

EFEKTIVITAS KEPATUHAN KARYAWAN DALAM PENINGKATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) YANG BERLAKU DI PT TRILOGI PERSADA KOTA JAKARTA SELATAN

Nada Nabila^a

Angga Pratama^b

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang.

Email : ^anadanabila0511@gmail.com, ^bangga.pratama@unpam.ac.id.

ARTICLE HISTORY	ABSTRAK
Received: September 5th, 2025 Revised: September 9th, 2025 Accepted : September 11th, 2025 Online available : June 30th, 2026 Keyword : Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepatuhan *Correspondent: Name : Nada Nabila e-mail : nadanabila0511@gmail.com	Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kepatuhan karyawan terhadap pemberlakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi dokumentasi, dan wawancara. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan alur studi dokumentasi, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PT Trilogi Persada masih terdapat kekurangan dan perlu adanya perbaikan. Jika mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi, konsistensi, dan peta kerja. Sedangkan untuk indikator meminimalisasi kesalahan, perlindungan tenaga kerja, dan batas pertahanan sudah tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sudah terlaksana dengan baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi sudah cukup patuh karena sebagian besar dari isi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada sudah diimplementasikan dengan baik.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan dampak positif dan dampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Salah satu dampak positif perkembangan teknologi yaitu perusahaan menjadi semakin mudah dalam menghasilkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sementara salah satu dampak negatif perkembangan teknologi yaitu perusahaan dihadapkan pada persaingan yang ketat

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan berperan sebagai penggerak harus dikelola, dilatih, dan dikembangkan kemampuannya, harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan perusahaan. Mengatur dan mengarahkan sumber daya manusia yang dimiliki, harus dengan mempunyai standar operasionalnya masing-masing. Standar operasional tersebut kemudian disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. Standar Operasional Prosedur (SOP), merupakan hal mutlak yang diperlukan perusahaan, agar dalam menjalankan operasi sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya (Ajasta & Addin, 2018: 181-189). Dalam Jurnal, Kosasih, (2018: 99) menyatakan bahwa “standar operasional prosedur adalah standar kegiatan yang harus dilaksanakan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan memberikan dampak seperti : lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai”. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan.

PT Trilogi Persada, mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjalankan setiap fungsi perusahaan. Dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini perusahaan diharapkan dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terbaik kepada mitra perusahaan dengan menciptakan teknologi terbaru di segala bidang, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik di dalamnya mengatur siapa yang bertanggung jawab atas suatu pekerjaan tersebut, siapa yang harus mengerjakan, kapan dilakukan, bagaimana proses pekerjaan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan, siapa yang memberi persetujuan, dan lain sebagainya. Terkadang kondisi kenyataan di lingkungan kerja, para karyawan bekerja tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). sering didapati Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak dipatuhi seperti pelaksanaan visit malam di luar jam kerja, tidak tertib melakukan absensi, banyak karyawan yang datang terlambat, banyak karyawan yang bekerja tidak di ruangan kerjanya, dan lain-lain.

Berikut beberapa SOP dan contoh pelanggaran SOP yang terjadi di PT Trilogi Persada.

Tabel 1.1 SOP dan Pelanggarannya

No.	SOP	Pelanggaran SOP		
1.	Hadir di tempat kerja sesuai waktu yang telah ditetapkan Hari Kerja : Senin – Jum'at Jam Kerja : Pkl 09:00 WIB s/d 17:00 WIB Jam Istirahat : Pkl 12:00 WIB s/d 13:00 WIB Istirahat Mingguan : Sabtu dan Minggu	WFO	In office	08/16/2022 10:07:25
		WFO	In office	08/15/2022 10:01:45
		WFO	In office	08/16/2022 10:01:12
		WFO	In office	08/19/2022 10:01:35
		WFO	In office	08/25/2022 10:08:47
		WFO	In office	09/15/2022 10:01:24
		WFO	In office	09/15/2022 10:00:51
		WFO	In office	09/29/2022 10:07:38
		WFO	In office	08/08/2022 10:57:33
		WFO	In office	08/11/2022 10:53:54
		WFO	In office	08/15/2022 10:58:38
		WFO	In office	08/16/2022 10:01:12
		WFO	In office	08/18/2022 10:12:36
		WFO	In office	09/05/2022 10:34:32
		WFO	In office	10/10/2022 23:53:09
2.	Mencatatkan waktu kehadiran dan kepulangan kerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.	VISIT IN	Visit in BEC bandung	07/15/2022 19:21:56
		VISIT IN	Visit in mall miko	07/16/2022 23:15:06
		VISIT IN	GraPARI gedongkung (pasang tp361)	07/31/2022 23:06:49
		VISIT IN	In Grapari miko	09/29/2022 20:24:33
		VISIT IN	Madiun	08/08/2022 22:24:44
		VISIT IN	Probolinggo	08/10/2022 22:42:49
		VISIT IN	Madiun	08/11/2022 22:59:56
		VISIT IN	Malang	08/12/2022 20:19:37
3.	Menyalahgunakan barang-barang, uang, surat-surat berharga milik Perusahaan dan/atau yang berada di bawah penguasaan Perusahaan.	Penyalahgunaan kendaraan dinas operasional berupa motor (membawa pulang kendaraan bermotor di hari Jumat dan dikembalikan ke kantor hari Senin)		

1.2 Rumusan

Adapun fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Trilogi Persada?
2. Bagaimana kepatuhan karyawan terhadap pemberlakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Trilogi Persada?

1.3 Tujuan

Suatu penelitian dilakukan tentu memiliki tujuan dan manfaat yang ingin diperoleh dari hasil penelitian adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada
2. Untuk mengetahui kepatuhan karyawan terhadap pemberlakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Trilogi Persada

1.4 Manfaat

Setiap penelitian harus mempunyai fungsi atau kegunaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan di bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut pada pihak yang ingin mempelajari mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

2. Landasan Teori

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sutono et al. (2021: 9) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan manajemen atas upaya, pengetahuan, kemampuan dan perilaku yang dilakukan seseorang dalam berkontribusi dan terkoordinasi secara otoritatif oleh perusahaan sebagai bagian dari pemanfaatan kerja (atau lebih bersifat kontrak sementara perjanjian) untuk melakukan tugas kerja dengan cara yang memungkinkan untuk melanjutkan masa depan perusahaan.

2.2 Kepatuhan

1. Pengertian Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan, yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku.

