



Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XLSmart

Atika Putri Rahmawati

Universitas Negeri Jakarta

Christian Wiradendi Wolor

Universitas Negeri Jakarta

Eka Dewi Utari

Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. Rawamangun Muka Raya, Pulo Gadung, Jakarta Timur 13220

Korespondensi penulis: atikaputrirahmawati1@email.com

Abstrak. *This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at PT XLSmart, focusing on employee understanding, compliance, challenges, and the impact on efficiency and productivity. Using a qualitative case study approach through observation, interviews, and documentation, the findings reveal that most employees understand and follow the SOPs. However, challenges remain, such as discrepancies between written procedures and field conditions, as well as communication gaps between teams that lead to misunderstandings. Despite these issues, SOP implementation has generally contributed positively to work efficiency, organizational clarity, and reduced error rates in daily operations. The study recommends that PT XLSmart regularly review and adjust SOP content to align with real conditions, involve employees in updates, and integrate SOPs into training programs, making them a tool for performance evaluation and professionalism.*

Keywords: *Efficiency; Implementation Constraints; Employee Compliance; Productivity; Standard Operating Procedures (SOP)*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja di PT XLSmart, dengan fokus pada tingkat pemahaman dan kepatuhan karyawan, hambatan implementasi, serta dampaknya terhadap efisiensi dan produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi langsung, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memahami dan mematuhi SOP, meskipun dalam pelaksanaannya masih dijumpai kendala seperti ketidaksesuaian isi SOP dengan dinamika lapangan serta hambatan komunikasi antar tim yang berakibat pada kesalahpahaman prosedur. Meskipun demikian, implementasi SOP secara umum terbukti memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi kerja, struktur organisasi, dan pengurangan tingkat kesalahan dalam operasional harian. Penelitian ini merekomendasikan agar PT XLSmart secara berkala meninjau dan menyesuaikan isi SOP dengan kondisi di lapangan, melibatkan karyawan dalam proses revisi, serta mengintegrasikan SOP ke dalam sistem pelatihan agar menjadi alat evaluasi kinerja dan profesionalisme.

Kata Kunci: Efisiensi; Kendala Implementasi; Kepatuhan Karyawan; Produktivitas; Standar Operasional Prosedur (SOP)

PENDAHULUAN

Di tengah persaingan bisnis yang semakin kompleks, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem kerja yang efisien, terstruktur, dan mampu merespons dinamika pasar secara adaptif. Salah satu langkah strategis yang umum diterapkan adalah penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang berperan sebagai pedoman formal dalam memastikan setiap aktivitas kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Rahmawati dan Inayati (2024), SOP merupakan acuan utama yang berisi tahapan-tahapan dalam aktivitas kerja suatu perusahaan dan menjadi landasan dalam menciptakan alur kerja yang konsisten dan terukur.

Namun demikian, implementasi SOP di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Berbagai tantangan kerap muncul, seperti kurangnya pemahaman dari karyawan, resistensi terhadap perubahan, lemahnya pengawasan, hingga minimnya sosialisasi dari pihak manajemen. Akibatnya, meskipun SOP telah disusun secara formal, dampaknya terhadap peningkatan produktivitas kerja belum optimal. Selain itu, faktor kepemimpinan dan sistem pengawasan internal juga menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SOP. Arief dan Sunaryo (2020) menegaskan bahwa kepemimpinan yang tegas dan sistem kontrol yang efektif dapat mendorong kepatuhan terhadap prosedur serta memastikan bahwa SOP benar-benar dijalankan sesuai harapan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan studi Ajasta dan Addin (2018), terutama dari sisi sektor dan konteks operasional. Jika penelitian sebelumnya berfokus pada departemen HRD, penelitian ini mengkaji implementasi SOP di perusahaan telekomunikasi yang memiliki tingkat kompleksitas dan dinamika kerja tinggi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang kendala dan dampak penerapan SOP terhadap efisiensi dan produktivitas kerja.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul selama pelaksanaannya, serta menilai pengaruhnya terhadap efisiensi dan produktivitas kerja dalam lingkungan operasional PT XLSmart.

