

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LOGISTIK PADA PT. KARCIA SENTOSA UTAMA

DESIGNING STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR LOGISTICS AT PT. KARCIA SENTOSA UTAMA

Desi Pratama^{1*}, Renny Christiarini¹

¹) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Internasional Batam

*Email korespondensi: 2141199.desi@uib.edu

Abstract

Standard Operating Procedure (SOP) is a guide that contains instructions used to ensure the operational activities of an organization or company run smoothly. PT Karcia Sentosa Utama is a company engaged in logistics or freight forwarder with a core part of the business in the form of cross-border cargo and logistics services. PT Karcia Sentosa Utama has legality in running a freight forwarding and cargo service business. All of this is intended so that the business always has the best standards in running a business and serving consumers. The problem experienced by PT Karcia Sentosa Utama is that it does not have a Company SOP so that SOP design and implementation has been carried out at PT Karcia Sentosa Utama. The data collection technique used in this report is to use qualitative research. This qualitative research uses interview, observation and documentation methods. After implementing the company's SOP to PT Karcia Sentosa Utama, it can be analyzed and found that the results of work in the company that the company's conditions have improved in the flow of the company's work system and the work performance of employees in the company, work has become more organized, easy to do, employees are more enthusiastic about working and more focused on work. Based on the results and outcomes achieved for the implementation of the Company's SOP to PT. Karcia Sentosa Utama, there are several suggestions submitted by the author, namely Conducting future observations and monitoring of the implementation of the company's SOP for work at PT. Karcia Sentosa Utama so that it can adjust the SOP & correct errors in the SOP if they occur and training must be carried out for new employees of PT. Karcia Sentosa Utama.

Keywords: Standard Operational Procedure, Management, Business International, Logistics, Freight Forwarder

Abstrak

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu panduan yang berisi dengan instruksi yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. PT. Karcia Sentosa Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang logistik atau freight forwarder dengan bagian inti usaha berupa layanan kargo dan logistik lintas batas. PT. Karcia Sentosa Utama memiliki legalitas dalam menjalankan bisnis jasa pengiriman barang dan kargo. Semua itu dimaksudkan agar bisnis tersebut selalu memiki standar terbaik dalam menjalankan bisnis dan melayani konsumen. Permasalahan yang dialami oleh PT. Karcia Sentosa Utama berupa tidak memiliki SOP Perusahaan sehingga telah dilakukan perancangan dan implementasi SOP terhadap PT. Karcia Sentosa Utama. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini berupa menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Setelah melakukan implementasi SOP perusahaan kepada PT. Karcia Sentosa Utama, Dapat di analisa dan diketahui bahwa hasil pekerjaan di perusahaan bahwa kondisi perusahaan telah mengalami peningkatan dalam alur sistem kerja perusahaan dan kinerja kerja karyawan di dalam perusahaan, pekerjaan telah menjadi lebih teratur, mudah dikerjakan, Karyawan lebih semangat bekerja dan lebih fokus terhadap pekerjaan. Berdasarkan hasil dan luaran yang dicapai untuk implementasi SOP Perusahaan kepada PT. Karcia Sentosa Utama, terdapat beberapa saran yang diajukan oleh penulis, yaitu melakukan observasi dan pemantauan kedepannya terhadap implementasi SOP perusahaan terhadap pekerjaan di PT. Karcia Sentosa Utama sehingga dapat menyesuaikan SOP & memperbaiki kesalahan didalam SOP apabila terjadi dan harus dilakukan *Training* terhadap karyawan baru PT. Karcia Sentosa Utama.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Manajemen, Bisnis Internasional, Logistik, Freight Forwarder



CC Attribution-ShareAlike 4.0

Copyright © 2024 Author

Diterima: 14 Desember 2024; Disetujui: 18 Desember-2024; Terbit: 19 Desember 2024

PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu panduan yang berisi dengan instruksi atau arahan mengenai sistem operasional perusahaan supaya dapat dijalankan dengan lancar (Ilhatun, 2022). Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu dalam memudahkan, merapikan dan memastikan bahwa pekerjaan berjalan lancar sesuai dengan pedoman atau sistem kerja (Christiarini, 2024). Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memberikan arahan supaya pekerjaan didalam perusahaan dapat dikendali (Effendy, 2022). Manfaat adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah memperjelas mengenai proses kegiatan, mengurangi penggunaan waktu dan tenaga untuk melakukan pelatihan (*training*) kepada karyawan di perusahaan, menjadikan kegiatan sebagai hal yang sering dilakukan oleh semua pekerja secara keseluruhan (*standarisasi kegiatan*), Manajer memberikan penilaian lebih mudah, membantu menjaga kualitas dan konsistensi perusahaan, dan meningkatkan kemandirian karyawan dengan adanya SOP yang membantu meminimalisasikan kelibatan manajer untuk penilaian kinerja karyawan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan usaha peningkatan efektifitas pegawai (Nabilla & Hasin, 2022).

Standar Operasional Prosedur (SOP) memudahkan dalam memberi informasi atau pendapat yang relevan sehingga dapat meningkat kompetensi pegawai (Sanoto, 2020). Peran SOP dalam meningkatkan efisiensi operasional sebuah perusahaan tidak dapat diabaikan. SOP menjadi landasan yang kokoh dalam membimbing langkah-langkah karyawan dalam menjalankan tugas-tugas rutin secara efisien (Rahmawati et al., 2024). SOP memberikan bantuan kepada perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapainya, Perusahaan telah merancang SOP sebagai pedoman kepada karyawan untuk mengikuti arahan yang telah diberikan serta mengurangi kejadian bernampak negative kepada perusahaan saat melakukan tugas yang diberikan (Isti Prabawani et al., 2023).

Karcia Express didirikan menggunakan nama PT. KARCIA SENTOSA UTAMA yang merupakan perusahaan pengiriman internasional yang didirikan pada tanggal 18 September 2017 di Batam, Indonesia. Karcia merupakan gabungan kata dari Kargo Cepat

Indonesia. Perusahaan didirikan oleh Ny. Kartini sebagai direktur, & Nn. Cindy Anggelina sebagai Komisaris. PT. Karcia Sentosa Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang logistik atau freight forwarder dengan bagian inti usaha berupa layanan kargo dan logistik lintas batas. PT. Karcia Sentosa Utama terletak di lokasi Ruko Pondok Asri Indah, Y1, 12A, Sungai Panas, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, 29433. PT. Karcia Sentosa Utama memiliki legalitas dalam menjalankan bisnis jasa pengiriman barang dan kargo. Semua itu dimaksudkan agar bisnis tersebut selalu memiliki standar terbaik dalam menjalankan bisnis dan melayani konsumen.

Awal mulanya perusahaan bergerak peruntuk jenis pengiriman kargo door to door saja tetapi sejak tahun 2019 terdorong untuk melayani masyarakat Indonesia agar barang-barang domestic dapat diantar dengan baik ke tangan konsumen. Sehingga sampai saat ini perusahaan memiliki 3 cabang dengan Batam sebagai pusatnya. Sampai dengan saat ini Karcia Express masih tergolong perusahaan yang dirintis dari Indonesia sendiri yang sedang mencoba untuk memperbesar jangkauan pengantaran dari sabang sampai merauke.

Berdasarkan hasil analisa dan pengamatan yang telah dilakukan di lokasi PT. Karcia Sentosa Utama, PT. Karcia Sentosa Utama tidak memiliki Standar Operasional Prosedur Logistik berupa SOP penerimaan orderan barang, SOP Penjemputan Barang, SOP Gudang & SOP Pengiriman barang sehingga ini telah menjadi hal yang akan diambil sebagai masalah yang sedang dialami oleh perusahaan dan SOP akan dirancang dan di implementasikan ke dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya perancangan SOP logistik kepada perusahaan, Dapat membantu PT. Karcia Sentosa Utama dalam meningkatkan alur sistem kerja perusahaan dan kinerja kerja karyawan sehingga dalam berjalan dengan lancar dan efektif. SOP diketahui melalui fungsi seperti membentuk sistem dan alur kerja yang teratur, sistematis, dan dapat diandalkan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan, memberikan gambaran bagaimana suatu tujuan pekerjaan dilaksanakan yang mematuhi kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan proses pelaksanaan kegiatan secara langsung, sebagai sarana urutan dari pelaksanaan dan pekerjaan harian dari metode yang ditetapkan, menjamin proses kerja yang