Dari pengertian yang telah dikemukakan di atas tentang kepatuhan, terdapat empat unsur utama, yaitu:

1. Adanya pihak yang memiliki otoritas yang menuntut kepatuhan,
2. Adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan,
3. Adanya obyek atau isi tuntutan tertentu dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan oleh pihak lain,
4. Adanya konsekuensi dari perilaku yang dilakukan.

2. Jenis-jenis Kepatuhan

Kelman dalam Sofia, (2018: 196) membedakan kualitas kepatuhan dalam tiga jenis, yaitu:

1. Ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut terkena sanksi.
2. Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak.

3. Ketaatan yang bersifat *internalisation*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena benar-benar ia merasa bahwa aturan tersebut materi dan spiritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

2.3 Standard Operating Procedure (SOP)

1. Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP)

Kosasih, (2018: 99) menyatakan bahwa “standar operasional prosedur adalah standar kegiatan yang harus dilaksanakan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan memberikan dampak seperti : lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai”.

2. Tujuan dan Fungsi *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Menurut Arnina dalam Ramadhanti (2022 : 17) secara spesifik tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- a. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja
- b. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja
- c. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi masing-masing posisi
- d. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang, dan tanggung jawab dalam bekerja
- e. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja
- f. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya
- g. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi
- h. Mengarahka pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya
- i. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin
- j. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal
- k. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja

Sedangkan fungsi *Standar Operasional Prosedur* (SOP) menurut Hartatik dalam Abuhasmay (2018: 15) adalah sebagai berikut :

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
 - b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
 - c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan yang ada dan mudah melacakanya.
 - d. Mengarahka petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
 - e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin
- ### 3. Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Permenpan nomor PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kemudahan dan kejelasan.
- b. Efisiensi dan efektivitas.
- c. Keselarasan.
- d. Keterukuran.
- e. Dinamis.
- f. Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani).
- g. Kepatuhan hukum.
- h. Kepastian hukum.

Menurut Permenpan nomor PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Konsisten.
- b. Komitmen.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Mengikat.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting.
- f. Terdokumentasi dengan baik.

4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Permenpan nomor PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- a. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
- c. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- d. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- e. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- f. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
- g. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
- h. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus

dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

- i. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
- j. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- k. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
- l. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
- m. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
- n. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan

METODE ANALISIS

Metode Analisa

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Prinsip penelitian kualitatif bersifat naturalistik atau alamiah. Disebut naturalistik karena situasi lapangan penelitian bersifat natural atau wajar sebagaimana adanya tanpa dimanipulasi, diatur dengan eksperimen, atau tes. Penelitian ini tidak menguji suatu hipotesis, akan tetapi hanya ingin mengetahui variabel secara lepas, tidak menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya secara sistematis. Oleh karena itu metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Nazir (2017: 43), “metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

1. Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2017: 280-281), “analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Menurut Miles & Huberman dalam Adam (2022), analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1.1 Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama

proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

1.2 Data Display (Penyajian Data)

Menurut Miles & Huberman dalam Adam (2022) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

1.3 Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman dalam Adam (2022) hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara berfikir induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, semua data seperti hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh akan dianalisis tentang fakta konkrit mengenai "Efektivitas Kepatuhan Karyawan dalam Peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berlaku di PT Trilogi Persada Kota Jakarta Selatan".

2. Proporsi Penelitian

Proporsi penelitian ini menggunakan teori kebutuhan manusia yang dikemukakan oleh Abraham Maslow.

Teori kebutuhan manusia menurut Abraham Maslow ada 5 atau yang dikenal dengan Hierarki Kebutuhan Manusia, sebagai berikut:

Tabel 2.1. Proporsi Penelitian

No.	Proporsi	Data yang Relevan	Keterangan
1.	Kebutuhan fisiologis (<i>physiological needs</i>)	Kebutuhan yang paling dasar, merupakan kebutuhan untuk dapat hidup, yang meliputi sandang, pangan, papan seperti makanan, air, udara, tempat tinggal, dan sebagainya	Merupakan kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan tubuh manusia untuk mempertahankan hidup.

2.	Kebutuhan rasa aman (<i>safety needs</i>)	Kebutuhan aka rasa aman meliputi keamanan secara fisik dan psikologis seperti perlindungan dari gangguan kriminalitas, sehingga ia bisa hidup dengan aman dan nyaman.	Merupakan kebutuhan tingkat kedua setelah kebutuhan dasar. Ini merupakan kebutuhan perlindungan bagi fisik manusia.
3.	Kebutuhan sosial (<i>social needs</i>)	Meliputi kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi, da interaksi yang lebih erat dengan orang lain	Merupakan kebutuhan berdasarkan rasa memiliki dan dimiliki agar dapat diterima oleh orang - orang sekelilingnya atau lingkungannya.
4.	Kebutuhan penghargaan (<i>esteem needs</i>)	Kebutuhan ini meliputi kebutuhan atau keinginan untuk dihormati, dihargai, pengakuan atas faktor kemampuan dan keahlian seseorang	Merupakan kebutuhan untuk mencapai derajat yang lebih tinggi dari yang lainnya. Manusia berusaha mencapai prestis, reputasi dan status yang lebih baik.
5.	Kebutuhan aktualisasi diri (<i>self actualization needs</i>)	Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari diri seseorang	Merupakan kebutuhan yang berlandaskan akan keinginan dari seorang individu untuk menjadikan dirinya sebagai orang yang terbaik sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimilikinya.

3. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data, dimana penulis menggunakan teknik pemeriksaan data, yaitu dengan membandingkan data hasil interview dengan data studi pustaka dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, data yang telah berhasil dikumpulkan dalam kegiatan penelitian harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Validitas dan reabilitas data yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Triangulasi

Menurut Moleong, (2017: 4), “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu”. Triangulasi digunakan untuk mengetahui keabsahan data dari sumber data penelitian. Lebih spesifik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dari alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai salah satunya dengan cara membandingkan hasil wawancara narasumber atau informan satu dengan narasumber/informan penelitian yang lain.

2. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi berupa bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah kita temukan. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman/transkrip wawancara, foto-foto atau dokumen autentik untuk mendukung kredibilitas data.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

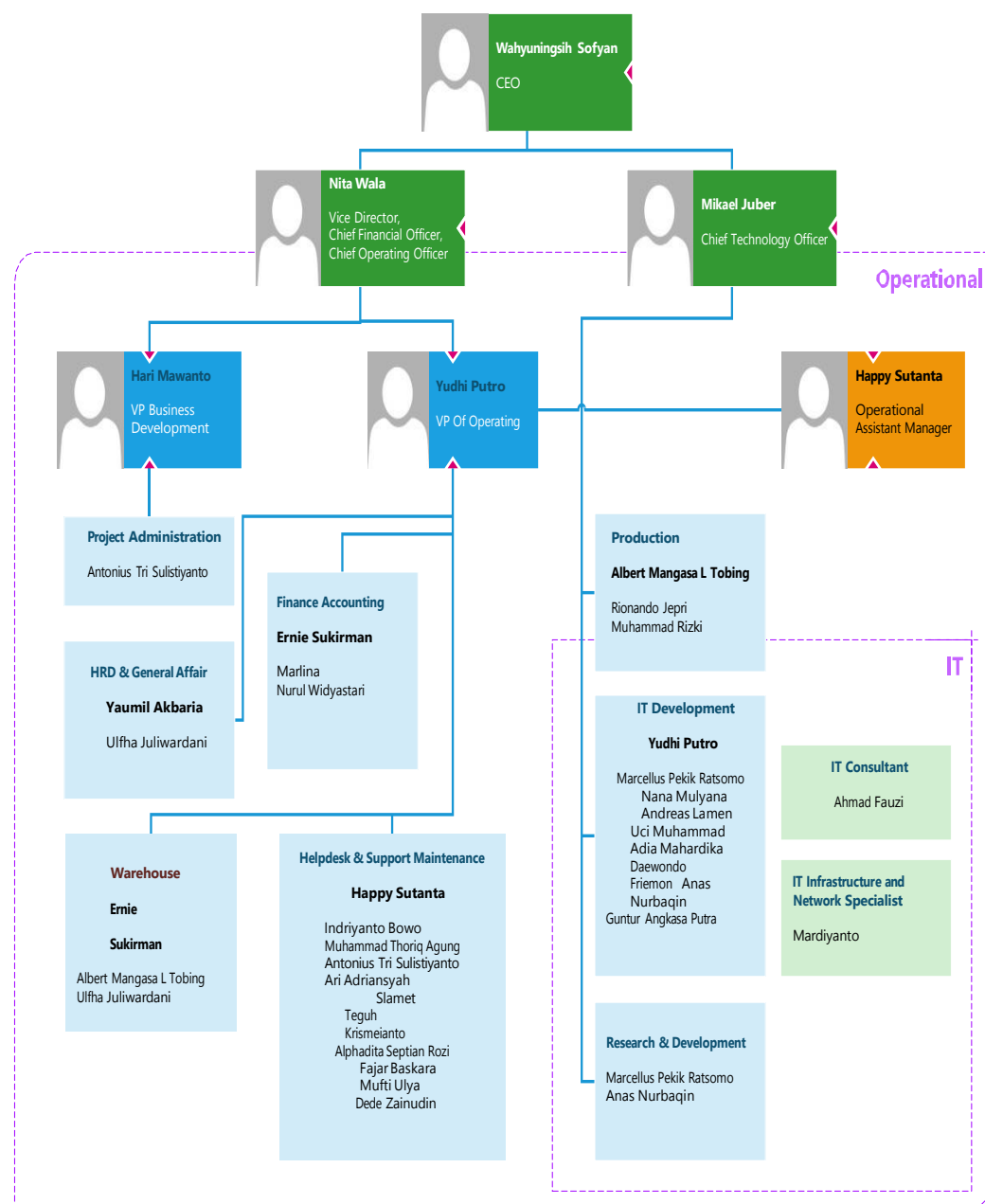
Objek Analisis

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Trilogi Persada merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dengan mengandalkan produk berteknologi terkini dan mutakhir untuk menjawab kebutuhan perusahaan dengan memberikan solusi terbaik kepada seluruh mitra strategis perusahaan untuk membantu meningkatkan performa mitra. PT Trilogi Persada beralamatkan di Jalan Tebet Utara Dalam No.11, RT.3/RW.2, Tebet Timur, Kec. Tebet, Jakarta Selatan.

PT Trilogi Persada mempunyai visi “Menjadi yang Terdepan dalam Teknologi dan Informasi” dengan misi menyediakan solusi terbaik bagi kemajuan negeri melalui pengembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang inovatif. Penciptaan teknologi terbaru di segala bidang merupakan target utama PT Trilogi Persada. Berdiri sejak 2013, PT Trilogi Persada telah mengembangkan kompetensinya dalam tiga pilar usaha yang berfokus pada penerapan teknologi yang inovatif, profesionalitas kerja dan integritas dalam setiap layanan dan produk yang ditawarkan. PT Trilogi Persada membangun kemitraan strategis baik dengan rekanan kerja mau pun pelanggan sehingga dapat memberikan solusi terbaik dalam menjawab semua tantangan. Penerapan inovasi yang konsisten menjadikan PT Trilogi Persada pemimpin dalam penyediaan layanan berbasis teknologi. Jumlah karyawan di PT Trilogi Persada saat ini sebanyak 36 orang.

Struktur organisasi PT Trilogi Persada dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Trilogi Persada

2. Hasil Penelitian

Menurut Emzir (2018:110) mengemukakan "hasil penelitian adalah proses pengaturan dan pengelompokan secara baik tentang informasi suatu kegiatan berdasarkan fakta melalui usaha pikiran peneliti dalam mengolah dan menganalisa objek atau topik penelitian secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan sehingga terbuat sebuah prinsip-prinsip umum atau teori".

Penelitian ini dilakukan selama bulan Juni 2025 yang meliputi studi dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), observasi lapangan, dan mewawancarai beberapa pihak terkait, berikut daftar narasumber yang diwawancarai.

Tabel 3.1 Daftar Narasumber

No.	Nama	Jabatan
1.	Nita Wala	Direktur
2.	Henricus Mas Dinda Yudhi Putro	VP Operasional
3.	Yaumil Akbaria	HRD

2.1 Hasil Wawancara dengan Narasumber I

Narasumber I dalam penelitian ini adalah Ibu Nita Wala selaku direktur PT Trilogi Persada. Wawancara dengan Ibu Nita Wala (Direktur) dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2025 di PT Trilogi Persada. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nita Wala selaku direktur PT Trilogi Persada.

