

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH
PERKASA**

(Laporan Akhir)



**Oleh :
Novi Rahmah Triutami
2001081002**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH PERKASA

Oleh :

Novi Rahmah Triutami

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja operasional perusahaan PT. Daya Anugerah Perkasa. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi SOP berdampak positif terhadap efisiensi, pengurangan biaya, dan kepuasan pelanggan. Proses implementasi melibatkan identifikasi, dokumentasi, komunikasi, pelatihan, implementasi, pemantauan, dan evaluasi. Meskipun bermanfaat, perlu pemantauan dan evaluasi yang lebih rutin, pelatihan yang lebih baik, dan pemahaman yang ditingkatkan oleh karyawan. Implementasi SOP yang efektif meningkatkan kinerja operasional. Diperlukan evaluasi, kontrol, pemantauan yang lebih baik, pelatihan yang ditingkatkan, dan kerja sama erat dengan mitra dan pelanggan.

Kata Kunci : *Implementasi SOP, Kinerja Operasional, Evaluasi*

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH
PERKASA**

Oleh :

**Novi Rahmah Triutami
2001081002**

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md.)
KEUANGAN DAN PERBANKAN

Pada

**Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : Implementasi Standar Operasional Prosedur
(SOP) Pada Kinerja Operasional PT. Daya
Anugerah Perkasa.

Nama Mahasiswa : Novi Rahmah Triutami

No.Pokok Mahasiswa : 2001081002

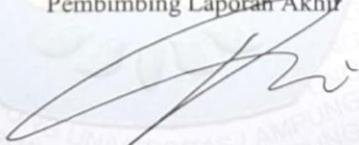
Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

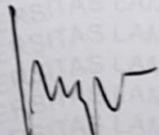
MENYETUJUI

Pembimbing Laporan Akhir

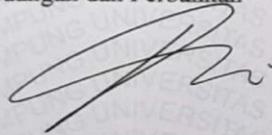


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E.,M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

Ketua Jurusan Manajemen



Aripin Ahmad, S.E., M.Si.
NIP 196001051986032005

Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan

Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E.,M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Dwi Asri Siti Ambarwati,**
S.E.,M..Sc.



Penguji Utama : **Dr. Dorothy Rouly Pandjaitan,**
S.E., M.Si.



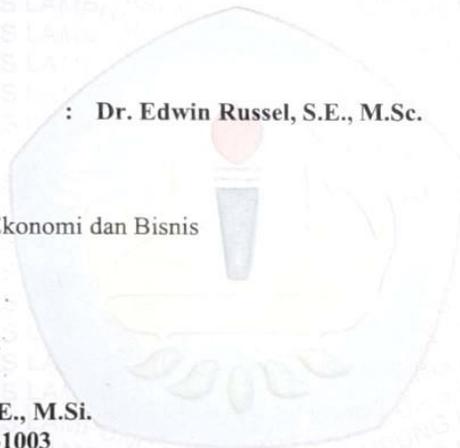
Sekretaris : **Dr. Edwin Russel, S.E., M.Sc.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Naironi, S.E., M.Si.
NIP. 196606211990031003



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : **29 September 2023.**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang ditanda tangani dibawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH PERKASA

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 11 Oktober 2023

Yang Memberikan Pernyataan



Novi Rahmah Triutami
NPM.2001081002

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Novi Rahmah Triutami dan dilahirkan di Patih Galung Kec. Prabumulih Barat di Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan pada tanggal 19 November 2000. Peneliti merupakan putri dari pasangan Bapak Hariyanto Basuki dan Ibu Mutmainah, anak ketiga dari 8 bersaudara.

Penulis memulai pendidikan formalnya dari taman kanak-kanak (TK) Pembina di Patih Galung, Kec. Prabumulih Barat, Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan pada tahun 2005/2006, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar di SD Negeri 80 Prabumulih di Patih Galung, Kec. Prabumulih Barat, Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan pada tahun 2006. Dan pindah ke Sekolah Dasar di SD Negeri 10 Prabumulih di Majasari, Kec. Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan pada tahun 2012. Kemudian dilanjutkan di Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 03 Prabumulih di TanjungRaman, Kec. Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan pada tahun 2014 , Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 08 Prabumulih di Patih Galung, Prabumulih Barat, Kota Prabumulih, Prov. Sumatera Selatan. pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020.

Pada tahun yang sama penulis diterima menjadi mahasiswa Jurusan tahun 2020, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Prodi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Lampung. Pada tahun 2023 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang di PT. Daya Anugerah Perkasa di Sabah Balau, Kec. Tj. Bintang, Kabupaten Lampung Selatan, Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Jika Kamu Tidak Dapat Menahan Lelahnya Belajar, Maka Kamu
Harus Sanggup Menahan Perihnya Kebodohan”

~ Imam Syafi'i ~

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah

memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.

Kupersembahkan laporan tugas akhir ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi, dan menjadi support system ku.

Ayah dan Ibu Tercinta

kupersembahkan

laporan tugas akhir ini kepada Ayah (Alm. Hariyanto Basuki) dan Ibu (Mutmainah) serta Ibu kandugku yang telah melahirkan ku (Alm. Mutiah).

yang telah berkerja keras untuk ku, memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan.

Semoga ini dapat menjadi langkah awal untuk membuat

Ayah dan Ibu bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu memberikan motivasi dan selalu memberi kasih sayang, selalu

mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ayah ... Terima kasih Ibu ...

SAWANCANA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat Hidayah dan rezekinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan praktik kerja lapangan (PKL) di PT Daya Anugerah Perkasa berlokasi di Sabah Balau, Tanjung Bintang.

"IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH PERKASA"

Penulisan laporan Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Keuangan dan Perbankan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini, tidak lepas dari banyak bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memotifasi kami sehingga kami terdorong untuk menyelesaikan perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

5. Ibu Dwi Asri Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku ketua Prodi Studi Diploma 3 keuangan dan perbankan yang turut membantu dalam program penempatan praktik kinerja lapangan dan selaku dosen pembimbing laporan akhir dan ketua penguji yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sampai menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Ibu Dr. Dorothy Rouly Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku penguji utama yang telah meluangkan waktunya dalam menguji penulis untuk laporan akhir.
7. Bapak Dr. Edwin Russel, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris yang ikut serta membantu menguji dan memberikan saran untuk laporan akhir.
8. Ibu Lis Andriani HR, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik (PA).
9. Bapak Nasirudin selaku staf sekretariat D3 keuangan dan perbankan yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan maupun penyusunan tugas akhir dan membantu dalam penyelesaian administrasi.
10. Seluruh Dosen Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang berharga bagi peneliti selama menempuh pendidikan.
11. Bapak Nova Wilyanto sebagai di Direktur di PT. Daya Anugerah Perkasa Bandar Lampung.
12. Bapak Andi dan karyawan yang lainnya di PT. Daya Anugerah Perkasa yang telah banyak membantu dan terimakasih atas bimbingan dan kerjasamanya selama penulis menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
13. Ketiga orang tuaku tercinta Ayah (Alm) Hariyanto Basuki, dan Ibu Mutmainah atas kasih sayang perhatian dan dorongan yang tidak henti kepada penulis baik dalam bentuk moril maupun materi serta tak pernah lelah berdoa demi kelancaran penulis dalam studi perkuliahan sampai menyelesaikan tugas akhir ini. Dan terkhusus Ibu kandungku (Alm) Mutiah yang telah melahirkanku, contoh teladanku dan sosok orang tuaku yang

menjadi motivasi dan semangat penulis untuk terus berkembang dalam berproses.

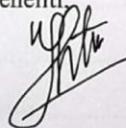
14. Adikku Nilna Mona (Cenil) Terimakasih selalu memberikan dukungan dan kesabaran menghadapi mood penulis dan berusaha membantu penulis dan adik-adikku Imam, Alifa, Wisnu dan Adiba yang selalu menjadi penyemangat dan membuat tertawa dan bahagia penulis dalam setiap proses.
15. Mas Bima dan Mbak Okta yang menjadi motivasi dan bantuannya selama studi sampai akhir studi dalam setiap proses penulis.
16. Untuk sahabatku dan teman-temanku yang selalu menyemangatiku dan memberikan motivasi juga dukungannya.
17. Seluruh teman-teman kelas A Diploma D3 keuangan perbankan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Lampung angkatan 2020.
18. Almamater tercinta yang menjadi identitas selama masa studi penulis.

Penulis menyadari penyusunan laporan akhir ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga laporan akhir ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi banyak pihak.

Walaikumsalam Wr. Wb.