konsisten dan sistematis, dan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja (Subandi & Rahmawati, 2024).

Adanya penerapan SOP logistik di PT. Karcia Sentosa Utama, diharapkan bahwa perusahaan dapat mengimplementasikan SOP logistik yang telah dirancang dan digunakan secara efektif terhadap aluran sistem kerja sehingga perusahaan dapat menjalankan kerja dengan lebih teratur dan lancar. Keberhasilan yang dapat dicapai melalui SOP berupa peningkatan dalam kinerja kerja karyawan dikarenakan terimplementasi SOP kepada perusahaan yang membuat jalur pekerjaan lebih jelas dan teratur sehingga pekerja dapat bekerja dengan lebih lancar. Kinerja karyawan adalah bagaimana seorang anggota atau bawahan memenuhi tugas dan peran mereka yang diperlukan serta bagaimana mereka berperilaku di tempat kerja. Pengukuran kinerja meliputi kualitas, kuantitas, dan efisiensi (Hartini, 2023). Karyawan yang bekerja di lingkungan dinamis dan menerima tuntutan untuk pekerjaan yang sulit, cenderung lebih mengembangkan sifat kerja dan peningkatan kinerja (Soediro & Nurbianto, 2021).

Bagi Perusahaan, Dalam melakukan praktek kerja di PT. Karcia Sentosa Utama, perusahaan mendapat keuntungan berupa perancangan SOP logistik sehingga alur kerja perusahaan menjadi lebih jelas dan teratur sehingga lebih mudah dalam memberikan kerja kepada pekerja di perusahaan. Bagi mahasiswa/i, manfaat yang dapat diterima dari praktek kerja ini berupa ilmu dan wawasan di dunia kerja secara langsung sehingga pada kedepannya, ilmu tersebut dapat digunakan kembali pada tempat dan waktu yang tepat. Ilmu seperti cara sistem kerja dan tahap-tahap yang diperlukan untuk menjalankan SOP perusahaan dibidang logistik itu seperti apa, Dapat menggunakan ilmu yang telah didapat dan dipelajari agar dapat digunakan apabila mahasiswa/i bekerja di perusahaan yang berhubungan dengan bidang logistik atau kargo.

METODE

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini berupa menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang telah diamati (Dianingrum,

2020). Penelitian kualitatif ini menggunakan metode wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Penelitian kualitatif ini mengumpulkan data primer yang berasal dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi secara langsung (Lysion & Zai, 2024). Tahap awal dilakukan dokumentasi area PT. Karcia Sentosa Utama beserta ruangan dalam kantor perusahaan. Tahap kedua berupa melakukan wawancara terhadap salah satu pekerja di perusahaan untuk mendapatkan informasi. Yang terakhir adalah melakukan observasi dari bagaimana cara pekerja melakukan pekerjaannya dan jalur sistem kerja di perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