Tabel 3.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber I

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa jumlah karyawan di PT Trilogi Persada?	36 karyawan
2.	Setiap perusahaan pasti punya Standar Operasional Prosedur (SOP). Di PT Trilogi Persada, siapa saja pihak yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)?	Direksi, VP Operasional, finance, HRD, dan kepala divisi
3.	Apa yang saudara ketahui tentang kepatuhan?	Patuh adalah di mana orang-orang mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukannya dengan baik, dengan kesadaran penuh tanpa paksaan.
4.	Apakah karyawan PT Trilogi Persada sudah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sejauh ini karyawan cukup patuh dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada
5.	Apakah diterapkan sistem <i>reward and punishment</i> untuk karyawan baik yang patuh ataupun yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP)?	Sistem <i>reward and punishment</i> untuk kepatuhan dan pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) belum diterapkan. Kebijakan pemberian <i>punishment</i> masih dikaji apakah akan efektif untuk meningkatkan kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau justru lebih baik cukup dengan melakukan pengarahannya tergantung level pelanggaran atau kesalahannya.
6.	Apakah dilakukan evaluasi terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)? Bagaimana bentuk evaluasinya?	Evaluasi pasti dilakukan minimal 1 tahun sekali terkait dengan beberapa hal yang diatur di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti gaji/upah, bonus. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah dengan melihat hasil KPI (<i>KeyPerformance Indicator</i>).

Berdasarkan tabel 3.2 hasil wawancara dengan narasumber I yaitu Ibu Nita Wala selaku direktur PT Trilogi Persada, dapat disimpulkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada dibuat bersama-sama oleh seluruh divisi, meliputi jajaran direksi, VP Operasional, HRD, dan Finance., kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) artinya karyawan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, dalam hal ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kesadaran penuh tanpa merasa terpaksa dan tertekan. Sejauh ini karyawan di PT Trilogi Persada sudah cukup patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

PT Trilogi Persada sendiri belum menerapkan sistem pemberian *reward and punishment* untuk karyawan baik yang patuh ataupun yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP). Kebijakan ini masih dikaji apakah pemberian *punishment* akan efektif untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) atau justru lebih efektif dengan melakukan pengarahan tergantung level pelanggaran atau kesalahannya. Sedangkan untuk evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan rutin minimal 1 (satu) tahun sekali, terkait dengan beberapa hal yang diatur di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti gaji/upah, bonus. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah dengan melihat hasil KPI (Key Performance Indicator).

1. Hasil Wawancara dengan Narasumber II

Narasumber II dalam penelitian ini adalah Bapak Henricus Mas Dinda Yudhi Putro selaku VP Operasional PT Trilogi Persada. Wawancara dengan

Tabel 3.3 Hasil Wawancara dengan Narasumber II

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa jumlah karyawan di PT Trilogi Persada?	36 karyawan
2.	Setiap perusahaan pasti punya Standar Operasional Prosedur (SOP). Di PT Trilogi Persada, siapa saja pihak yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)?	Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat bersama-sama dengan tim direksi dan semua kepala divisi
3.	Apa yang saudara ketahui tentang kepatuhan?	Patuh adalah melaksanakan segala aturan yang berlaku dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.
4.	Apakah karyawan PT Trilogi Persada sudah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? Standar Operasional Prosedur (SOP)	Bekerja melenceng dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pasti saya rasa ditemukan hamper di semua perusahaan, tetapi <i>impact</i> nya bis akita lihat dan awasi. Begitu pula di PT Trilogi Persada, pasti ada yang melenceng dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Itulah yang menjadi tugas dari tim managerial untuk mengawasi dan mengevaluasi terus-menerus bagaimana dan sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) ini diterapkan.
5.	Apakah diterapkan sistem <i>reward and punishment</i> untuk karyawan baik yang patuh ataupun yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP)?	PT Trilogi Persada belum menerapkan sistem <i>reward and punishment</i> . Karena PT Trilogi Persada masih berkembang dan senantiasa menyesuaikan dengan kondisi yang ada, dan lingkup karyawan yang masih kecil berdasarkan jumlah karyawan yang ada, maka kami belum menerapkan sistem itu. Kami masih mengutamakan pengawasan untuk menghindari terjadinya pelanggaran / ketidakpatuhan terhadap peraturan yang ada. Karena lingkup perusahaan yang masih kecil itulah, belum sulit bagi kami dalam melakukan pengawasan terhadap Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).
6.	Apakah dilakukan evaluasi terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)? Bagaimana bentuk evaluasinya?	Evaluasi kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan melihat hasil KPI (Key Performance Indicator). Jika ada karyawan yang melakukan kesalahan atau ketidakpatuhan akan langsung kami panggil. Harapannya dengan adanya evaluasi yang dilakukan, dapat menimbulkan adanya kesadaran terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), terbentuknya habit kerja dan rasa tanggungjawab dalam bekerja.

Berdasarkan tabel 3.3 hasil wawancara dengan narasumber II yaitu Bapak

Henricus Mas Dinda Yudhi Putro selaku VP Operasional, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasioan Prosedur (SOP) bisa dikatakan sebagai Undang-Undang perusahaan, sebagai acuan kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri. Bekerja melenceng dari Standar Operasioan Prosedur (SOP) hampir bisa ditemukan di semua perusahaan. Tugas perusahaan adalah bagaimana melihat, mengawasi, dan mengatasi impact dari ketidakpatuhan terhadap Standar Operasioan Prosedur (SOP) tersebut.

PT Trilogi Persada saat ini masih menjadi perusahaan yang masih berkembang. PT Trilogi Persada senantiasa akan terus mengevaluasi Standar Operasioan Prosedur (SOP) yang berlaku dengan harapan nantinya PT Trilogi Persada dapat lebih maju menjadi perusahaan besar. Sedangkan untuk kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasioan Prosedur (SOP) untuk saat ini belum dapat dikatakan patuh 100% karena di lapangan memang ditemukan beberapa ketidakpatuhan pelaksanaan Standar Operasioan Prosedur (SOP) seperti masih ditemukan beberapa karyawan yang datang terlambat.