Bandar Lampung, 20 September 2023

Peneliti,



Novi Rahmah Triutami

NPM 2001081002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SAWANCANA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Operasional.....	8
2.2 Operasional.....	9

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.4 Dokumen Surat Jalan	13
2.5 Fungsi serta Kegunaan dari Pembuatan Surat Jalan	15
2.6 Dokumen yang Memberi Informasi.....	16
2.7 Dokumen Resmi	16
BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Jenis Dan Sumber Data	18
3.2.1 Jenis Data.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1 Metode Analisis Penelitian	21
3.4 Objek Kerja Praktik	22
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	22
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Kinerja Operasional melalui Implementasi SOP.....	41
4.1.2 Peningkatan Kinerja Operasional melalui Implementasi SOP pada PT Daya Anugerah Perkasa	43
4.1.3 Peranan SOP dalam Kinerja Operasional yang efektif pada PT Daya Anugerah Perkasa.....	44

4.1.4 Peranan dan Proses Pengiriman Barang Secara Efektif yang diterapkan pada PT Daya Anugerah Perkasa	48
4.2 Permasalahan Kinerja Sebelum Implementasi SOP pada PT Daya Anugerah Perkasa	50
4.3 Implementasi SOP dan Perubahan Kinerja Operasional.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Implementasi SOP pada studi kasus yang berkaitan dengan implementasi SOP pada PT. Daya Anugerah Perkasa	53
4.5 Tindakan Perbaikan dan Pengembangan Selanjutnya.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 KESIMPULAN.....	62
5.2 SARAN	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Surat Jalan pada PT. Daya Anugerah Perkasa	14
Gambar 3. 1 Logo PT Daya Anugerah Perkasa	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Daya Anugerah Perkasa.....	26
Gambar 3. 3 Arus Diagram produk dan jasa layanan PT. Daya Anugerah Perkasa.....	31
Gambar 4. 1 Surat Jalan PT.Daya Anugerah Perkasa.....	44
Gambar 4. 2 Diagram Alur Pengiriman Barang pada PT. Daya Anugerah Perkasa (tahun 2023)	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Keluhan dari pabrik pada tahun 2019-2020	4
Tabel 3. 1 Waktu Kerja Praktik.....	22
Tabel 4. 1 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	42
Tabel 4. 2 Peningkatan Kinerja Operasional melalui Implementasi SOP yang Efektif pada tahun 2019/2020 PT Daya Anugerah Perkasa	43
Tabel 4. 3 Sebelum Implementasi SOP pada PT Daya Anugerah Perkasa.....	50
Tabel 4. 4 Data perbandingan kinerja sebelum dan sesudah implementasi.....	53
Tabel 4. 5 Data perbandingan kinerja sebelum dan sesudah implementasi SOP	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini banyak perusahaan yang sedang berkembang pesat, hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor yang salah satunya adalah aktivitas perusahaan yang semakin berkembang dan efisien. Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai, salah satunya yaitu mendapatkan laba secara maksimum. Dalam perkembangan aktivitas tersebut, tidak jarang terdapat persaingan yang kompetitif dan ketat, sehingga menyebabkan masalah-masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan semakin banyak dan semakin kompleks. Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi, perusahaan tersebut perlu memiliki sistem-sistem sebagai acuan dari segala aktivitas yang berhubungan dengan perusahaan. Salah satu yang dapat menunjang perkembangan kemajuan perusahaan adalah dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik.

Standar Operasional Prosedur diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. Seorang akuntan memiliki SOP yang berbeda dengan mereka yang bekerja

sebagai marketing maupun bidang-bidang lainnya. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan dari pekerjaan di masing-masing departemen atau divisi dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, SOP harus dibuat untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi.(Fajar Nur'Aini, 2016:17)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman pada pengelolaan kerja yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada setiap organisasi merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk menetapkan seluruh keputusan serta kegiatan dalam sebuah koridor yang tersusun rapi dan efektif. tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan untuk dapat menjadi panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan dalam perusahaan dapat dikendalikan sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Standar Operasional Prosedur harus dibuat oleh perusahaan karena banyak hal yang tak pasti yang menyebabkan adanya ketidakyakinan operasional perusahaan akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Sistem tersebut dapat digunakan untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan operasi perusahaan. Setiap perusahaan butuh suatu Standar Operasional Prosedur yang baik yang tidak hanya diperuntukkan untuk perusahaan besar saja namun sama pentingnya juga bagi perusahaan kecil ataupun perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang.

Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur dalam perusahaan maka tujuan-tujuan tersebut tidak akan pernah tercapai secara efektif dan efisien. Demikian pula, Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan dengan baik di dalam perusahaan akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Hal tersebut menjadikan perusahaan akan semakin berkembang dan maju. Setiap perusahaan pastinya memiliki resiko yang berbeda-beda oleh karena itu perusahaan yang akan semakin berkembang membutuhkan adanya landasan SOP yang baku untuk setiap divisi-divisi perusahaan tersebut yang dalam menata setiap alur pekerjaan di setiap bagian dari perusahaan agar memiliki suatu alur kerja yang efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan yang diinginkan bisa tercapai. Untuk itu Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai panduan untuk karyawan perusahaan, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antar bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin tumbuh harus menerapkan SOP yang baik dan standar. SOP ini digunakan sebagai panduan dalam operasional perusahaan, memberikan arah kepada karyawan. PT. Daya Anugerah Perkasa adalah perusahaan ekspedisi yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dikembangkan dengan menjunjung tinggi tanggung jawab kerja. Melakukan jasa ekspedisi pengiriman barang ke berbagai kota di Indonesia, terutama rute Lintas provinsi di Pulau Jawa-Sumatera. Industri penjualan dan jasa berkembang pesat seiring tingginya permintaan konsumen.

Tantangan utamanya adalah efisiensi operasional, kualitas layanan, dan adaptasi terhadap perubahan pasar yang cepat. Untuk mengatasi masalah ini, mereka ingin menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna meningkatkan efisiensi dan keandalan dalam pengiriman barang. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi SOP terhadap kinerja operasional perusahaan.

Berikut adalah contoh tabel komplek yang berkaitan dengan implementasi SOP dan kinerja operasional PT. Daya Anugerah Perkasa:

Tabel 1. 1 Keluhan dari pabrik pada tahun 2019-2020

No.	Kategori Komplek	Jumlah Komplek	Total Pelanggan	Persentase Komplek
1	Keterlambatan Surat Jalan	10	12	83.33%
2	Kerusakan Barang Produk	8	12	66.67%
3	Kehilangan Barang Pakan	5	12	41.67%

Sumber Data : Data keluhan pelanggan ini didapatkan melalui wawancara dan analisis internal yang dilakukan oleh Tim Layanan Pelanggan pada bulan Januari 2023.

Tabel Keluhan di atas menunjukkan berbagai keluhan yang diterima oleh PT. Daya Anugerah Perkasa yang terakhir kali pada tahun 2019-2020 perusahaan mendapatkan keluhan dari pelanggan atau pabrik yang bersangkutan mengenai kinerja perusahaan dan memberikan gambaran tentang persentase. Dalam konteks SOP dan kinerja operasional, tabel ini memiliki dampak yang signifikan yang dapat dijelaskan sebagai berikut secara ringkas:

1. Keterlambatan Surat Jalan : Masalah ini mengindikasikan bahwa terdapat kendala dalam proses pengiriman yang mengakibatkan

keterlambatan surat jalan. Hal ini dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus melakukan perbaikan pada SOP pengiriman untuk mengatasi masalah ini.

2. Kerusakan Barang Produk : Keluhan tentang kerusakan barang menunjukkan adanya masalah dalam kualitas atau penanganan produk. Ini dapat berdampak pada reputasi perusahaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan :
Ekonomi dan Bisnis peningkatan pada SOP inspeksi kualitas dan penanganan barang untuk mengurangi kerusakan produk.
3. Kehilangan Barang Pakan : Keluhan terkait kehilangan barang pakan menunjukkan adanya masalah dalam pengawasan persediaan dan keamanan barang. Kehilangan barang dapat menyebabkan ketidakterersediaan produk dan ketidakpuasan pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan SOP pengawasan persediaan dan menerapkan langkah-langkah keamanan yang lebih baik untuk mencegah kehilangan barang.

Permasalahan ini terjadi pada saat proses pengiriman sampai ditujuan pengiriman. Dengan mengatasi permasalahan yang terungkap melalui tabel keluhan ini, perusahaan dapat meningkatkan SOP dan kinerja operasionalnya. Ini akan membawa manfaat berupa peningkatan efisiensi, penurunan jumlah keluhan, peningkatan kepuasan pelanggan, dan membangun reputasi yang baik. PT. Daya Anugerah Perkasa dapat meningkatkan SOP dan kinerja operasionalnya..