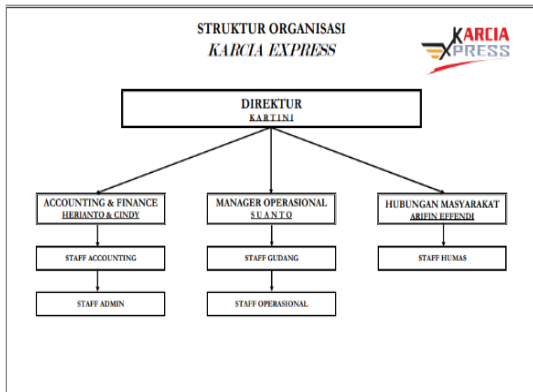
Kerja praktek telah dilakukan pada bulan September 2024 hingga bulan Desember 2024 dengan perancangan SOP perusahaan PT. Karcia Sentosa Utama. Perancangan SOP ini telah dilakukan setelah penulis telah berdiskusi kepada para pekerja dan melakukan pengamatan mengenai permasalahan yang terjadi didalam perusahaan. Setelah perancangan, SOP tersebut akan dikirimkan kepada perusahaan untuk meminta persetujuan dan mengimplementasikan ke dalam perusahaan. Dalam proses Perancangan SOP perusahaan, Penulis telah berkunjung ke tempat mitra untuk berdiskusi lebih dalam lagi mengenai proses kerja dan alur kerja yang terdapat didalam perusahaan dan penulis akan menyesuaikan SOP dengan kebutuhan SOP perusahaan. Berikut ini merupakan gambar lokasi, bagan struktur perusahaan, dan bukti proses implementasi SOP kepada perusahaan:



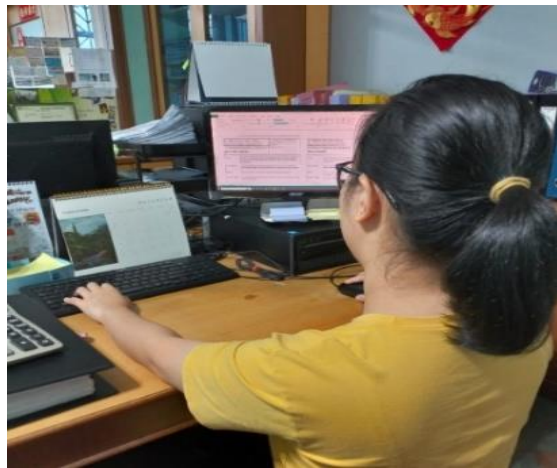
Gambar 1. Tampak Lokasi PT. Karcia Sentosa Utama



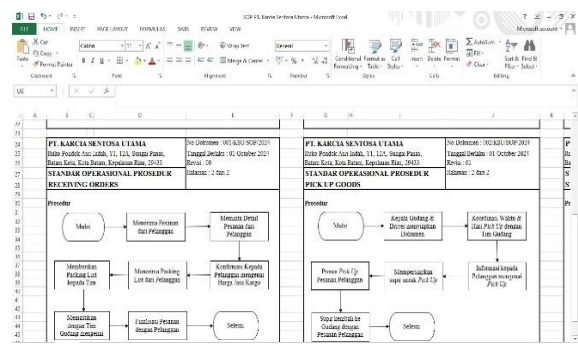
Gambar 2. Tampak Dalam PT. Karcia Sentosa Utama



Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi PT. Karcia Sentosa Utama



Gambar 4 Perancangan SOP Perusahaan PT. Karcia Sentosa Utama



Gambar 5. SOP Perusahaan PT. Karcia Sentosa Utama



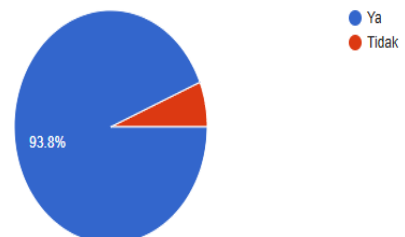
Gambar 6 Implementasi SOP Perusahaan PT. Karcia Sentosa Utama

Setelah melakukan implementasi SOP perusahaan kepada PT. Karcia Sentosa Utama, Telah di kumpulkan data” yang relevan melalui pembagian kuesioner kepada perusahaan dan juga kepada klien PT. Karcia Sentosa Utama sebagai penguji bagaimana hasil implementasi SOP kepada perusahaan mempengaruhi pekerjaan di perusahaan. Di bawah ini berupa data yang telah menunjukkan hasil keberhasilan dari implementasi:

Diagram 1. Data Statistik Peningkatan Sistem Alur Kerja Perusahaan

Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu sistem alur kerja perusahaan menjadi lebih mudah untuk dijalankan?