Sedangkan untuk sistem *reward and punishment* belum diterapkan di PT Trilogi Persada terkait dengan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasioan Prosedur (SOP) dikarenakan PT Trilogi Persada yang masih tergolong perusahaan berkembang. Hal ini menyebabkan pelaksanaan Standar Operasioan Prosedur (SOP) belum sepenuhnya optimal. Jika ditemukan adanya pelanggaran Standar Operasioan Prosedur (SOP), maka pihak perusahaan hanya akan memberikan memanggil karyawan yang bersangkutan dan memberikan peringatan baik secara lisan maupun tertulis. Sedangkan untuk pelanggaran Standar Operasioan Prosedur (SOP) dalam kategori berat maka perusahaan akan memberikan demosi untuk karyawan yang bersangkutan atau diberhentikan.

Evaluasi kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasioan Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada dilakukan secara terus-menerus. Dengan evaluasi yang dilakukan, diharapkan menimbulkan adanya kesadaran dari diri karyawan agar nantinya terbentuk habit kerja, rasa tanggungjawab, dan kesadaran untuk bekerja sesuai dengan Standar Operasioan Prosedur (SOP) yang berlaku. Bentuk evaluasi yang dilakukan yaitu melalui KPI (*Key Performance Index*). Pak Henricus Mas Dinda Yudhi Putro dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2025 di PT Trilogi Persada. Berikut hasil wawancara saya dengan VP Operasional, Bapak Henricus Mas Dinda Yudhi Putro.

2. Hasil Wawancara dengan Narasumber III (Yaumil Akbaria selaku HRD)

Narasumber III dalam penelitian ini adalah Ibu Yaumil Akbaria selaku HRD PT Trilogi Persada. Wawancara dengan Ibu Yaumil Akbaria dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2025 di PT Trilogi Persada. Berikut hasil wawancara saya dengan Ibu Yaumil Akbaria (HRD).

Tabel 3.4 Hasil Wawancara dengan Narasumber III

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa jumlah karyawan di PT Trilogi Persada?	36 karyawan
2.	Setiap perusahaan pasti punya Standar Operasional Prosedur (SOP). Di PT Trilogi Persada, siapa saja pihak yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)?	Standar Operasional Prosedur (SOP) dirumuskan oleh beberapa pihak seperti direksi, manager, dan pimpinan masing-masing divisi
3.	Apa yang saudara ketahui tentang kepatuhan?	Melaksanakan peraturan yang berlaku
4.	Apakah karyawan PT Trilogi Persada sudah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kalau dinilai patuh 100% saya rasa belum ya, kita masih perlu banyak pembenahan, tetapi di sini yang saya lihat Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah mulai dijalankan walaupun belum 100% semuanya. Mungkin bisa dikatakan 75% karyawan sudah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).
5.	Apakah diterapkan sistem <i>reward and punishment</i> untuk karyawan baik yang patuh ataupun yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP)?	<i>Reward and punishment</i> kebijakan masing-masing perusahaan. Untuk memotivasi karyawan ada baiknya sebenarnya diperlukan adanya <i>reward and punishment</i> ini. Hanya saja memang ini belum diterapkan di PT Trilogi Persada sendiri. Mungkin jika nanti kepatuhan berjalan cukup lama dan bagus, tidak menutup kemungkinan kita akan menerapkan <i>reward and punishment</i> . Saat ini jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) skala ringan hanya kita berikan pemberitahuan secara lisan. Tetapi kalo pelanggaran termasuk kategori sedang sampai berat bisa dilakukan dengan memberikan SP 1, SP 2, dan seterusnya.
6.	Apakah dilakukan evaluasi terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)? Bagaimana bentuk evaluasinya?	Evaluasi kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan melihat kinerja karyawan melalui penilaian KPI (<i>Key Performance Indicator</i>). Dari hasil KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) nantinya karyawan akan mengetahui kelebihan dan kekurangannya, perusahaan juga akan mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki karyawannya. Hasil itu nantinya akan dievaluasi oleh kedua belah pihak (perusahaan dan karyawan).

Berdasarkan tabel 3.4 hasil wawancara dengan narasumber III yaitu Ibu Yaumil Akbaria selaku HRD, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Trilogi Persada belum sepenuhnya patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, masih perlu adanya pembenahan agar penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) lebih efektif. Evaluasi terhadap keefektifan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dilakukan berkala oleh karyawan dan perusahaan.

Sedangkan untuk sistem *reward and punishment* belum diterapkan di PT Trilogi Persada. Untuk memotivasi karyawan ada baiknya sebenarnya diperlukan adanya *reward and punishment* ini. Hanya saja memang ini belum diterapkan di PT Trilogi Persada sendiri. Mungkin jika nanti kepatuhan berjalan cukup lama dan bagus, tidak menutup kemungkinan kita akan menerapkan *reward and punishment*. Saat ini jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) skala ringan hanya kita berikan pemberitahuan secara lisan. Tetapi jika

pelanggaran termasuk kategori sedang sampai berat bisa dilakukan dengan memberikan SP 1, SP 2, dan seterusnya.

Dari semua kesimpulan hasil wawancara dengan 3 narasumber, ditemukan persamaan hasil wawancara yang dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Persamaan Hasil Wawancara

	Pertanyaan	Kesimpulan Jawaban
1	Berapa jumlah karyawan di PT Trilogi Persada?	36 Karyawan
2.	Setiap perusahaan pasti punya Standar Operasional Prosedur (SOP). Di PT Trilogi Persada, siapa saja pihak yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ?	Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun bersama-sama oleh tim direksi dan pimpinan masing-masing divisi.
3.	Apa yang saudara ketahui tentang kepatuhan?	Melaksanakan peraturan atau prosedur yang berlaku
4.	Apakah karyawan PT Trilogi Persada sudah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? Standar Operasional Prosedur (SOP)	Karyawan PT Trilogi Persada belum sepenuhnya mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
5.	Apakah diterapkan sistem <i>reward and punishment</i> untuk karyawan baik yang patuh ataupun yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP)?	Sistem <i>reward and punishment</i> belum diterapkan di PT Trilogi Persada. Kebijakan masih dikaji dan tidak menutup kemungkinan sistem ini akan berlaku di perusahaan suatu saat nanti.
6	Apakah dilakukan evaluasi terhadap kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)? Bagaimana bentuk evaluasinya?	Evaluasi dilakukan rutin salah satunya dengan melihat hasil KPI (Key Performance Indicator).