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Daya Anugerah Perkasa untuk mempertahankan kinerja operasional yang efisien dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dan panduan bagi mahasiswa dan pembaca di lingkungan akademik untuk membuat kebijakan yang efektif bagi bisnis dan organisasi yang akan mereka pimpin di masa depan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendalami topik ini dan mendiskusikannya sebagai topik penelitian dalam tugas akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH PERKASA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kinerja operasional telah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT. Daya Anugerah Perkasa?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Adapun maksud dari penelitian ini adalah :

Tujuan dari penelitian proposal ini tujuan penelitian ini adalah " Apakah kinerja operasional telah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT. Daya Anugerah Perkasa”.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

1. Bagi Perusahaan

Laporan akhir memberikan informasi penting mengenai implementasi SOP dan dampaknya terhadap kinerja operasional perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan yang tepat guna meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan meningkatkan efektivitas bisnis secara keseluruhan.

2. Bagi Pembaca

Laporan akhir memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi SOP dan kinerja operasional serta memberikan inspirasi dan referensi dalam menyusun SOP yang efektif dan efisien.

3. Bagi Pembaca

Berguna untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan penulisan laporan akhir dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Lampung.

4. Bagi Universitas Lampung

Bagi Universitas Lampung sebagai bahan pembandingan bagi Universitas Lampung untuk penelitian sebagai tema yang sama dan sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman di lingkungan akademik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasional

Menurut pendapat (Haizer & Render, 2004). Manajemen Operasional adalah sekumpulan aktivitas penambah nilai. Itu dibuat dalam bentuk barang dan jasa melalui konversi input menjadi output. Aktivitas merupakan proses atau kelompok kegiatan yang membutuhkan satu atau lebih dari input, dan memodifikasi serta menambah nilai input tersebut, untuk memberikan satu atau lebih output kepada pelanggan. Salah satunya adalah manajemen operasional. Tugas utama perusahaan mana pun. Jadi ada 10 keputusan manajemen. Manajemen operasi strategis yang meliputi: *Service and product design, Quality management, Process and capacity design, Location, Layout design, Human resources and job design, Supply Chain Management, Inventory, material requirements, planning, and JIT Intermediate, short term, and project scheduling, Maintenance* .(Maulana, M., & Azmi, A. (2020).

Pada dasarnya, manajemen operasi merupakan salah satu fungsi dalam perusahaan, di mana perusahaan besar sering memisahkan setiap fungsi menjadi departemen yang terpisah, masing-masing dengan tanggung jawab tertentu tergantung pada fungsi perusahaan.

Setiap fungsi perusahaan salingberhubungan, itulah sebabnya kolaborasi, koordinasi, dan komunikasi yangefektif sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan.PT. Daya Anugerah Perkasa telah menerapkan manajemen operasionaldengan baik untuk keberlangsungan bisnis. Dengan adanya penerapan hal tersebut maka seluruh kegiatan internal bisnis dapat terorganisir secara sistematis dan rapi. Adapun fungsi dari manajemen operasional dalam suatuperusahaan adalah :

- Efisiensi (Efficiency), menjadikan operasional perusahaan lebih efisien.
- Produktivitas (Productivity), mengupayakan agar produktivitas perusahaan meningkat.
- Ekonomi (Economy), menekan biaya atau pengeluaran yang terkait dengan berbagai kegiatan perusahaan supaya beban perusahaan lebih ekonomis.
- Kualitas (Quality), melakukan peningkatan kualitas perusahaan, baik terkait produk maupun jasa.
- Pengurangan waktu proses (Reduced processing time), menekan waktu proses produksi. Dengan berkurangnya waktu produksi, produk yang dihasilkan pun makin banyak.

2.2 Operasional

Operasional merupakan salah satu instrumen dari sebuah riset karena hal tersebut menjadi bagian dari tahapan dalam proses pengumpulan data. Definisi dari operasional adalah menjadikan konsep masih berupa abstrak menjadi operasional yang memudahkan dalam sebuah variabel dari konsep tersebut. Dalam hal ini definisi operasional dapat dijadikan pedoman untuk

melakukan sebuah kegiatan atau penelitian. Kegiatan operasional adalah suatu kegiatan yang dijalankan dari seluruh fungsi yang ada pada perusahaan agar dapat terlaksana rencana strategis untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Husein Umar dan Budi Pranata (2021) operasional didefinisikan sebagai pengamatan untuk mendefinisikan atau memodifikasi konsep dalam bentuk terstruktur dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang diamati, diperiksa, dan ditentukan untuk menjadi suatu fakta bagi orang lain. Dalam sebuah perusahaan kegiatan operasional meliputi : mengatur sumber daya manusia, kegiatan administrasi hingga pengelolaan bahan, proses produksi, semua kegiatan ini saling mendukung dan melengkapi untuk menciptakan produk yang mendatangkan pendapatan bagi perusahaan. Tidak hanya kegiatan produksi, kegiatan administrasi dan sumber daya manusia juga memegang peranan penting dalam suatu perusahaan. Jika salah satu kegiatan tersebut tidak dilakukan dengan baik, maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya. (Al Azmi, M. M., 2022).

Adapun kegiatan operasional PT Daya Anugerah Perkasa menawarkan perjalanan pengumpanan udang termasuk:

1. Pengiriman Barang

Pihak operator yang menerima Purchase order atau PO pesanan yang di terima . PT. Daya Anugerah Perkasa mendapatkan pakan udang dari produsen pabrik udang yang telah berkerja sama.

2. Penyimpanan Barang

Produk pakan udang yang diterima disimpan di gudang yang akan dikirim melalui jasa ekspedisi dari PT. Daya Anugerah Perkasa. Untuk menjamin kelestarian dan kualitas pakan udang, gudang dilengkapi dengan peralatan pendingin.

3. Pengemasan Barang

Setelah menerima pakan udang dan menyimpannya di gudangnya, pihak pabrik yang berwenang mengemas barang sesuai pesanan pelanggan. Untuk memastikan produk sampai di tangan konsumen dalam kondisi baik, dikemas sesuai dengan standar keamanan dan kualitas.

4. Pengiriman Barang

Pada saat paket pakan udang sudah siap, PT. Daya Anugerah Perkasa mengantarkan pakan udang kepada pelanggan melalui jasa drive yang telah disiapkan. Pengiriman dilakukan dengan memperhatikan SOP yang ditetapkan oleh pelanggan dan waktu pengiriman yang diminta oleh pelanggan.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah panduan yang berisi langkah-langkah atau prosedur tertulis yang harus diikuti oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam melakukan suatu tugas atau kegiatan secara konsisten dan terstruktur. SOP menjadi penting dalam menjaga konsistensi dan keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman pada pengelolaan kerja yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada setiap organisasi merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk menetapkan seluruh keputusan serta kegiatan dalam sebuah koridor yang tersusun rapi dan efektif. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan untuk dapat menjadi panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan dalam perusahaan dapat dikendalikan sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Menurut Laudon dan Laudon (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang menentukan cara untuk melakukan suatu tugas atau prosedur. Metode SOP memastikan bahwa pekerjaan rutin dilakukan secara konsisten dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam bisnis, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai acuan kerja agar pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. SOP juga membantu organisasi meminimalkan kesalahan dan risiko serta pelaksanaan pengawasan dan evaluasi kinerja.

Menurut O'Brien dan Marakas (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah yang sistematis dan prosedur yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu tugas atau operasi dalam sebuah organisasi. Metode SOP digunakan untuk mengontrol dan memastikan aliran proses bisnis yang konsisten dan efisien serta meminimalkan risiko kesalahan dan kegagalan dalam operasi bisnis

perusahaan. Dalam konteks sistem informasi, SOP juga dapat mengacu pada proses operasional yang terkait dengan penggunaan sistem dan teknologi informasi organisasi.

2.4 Dokumen Surat Jalan

Pada dasarnya, surat jalan merupakan dokumen penting yang wajib dibawa sopir pada saat melakukan kegiatan pengiriman barang. Sopir kendaraan yang bertanggung jawab membawa barang dari tempat ketempat lain saat mengemudi harus dapat melampirkan izin perjalanan jika saat di perjalanan. Menurut Abdolmohammadi et al. (2017), surat jalan merupakan dokumen yang penting dalam sistem pengendalian internal karena dapat memastikan pengiriman barang sesuai dengan rencana dan persyaratan yang telah ditetapkan. Selain itu, surat jalan juga dapat membantu dalam memonitor pengiriman barang dan memastikan transaksi kas tercatat dengan benar.

Menurut Arens et al. (2020), surat jalan dapat menjadi sarana untuk mengontrol pengiriman barang dan memastikan keakuratan persediaan barang. Selain itu, surat jalan juga dapat menjadi alat untuk mengontrol kegiatan pengiriman barang dan mendeteksi potensi kecurangan dalam pengiriman barang.

Menurut Nurnawati et al. (2019), surat jalan merupakan dokumen yang penting dalam pengendalian persediaan dan distribusi barang. Surat jalan dapat membantu dalam memastikan bahwa barang yang dikirimkan sesuai dengan pesanan, jumlah, dan kualitas yang diharapkan.