16 responses

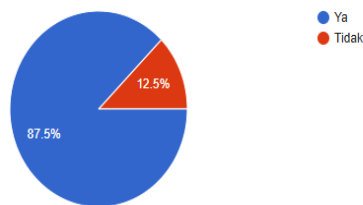


No Dokumen	No Dokumen
00-E001-SOP-2024	00-E001-SOP-2024
01 October 2024	01 October 2024
1 dan 2	1 dan 2
RECEIVING ORDERS	PICK UP GOODS
Tujuan: Prosedur ini dibuat untuk memberikan tanggapan dalam meningkatkan efisiensi prosedur pelayanan perusahaan dan meningkatkan layanan serta meningkatkan kepercayaan.	Tujuan: Prosedur ini dibuat untuk memberikan tanggapan dalam meningkatkan efisiensi prosedur pelayanan perusahaan dan meningkatkan layanan serta meningkatkan kepercayaan.
Ruang Lingkup: Prosedur ini berlaku untuk semua unit. Receiving Order: penerimaan pesanan untuk barang yang harus dikirimkan dan proses pengiriman ke lokasi pembeli.	Ruang Lingkup: Prosedur ini berlaku untuk semua unit. Pick Up: pengambilan barang dan proses pengiriman barang dari lokasi pembeli ke lokasi perusahaan.
Definisi: Receiving Order = Penerimaan pesanan dari pelanggan ke proyek.	Definisi: Pick Up Order = Penerimaan barang dari proses pengiriman barang di antara ke gudang perusahaan.
Rincian Langkah: 1. Menerima pesanan dari pelanggan melalui Sales Admin. Pihak yang akan menerima pesanan.	Rincian Langkah: 1. Kepala Gudang dan Admin Dikirim tidak siap menerima pesanan barang yang akan dikirim.
2. Menerima informasi mengenai detail pesanan dari pelanggan.	2. Menginformasikan kepada Sales Admin dan mengecek status pengiriman barang.
3. Staff Admin menerima informasi secara berkala untuk kirim.	3. Staf Gudang menerima informasi secara berkala untuk kirim.

Diagram 2. Data Statistik Peningkatan Kinerja Kerja Karyawan

Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu meningkatkan kinerja kerja karyawan dalam perusahaan?

16 responses



Kondisi perusahaan telah mengalami peningkatan dalam alur sistem kerja perusahaan sebesar 93,8% dan peningkatan kinerja kerja karyawan di dalam perusahaan sebesar 87,5%. Maka dapat diketahui bahwa pekerjaan telah menjadi lebih teratur, mudah dikerjakan dan karyawan lebih semangat bekerja dan lebih fokus terhadap pekerjaan.

Diagram 3 Data Statistik Pelanggan Mengenai Layanan Perusahaan

Apakah PT. Karcia Sentosa Utama mengalami peningkatan dalam layanan?

23 responses

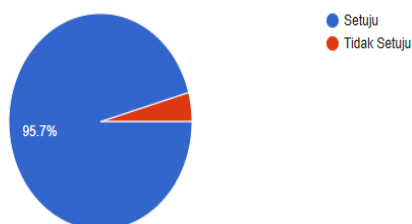
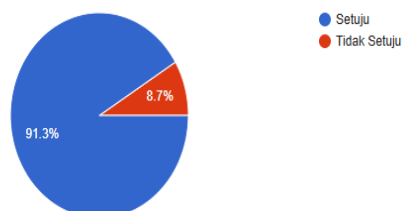


Diagram 4 Data Statistik Pelanggan Mengenai Pecepatan Pengiriman Perusahaan

Apakah pengiriman barang mengalami peningkatan dalam segi kecepatan pengiriman dan mencapai lokasi yang tepat?

