



Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Logistik Dan Distribusi Di Cv. Sinar Teknik Perkasa

Analysis Of The Effectiveness Of Standard Operating Procedure (SOP) On The Performance Of Employees In The Logistics And Distribution Section At Cv. Sinar Teknik Perkasa

Muhammad Fais Rahman Hakim, Viandra Rahayuna

Muhammad.Fais.abs422@polban.ac.id , Viandra.Rahayuna.abs422@Polban.ac.id

Program studi D4 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung

Alamat: Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559

Korespondensi Penulis : Muhammad.Fais.abs422@polban.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of Standard Operating Procedures (SOP) on the performance of employees in the logistics and distribution department at CV. Sinar Teknik Perkasa. The research method used is descriptive qualitative. The subject of this research is CV. Sinar Teknik Perkasa, located at Central Dawuan, Cikampek, Karawang, West Java 41373. Data collection techniques used were interviews and observation. The results of the interviews and observations were analyzed by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The preliminary study results show that the implementation of SOP in the logistics and distribution department at CV. Sinar Teknik Perkasa has been effective. The preparation of SOPs was carried out by making field notes on mentoring activities and compiling SOP formats. Meanwhile, the implementation of SOP preparation assistance was carried out in six stages, namely the preparation stage, the formation of an implementation team, planning, drafting, testing SOP drafts, and implementing SOPs. SOPs are needed to regulate the quality assurance of organizational management.

Keyword: Effectiveness, Standard Operating Procedure (SOP), Employee Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan bagian logistik dan distribusi di CV. Sinar Teknik Perkasa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah CV. Sinar Teknik Perkasa yang berlokasi di Central Dawuan, Cikampek, Karawang, Jawa Barat 41373. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil wawancara dan observasi dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa penerapan SOP di bagian logistik dan distribusi di CV. Sinar Teknik Perkasa sudah berjalan efektif. Penyusunan SOP dilakukan dengan mencatat aktivitas lapangan dan menyusun format SOP. Sementara itu, pelaksanaan bantuan penyusunan SOP dilakukan dalam enam tahap, yaitu tahap persiapan, pembentukan tim pelaksana, perencanaan, penyusunan, pengujian draf SOP, dan implementasi SOP. SOP diperlukan untuk mengatur jaminan kualitas manajemen organisasi.

Kata kunci: Efektivitas, Standard Operating Procedure (SOP), Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Dalam upaya memajukan organisasi, baik itu dalam sektor swasta maupun pemerintahan, pembangunan komitmen bersama di antara anggota organisasi menjadi krusial. Komitmen ini menjadi pondasi bagi kemajuan dan perkembangan organisasi. Salah satu elemen kunci dalam memperkuat komitmen tersebut adalah adanya panduan dan instruksi yang terstruktur untuk mengarahkan setiap individu dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka secara efektif.

Penyusunan dan implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) menjadi langkah konkret dalam penataan tata kelola organisasi. SOP tidak hanya menjadi pedoman, tetapi juga menjadi instrumen untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan dalam operasional perusahaan. Proses penyusunan dan implementasi SOP memerlukan partisipasi aktif dari seluruh anggota organisasi, karena mereka yang paling memahami kondisi dan dinamika di tempat kerja mereka.

Dalam konteks ini, respons organisasi terhadap pentingnya SOP menjadi sangat penting. CV. Sinar Teknik Perkasa, sebuah perusahaan di industri suplai, menunjukkan kesadaran mendalam akan urgensi mengintegrasikan SOP dalam budaya organisasi mereka. Menurut Jones dan Smith (2019), penerapan SOP tidak hanya menjamin konsistensi dan kualitas proses operasional, tetapi juga memperjelas peran dan tanggung jawab setiap karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Kesadaran akan pentingnya SOP tidak hanya mencerminkan komitmen CV. Sinar Teknik Perkasa terhadap peningkatan efisiensi dan konsistensi dalam operasi harian, tetapi juga menunjukkan keinginan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di bidang logistik dan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi SOP terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Melalui analisis efektivitas penerapan SOP, CV. Sinar Teknik Perkasa diharapkan dapat memperbaiki operasional mereka, meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan kualitas kinerja. Dengan memahami dampak SOP, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah dan mengantisipasi tantangan yang mungkin muncul, memungkinkan mereka untuk tetap responsif dan inovatif dalam pasar yang kompetitif.

TINJAUAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah dokumen yang merinci langkah-langkah untuk menyelesaikan tugas dengan konsistensi dan efisiensi (Sari, 2020), memberikan panduan yang jelas bagi karyawan dan membantu mengurangi kesalahan serta meningkatkan efisiensi (Ginting, 2018).

SOP juga berperan dalam mengurangi risiko dengan langkah-langkah pencegahan atau penyelesaian masalah yang terdokumentasi, meningkatkan kualitas dan konsistensi produk atau layanan, serta menghemat waktu dan biaya dalam proses kerja untuk meningkatkan profitabilitas dan daya saing organisasi.

Indikator Pokok dalam *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Santosa (2014), ada beberapa indikator utama dalam SOP, yaitu: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

Efisiensi

Efisiensi mengacu pada ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pekerjaan. Tujuan utama adalah agar aktivitas kerja dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan dan target perusahaan. SOP yang baik memungkinkan karyawan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja melalui proses pembelajaran yang berkelanjutan selama pelaksanaan pekerjaan (Anggriani & Herfianti, 2017).

Konsistensi

Konsistensi berarti ketetapan atau kekonstanan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini penting karena keadaan yang konsisten memudahkan pengukuran keuntungan dan kerugian perusahaan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi diperlukan untuk mencapai konsistensi. SOP yang diterapkan dengan benar secara konsisten akan berdampak positif (Chen et al., 2016).

Minimalisasi kesalahan

SOP berfungsi sebagai panduan bagi karyawan, membantu menjalankan kegiatan secara sistematis. Tujuannya adalah mengurangi kesalahan atau error yang dapat berakibat fatal dan merugikan perusahaan. SOP adalah cara untuk menghindari masalah dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan di organisasi (Anggriani & Herfianti, 2017).

Penyelesaian masalah

SOP merupakan instrumen yang memberikan pemahaman tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah (Steiner, 2014). SOP membantu penyelesaian konflik antara pekerja dengan mengarahkan mereka untuk tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan yang ada.

Perlindungan tenaga kerja

SOP memuat langkah-langkah untuk melindungi karyawan dari kesalahan administrasi atau faktor lain yang dapat berdampak buruk bagi organisasi. SOP melindungi hak-hak karyawan dan berfungsi sebagai standar untuk menjamin keselamatan mereka saat bekerja (Bhattacharya, 2015).

Peta kerja

Peta kerja adalah pola yang menyusun semua kegiatan secara sistematis, memperjelas alur kerja masing-masing karyawan sehingga mereka lebih fokus. Peta kerja terkait dengan efisiensi dan konsistensi. Peta kerja yang jelas membantu meningkatkan koordinasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan dalam situasi yang berpotensi menimbulkan stres (Steiner, 2014). SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas dan mudah dipahami (Pinontoan et al., 2019).

Batas pertahanan

Indikator ini mengibaratkan SOP sebagai benteng pertahanan yang kuat karena semua aktivitas perusahaan tercantum jelas dalam prosedur. Pemeriksaan eksternal tidak dapat mengubah isi SOP dan menggoyahkan perusahaan (Santosa, 2014).

Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang dianut dan dipraktikkan oleh karyawan dalam suatu organisasi (Robbins & Judge, 2018). Budaya perusahaan yang positif mencerminkan identitas dan karakter suatu organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan menyenangkan bagi karyawan. Hal ini juga berkontribusi pada meningkatnya motivasi karyawan dan kinerja tim, karena karyawan akan bekerja lebih baik bersama-sama dalam lingkungan yang mendukung dan memotivasi.

Budaya perusahaan yang positif tidak hanya meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, tetapi juga dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan dalam persaingan bisnis. Organisasi dengan budaya perusahaan yang kuat dan selaras dengan nilai-nilai dan visinya akan lebih mudah menarik dan mempertahankan talenta terbaik, meningkatkan kolaborasi dan teamwork, serta mendorong inovasi dan kreativitas dalam organisasi.