Dengan demikian, dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa surat jalan adalah dokumen penting yang wajib dibawa saat tengah melakukan kegiatan pengiriman barang. Selama dalam perjalanan, sopir kendaraan yang membawa barang dari suatu tempat ke tempat lain harus bisa menyertakan surat jalan saat diberhentikan oleh petugas lalu lintas karena suatu alasan. Sehingga, melalui surat jalan ini, sopir mampu menjelaskan barang apa yang dibawa dan kepentingannya kepada petugas. Dalam surat jalan biasanya berisikan beberapa informasi penting perihal kegiatan pengiriman barang.

Gambar 2. 1 Surat Jalan pada PT. Daya Anugerah Perkasa

JAPFA PT. SURI TANI PEMUKA
 Jl. Trans Sumatera Km. 28
 Desa Sukajaya Kec. Katibung
 Lampung Selatan 35452, Lampung
 Telp. : (0721) 370332
 Fax. : (0721) 370336 - 370337

SURAT JALAN

No : 009222/353
 Tgl & Jam : 03 FEB 2023 & 13:50:05
 No dok out : 1050220784
 No Unut File : 237442B4000240

Pelanggan : 2000006054 ASHURI
 Diambil di tempat :
 Pengiriman melalui : DATA ANUGERAH PERKASA, PT
 Kendaraan : BE 5368 AMS
 COLT DIESEL
 40481

Plant Pengirim : 744D SIP AQUAFEED LAMPUNG
 Tujuan Ekspedisi : LABAH II RT/PM 007/004 SRI HINDIKWATI
 LABAH II RT/PM 007/004 SRI HINDIKWATI

Kode	Deskripsi	Karung	Jumlah	Satuan	Keterangan
16116100101825	PU PV PLUS C2 (25 KG)	20	750	KG	
16116100302225	PU PV PLUS P1.2 (25 KG)	20	750	KG	
16116100501725	PU PV PLUS P1.6 (25 KG)	40	1.000	KG	
16116104301825	PU SRH P1.4 (25 KG)	40	1.000	KG	
16116104301725	PU SRH P1.6 (25 KG)	20	500	KG	
TOTAL			160	4.000	

Catatan: SIPER : KASIONO

Dibuat : [Signature]
 Dikirimkan : TGL : 02-02-2023
 Diterima : [Signature]
 Petugas Timbangan : [Signature]
 Pelasemudi : [Signature]
 Pelanggan : [Signature]

Dengan ditatangannya surat jalan ini, maka pelanggan sepenuhnya menyetujui jumlah dan kondisi barang yang diterima

1. (Untuk) Pelanggan setelah Lunas 2. (Merah) F&A 3. (Kuning) Ekspedisi/Ordnis Anghul 4. (Hijau) Pecoran Barang

Sumber : Tahun 2023

Informasi yang ada pada surat jalan yang digunakan dalam proses pengiriman barang dan berisi informasi sebagai berikut:

1. Nama Perusahaan Pengirim : Surat jalan mencantumkan nama perusahaan atau entitas yang mengirim barang. Ini membantu dalam identifikasi pengirim barang.
2. Jenis dan Jumlah Barang yang Dibawa : Surat jalan mencatat jenis barang yang dikirimkan (misalnya, produk elektronik, bahan makanan, atau alat

berat) dan jumlahnya. Informasi ini penting untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan pesanan.

3. Keterangan : Surat jalan dapat mencakup keterangan tambahan seperti nomor pesanan, nomor referensi, instruksi pengiriman khusus, atau catatan khusus mengenai barang. Hal ini membantu dalam pengelolaan dan pemahaman lebih lanjut mengenai pengiriman.
4. Lokasi Tujuan Barang Dikirimkan : Surat jalan mencantumkan lokasi atau alamat tujuan di mana barang akan dikirimkan. Ini penting agar pengirim dan penerima barang dapat dengan mudah mengidentifikasi tujuan pengiriman

Surat jalan dapat dijadikan sebagai bukti legalitas kendaraan bermuatan agar dapat melintasi di jalanan. Selain itu, surat jalan juga akan diminta oleh petugas lalu lintas saat ingin mengetahui jenis muatan yang diangkut oleh kendaraan. Biasanya, petugas akan melakukan pengecekan atas kesesuaian informasi pada surat jalan dengan barang yang dibawa oleh kendaraan. Jadi, jika diketahui terdapat kejanggalan antara surat jalan dengan muatan yang dibawa, petugas berhak melakukan penahanan atau prosedur lebih lanjut yang diperlukan.

2.5 Fungsi serta Kegunaan dari Pembuatan Surat Jalan

Sebagai dokumen yang wajib disertakan dalam kegiatan pengiriman barang, surat jalan memiliki beberapa fungsi penting. Diantara fungsi surat jalan tersebut tentunya bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar proses pengiriman barang hingga sampai di tempat tujuan.

2.6 Dokumen yang Memberi Informasi

Fungsi pertama dari surat jalan adalah sebagai dokumen yang memberi informasi dari barang yang dikirim dan dimuat dalam kendaraan. Surat jalan inilah yang dijadikan acuan oleh pihak petugas lalu lintas saat memeriksa isi muatan dalam kendaraan pengangkut barang.

2.7 Dokumen Resmi

Surat jalan juga berfungsi sebagai dokumen formalitas atau resmi dari pihak yang bersangkutan dalam proses pengiriman barang tersebut. Dengan begitu, urusan birokrasi yang seringkali terjadi saat mengirim barang dapat dilewati dengan lebih mudah oleh karyawan yang bertanggung jawab.

Dirangkap pertama surat jalan, karyawan dapat menjadikannya sebagai bukti yang sah dari transaksi bahwa pengiriman barang telah selesai dilakukan. Laporan bahwa barang sudah diterima oleh konsumen juga tercantum pada rangkap pertama dokumen tersebut. Dengan begitu, pembukuan akuntansi perusahaan atas kegiatan transaksi yang telah dilakukan dapat disusun berdasarkan laporan pada surat jalan tersebut.

Rangkap kedua dari surat jalan menjadi tanda bukti atas pesanan barang yang dilakukan konsumen. Melalui surat jalan rangkap kedua itulah pembeli dapat mengetahui tagihan transaksi dan batas waktu pembayarannya.

Terakhir, surat jalan rangkap ketiga dan keempat berguna sebagai arsip atau catatan dari perusahaan yang membuat dokumen tersebut. Jadi, keberadaan dari surat jalan tidak boleh disepelekan agar pengiriman barang dapat berjalan dengan baik dan perusahaan memiliki arsip kegiatan transaksi yang telah dilakukan. (Irene , 2019)

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian, terlebih dahulu perlu menentukan metode atau jenis penelitian yang akan digunakan, karena hal ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Menurut Silaen, desain penelitian adalah merancang keseluruhan proses yang diperlukan untuk merencanakan dan melakukan penelitian. (Silaen, 2021)

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu Serangkaian kegiatan atau informasi yang bersifat sewajarnya tentang landasan teori berfungsi sebagai panduan untuk diskusi penelitian mengenai suatu masalah dalam kondisi yang diteliti dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam objek yang diteliti dan landasan teori menjadi pedoman sebagai bahan pembahasan penelitian. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian internal penerimaan dan pengeluaran kas pada PT. Daya Anugerah Perkasa.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan serangkaian observasi dimana tiap obeservasi yang kemungkinannya tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka. (Soeratno, 2008:64). Data kualitatif diperoleh dengan metode pengumpulandata seperti wawancara, observasi, menganalisa dokumen terkait, dan dapat juga diperoleh melalui gambar maupun video. Data kualitatif cenderung bersifat subyektif karena didasarkan pada pendapat atau kesimpulan peneliti.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

1. Data primer, berupa data yang diperoleh langsung dari perusahaan melalui wawancara dengan manajer atau direktur, kepala bagian keuangan dan karyawan yang terkait langsung dengan objek yang diteliti, dan kegiatan observasi yang kemudian akan diolah penulis.
2. Data sekunder, berupa data yang dikumpulkan melalui catatan dan dokumen resmi perusahaan dan data yang telah diolah seperti sejarahsingkat perusahaan, struktur organisasi, dan dokumen lainnya.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghubungkan data. Penting untuk memiliki data yang akurat, relevan, dan dapat diolah menjadi informasi yang mendukung penyusunan laporan akhir. Penulis menggunakan beberapa metode dalam penelitiannya untuk memperoleh data yang tepat dan objektif dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan

Menurut Indrajani (2017:17), studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, membaca, mempelajari data-data yang ada dari berbagai media, seperti buku, karya tulis, jurnal penelitian, atau artikel dari internet yang relevan dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari lokasi atau lingkungan di mana fenomena yang diteliti terjadi. Dalam penelitian lapangan, memiliki teknik teknik yang dilakukan yaitu :

- a Wawancara (interview)