KAJIAN TEORI

Pengertian Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang sangat penting dalam menciptakan sistem kerja yang terstruktur, efisien, dan konsisten. Menurut Rahmawati dan Inayati (2024), SOP berisi tahapan-tahapan kerja yang bersifat mengikat dan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan tugas di perusahaan. Purnamasari (2015) juga menyebutkan bahwa SOP disusun secara detail agar setiap karyawan dapat menjalankan tugasnya secara optimal dan sesuai dengan tujuan organisasi. Selain itu, Nuraini (2020) menekankan bahwa SOP mempermudah pelaksanaan pekerjaan, baik rutin maupun nonrutin, agar sesuai standar yang berlaku. Dengan demikian, SOP tidak hanya membantu meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja, tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan serta memastikan bahwa setiap kegiatan dapat dipertanggungjawabkan dan selaras dengan visi serta misi perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan efektivitas dan kinerja organisasi. Menurut Andika et al. (2022), tanpa alat ukur kinerja yang jelas, perusahaan akan kesulitan menilai kinerja karyawan secara profesional. Oleh karena itu, keberadaan SOP yang tersusun dan terdokumentasi dengan baik tidak hanya menjadi pedoman kerja yang konsisten bagi karyawan, tetapi juga menjadi alat bantu manajemen dalam melakukan evaluasi secara objektif. Ketidadaan SOP dapat menyebabkan ketidakjelasan pembagian tugas, hambatan dalam proses evaluasi, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam operasional perusahaan.

Manfaat Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Menurut Nur'aini (2020), Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan banyak manfaat dalam mendukung efektivitas organisasi. Beberapa di antaranya adalah memberikan kejelasan prosedur kerja, menghemat waktu serta tenaga dalam pelatihan karyawan, dan menyamaratakan pelaksanaan kegiatan di seluruh lini perusahaan sebagai bentuk standarisasi. SOP juga memudahkan manajer dalam evaluasi dan penilaian, membantu menjaga konsistensi kualitas layanan atau produk, serta meningkatkan kemandirian karyawan karena mengurangi ketergantungan terhadap pimpinan dalam kontrol kerja harian. Selain itu, SOP turut mempermudah penyampaian umpan balik dalam rangka peningkatan kompetensi pegawai. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis operasional, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang mendukung efisiensi, konsistensi, dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.

Proses Penyusunan Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan melalui rangkaian tahapan yang terstruktur guna menghasilkan pedoman kerja yang efisien dan terarah. Rakhman (2023) menjelaskan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui tahapan sistematis bertujuan untuk menciptakan prosedur kerja yang efektif dan jelas. Proses ini dimulai dari identifikasi kebutuhan SOP, perumusan tujuan dan ruang lingkup, penyusunan langkah kerja, hingga uji coba dan evaluasi. Setelah melalui proses revisi, SOP disahkan dan diterapkan, lalu dipantau serta diperbarui secara berkala sesuai kebutuhan organisasi. Dengan demikian, penyusunan SOP yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan menjadi langkah penting untuk memastikan setiap prosedur kerja dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

Penerapan Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Penerapan SOP bertujuan untuk memastikan bahwa prosedur yang telah disusun dapat dijalankan secara optimal oleh seluruh pihak yang terlibat dalam organisasi. Nur'aini (2020) menyebutkan bahwa dalam penerapannya, setiap karyawan harus memahami perubahan yang terjadi pada SOP, alasan di balik perubahan tersebut, serta peran masing-masing dalam melaksanakannya. Selain itu, kemudahan akses terhadap dokumen SOP juga menjadi aspek penting agar implementasi berjalan efektif. Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala diperlukan untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul serta memastikan kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Evaluasi ini juga menjadi dasar dalam menilai sejauh mana SOP berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SOP sangat bergantung pada pemahaman menyeluruh, keterlibatan aktif seluruh elemen organisasi, serta komitmen terhadap evaluasi berkelanjutan guna menjamin efektivitas dan relevansi prosedur dalam praktik kerja nyata.