23 responses



Terdapat juga data dari pelanggan yang telah dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana sikap pelanggan terhadap layanan dan pengiriman perusahaan semenjak telah di implementasikan SOP kepada perusahaan PT. Karcia Sentosa Utama. Dengan data yang diperoleh, peningkatan layanan perusahaan kepada pelanggan mencapai sebesar 95,7% dan

peningkatan pengiriman perusahaan kepada pelanggan mencapai sebesar 91,3%.

KESIMPULAN

PT. Karcia Sentosa Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang logistik atau freight forwarder dengan bagian inti usaha berupa layanan kargo dan logistik lintas batas. PT. Karcia Sentosa Utama terletak di lokasi Ruko Pondok Asri Indah, Y1, 12A, Sungai Panas, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, 29433. Metode pelaksanaan yang telah digunakan dalam laporan ini berupa menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang telah diamati (Dianingrum, 2020). Penelitian kualitatif ini menggunakan metode wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Dalam penulisan laporan ini, Kerja Praktek telah berlangsung mulai dari tahap persiapan yaitu melakukan survey ke PT. Karcia Sentosa Utama di Sungai Panas untuk mengetahui sistem kerja dan cara perusahaan berjalan. Tahap pelaksanaan menjalankan analisa dan wawancara untuk mengumpulkan data yang relevan untuk melakukan perancangan sesuai kebutuhan perusahaan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahap penilaian dan pelaporan berupa implementasi SOP kepada perusahaan dan mendapatkan hasil yang positif berupa data statistik yang telah dikumpulkan menggunakan kuesioner kepada perusahaan dan klien yang merasakan peningkatan setelah dilakukan implementasi SOP.

Berdasarkan hasil dan luaran yang dicapai untuk implementasi SOP Perusahaan kepada PT. Karcia Sentosa Utama, terdapat beberapa saran yang diajukan oleh penulis, yaitu melakukan observasi dan pemantauan kedepannya terhadap implementasi SOP perusahaan terhadap pekerjaan di PT. Karcia Sentosa Utama sehingga dapat menyesuaikan SOP & memperbaiki kesalahan didalam SOP apabila terjadi dan harus dilakukan *Training* terhadap karyawan baru PT. Karcia Sentosa Utama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis memberikan ucapan terima kasih kepada PT. Karcia Sentosa Utama yang

telah memberi izin dan arahan untuk menyelesaikan kegiatan ini dan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan.

Dian Ratna Hasin Al, 01(06), 58–75.
<https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uii.ac.id/selma/article/download/26602/14474>

DAFTAR PUSTAKA

- Christiarini, R. (2024). Optimalisasi Pelayanan UMKM Soup Ikan 83 Melalui Implementasi Standard Operating Procedure. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Kewirausahaan*, 02(03), 140–150.
<https://doi.org/10.37253/madani.v2i3.9186>
- Dianingrum, Y. (2020). Pemahaman Siswa Sd Terhadap Materi Pembelajaran Bahasa Jawa Ditinjau Dari Minat Baca. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*
- Effendy, A. (2022). Bab II kajian teori. *BAB 2 Kajian Teori*, 1, 16–72.
- Hartini. (2023). Kinerja Karyawan. *Ekp*, 1(3), 205–214.
- Ilhatun. (2022). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Standar Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara*. 1–23.
- Isti Prabawani, Yizrel Junus Kende, & Ratna Ratna. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Inventory PT. Rimex International Indonesia Balikpapan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 27–33.
<https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.223>
- Lysion, O., & Zai, I. (2024). Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemasaran Pada PT. Pertama Jaya Mandiri Wisata. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 1014–1021.
<https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2622>
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Nabila*,
- Rahmawati, F., Nazhifah Suryana, N., Gegerkalong Hilir, J., Parongpong, K., Bandung Barat, K., & Barat, J. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15.
<https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(3), 263–268.
<https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i3.p263-268>
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). PERANAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PENJUALAN dan KINERJA KARYAWAN. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 845–851.
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934>
- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PEMAHAMAN KONSEPTUAL TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP): DASAR, TUJUAN, MANFAAT, DAN PENERAPAN. *Jma*, 2(6), 3031–5220.