Menurut Sudaryono (2015:88), wawancara (interview) adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara lisan dan bertatap muka untuk mendapatkan informasi secara langsung dari sumbernya. Pada metode ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan Bapak Andi Saputra, karyawan

yang terkait dengan bagian administrasi finance PT. Daya Anugerah Perkasa, dan didampingi oleh Kepala Finance, Bapak Trio Andika, dalam memperoleh data. Data yang didapat berupa informasi mengenai sistem pengendalian internal, permasalahan surat jalan, dan prosedur penerimaan dan pengiriman barang di PT. Daya Anugerah Perkasa.

b Observasi (Observation)

Pada metode ini, penulis melakukan pengamatan langsung mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengiriman barang di PT. Daya Anugerah Perkasa. Data yang didapat dari kegiatan observasi ini berupa informasi mengenai bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat meningkatkan kinerja operasional PT. Daya Anugerah Perkasa dan bentuk isi surat jalan dan alur yang berjalan di PT. Daya Anugerah Perkasa Express.

c Dokumentasi

Pada metode ini penulis telah menganalisis dokumen-dokumen yang relevan seperti SOP perusahaan yang ada, dokumen operasional, laporan kinerja dan evaluasi sebelum dan sesudah penerapan SOP. Penulis juga mengumpulkan informasi gambar yang terkait dengan mengumpulkan contoh dokumen surat jalan. Analisis dokumen ini dapat menjelaskan perubahan yang

terjadi dalam operasi ekspedisi sejak diperkenalkannya SOP, serta masalah yang dihadapi dan upaya untuk mengatasinya.

3.3.1 Metode Analisis Penelitian

Teknik analisis yang dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengumpulkan data dan informasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pengiriman pakan udang berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi.
2. Mempelajari dan mengkaji data dan informasi tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT .DAP.
3. Menguraikan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), sesuai dengan pustaka yang ada.
4. Menarik kesimpulan atas uraian dan penjelasan yang telah dilakukan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan bagaimana mengoptimalkan Kinerja Operasional melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT. Daya Anugerah Perkasa.

3.4 Objek Kerja Praktik

Objek Kinerja Praktik dalam penelitian ini adalah PT. Daya Anugerah Perkasa, sebuah perusahaan ekspedisi yang mengkhususkan diri dalam pengiriman barang atau produk. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan melalui implementasi SOP.

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. Daya Anugerah Perkasa yang berlokasi di PT Daya Anugerah Perkasa alamat Sabah Balau, Kec. Tj. Bintang, Kabupaten Lampung Selatan, dan dilaksanakan pada 04 Januari – 10 Februari 2023.

2 Waktu Kerja Praktik

Waktu Kerja Praktik Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 40 hari kerja. Dimulai pada tanggal 04 Januari 2023 s.d 10 Februari 2023. Jam kerja praktik yang berlaku sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Waktu Kerja Praktik

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin – Kamis	Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB
Jum'at	Pukul 08.00 s.d 13.00 WIB.(setengah hari)
Sabtu – Minggu	Libur Kerja

Sumber: (PT. Daya Anugerah Perkasa)

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Daya Anugerah Perkasa adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi barang pakan udang. Perusahaan ini berlokasi di Bandar Lampung dan memiliki fokus dalam pengiriman dan distribusi barang pakan udang. PT. Daya Anugerah Perkasa menawarkan layanan yang mencakup pengambilan, penyimpanan, pengemasan, dan pengiriman barang pakan udang. PT. Daya Anugerah Perkasa berfokus pada jasa pengiriman barang. Visi perusahaan ini adalah menciptakan kerjasama yang menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam hal pengiriman barang. Misi perusahaan mencakup peningkatan kesejahteraan anggota, menciptakan peluang kerja, pendidikan karyawan yang profesional, membangun kebersamaan, dan meningkatkan ekonomi anggota. PT. Daya Anugerah Perkasa berkomitmen untuk memberikan layanan pengiriman yang berkualitas dan efisien serta berkontribusi positif terhadap kesejahteraan anggota perusahaan dan masyarakat secara keseluruhan.

3.4.2.1 Profil Singkat Perusahaan

PT. Daya Anugerah Perkasa merupakan jasa ekspedisi pengiriman barang ke berbagai kota di Indonesia, terutama rute Lintas provinsi di Pulau Jawa-Sumatera. Didirikan oleh Bapak Susanto pada tahun 2018. Sebelumnya perusahaan ini bernama santo ekspedisi didirikan pada tahun 2002 yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang dikembangkan dengan menjunjung tinggi tanggung jawab kerja. Seiring dengan perkembangan teknologi kini perusahaan telah dikembangkan menjadi PT Daya Anugerah Perkasa yang resmi terdaftar di pemerintah.

Gambar 3. 1 Logo PT Daya Anugerah Perkasa



Sumber : *PT Daya Anugerah Perkasa, 2023*

Logo PT DAP merupakan singkatan dari PT Daya Anugerah Perkasa, data perusahaan yaitu usaha perseroan terbatas, dimana pengurus usaha adalah:

Nama Perusahaan : PT. DAYA ANUGERAH PERKASA
Pemilik : Susanto
Pimpinan Usaha : Junaidi Susanto
Pengurus Harian : Nova Welyanto
Dibantu : 13 Karyawan
Alamat : Sabah Balau, Kec. Tj. Bintang, Kabupaten
Lampung Selatan, Lampung Bandar Lampung
(35365)
No. Telp : 082185596339 / 085268943493
Jumlah Truk : 9 Truck
Jumlah Pick Up : 1 Pick up
E-mail : dayaanugerahperkasa@gmail.com

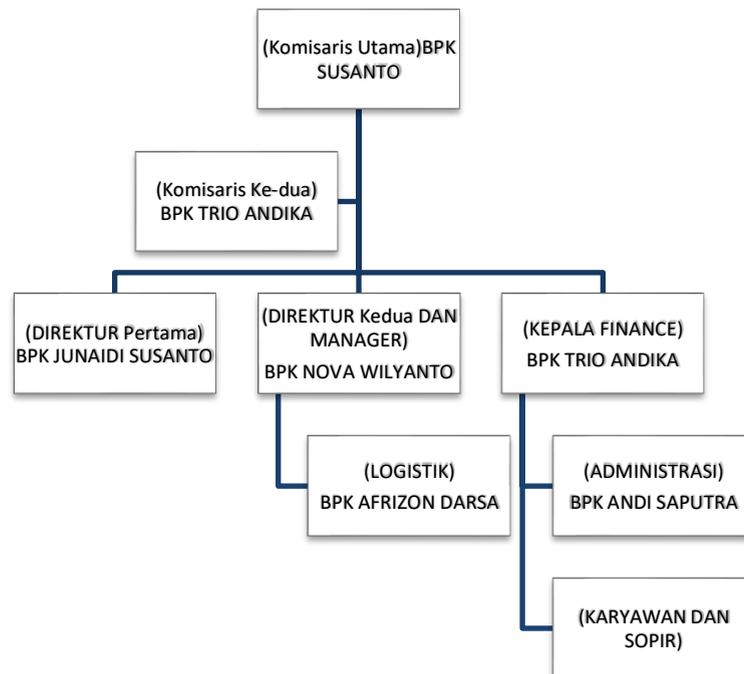
PT. Daya Anugerah Perkara mendapatkan banyak tawaran di daerah Serang (Jawa Barat) terdapat banyak industri yang telah dibangun. Industri ini memasarkan produk mereka di berbagai daerah di Indonesia untuk meningkatkan penjualan dan tentunya membutuhkan jasa pengiriman seperti yang diharapkan. Adanya tawaran-tawaran jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh supir-supir truk secara langsung kepada pihak industri tanpa diketahui pemilik perusahaan jasanya sehingga perlu dipertanyakan pertanggungjawabannya, misalnya ketika barang hilang ataupun rusak.

Mengingat daerah di Serang (Jawa Barat) mengalami perkembangan dibidang industri yang cukup pesat, maka kami menawarkan jasa ekspedisi pengiriman barang yang menampung barang dalam partai besar dengan harga terjangkau dan kami selalu siap sewaktu-waktu dibutuhkan oleh pihak industri. Pemilik PT. Daya Anugerah Perkara membangun usaha ini berharap dapat menciptakan jaringan kolaboratif yang dapat saling menguntungkan dimana kami bersedia membantu dalam hal pelayanan pengiriman barang.

3.4.2.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi di bentuk untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan dari PT. Daya Anugerah Perkasa.

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Daya Anugerah Perkasa



Sumber : PT Daya Anugerah Perkasa

Tugas dan wewenang pada PT Daya Anugerah Perkasa :

1. Komisaris utama

Komisaris utama adalah pemimpin dari para komisaris yang ada. Komisaris menjalankan fungsi pengawasan terhadap direksi. Pada umumnya, jabatan ini dipegang oleh pemilik perusahaan atau saham terbesar. Komisaris utama memiliki tugas dalam pengawasan dalam kegiatan perusahaan, komisaris utama harus mampu memberikan masukan dan nasihat pada seluruh direksi agar lebih baik dalam menjalankan perusahaan. Pasalnya, sebagai pemegang saham atau pemilik perusahaan, tentu kemajuan bidang usaha jadi tujuan utama. Biasanya, jajaran komisaris akan memberikan arahan kepada

direksi, yang diwakili oleh komisaris utama, sebagai pemimpin posisi ini.