Integrasi SOP dalam Budaya Perusahaan

Wibowo (2018) bahwa penerapan dan integrasi SOP yang efektif dalam perusahaan di Indonesia berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas kerja, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan demikian, integrasi SOP dalam budaya perusahaan memastikan penerapan yang konsisten dan efektif dari prosedur-prosedur SOP di semua level organisasi.

SOP dan budaya perusahaan saling terkait dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk diterapkan secara sukses, SOP yang efektif harus selaras dengan nilai-nilai dan budaya perusahaan. Karyawan yang memahami dan meresapi budaya perusahaan akan lebih termotivasi untuk mematuhi SOP dengan penuh tanggung jawab dan komitmen. Sebaliknya, budaya perusahaan yang positif mendorong pengembangan dan penerapan SOP yang lebih efektif. Organisasi yang membuka diri terhadap masukan karyawan dalam pengembangan SOP akan menghasilkan SOP yang lebih praktis dan mudah diterapkan.

Penerapan SOP

Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi berdasarkan keputusan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan. Proses ini melibatkan upaya untuk menyamakan tujuan dan tindakan serta memerlukan birokrasi yang efektif. SOP dalam perusahaan bertujuan untuk memastikan bahwa tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Ada beberapa hal yang harus

diperhatikan dalam penerapan SOP, seperti pemahaman perubahan SOP, distribusi SOP kepada pelaksana, pemahaman peran masing-masing pelaksana dalam SOP, dan adanya mekanisme pemantauan kinerja serta identifikasi masalah yang mungkin timbul.

Penerapan SOP harus didukung dengan pengawasan yang baik agar menciptakan kualitas kerja yang lebih profesional, cepat, dan mudah secara bertahap. Melalui SOP, karyawan dapat memiliki pedoman yang jelas tentang cara melakukan pekerjaan mereka dan mengevaluasi kualitasnya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan.

Efektivitas Penerapan SOP

Efektivitas penerapan SOP sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Efektivitas didefinisikan sebagai hubungan antara output suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang ingin dicapai. Untuk mengukur efektivitas kerja organisasi, diperlukan indikator seperti ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Efektivitas juga dapat diukur melalui pencapaian tujuan secara keseluruhan, integrasi dengan organisasi lain, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Dalam persaingan bisnis, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif, salah satunya adalah efektivitas kerja organisasi. SOP dapat membantu menciptakan kinerja yang efektif dan efisien dalam perusahaan. SOP juga dapat menjadi pedoman yang konsisten, memudahkan pengawasan, menjadi panduan untuk karyawan baru, dan alat untuk berkoordinasi antar bagian dalam perusahaan. Jika terjadi masalah, SOP mempermudah perusahaan dalam menemukan penyebabnya dan menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang tepat dan benar.

METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan hasil yang ilmiah, dalam hal ini diperlukan metode penelitian yang terkandung didalamnya, maka pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara. Menurut Sugiyono (2016:2) menjelaskan bahwa tujuan dari metode penelitian adalah sebagai proses ilmiah untuk mengumpulkan data dengan maksud dan manfaat yang spesifik. Data yang terkumpul dari penelitian tersebut dapat dimanfaatkan untuk memahami, menyelesaikan, dan mengantisipasi masalah tertentu. Bagi Sugiyono (2016:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau

menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Kemudian menurut Johnson (2019), pendekatan kualitatif dalam wawancara bertujuan untuk mendalaminya dengan konteks dan pengalaman langsung dari responden. Sebaliknya, pendekatan kuantitatif cenderung mengukur dan menganalisis data secara statistik, memberikan pemahaman yang lebih luas tentang kejadian dalam populasi tertentu. Dengan demikian, melalui wawancara, penelitian ini akan menggali makna, pengalaman, dan perspektif individu, serta memetakan pola dan tren secara lebih terukur.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Dalam wawancara ini, focus peneliti akan mengacu pada penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap produktivitas karyawan CV. Sinar Teknik Perkasa yang berlokasi di Central Dawuan, Cikampek, Karawang, West Java 41373. Hasil wawancara dan observasi ini akan menjadi data primernya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan data, sekaligus memungkinkan peneliti mendapatkan data yang tepat dan relevan.