Setelah peneliti mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah didapatkan melalui observasi lapangan, studi dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) di perusahaan serta melakukan wawancara dengan para narasumber, maka didapatkan hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Trilogi Persada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), maka antara manajemen dan karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, tidak dapat menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangatlah penting bagi pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh PT Trilogi Persada. Latar belakang dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Trilogi Persada adalah untuk memperjelas alur kerja dan menegaskan konsep kerjasama yang ada. Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh PT Trilogi Persada disusun sedemikian rupa sehingga terciptalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang fleksibel serta lebih mengutamakan nilai di dalam setiap proses kegiatannya. SOP yang ada lebih berfokus pada alur kerja.

3. Pembahasan

Menurut Moleong dalam Barlian (2018:98) "pembahasan penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dan bukan angka dari orang-orang dan pelaku yang diamati".

3.3.1. Analisis SWOT

Analisis yang dipakai adalah model analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*). *Strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan) merupakan faktor internal dari PT Trilogi Persada sedangkan *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman) merupakan faktor eksternal dari PT Trilogi Persada.

1. Analisis Internal

a. Kekuatan (*Strengths*)

- 1) Tunjangan kesehatan dan jaminan hari tua ditanggung perusahaan
- 2) Teknologi yang diciptakan mengikuti perkembangan jaman dan senantiasa melakukan inovasi-inovasi pada perkembangan produknya
- 3) Pemberian gaji selalu tepat waktu
- 4) Lingkungan kerja yang aman dan nyaman
- 5) Memiliki hubungan yang baik dengan perusahaan rekanan
- 6) Memiliki produk dan layanan yang berkualitas

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih belum berjalan dengan baik
- 2) Tidak ada sistem *reward and punishment*
- 3) Tidak ada bonus tahunan
- 4) Fasilitas dan sarana perlu ditingkatkan lagi seperti ruangan istirahat bagi karyawan yang belum tersedia
- 5) Tidak ada ruangan khusus tiap divisi

2. Analisis Eksternal

a) Peluang (*Opportunities*)

- 1) Adanya kerja sama dengan salah satu provider terbesar di Indonesia yaitu Telkomsel yang memudahkan untuk mendapat proyek baru
- 2) Perusahaan bergerak di bidang teknologi sehingga perusahaan akan terus dibutuhkan oleh perusahaan rekanan
- 3) Era digital yang terus berkembang di jaman yang semakin modern ini menjadi peluang yang tinggi untuk terus berinovasi

4) Bisnis gelombang baru

b) Ancaman (Threats)

- 1) Adanya ancaman dari kondisi perekonomian yang masih belum stabil
- 2) Adanya ancaman dari kompetitor dengan produk serupa
- 3) Adanya penjiplakan produk teknologi yang dihasilkan

Dari data yang ada dimasukkan ke dalam rincian faktor internal dan eksternal, dianalisa dan dinilai serta disinergikan untuk ditemukan rumusan strategi apa yang tepat. Seperti yang terlihat pada gambar berikut.

Kekuatan (Faktor Internal)	Kelemahan (Faktor Internal)
1) Tunjangan kesehatan dan jaminan hari tua ditanggung perusahaan 2) Teknologi yang diciptakan mengikuti perkembangan jaman dan senantiasa Melakukan inovasi inovasi pada perkembangan produknya 3) Pemberian gaji selalu tepat waktu 4) Lingkungan kerja yang aman dan Nyaman 5) Memiliki hubungan yang baik dengan perusahaan rekanan 6) Memiliki produk dan layanan yang berkualitas	1) Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih belum berjalan dengan baik 2) Tidak ada sistem reward and Punishment 3) Tidak ada bonus tahunan 4) Fasilitas dan sarana perlu ditingkatkan lagi seperti ruangan istirahat bagi karyawan yang belum tersedia 5) Tidak ada ruangan khusus tiap divisi
Peluang (Faktor Eksternal)	Ancaman (Faktor Eksternal)
1) Adanya kerja sama dengan salah satu provider terbesar di Indonesia yaitu Telkomsel yang memudahkan untuk mendapat proyek baru 2) Perusahaan bergerak di bidang teknologi sehingga perusahaan akan terus dibutuhkan oleh perusahaan rekanan 3) Era digital yang terus berkembang di jaman yang semakin modern ini menjadi peluang yang tinggi untuk terus berinovasi 4) Bisnis gelombang baru	1) Adanya ancaman dari kondisi perekonomian yang masih belum stabil 2) Adanya ancaman dari kompetitor dengan produk serupa 3) Adanya penjiplakan produk teknologi yang dihasilkan

Gambar 3.2 Analisis SWOT

2) Perusahaan bergerak di bidang teknologi sehingga perusahaan akan terus dibutuhkan oleh perusahaan rekanan 3) Era digital yang terus berkembang di jaman yang semakin modern ini menjadi peluang yang tinggi untuk terus berinovasi 4) Bisnis gelombang baru	3) Terus mengikuti perkembangan teknologi dengan menciptakan inovasi- inovasi di bidang teknologi 4) Tetap mengutamakan produk dan layanan yang berkualitas	3) Pemberlakuan reward and punishment dan bonus tahunan untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya
THREATS 1) Adanya ancaman dari kondisi perekonomian yang masih belum stabil 2) Adanya ancaman dari kompetitor dengan produk serupa 3) Adanya penjiplakan produk teknologi yang dihasilkan	STRATEGI S-T 1) Terus melakukan inovasi produk agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan kompetitor 2) Fokus pada kualitas, teknologi, perluasan produk, dan memimpin harga yang terjangkau dengan tetap mengedepankan kualitas 3) Memberikan kesempatan karyawan untuk terus meng- upgrade kemampuannya dalam menciptakan produk-produk teknologi terbaru 4) Melakukan diferensiasi produk untuk menghindari komoditas pasar yang serupa	STRATEGI W-T 1) Terus melakukan inovasi-inovasi produk yang dihasilkan 2) Memperbaiki implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tercipta kekuatan internal perusahaan

Gambar 3.3 Pilihan Strategi Matriks SWOT

Analisa SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats) merupakan salah satu metode dalam melakukan penyusunan strategi perusahaan dengan melihat kondisi lingkungan perusahaan baik itu lingkungan internal maupun eksternal. Analisa SWOT lebih menekankan kepada bagaimana kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam menghadapi peluang dan ancaman yang ada, sehingga perusahaan akan mempunyai gambaran tentang keputusan strategis apa yang akan diambil.