Pemegang keputusan mutlak akan dipegang oleh jabatan ini.

2. Komisaris 2

Komisaris adalah anggota dewan direksi yang bertanggung jawab atas pengawasan operasional dan keputusan strategis perusahaan. Tugas komisaris meliputi memantau kinerja manajemen perusahaan, mengevaluasi risiko, menyetujui rencana bisnis dan anggaran perusahaan, serta mengambil keputusan terkait penunjukan dan penggantian direksi.

3. Direktur 1 dan 2

Direktur adalah anggota dewan direksi yang bertanggung jawab atas operasional dan pengembangan bisnis perusahaan. Tugas direktur meliputi mengembangkan dan menerapkan strategi bisnis perusahaan, memimpin tim manajemen dan staf, mengambil keputusan operasional, serta memastikan kinerja perusahaan mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan.

4. Manager (*Supervisor*)

Seorang manajer atau Supervisor adalah individu yang mengelola dan mengarahkan kegiatan operasional suatu tim atau organisasi. Tanggung jawab pekerjaan meliputi pengambilan keputusan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian dan komunikasi. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai tujuan organisasi, mengoptimalkan sumber daya, memotivasi anggota tim, dan membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan.

Manajer harus memiliki keterampilan kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan komunikasi yang baik. Dalam organisasi pada PT. Daya Anugerah Perkasa yang menerima tanggung jawab menjadi manager diambil alih oleh direktur kedua. Jadi apabila ada perjanjian pada pabrik beliau lah yang datang ke pabrik bersama bagian logistik untuk melakukan perjanjian.

5. Logistik

Departemen logistik bertanggung jawab atas pengelolaan rantai pasok perusahaan, mulai dari penerimaan bahan baku hingga pengiriman produk jadi ke pelanggan. Tugas logistik meliputi merencanakan, mengkoordinasikan, dan memonitor operasional rantai pasok, mengelola persediaan, serta memastikan pengiriman tepat waktu dan efisien.

6. Kepala Finance

Kepala Finance bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk pembuatan laporan keuangan, pengelolaan kas, dan pengembangan strategi keuangan. Tugas kepala finance meliputi memastikan kesehatan keuangan perusahaan, membuat rencana anggaran, mengelola hutang dan piutang, serta membantu dalam pengambilan keputusan bisnis yang berkaitan dengan aspek keuangan.

7. Administrasi Finance

Departemen administrasi finance bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi keuangan perusahaan, termasuk pengelolaan buku besar, pembayaran hutang dan piutang, dan pengaturan akun bank. Tugas

administrasi finance meliputi memastikan akurasi dan kepatuhan dalam pencatatan keuangan perusahaan, membantu dalam penyiapan laporan keuangan, serta memonitor pengeluaran dan pendapatan perusahaan.

8. Sopir (*driver*)

Sopir atau Kurir bertanggung jawab atas pengiriman barang termasuk surat jalan yang harus dibawa diberikan kepada pihak administrasi finance pada PT.Daya Anugerah Perkasa dan bertanggung jawab penuh atas keamanan muatan pabrik.

3.4.2.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi PT. Daya Anugerah Perkasa

PT. Daya Anugerah Perkasa tercipta sebuah jalinan kerjasama yang dapat menguntungkan kedua belah pihak yang mana kami siap membantu dalam hal jasa pengiriman barang.

2. Misi PT. Daya Anugerah Perkasa

1. Meningkatkan kesejahteraan anggota
2. Menciptakan peluang kerja
3. Mendidik karyawan yang profesional
4. Membangun kebersamaan
5. Meningkatkan ekonomi anggota

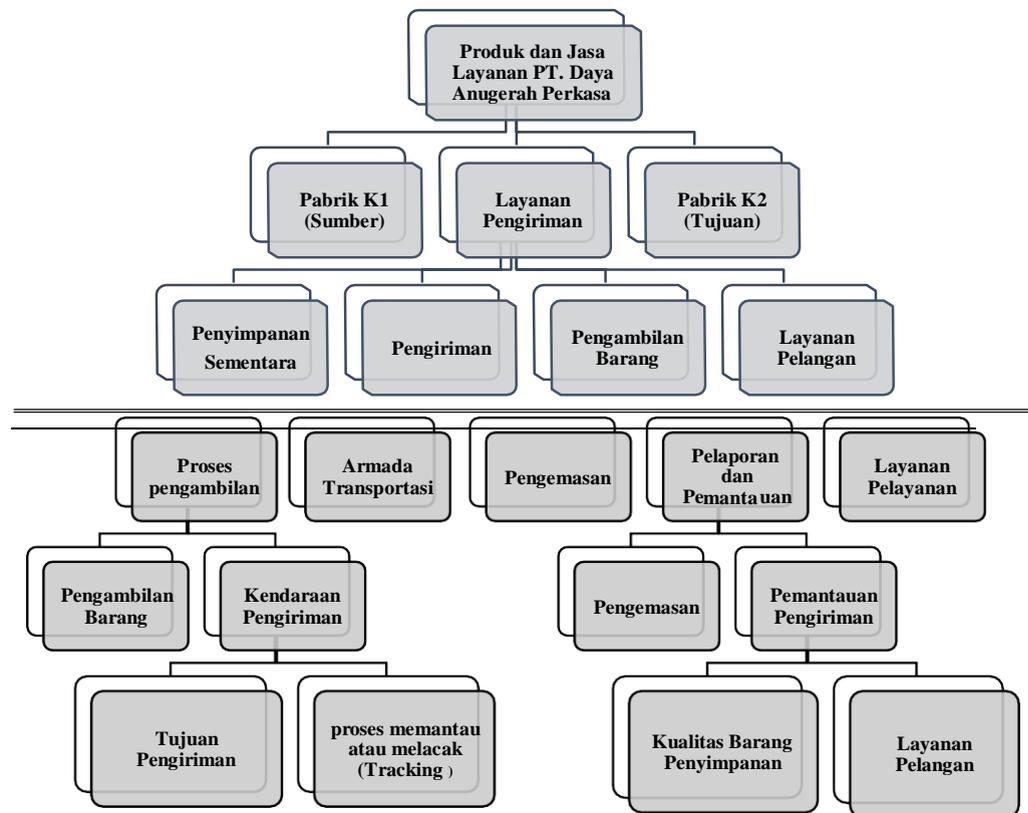
3.4.2.4 Bidang Usaha Perusahaan

PT. Daya Anugerah Perkasa merupakan Perusahaan jasa suatu unit bisnis yang kegiatannya menghasilkan produk (jasa) tidak berwujud, dengan tujuan memperoleh laba atau keuntungan. Atau perusahaan jasa juga dapat diartikan sebagai perusahaan yang menjual jasa yang dihasilkannya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menghasilkan keuntungan. Dengan demikian, PT. Daya Anugerah Perkasa ialah perusahaan yang menyediakan jasa ekspedisi pengiriman barang melalui jalur darat, laut maupun udara. Jasa ekspedisi dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi (pemilihan), pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan dan klaim asuransi. Di dalam dunia bisnis, perusahaan ekspedisi sangat dibutuhkan untuk mendistribusikan barang dari suatu daerah ke daerah lain. Pada era digital marketing seperti saat ini, layanan ekspedisi sangat dibutuhkan untuk melakukan pengiriman produk di sebuah perusahaan.

3.4.2.5 Produk dan Jasa Layanan PT. Daya Anugerah Perkasa berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah instruksi yang mengatur setiap tahapan operasional pengiriman produk dan layanan perusahaan.

Gambar 3. 3 Arus Diagram produk dan jasa layanan PT. Daya Anugerah Perkasa



Sumber : PT. Daya Anugerah Perkasa

Diagram di atas menunjukkan struktur atau diagram produk dan layanan PT. Daya Anugerah Perkasa mengirimkan barang antara Pabrik satu dan Pabrik kedua. Pengambilan Barang: PT. Daya Anugerah Perkasa akan mengambil barang dari Pabrik pertama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Barang yang diambil akan menjadi bagian dari pengiriman :

1. Pengolahan dan Pengemasan

Setelah pengambilan, PT. Daya Anugerah Perkasa akan memproses dan mengemas barang dengan baik untuk persiapan pengiriman. Hal

ini meliputi pengecekan, pemisahan, dan pengemasan yang sesuai agar barang tetap aman dan terlindungi selama pengiriman.