Menurut Creswell (2014), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, sikap, dan pandangan narasumber. Dengan memfasilitasi dialog langsung antara peneliti dan responden, wawancara dapat menghasilkan data yang beragam dan kontekstual, yang sangat berharga dalam konteks penelitian kualitatif. Menurut S Arikunto (2021) observasi merupakan metode yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang sedang terjadi. Dengan demikian, observasi menjadi salah satu alat penting dalam proses penelitian ilmiah.

DISKUSI DAN HASIL

Dalam penelitian ini, data yang digunakan berasal dari informasi yang diperoleh dari perusahaan itu sendiri, serta dari pengamatan langsung di lapangan atau observasi, dan juga melalui wawancara sebagai metode pengumpulan data. *Standard Operating Procedure* (SOP) CV. Sinar Teknik Perkasa telah dibuat dan diatur oleh perusahaan. Oleh karena itu, ada beberapa karyawan dari perusahaan yang terpilih sebagai narasumber. Proses wawancara ini dilakukan bersamaan dengan observasi. Melalui pengamatan lingkungan kerja dan interaksi

dengan para karyawan CV. Sinar Teknik Perkasa, peneliti berhasil mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk meneliti penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di perusahaan tersebut.

Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan memahami bahwa setiap tugas dan tanggung jawab mereka telah diatur oleh perusahaan. Hal ini membantu karyawan tetap terarah selama bekerja dan diharapkan dapat mengurangi serta meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan mereka. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk menjalankan tugas dan pekerjaan dalam proses logistik dan distribusi.

Pada hasil penelitian juga, terdeskripsikan bahwa pada bagian logistik dan distribusi terdapat jumlah karyawan sebanyak empat orang. Berikut tabel penerapan SOP pada bagian logistik dan distribusi di CV. Sinar Teknik Perkasa:

Tabel 1. SOP pada bagian Logistik dan Distribusi

Melakukan absensi dan memakai seragam yang rapi
<i>Briefing</i> singkat dengan seluruh karyawan
Bersih-bersih dan merapikan gudang
Mempersiapkan barang yang akan dikirim ke konsumen
Melakukan pengiriman/penerimaan/pembelian barang
Laporan pengiriman dan penerimaan barang

Berdasarkan tabel diatas, ditemukan bahwa SOP yang diterapkan bersifat administratif, dimana SOP administratif menurut Tjipto (2010) merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak mendetail untuk kegiatan yang melibatkan lebih dari satu pegawai atau pelaksana dengan berbagai jabatan atau peran. Adapun SOP secara teknis atau SOP yang memuat cara pelaksanaan kegiatan secara urut, lengkap, dan detail. Tidak terdokumentasi secara tertulis.

Ada beberapa poin yang perlu diperhatikan pada penerapan SOP di bagian logistik dan distribusi, dimana akan berpengaruh kepada efektivitas dari kinerja karyawan sekaligus

berpengaruh pada kenyamanan karyawan. Berdasarkan indikator utama dalam SOP menurut Santosa (2014), Berikut poin yang perlu diperhatikan pada hasil interpretasi dari analisis tingkat efektivitas penerapan SOP pada tabel di atas yaitu:

Efisiensi: *Standard Operating Procedure* (SOP) secara umum mudah dipahami dan berpengaruh pada kinerja karyawan. Disisi lain bersifat fleksibel menyesuaikan dengan kondisi perusahaan. Walaupun tidak ada SOP Teknis tertulis, kegiatan tetap dapat berjalan secara lancar dengan memanfaatkan media telekomunikasi. Dengan demikian, indikator efisiensi dinyatakan sudah efektif.

