

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Atmoko (2011), untuk melaksanakan suatu tugas agar sesuai dan tidak menyimpang dari fungsinya maka diharuskan untuk memiliki suatu alat penilaian kinerja yang berdasarkan indikator teknik, administrasi dan prosedural yang disebut Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP sangat di butuhkan dalam suatu perusahaan yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu proses kegiatan. Apabila suatu perusahaan tanpa adanya SOP maka bisa terjadi permasalahan pada saat proses kerja berlangsung. Permasalahan yang akan terjadi seperti adanya tumpang tindih kerja antara 1 orang pekerja dengan pekerja yang lainnya serta dapat menjadikan dokumentasi yang tercatat sehingga dapat diketahui bagaimana proses awal hingga akhir.

### **2.2 Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tujuan utama yaitu untuk mempermudah proses kerja atau kegiatan kerja serta mengurangi terjadinya kesalahan selama melaksanakan kegiatan kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya berupa berupa dokumen yang berisi mengenai langkah-langkah sistematis kerja dalam perusahaan.

### 2.2.1 Tujuan dari penyusunan SOP

- a. Untuk menjaga konsistensi serta meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi suatu perusahaan.
- b. Untuk mengetahui peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi suatu perusahaan.
- c. Agar karyawan mengetahui jelas alur kerja, wewenang serta tanggung jawab masing-masing.
- d. Agar karyawan dapat menghindari ketidakefisiensi, kelalaian, keraguan dan duplikasi kegiatan kerja.
- e. Agar karyawan dapat terlindungi dari mal praktek operasional dan kelalaian birokrasi.
- f. Mampu menyediakan kelengkapan dokumen pada perusahaan.

### 2.2.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

- a. Peningkatan efisiensi waktu, dikarenakan seluruh proses kegiatan menjadi lebih cepat pada saat pekerjaan yang dikerjakan sudah terstruktur secara sistematis.
- b. Kemudahan dalam melayani pelanggan, fokus terhadap konsistensi waktu kerja yang sesuai ketentuan. Ketepatan dalam menyelesaikan tanggung jawab kerja.
- c. Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan bagaimana pelaksanaan suatu pekerjaan.

- d. Dapat di pergunakan sebagai suatu acuan dalam memberikan penilaian terhadap proses layanan. Apabila karyawan memberikan layanan yang baik dan sesuai SOP maka termasuk dalam pelayanan yang bagus.
- e. Mengurangi tingkat kesalahan yang dapat terjadi di kemudian waktu.
- f. Menjadikan karyawan lebih mandiri serta tidak bergantung pada campur tangan manajemen dalam pekerjaan sehari-hari.
- g. Membantu dalam mengendalikan dan mengantisipasi akan terjadinya perubahan pada sistem dalam perusahaan.
- h. Dipergunakan sebagai daftar acuan secara berkala oleh karyawan pada saat terjadi pengecakan. SOP yang bernilai akan mempengaruhi dan meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*.

### 2.3 Pengertian Kontraktor Design Interior

Menurut Nurhayati (2004), definisi dari *design* adalah suatu unsur garis, bentuk, bunyi, warna, cahaya, aroma, ukuran dan unsur-unsur *design* sejenis lainnya sehingga dapat menciptakan suatu hasil karya tertentu.

### 2.4 Pengertian Furniture atau Perabotan

*Furniture* atau perabotan adalah perlengkapan dalam rumah tangga yang mencakup semua barang seperti kursi, meja, rak dan lemari. Pada zaman dahulu peralatan seperti meja, kursi serta lemari relatif mudah digerakkan dari batu besar seperti tembok dan atap. Furnitur berasal dari bahasa Prancis, yaitu artinya perabotan.

## 2.5 Cara-cara membuat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Terdapat serangkaian cara dalam membuat SOP menurut PERMENPAN

PER/21/M-PAN11/2008 yaitu:

### 1. Membuat susunan kerja

Meminta pada seluruh manajer atau kepala bagian dalam perusahaan agar dapat komunikasi antara atasan dan bawahan.

### 2. Merancang Alur Proses

Cara kedua terdiri dari penentuan hingga pada persetujuan format dan bagaimana menetapkan alur proses berbentuk *template* serta penentuan ketersediaan akses SOP oleh setiap bagian unit kerja.

### 3. Lakukan Wawancara

Setelah menentukan alur yang ditetapkan tersebut maka berlanjut pada wawancara atau perolehan informasi terkait bagaimana kegiatan para pekerja selama masa bekerja yang dilaksanakan oleh atasan maupun bawahan seperti tanggung jawab serta prinsip yang harus dimiliki pekerja masing-masing bagian SOP.

### 4. Tuli, Bahas & Sosialisasikan

Dalam memulai menulis SOP diperlukan setelah dilakukannya wawancara serta kelengkapan dokumen tata laksana dalam kerja dan membahas kembali bersama pihak yang bersangkutan untuk menyepakati perjanjian-perjanjian yang telah dibahas bersama dan kemudian dapat disosialisasi kepada pekerja.

#### 5. Adakan Pelatihan

Setelah melakukan sosialisasi maka diperlukan untuk melatih pelaksana sehingga dapat memanfaatkan pelatihan dengan mengarah pada kesepakatan yang baik dan benar.

#### 6. Evaluasi

Evaluasi dilakukan disesuaikan dengan jangka waktu setahun sekali, pihak perusahaan harus mengadakan evaluasi terhadap relevansi berjalannya SOP untuk mengetahui apakah ada yang perlu untuk ditambah atau dihilangkan.