Langkah selanjutnya yaitu proses pembuatan daftar indikator dari variabel lingkungan internal dan eksternal serta mengformulasikan kedalam S-O, S-T, W-O, dan W-T adalah pemberian bobot pada masing-masing indikator dengan cara membandingkan peran satu indikator dengan indikator yang lain.

3.3.2. Kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada

Menurut Santoso dalam Gabriele (2018), Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Dalam hal kualitas dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengaju pada 7 (tujuh) hal pokok yang telah disebutkan di atas, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PT Trilogi Persada masih terdapat beberapa kekurangan.

1. Efisiensi

Efisiensi berbicara mengenai kelengkapan dari suatu Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam hal efisiensi, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PT Trilogi Persada ditemukan masih kurang lengkap, misalnya dari segi langkah-langkah kerja dan alur kerja yang masih kurang terperinci di mana hal ini membuat para karyawan harus melakukan upaya ekstra seperti bertanya pada rekan-rekannya. Hal ini membuat efisiensi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) masih kurang maksimal.

Dalam hal ini Standar Operasional Prosedur (SOP) harus berisi tentang semua aktivitas yang harus dilakukan bukan hanya berisi garis besar pekerjaan yang harus dilakukan oleh para karyawan. Dalam perbaikan ini diharapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari perusahaan benar-benar menjadi pegangan atau panduan karyawan dalam menjalankan tugasnya

2. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung $\pm$ rugi, oleh karena itu semua yang terlibat di dalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi. Konsistensi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada belum tercapai dengan baik. Hal ini terlihat dari masih ada karyawan yang telat saat jam masuk kerja.

3. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala error di segala area tenaga kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis. Dari segi minimalisasi kesalahan, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada dirasa sudah berfungsi dengan baik untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan kerja yang dapat berujung pada kerugian perusahaan.

4. Penyelesaian masalah

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Dari segi penyelesaian masalah, Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada sudah menunjukkan fungsinya dalam menemukan dan melacak akar permasalahan dan mencegah konflik antar karyawan dan antar divisi. Hanya saja Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki kelemahan yaitu masih kurang lengkap dalam mengatur penyelesaian konflik. Seharusnya di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tercantum tentang batas waktu dan langkah yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan yang dilakukan supaya karyawan yang mengalami konflik tidak saling menyalahkan satu sama lain.

5. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. Dari segi perlindungan tenaga kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP) dirasakan mempermudah para manajer untuk mempertanggungjawabkan dan memastikan perlindungan tenaga kerja berjalan

dengan sebagaimana mestinya.

Perlindungan tenaga kerja, keselamatan kerja, dan jaminan Kesehatan karyawan PT Trilogi Persada sudah termuat di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam data SOP sudah tercantum mengenai keselamatan kerja, hak karyawan, pendapatan karyawan, jaminan kesehatan dan sosial untuk karyawan di PT Trilogi Persada.

6. Peta kerja

Peta kerja sebagai pola pola di mana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan. Dari segi peta kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP) dirasakan sudah memiliki peta kerja yang cukup. Hanya respon karyawan dimungkinkan dapat berbeda. Karyawan yang satu mungkin merasa bahwa peta kerja terlalu rinci dan perlu lebih fleksibel sedangkan karyawan yang lain merasa kurang rinci. Peta kerja berbicara tentang apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dapat mempercepat proses kerja karyawan.

Menurut penulis, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PT Trilogi Persada kurang efektif karena Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada tidak tersusun secara rapi untuk setiap tahapannya. Seharusnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat dengan format diagram alir (*flowchart*) untuk mempermudah setiap karyawan dalam melihat dan memahami alur kerja yang terdapat di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Format ini juga dapat membantu karyawan baru yang tidak mengerti tentang kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengetahui dan memahami dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

7. Batas pertahanan

Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan. Dari segi batasan pertahanan, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki PT Trilogi Persada sudah berfungsi dengan baik dan membantu perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lain.

3.3.3. Analisis Triangulasi

1. Analisis Triangulasi dari Hasil Wawancara dengan Teori

Dari hasil wawancara yang dilakukan, penulis menyatakan bahwa PT Trilogi Persada telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan telah menggunakan

Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut dengan baik. Hasil observasi dan wawancara pun menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Karyawan memahami isi Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut, dan memiliki respon positif terhadapnya, menjadikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan akan apa yang harus dikerjakan di perusahaan, serta berusaha untuk selalu mematuhi peraturan.

PT Trilogi Persada sendiri belum menerapkan sistem *reward and punishment* bagi karyawan yang patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketidakpatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) masih sekedar diberikan peringatan ataupun teguran, baik lisan maupun tertulis. Hal ini dilakukan karena ketidakpatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) masih tergolong ringan. Untuk ketidakpatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tergolong berat belum pernah terjadi.

PT Trilogi Persada akan menerapkan sistem *reward* untuk karyawan yang patuh sepenuhnya terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *punishment* untuk karyawan yang tidak patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun hal itu masih pada tahap evaluasi oleh tim manajerial perusahaan agar penerapan sistem *reward and punishment* benar-benar efektif dan berdampak positif pada peningkatan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penerapan sistem *reward and punishment* tentu diharapkan akan dapat lebih meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Ketika Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat terlaksana dengan baik dan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) tinggi, maka kinerja dan kualitas pelayanan karyawan akan meningkatkan dan menjadi lebih optimal.

2. Persamaan Hasil Wawancara Narasumber dengan Teori

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dengan 3 (tiga) narasumber, terdapat beberapa jawaban yang sama yang sejalan dengan teori. Mengenai definisi “patuh” dijelaskan dengan pernyataan yang hampir seragam bahwa patuh artinya taat terhadap segala peraturan yang ada dalam perusahaan. Berdasarkan teori, kepatuhan (obedience) didefinisikan sebagai sikap berdisiplin atau perilaku taat terhadap suatu perintah maupun aturan yang ditetapkan, dengan penuh kesadaran (Kamus Besar Bahasa Indonesia, dalam Misrawati (2022)).