Konsistensi: *Standard Operating Procedure* (SOP) sudah diterapkan dari awal perusahaan beroperasi dan selalu dilakukan evaluasi untuk memastikan kedisiplinan penerapan SOP. Seiring berjalannya waktu para karyawan mampu bekerja sesuai dengan SOP. Maka dari itu, indikator konsistensi dinyatakan sudah efektif.

Minimalisasi Kesalahan: Terdapat sosialisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dilakukan untuk karyawan baru, juga terdapat evaluasi kegiatan yang dilakukan setiap sebulan sekali. Perusahaan pun selalu menekankan karyawan untuk rajin, fokus, disiplin, dan jujur. Berdasarkan hal tersebut, indikator minimalisasi kesalahan dinyatakan sudah efektif.

Penyelesaian Masalah: Pada *Standar Prosedur Operasional* (SOP), disebutkan tentang pihak-pihak yang terlibat dalam mengatur sistem reward dan punishment di perusahaan. Namun, SOP belum mencakup penyelesaian masalah antara pelanggan dan perusahaan. Akibatnya, efektivitas penyelesaian masalah dinilai masih belum efektif.

Perlindungan Tenaga Kerja: Peraturan yang mengatur tentang perlindungan tenaga kerja dan hak-hak karyawan tidak termuat di dalam SOP bagian logistik dan distribusi, begitupun pada peraturan perusahaan. Namun, perusahaan berupaya memberi kenyamanan kepada karyawan melalui komunikasi terbuka, perhatian pada kesejahteraan mental, Pemberian Fasilitas yang Aman, Pelatihan Keselamatan dan Kesadaran Karyawan. Meski secara penerapan sudah baik, namun indikator perlindungan tenaga kerja dinyatakan belum efektif, dikarenakan tidak adanya

peraturan tertulis pada perusahaan yang mengatur perlindungan kerja dan hak-hak karyawan.

Peta Kerja: *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis tidak mengatur alur kerja karyawan secara detail. Namun, perusahaan mengarahkan prosedur teknis secara verbal dan arahan langsung melalui media telekomunikasi. Berdasarkan jumlah karyawan yang sedikit, maka indikator peta kerja dinyatakan sudah efektif, karena prosedur teknis secara verbal dan arahan langsung mudah dipahami karyawan dan dapat mengaturnya dengan baik.

Batasan Pertahanan: Terdapat pengawasan pelaksanaan SOP dengan cara pemantauan melalui telekomunikasi dan juga pemantauan melalui CCTV. Perusahaan pun melakukan evaluasi sebulan sekali. Maka dari itu, indikator batasan pertahanan dinyatakan sudah efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di seluruh unit kerja CV. Sinar Teknik Perkasa. Berdasarkan hasil penelitian, SOP telah diterapkan sejak perusahaan memulai operasionalnya, dengan beberapa revisi yang dilakukan seiring berjalannya waktu. Meskipun beberapa karyawan menghadapi tantangan dalam penyesuaian di awal kerjanya, sehingga menjadi kurang disiplin dalam menerapkan SOP, situasi ini membaik seiring berjalannya waktu. Dari implementasi tujuh hal pokok dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan dasar teori dari Joko Dwi Santosa (2014), lima di antaranya menunjukkan penerapan yang efektif. Maka karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP di seluruh unit kerja CV. Sinar Teknik Perkasa telah berjalan dengan baik dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anawati, L., & Ngumar, S. (2016). Audit Manajemen Untuk Mengevaluasi Efektivitas dan Efisiensi Rekrutmen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(1).
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan* edisi 3. Bumi aksara.
- Ginting, A. (2018). *Standar Operasional Prosedur (SOP): Panduan Praktis Penyusunan dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Nabilla, D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk).
- Permana, Y. (2019). PENGARUH PERSONAL DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS EXECUTIVE PRIMAJASA RUTE BANDUNG–BEKASI (Doctoral dissertation, Perpustakaan FEB-UNPAS BANDUNG).
- Santoso, J. D. (2014). Lebih Memahami SPO Standard Operating Procedure. Surabaya: Kata Pena.
- Sari, N. K. (2020). Standar Operasional Prosedur (SOP): Panduan Lengkap untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.