi Operasional JX DC Sidoarjo masih terbilang cukup baik, hal ini karena disesuaikan dengan kondisi operasional secara langsung apabila mengalami perubahan, kebijakan baru maka SOP perlu untuk dilakukan adanya perubahan. Apabila penerapan sudah konsisten maka akan membuat karyawan lebih percaya diri terhadap keandalan SOP yang sudah dibuat dan lebih mudah untuk dipahami. (c) Minimalisasi Kesalahan, dalam segi ini sebaiknya pihak manajemen melakukan sosialisasi lagi terhadap karyawan agar lebih mematuhi SOP seperti halnya memakai seragam, sepatu, body vest, pengaman dan Job Desk yang diberikan perusahaan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. (d) Dari segi penyelesaian masalah, SOP sudah menunjukkan fungsinya dalam menemukan dan melacak akar permasalahan dan mencegah konflik antar karyawan dan antar departemen/divisi, hanya saja SOP memiliki kelemahan yang sama yaitu kurang lengkap dan sering berubah. Penyelesaian masalah, dalam SOP menyangkut tentang konflik yang terjadi antara karyawan dan manajer, dikarenakan alur proses kerja yang kurang jelas karena sering berubah maka konflik yang

terjadi juga tidak dapat diselesaikan dengan SOP yang ada. Seharusnya dalam SOP tercantum tentang batas waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan yang dilakukan supaya karyawan yang mengalami konflik tidak saling menyalahkan satu sama lain. (e) Dari segi perlindungan tenaga kerja sudah diterapkan dan sudah didaftarkan di Disnakers seperti halnya asuransi ketenagakerjaan, upah, cuti tahunan, cuti hamil, peraturan perusahaan, perjanjian kerja, durasi kerja, hak karyawan, gaji, sesuai dengan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan. (f) Peta Kerja, SOP pada JX DC dirasakan sudah jalan dan tersusun rapi namun untuk fasilitas kurang mendukung dari segi kelayakan warehouse, seperti lantai berlubang, berdebu karena berdekatan dengan warehouse semen. (g) Batas Pertahanan, dari sisi ini Perusahaan JX DC sudah terbilang berfungsi dengan baik, namun karena perusahaan ini startup maka perlu mengadopsi dari e-commerce lain yang disesuaikan dengan kebutuhan operation

### **Dampak SOP sering berganti pada PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo**

Berdasarkan hasil analisis jawaban dan wawancara diperoleh bahwa Perusahaan JX DC Sidoarjo ini dapat diketahui bahwa penerapannya sendiri masih terbilang tidak konsisten dan juga akan berdampak pada karyawannya. Dampak yang terjadi dari segi perusahaan sendiri yaitu: (a) Terjadi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). (b) Adanya sebuah sosialisasi terhadap karyawan untuk SOP baru. (c) Karyawan melakukan sebuah protes kepada perusahaan. (d) *Turn Over* tinggi. Selanjutnya disisi karyawan sendiri akan mempengaruhi produktivitas karyawan tersebut yang berdampak kepada hasil atau target yang telah ditetapkan perusahaan, seperti halnya: (a) Karyawan mulai merasa kebingungan. (b) Rasa tidak nyaman dengan pekerjaannya. (c) Gelisah. (d) Stres dalam bekerja. (e) Hasil tidak bisa mencapai target. (f) Tingkat produktivitas menurun. (g) Karyawan mengundurkan diri.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kajian Penerapan SOP Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo. Dari hasil pembahasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Penerapan SOP pada Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo, sepenuhnya sudah diterapkan hampir 80% jalan dan sisanya 20% masih belum jalan, karena masih terdapat beberapa perubahan-perubahan oleh pihak manajemen sendiri yang mengacu pada proses Operasional. Perubahan pada proses tersebut meliputi Inbound dan Outbound barang yang disesuaikan secara langsung pada saat proses kerja dan ada kebijakan baru dari pihak manajemen. (2) Dampak yang akan terjadi apabila SOP di perusahaan JX DC Sidoarjo sering berganti, pertama dari sisi perusahaan maka akan terjadi pengurangan karyawan apabila karyawan tidak mengikuti sebuah SOP baru, kedua dari sisi karyawan sendiri akan mengganggu tingkat produktivitas karyawan seperti halnya bingung, kesusahan, gelisah hingga melakukan sebuah protes dikarenakan kebiasaan kerja sudah nyaman dengan SOP yang lama kemudian adanya perubahan lagi di SOP baru maka akan butuh waktu untuk beradaptasi.

### **Saran**

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut: (1) PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo diharapkan pihak manajemen kedepannya mampu menekan dan memperhatikan SOP agar lebih konsisten dan tidak sering mengalami perubahan berkali-kali. Disamping itu manajemen perlu untuk melakukan koordinasi dengan karyawan supaya tidak terjadi hal diluar kendali. (2) PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja karyawannya dengan membuat sanksi tegas apabila masih ada karyawan yang tidak memakai seragam, sepatu,

body vest dan pengaman. (3) PT Jaya Ekspres Transindo DC Sidoarjo diharapkan mampu meningkatkan lingkungan kerja karyawannya yang bekerja di warehouse dengan menciptakan lingkungan kerja nyaman dan kondusif. Disamping itu manajemen diharapkan lebih melakukan pendekatan dengan karyawannya untuk mendapatkan masukan mengenai lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dan memberikan efek yang positif bagi karyawan. (4) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini. Diharapkan penelitian selanjutnya agar kiranya dapat meneliti masalah SOP di perusahaan logistik selain pada Divisi Operasional supaya dapat mengetahui sejauh mana sebuah SOP itu diterapkan.

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu: (1) Penelitian ini hanya meneliti SOP pada karyawan Divisi Operasional, masih terdapat beberapa Divisi lagi yang perlu dilakukan adanya penelitian terhadap SOP pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik. (2) Penelitian melibatkan jumlah informan yang terbatas, yakni sebanyak 6 orang yang terdiri dari DC Manajer, HRBP, Leader DC, Section Head DC dan 2 karyawan Operasional DC. Sehingga hasilnya belum dapat dikatakan secara maksimal, masih banyak beberapa Departemen/Divisi yang perlu di wawancarai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta, A.A.G., dan S. Addin. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*. 2(3): 181-189.
- Anoraga, P. 2009. *Manajemen Bisnis*. Edisi Keempat. PT Rineka Cipta. Semarang.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Daft, R.L. 2006. *Manajemen*. Edisi Keenam. Salemba Empat. Jakarta.
- Gaspersz, V. 2005. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Heizer, J. dan B. Render. 2009. *Manajemen Operasi*. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.
- Kertajaya. H. 2010. *Brand Operation*. Esensi Erlangga Group. Jakarta.
- Kemenpan. 2008. *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Manting, L. 2017. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembimbing Kemasyarakatan Dalam Reformasi Birokrasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Balai Pemasarakatan. *EDUKA Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis*. 1(5): 9-23.
- Murwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Murfiding, H. dan M. Nurnajamudding. 2007. *Manajemen Produksi Modern*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Santosa, J.K. 2014. *Lebih Memahami SOP*. Kata Pena. Surabaya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R and D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R and D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulfiana, D. 2018. Proses Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*. 6(1): 158-169.
- Tathagati, A. 2014. *Step by Step Membuat SOP (Standart Operating Prosedure)*. Efata Publishing. Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969. *Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja*. 19 November 1969. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 14. Jakarta.

\_\_\_\_\_ Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003. *Ketenagakerjaan*. 25 Maret 2003. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39. Jakarta.

Yuniarsih, T dan Suwatno (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.