2. Pengiriman

PT. Daya Anugerah Perkasa menggunakan armada transportasi yang dimiliki, seperti truk atau kapal, untuk mengirimkan barang dari Pabrik 1 ke Pabrik 2. Selama proses pengiriman, perusahaan memastikan keamanan, kecepatan, dan kualitas pengiriman agar barang sampai dengan baik dan tepat waktu.

3. Penyaluran Barang

Setelah sampai di Pabrik 2, PT. Daya Anugerah Perkasa akan menyalurkan barang ke tujuan akhir sesuai dengan instruksi yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pengelolaan gudang dan distribusi barang secara efisien untuk memastikan barang tiba dengan baik di tangan pelanggan.

4. Layanan Tracking

PT. Daya Anugerah Perkasa menyediakan layanan tracking yang memungkinkan pelanggan atau pihak terkait untuk melacak pergerakan dan status pengiriman barang secara real-time. Hal ini memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memantau perjalanan barang mereka dan memastikan keandalan pengiriman.

Dengan demikian, PT. Daya Anugerah Perkasa berperan sebagai perantara pengiriman barang antara Pabrik pertama dan Pabrik kedua dengan mengambil, memproses, mengemas, mengirimkan, menyalurkan, dan memberikan layanan tracking yang memastikan barang sampai dengan aman dan tepat waktu kepada pelanggan. Setiap bagian memiliki peran dan tugasnya masing-masing, seperti pengambilan barang dari Pabrik pertama, pengiriman menggunakan armada transportasi, pengemasan barang, pelaporan dan pemantauan status pengiriman, serta layanan pelanggan untuk memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan. Diagram tersebut memberikan gambaran struktur atau alur bagaimana PT. Daya Anugerah Perkasa menjalankan produk dan jasa layanan mereka dalam menyalurkan barang kiriman antara dua pabrik yang bekerja sama.

3.4.2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Daya Anugerah Perkasa

Pengenalan Standard Operating Procedure (SOP) PT Daya Anugerah Perkasa bagi operator merupakan langkah menuju arahan yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. SOP berisi beberapa langkah penting untuk memastikan konsistensi, efisiensi dan efektivitas dalam operasi organisasi.

Langkah pertama adalah penetapan tujuan, di mana perusahaan menetapkan tujuan operasional yang konkret dan terukur yang memandu aktivitas operasional mereka. Tujuan ini membantu untuk mencapai efisiensi dan efektivitas proses kerja. Selain itu, dibuat dokumentasi yang detail dan terstruktur pada tahap pembuatan SOP yang menjelaskan langkah-langkah dari setiap tugas operasional. Dokumen SOP ini menjadi acuan yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Setelah SOP dibuat, langkah selanjutnya adalah mendistribusikannya ke seluruh karyawan. Komunikasi

dan interaksi yang efektif memastikan pemahaman bersama tentang prosedur yang harus diikuti. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang SOP mereka dan dapat menerapkannya dengan benar.

Pelatihan juga merupakan langkah penting dalam penerapan SOP-nya. Staf dilatih untuk memahami dan menerapkan SOP dengan benar. Pelatihan ini dapat mencakup pemahaman tentang SOP, keterampilan operasional yang diperlukan, dan pemahaman tentang pentingnya mengikuti SOP. Setelah pelatihan, staf PT Daya Anugerah Perkasa akan secara konsisten menerapkan SOP pada semua tugas operasional yang dilakukan. Ini termasuk prosedur pelaksanaan sesuai spesifikasi SOP.

Langkah terakhir adalah monitoring dan evaluasi. Perusahaan secara teratur memantau pelaksanaan SOP untuk memastikan kepatuhan yang tepat terhadap prosedur dan menghindari penipuan. Selain itu, SOP dievaluasi untuk mengidentifikasi kemungkinan perbaikan dan perubahan yang diperlukan.

Dengan menerapkan SOP secara efektif dan memastikan kepatuhan terhadap SOP, PT Daya Anugerah Perkasa memastikan kemungkinan adanya keterlambatan pengiriman karena dokumen perjalanan, barang hilang atau rusak, bencana atau ban kempes, dll. Mengurangi risiko bisnis. Implementasi SOP juga meningkatkan konsistensi, efisiensi dan efektivitas bisnis perusahaan secara keseluruhan dan membawa manfaat yang signifikan bagi perusahaan.

Jika terjadinya pelanggaran SOP yang dapat terjadi pada perusahaan angkutan yang menimbulkan permasalahan seperti dokumen perjalanan tertunda, barang hilang atau rusak, dan keterlambatan pengiriman karena bencana atau ban kempes:

1. Jika dokumentasi tidak dibaca dan diperiksa dengan seksama sebelum produk dikirim, mungkin ada kesalahan dalam penanganan atau pengiriman produk.
2. Jika kendaraan tidak diperiksa dan dirawat secara teratur, risiko ban kempes dan kerusakan teknis lainnya yang menghambat pengiriman akan meningkat.
3. Keselamatan dan kehati-hatian saat menangani barang tidak menjadi prioritas dan meningkatkan risiko barang rusak atau hilang selama proses pengiriman.
4. Jika terjadi bencana atau keadaan darurat lainnya, rencana darurat tidak tersedia atau tidak diterapkan dengan benar, yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman.
5. Kegagalan untuk memantau dan berkoordinasi secara efektif dengan pemangku kepentingan seperti pemasok, pelanggan, dan afiliasi dapat mengakibatkan keterlambatan dan ketidakkonsistenan dalam informasi penting.

Oleh karena itu, Perusahaan jasa ekspedisi yang menyediakan kendaraan truk dapat mengidentifikasi dan mencegah pelanggaran ini dengan mengikuti kebijakan yang jelas, memberikan pelatihan karyawan yang

sesuai, dan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan kepatuhan dan kinerja yang optimal.

Berikut SOP dalam Perusahaan yang bergerak di jasa ekspedisi :

1. Persiapan barang

- Menerima pesanan dari operator dan data pengirim dan penerima dengan jelas dan memastikan dengan tepat.
- Memeriksa barang yang akan dikirim dan memastikan kemasan yang cukup dan aman dengan pasti.
- Melengkapi dokumen penting dalam perjalanan seperti faktur dan surat jalan.

2. Penjemputan barang

- Menentukan jadwal penjemputan dan memastikan keadaan sopir dan mobil truk atau pick up sesuai dengan kesepakatan dengan pengirim
- Menjemput barang tepat waktu dan di tempat yang sudah disepakati dua bela pihak.
- Mengecek dan memastikan mobil tidak ada genangan air dan barang pakan telah di susun dengan benar dan tepat. dan siapkan penutup pakan aman dari air hujan.
- Mengecek dan memastikan jumlah barang sesuai dan tidak memiliki kecacatan produk dengan dokumen yang disertakan

3. Pengemasan barang

- Menggunakan kemasan yang cukup dan aman untuk melindungi barang dari kerusakan akibat dari guncangan.
- Memasang label yang jelas dan terbaca dengan mudah untuk identitas pengirim dan penerima yang sesuai.
- Memasang stiker tanda fragile atau bahan mudah pecah jika diperlukan.

4. Pengiriman barang

- Menentukan metode pengiriman yang sesuai dan aman untuk jenis barang yang dikirim dan pastikan posisi paku dan tidak memiliki cacat.
- Memastikan pengiriman tepat waktu sesuai dengan kesepakatan dengan penerima.
- Menyediakan nomor resi atau nomor pengiriman untuk pelacakan status pengiriman.

5. Penanganan barang rusak atau hilang

- Memeriksa kondisi barang saat diterima dan melaporkan jika terdapat kerusakan atau hilang.
- Mengajukan klaim asuransi jika barang diasuransikan.
- Memberikan solusi terbaik kepada pelanggan untuk menyelesaikan masalah dengan transparan dan tepat waktu.

6. Evaluasi dan perbaikan

- Melakukan evaluasi secara berkala terhadap SOP dan kinerja pengiriman
- Menentukan tindakan perbaikan atau perubahan SOP jika diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional.

3.4.2.7 Tata Tertib PT. DAYA ANUGERAH PERKASA

Tata tertib adalah himpunan peraturan atau aturan yang ditetapkan dengan tujuan mengatur perilaku dan tindakan karyawan atau anggota suatu organisasi agar dapat beroperasi secara tertib, terorganisir, dan efisien. Aturan-aturan dalam tata tertib biasanya mencakup aspek seperti waktu masuk, ketaatan terhadap kebijakan perusahaan, tanggung jawab pekerjaan, kedisiplinan, etika kerja, dan tindakan yang harus diambil dalam situasi tertentu. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang teratur, produktif, dan profesional.

Tata Tertib PT. Daya Anugerah Perkasa yaitu :

1. Masuk Pukul 08:00 WIB.
2. Mematuhi Peraturan Pabrik
 - Melakukan Pengiriman Barang langsung Ke Tujuan
 - Wajib Melaporkan Pengiriman Barang setelah sampai tujuan
 - Kerusakan atau Kehilangan Barang menjadi tanggung jawab Driver.