Kendala dalam Penerapan Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Menurut Agustina, D. (2021), terdapat beberapa kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat memengaruhi kualitas kerja karyawan. Kendala-kendala tersebut meliputi:

1. Kurangnya Pemahaman Karyawan terhadap SOP
2. Tingkat Kepatuhan Karyawan yang Rendah

3. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi
4. Fasilitas dan Sumber Daya yang Tidak Memadai
5. Resistensi terhadap Perubahan
6. Kurangnya Koordinasi Antar Bagian
7. Faktor Lingkungan dan Situasi Tidak Terduga

Oleh karena itu, tanpa pengawasan yang memadai dan ketidakmampuan perusahaan dalam menghadapi tantangan eksternal, penerapan SOP berisiko tidak berjalan secara optimal.

Efektivitas Penerapan Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Menurut Baharudinsyah (2018), efektivitas adalah kunci pencapaian tujuan dalam organisasi dan program, yang diukur melalui empat indikator: 1) ketepatan sasaran program, 2) sosialisasi program, 3) tujuan program, dan 4) pemantauan program. SOP dianggap berhasil jika diterapkan secara konsisten, mempermudah pengawasan, dan menjadi panduan serta alat komunikasi antar bagian dalam perusahaan (Gishella, 2018). Dengan demikian, efektivitas penerapan SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dokumen prosedur yang lengkap, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mensosialisasikan, menerapkan, dan mengevaluasi SOP secara menyeluruh sebagai bagian dari sistem manajemen yang berkelanjutan.

Indikator Pokok Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Menurut Santosa (2014), terdapat beberapa indikator penting dalam penerapan SOP, antara lain:

1. Efisiensi
2. Konsistensi
3. Minimalisasi Kesalahan
4. Penyelesaian Masalah
5. Perlindungan Tenaga Kerja
6. Peta Kerja
7. Batasan Pertahanan

Dengan demikian, penerapan SOP yang memenuhi indikator-indikator tersebut tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat sistem kerja organisasi yang berorientasi pada kualitas, kepatuhan, dan perlindungan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT XLSmart. Peneliti menerapkan pendekatan studi kasus untuk menelusuri fenomena secara kontekstual dalam lingkungan kerja perusahaan telekomunikasi yang memiliki tingkat operasional tinggi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki relevansi dan pengalaman dalam penerapan SOP. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri atas tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk meningkatkan

validitas dan keabsahan data, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi dari segi teknik, sumber, dan waktu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemahaman dan Kepatuhan Karyawan terhadap SOP

Pemahaman dan kepatuhan karyawan terhadap SOP di PT XLSmart terlihat pada sebagian besar staf yang melaksanakan prosedur kerja dengan disiplin dan tertib, sebagai buah dari sosialisasi yang efektif. Sosialisasi ini tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga melibatkan pembelajaran dan diskusi mendalam untuk memastikan pemahaman menyeluruh terhadap tujuan, tahapan, dan manfaat SOP dalam aktivitas kerja sehari-hari (Dewi & Fitriyani, 2024). Karyawan menyadari pentingnya mematuhi SOP sebagai panduan kerja yang membantu mengurangi kesalahan, menjaga keteraturan, dan meningkatkan efisiensi kerja. Meskipun dalam beberapa situasi diperlukan penyesuaian terhadap kondisi lapangan yang tidak tercakup dalam SOP, hal tersebut tetap dilakukan dengan persetujuan atasan agar tetap sesuai dengan standar perusahaan. Secara keseluruhan, kepatuhan terhadap SOP berkontribusi besar terhadap peningkatan profesionalisme serta menjadi fondasi dalam membangun budaya organisasi yang lebih terstruktur, adaptif, dan mendukung pencapaian tujuan secara berkelanjutan.