Selanjutnya dari segi implementasinya, ketiga narasumber berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan sangat penting bagi perusahaan dan karyawan. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bukan sekedar aturan semata, tetapi keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di sebuah perusahaan akan sangat membantu dalam proses perkembangan perusahaan. Bahkan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga berpengaruh pada kemajuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan teori Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi jalan untuk mencapai tujuan. Karena itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

3. Perbedaan Hasil Wawancara Narasumber dengan Teori

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menemukan perbedaan antara jawaban dari ketiga narasumber mengenai peranan Standar Operasional Prosedur (SOP). 2 (dua) dari 3 (tiga) narasumber menyatakan bahwa peranan Standar Operasional Prosedur (SOP) menguntungkan kedua belah pihak baik dari perusahaan maupun karyawan. Sementara 1 narasumber berpendapat peranan Standar Operasional Prosedur (SOP) belum begitu menguntungkan karyawan, harus ada aturan yang perlu diperbaharui terutama mengenai alur kerja atau peta kerja dan aturan pemberian *reward and punishment*. Hal ini tidak sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Implementasi atau pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan bukan karena paksaan, melainkan kesadaran dari masing-masing karyawan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun atas persetujuan semua karyawan yang mana penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut dilakukan bersama-sama dengan tujuan kepentingan bersama. Dari perbandingan di atas penulis ingin menemukan keabsahan dari kedua perbandingan tersebut. Berdasarkan penjelasan tabel di atas, terdapat keselarasan antara teori dengan implementasi kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti selama melakukan observasi di lapangan.

4. Kelebihan dan Kelemahan Indikator Teori

Berdasarkan teori tentang 7 indikator kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP), hasil wawancara, dan hasil observasi yang penulis lakukan, ditemukan kelemahan dan kelebihan dari masing-masing indikator. Kelebihan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada berdasarkan indikator yaitu meminimalisasi kesalahan, perlindungan tenaga kerja, dan batas pertahanan. Artinya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PT Trilogi Persada sudah dapat meminimalisasi terjadinya kesalahan atau eror kerja. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di perusahaan, kesalahan-kesalahan kerja sangat jarang terjadi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada sudah memuat tentang perlindungan kerja para karyawan, mulai dari adanya fasilitas jaminan kesehatan dan sosial, jaminan kecelakaan kerja, hak karyawan, dan sebagainya. Selain itu Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Trilogi Persada juga sudah berfungsi dengan baik dalam menjaga performa dan kualitas layanan sehingga membantu perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lain.

Di samping mempunyai kelebihan, Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada masih memiliki beberapa kekurangan, di antaranya dari segi efisiensi, konsistensi, dan peta kerja. Artinya Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi Persada masih perlu untuk diperbaiki dari sisi kelengkapan, pembuatan peta kerja yang lebih terperinci, dan konsistensi dari para karyawan dalam mematuhi segala

aturan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Kekurangan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini masih akan terus dievaluasi agar nantinya terbentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lengkap dan baik secara kualitas.

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Menurut Barlian (2018:184) "Kesimpulan penelitian kualitatif adalah pernyataan singkat tentang hasil analisis deskriptif beserta penjelasannya yang telah dilakukan peneliti pada bab sebelumnya". Kesimpulan berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian fokus penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan pada bab sebelumnya mengenai "Efektivitas Kepatuhan Karyawan dalam Peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berlaku di PT Trilogi Persada Kota Jakarta Selatan" maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PT Trilogi Persada masih terdapat kekurangan dan perlu adanya perbaikan. Jika mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi, konsistensi, dan peta kerja. Sedangkan untuk indikator meminimalisasi kesalahan, perlindungan tenaga kerja, dan batas pertahanan sudah tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sudah terlaksana dengan baik.
2. Kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Trilogi dapat disimpulkan sudah cukup patuh karena sebagian besar dari isi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada sudah diimplementasikan dengan baik. Hanya ada beberapa ketidakpatuhan untuk masalah keterlambatan jam masuk kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuhasmy, Z. (2018). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- 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.
- Arifudin, O. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan STIT Rakeyan Santang Karawang. *MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(3), 209–218.
- Arnina, P. (2016). Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP. In *Hulta Publisher*.
- Ayla, S., Budiman, S., Sukmal, J., & Aseh, S. W. (2022). Pengaruh Sistem Pengawasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt . Supra Matra Abadi Cabang Aek Nabara. *04(01)*, 11–18.
- Barlian. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Djamhur, I., & Zulfa, A. W. (2021). Analisis Standar Operasional Prosedur (Sop) Kegiatan Telemarketing Di Hotel Salak the Heritage. *Jurnal Industri Pariwisata*3(2),108–120. <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/409>
- Emzir. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Prenada Media Grup.

- Fauzzia, W., Rahmayani, R., & Handayani, R. D. (2022). *Peranan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Cook di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta by Aston*. 5(2), 100–105.
- Handayani, R. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. In *Trussmedia Grafika*.
- Irfan, I. I. (2022). *Implementasi Perda No 3 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet Di*. 2458(3), 1–10.
- Kosasih. (2018). Analisis Tentang Pengaruh Budaya Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Standar Prosedur Operasional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus di PT Kimia Farma Apotek Tbk (Persero) Wilayah Bandung Timur). *Jurnal Riset Bisnis*, 1(2), 99.
- Makbul, M. (2021). *Metode Pegumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan *Governance*, 2(1), 2022.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40347%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/40347/3613> 4
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). An analytic approach for discovery. In *CEUR Workshop Proceedings* (Vol. 1304, pp. 89–92). International Educational and Professional Publisher.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. In *PT Remaja Rosdakarya Offset*.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>
- Nasser, A. . (2021). Sistem Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web Dalam Meningkatkan Mutu Siswa Di Era Pandemi. *Biomatika: Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 7(1), 100–109.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. In *Ghalia Indonesia*.
- Putra, Fransiskus Andika Dwi dan Rani, U. (2022). Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM). *Paradigma Multidisipliner*, Vol 3(1), hal 1-8.
<http://smkn1magelang.sch.id/jpm/index.php/jpm/article/view/1/1>
- Siyoto, S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Literasi Media Publishing*. Sofia, I. P. (2018). *Pengaruh Komite Audit Terhadap Integritas Laporan Keuangan dengan Whistleblowing System Sebagai Variabel Modernisasi*. Universitas Pembangunan Jaya.
- Sutono, A., Pah, J. G., & Aldora, M. (2021). *Digital Maturity Manajemen Sumber Daya Manusia pada Theme Park*.
- Yurike, P. (2022). *Survei Penerapan Kurikulum 2013 Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan di SMA se-Kecamatan Tayan Hulu Kabupaten Sanggau*.
- Zulham, M. (2020). *Analisis Biaya Operasional atas Konsumsi Bahan Bakar Alat Berat Berdasarkan Volume Muatan (Survei dilakukan di PT. Kereta Api Logistik)*