3. Mengembalikan Surat Jalan (DO) ke Kantor setelah Pengiriman Barang.
4. Menyiapkan Alat-alat Keperluan Kendaraan
 - Surat Kendaraan
 - Alat Kelengkapan Mobil
 - Terpal dan Tambang
 - Ban Serep dan Dongkrak
 - P3K
 - Rambu Sagitiga
 - Kunci Roda dll.
5. Merawat Kendaraan
 - Mengganti Oli Kendaraan secara rutin
 - Membersihkan (Mencuci) Kendaraan setelah kembali ke kantor
 - Wajib Mengembalikan Kendaraan setelah melakukan Pengiriman Barang
6. Melakukan Pengecekan secara berkala surat KIR dan STNK Kendaraan Jika masa berlaku habis.
7. Selalu menjaga Kebersihan Lingkungan area kerja kantor.

3.4.2.8 Persetujuan Kerja

Kontrak kerja adalah kontrak atau perjanjian formal antara pengirim (penyedia barang atau jasa) dan penerima (perusahaan atau perorangan yang menerima barang atau jasa) yang mengatur berbagai aspek kerjasama.

Kontrak kerja ini berfungsi sebagai orientasi atau acuan kedua belah pihak dalam pelaksanaan kerjasama. Persetujuan kerja yang perlu disepakati sebagai berikut :

- Barang akan dikirimkan ketujuan tepat waktu.
- Pengiriman surat jalan 1 minggu setelah pengiriman barang .
- Pembayaran, pelunasan paling lambat 10 hari dari pengiriman tagihan perusahaan . (atau sesuai dengan agreement/perjanjian tertulis)
- Harga dapat disesuaikan (bersifat negotiable).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian pada bagian akhir ini penulis akan menarik beberapa kesimpulan mengenai “IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSRDUR (SOP) PADA KINERJA OPERASIONAL PT. DAYA ANUGERAH PERKASA”. menyimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Menetapkan Standar Operasional Prosedur(SOP) kinerja operasional PT. Daya Anugerah Perkasa memberikan dampak yang signifikan dalam mengarahkan manajemen operasional perusahaan dan permasalahan pada PT. Daya Anugerah Perkasa dapat diperbaiki dan diatasi dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terstruktur dengan baik. Selain itu, SOP memberi karyawan instruksi yang jelas tentang cara melakukan tugas operasional mereka.
2. Implementasi SOP di PT. Daya Anugerah Perkasa meliputi beberapa langkah yaitu identifikasi proses, dokumentasi, komunikasi, pelatihan, implementasi, pemantauan dan evaluasi. Langkah-langkah ini memastikan konsistensi, efisiensi dan efektivitas operasi bisnis.
3. Mewujudkan penerapan SOP yang efektif dan meningkatkan efisiensi operasional PT. Daya Anugerah Perkasa dapat mengoptimalkan

penggunaan sumber daya, meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penerapan kebijakan operasional yang efektif dan konsisten telah memberikan manfaat yang signifikan dengan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi bisnis PT. Daya Anugerah Perkasa.

Diharapkan dengan mengatasi kekurangan seperti kurangnya pemantauan dan evaluasi secara berkala, kurangnya pelatihan yang tepat dan kurangnya pemahaman SOP oleh karyawan, PT. Daya Anugerah Perkasa dapat memperbaharui dan menyempurnakan SOP. Selain itu, karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai untuk meningkatkan kepatuhan dan pemahaman terhadap instruksi SOP serta memperoleh manfaat dari penggunaan SOP dengan mengurangi risiko operasional perusahaan.

5.2 SARAN

Penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang bersifat membangun yang diharapkan dapat berguna bagi instansi dimasa yang akan datang dan beberapa saran untuk PT Daya Anugerah Perkasa (DAP) guna terus meningkatkan kinerja operasional sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petunjuk operasional yang dilaksanakan untuk memastikan efektivitas dan kebenaran prosedur yang ada. PT. DAP dapat mengadakan pertemuan rutin dengan tim yang terkena dampak untuk membahas dan memperbaiki SOP yang perlu diperbarui atau disempurnakan.

2. Untuk meningkatkan efisiensi operasional, PT. DAP harus meningkatkan kontrol dan pemantauan proses operasionalnya. Penggunaan teknologi seperti sistem pelacakan GPS dan analisis data dapat membantu DAP mengidentifikasi potensi masalah lebih cepat dan mengambil tindakan korektif secara tepat waktu.
3. PT. DAP harus melanjutkan upayanya untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawannya. Pelatihan dapat mencakup peningkatan keterampilan teknis, keterampilan komunikasi dan pemahaman tentang standar yang berlaku. Ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.
4. PT. DAP dapat mempertimbangkan untuk bekerja lebih dekat dengan mitra dan pelanggannya. Melalui komunikasi yang terbuka, pelayanan yang baik dan menanggapi umpan balik pelanggan, DAP mampu membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan.
5. Untuk peneliti selanjutnya, studi mendalam tentang penggunaan teknologi canggih dalam operasi logistik diusulkan, efektivitas implementasi SOP di perusahaan lain dianalisis dan inovasi yang diterapkan dalam manajemen rantai pasokan dipetakan dalam konteks. dari perusahaan seperti DAP.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan PT. Daya Anugerah Perkasa dapat terus meningkatkan operasionalnya, meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya di industri logistik..

DAFTAR PUSTAKA

- Abuhasmy, Z. (2018). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Al Azmi, M. M. (2022). *Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) untuk Operator Melayani Konsumen Pada PT. Baba Rafi Internasional*.
- Andriyanto, W. (2020). *Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada unit kerja petugas pengiriman barang di PTABC*. *Jurnal Ilmiah Widya*, 7(1), 13-24.
- Ditamei, S. (2022, september 27). *10-contoh-surat-jalan-pengiriman-barang-beserta-formatnya*. Retrieved from [finance.detik.com: https://finance.detik.com/solusiukm/d-6315708/10-contoh-surat-jalan-pengiriman-barang-beserta-formatnya](https://finance.detik.com/solusiukm/d-6315708/10-contoh-surat-jalan-pengiriman-barang-beserta-formatnya)
- Ditamei. (2022, Februari 15). *10 Contoh Surat Jalan Pengiriman Barang Beserta Formatnya*. *Detikfinance*. Retrieved from <https://finance.detik.com/logistic/d-5907018/10-contoh-surat-jalan-pengiriman-barang-beserta-formatnya>From
- Fatimah, F. N. A. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: *Quadrant*.
- Irene , R. S. (2019, November 27). *Contoh Surat Jalan yang Membuat Pengiriman Barang Lebih Lancar Dijalankan*. Retrieved from [cermati-com.cdn.ampproject.org:https://www-cermati-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/contoh-surat-jalan-yang-membuat-pengiriman-barang-lebih-lancar-dijalankan?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16790909992595&referrer=https](https://www-cermati-com.cdn.ampproject.org:https://www-cermati-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/contoh-surat-jalan-yang-membuat-pengiriman-barang-lebih-lancar-dijalankan?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16790909992595&referrer=https)

Kementerian Kesehatan RI. (2017). Panduan Penyusunan SOP yang Baik. Diakses dari [https://www.bing.com/search?pglt=41&q=Kementerian+Kesehatan+RI+(2017)+Panduan+Penyusunan+SOP+yang+Baik.&cvid=02960b94786b465e8543a8a4f05aaf54&aqs=edge..69i57j69i64j69i60.3649j0j1&FORM=ANNTA1&PC=ACTS. dan Retrieved from https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/Permen_5_Tahun_2017.pdf].

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (Vol. 2, pp. 45-67). Pearson.

Maulana, M., & Azmi, A. (2020). *Laporan Kerja Praktik Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) untuk Operanting Dalam Melayani Konsumen Pada Pt. Baba Rafi Internasional*.

Nurnawati, N., Rahayu, M., & Yuliana, A. (2019). The Role of Invoice and Delivery Note in Internal Control of Inventory Management. *KnE Social Sciences*, 3(10), 213-220.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2016). *Management Information Systems*. McGraw-Hill Education.

Pratiwi, R., & Rahmawati, D. (2020). *Analisis pengendalian intern pada proses penerimaan barang pada PT XYZ*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 22(1), 47-56.

Sayidah, N. (2021). *standard-operating-procedure-sop-definisi-tujuan-dan-contoh/*. Retrieved from www.nikenwidya.com: <https://www.nikenwidya.com/standard-operating-procedure-sop-definisi-tujuan-dan-contoh/>

Silaen. (2021, Agustus 16). *desain-penelitian/#1*. Retrieved from penerbitdeepublish.com: https://penerbitdeepublish.com/desain-penelitian/#1_Silaen_2018_23