Kendala dalam Implementasi SOP

Meskipun SOP telah diterapkan di PT XLSmart, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitasnya. Beberapa tantangan yang diidentifikasi meliputi ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan kondisi nyata di lapangan, kurangnya pengawasan yang optimal, keterbatasan sumber daya, serta lemahnya koordinasi antarbagian dalam organisasi (Agustina, 2021). Sejumlah prosedur juga dirasa terlalu kaku dan memakan waktu, sehingga karyawan kerap melakukan penyesuaian atau improvisasi dengan persetujuan atasan agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, perbedaan pemahaman antar tim, khususnya antara tim sales lapangan dan sales support, turut menyebabkan miskomunikasi yang berdampak pada kelancaran operasional. Karakteristik pelanggan yang beragam dan dinamis juga menuntut pendekatan yang lebih fleksibel, menjadikan penerapan SOP secara seragam di setiap situasi menjadi tidak selalu memungkinkan. Oleh karena itu, meskipun SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang penting, penerapannya tetap memerlukan penyesuaian kontekstual dan koordinasi yang baik agar dapat berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta dinamika di lapangan.

Dampak Penerapan SOP terhadap Efisiensi dan Produktivitas Kerja SOP

Penerapan SOP yang konsisten terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan produktivitas kerja karyawan di PT XLSmart. Wulandari dan Nugroho (2020) menekankan bahwa penerapan SOP dapat menciptakan pola kerja yang efisien dan terarah, yang memudahkan pencapaian target organisasi. SOP tidak hanya mempercepat penyelesaian tugas, tetapi juga mengurangi kesalahan berulang, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur. Ramadhan (2019) juga menyatakan bahwa SOP meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya, karena memberikan acuan dan standar kinerja yang jelas, yang mendorong disiplin dan profesionalisme dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan SOP yang jelas dan terstruktur di PT XLSmart, karyawan dapat bekerja lebih fokus, efisien, dan terorganisir sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Penerapan SOP yang konsisten membantu mempercepat penyelesaian tugas, mengurangi

kesalahan, serta menjaga standar dan koordinasi antar divisi. Selain memperbaiki efisiensi, SOP juga mendukung terciptanya budaya kerja yang disiplin dan profesional dalam organisasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP di PT XLSmart memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan kepatuhan karyawan, yang meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta akurasi kerja. Sosialisasi SOP efektif meningkatkan pemahaman meski diperlukan penyesuaian sesuai kondisi lapangan. Namun, kendala seperti ketidaksesuaian prosedur dengan kondisi nyata dan masalah komunikasi antar divisi mengharuskan fleksibilitas dari karyawan. Secara keseluruhan, SOP yang terstruktur mempercepat penyelesaian tugas, memperbaiki koordinasi, menjaga standar kerja, dan membangun budaya kerja disiplin, sehingga mendorong peningkatan profesionalisme dan kinerja perusahaan meski tantangan tetap ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo. Electronic Theses of IAIN Ponorogo. <https://etheses.iainponorogo.ac.id/16325/>
- Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M.S (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143. <https://doi.org/10.36080/jem.v9i2.1249>
- Dewi, Y. R., Setyaasih, S., Fitriyani, Z. A., Ardiyanto, F. R., & Putra, D. G. P. (2024). Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Tata Kelola Kepegawaian Dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Budimas : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3). <https://doi.org/10.29040/budimas.v6i3.13468>
- Gishella, S. (2018). Analisis Penerapan Standard Operational Procedure dalam Proses Produksi pada PT Pertiwimas Adi Kencana. *Agora*, 6(2).
- Hadi, Abd., Asrori, & Rusman. (2021). Penelitian Kualitatif Studi Fenemologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi. In Banyumas : CV. Pena Persada
- Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Nur'aini, F. (2020). Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis (1st ed.). Yogyakarta: QUADRANT
- Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 11(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>

**Analisis Penarapan Standar Operasional Prosedur
(Kerja) Pada PT XLSmart**

- Putra, F. A. D., & Rani, U. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. *Jurnal Paradigma Multidispliner*, 3(1). <https://doi.org/10.1210/v3i1.154>
- Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6).
- Rakhman, A. A. (2023). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa. *Jurnal Pengadaan Barang Dan Jasa*, 2(1), 47–59. <https://doi.org/10.55961/jpbj.v2i1.36>
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1 (No 3), 34 – 46
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2022, January 1). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19). <https://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/4577>