

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berikut merupakan pembahasan yang berkaitan dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) Meliputi Pengertian SOP, tujuan, fungsi, peran dan manfaat, jenis, format dan indikator dalam penyusunan SOP.

2.1.1 Pengertian SOP (*Standard Operational Procedure*)

Standard Operational Procedure (SOP) adalah pedoman atau standar untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan cara yang sesuai dengan tujuan pekerjaan. Dengan SOP, semua operasi perusahaan dapat direncanakan dengan baik dan berjalan sesuai keinginan perusahaan. SOP juga dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjelaskan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan dengan benar, tepat, dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Subandi et al., 2024). *Standard Operational Procedure* juga dapat diartikan sebagai salah satu panduan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja yang dilakukan secara rutin maupun non rutin dalam sebuah perusahaan. (Ratna & Hasin, 2022)

Menurut Fari et al., (2023) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang memuat prosedur baku dalam melakukan kegiatan atau tindakan, Dimana hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa keputusan dan tindakan telah sesuai dengan standar, konsisten dan sistematis secara keseluruhan. Dengan SOP yang terstruktur, karyawan memiliki panduan yang

jas dalam menjalankan tugas-tugas mereka sehari-hari. Melalui penerapan SOP yang baik, perusahaan dapat menjamin bahwa setiap langkah yang diambil oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan kualitas hasil akhir (F. Rahmawati & Suryana, 2024). Dengan adanya SOP yang terstandarisasi, perusahaan memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengoreksi area-area di mana penggunaan waktu dan sumber daya berlebihan, yang pada akhirnya dapat memacu produktivitas dan profitabilitas ke tingkat yang lebih tinggi. (Parma & Wahyuni, 2020)

Dari beberapa pendapat tentang pengertian SOP (*Standard Operational Procedures*) diatas dapat di simpulkan bahwa SOP adalah Dokumen Tertulis yang berisi pedoman rincian mengenai Langkah-langkah kerja dalam melaksanakan suatu tugas atau aktivitas di dalam perusahaan. SOP Mencakup urutan pekerjaan, cara pelaksanaan dan waktu pelaksanaan serta dapat di sajikan dalam berbagai bentuk seperti diagram alir atau *flowchart* maupun dengan penjelasan secara tertulis. Dengan adanya SOP yang terstandarisasi, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, dan efektivitas karyawan.

Namun, pada praktiknya di PT Sumber Intra Makmur, bagian *Marketplace* belum memiliki SOP tertulis yang terstruktur yang dapat menyebabkan proses kerja admin dan staf lain *Marketplace* tidak maksimal dan tidak terstandarisasi dan bergantung pada kebiasaan karyawan *Marketplace* itu sendiri. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM), sehingga satu admin harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus tanpa adanya pembagian tugas yang jelas. Dampaknya adalah munculnya berbagai permasalahan seperti

keterlambatan dalam memproses pesanan, kesalahan input data, serta kurang optimalnya pengelolaan informasi jualan.

2.1.2 Tujuan, Fungsi, Peran, Manfaat dan Pentingnya SOP (Standar Operasional Prosedur)

A. Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Mempertahankan konsistensi tingkat kinerja di mana karyawan melakukan tugas atau tanggung jawabnya.
- 2) Sebagai acuan dalam melakukan kegiatan bagi karyawan dan atasan.
- 3) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan pekerjaan.
- 4) Menjelaskan tugas, wewenang dan tanggung jawab karyawan yang bersangkutan (Ikhlash et al., 2023).

B. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur)

Fungsi SOP adalah untuk memperlancar tugas karyawan/pegawai atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin (Ikhlash et al., 2023).

C. Peran SOP (Standar Operasional Prosedur)

Dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang terstandar dengan baik, karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas atas kinerjanya karena adanya prosedur yang berlangsung terus-

menerus selama pengerjaan. Peran SOP (Standar Operasional Prosedur) 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. Selain menyediakan panduan yang jelas, SOP juga membantu dalam mengurangi risiko kesalahan yang dapat terjadi selama pelaksanaan tugas.

Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, karyawan dapat menghindari kesalahan yang mungkin timbul karena ketidaktahuan atau kebingungan tentang langkah-langkah yang harus diambil. Ini membantu perusahaan dalam mengurangi risiko kerugian finansial dan reputasi yang dapat timbul akibat kesalahan operasional. Tak hanya itu, SOP juga membantu mencapai tingkat konsistensi operasional yang tinggi di dalam perusahaan. Dengan demikian, peran SOP dalam meningkatkan efisiensi operasional sangatlah signifikan, membantu perusahaan untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih cepat, lebih efisien, (F. Rahmawati & Suryana, 2024).

D. Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur)

Prosedur Operasional Standar (SOP) menjelaskan cara pelaksanaan tujuan pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ada, guna memastikan konsistensi dan sistematisasi proses kerja. Menurut Juli et al., (2024) Manfaat dari SOP antara lain:

- 1) Menjelaskan prosedur kegiatan dengan jelas

Salah satu manfaat utama dari standar operasional prosedur (SOP) adalah memberikan penjelasan yang jelas mengenai tahapan kegiatan yang di lakukan oleh karyawan. Standar operasional prosedur (SOP) disusun secara sistematis sehingga setiap tahapan proses kerja memiliki urutan langkah yang mudah dipahami dan diikuti.

- 2) Menstandarisasi kegiatan yang dilakukan oleh seluruh pihak dalam perusahaan.

Seluruh karyawan melaksanakan pekerjaan berdasarkan prosedur yang sama sehingga tidak terjadi perbedaan cara kerja yang dapat mempengaruhi hasil kerja. Standarisasi ini menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan tugas baik pada proses administrasi, *packing* barang dan pengiriman barang. Dengan adanya standar kerja yang seragam koordinasi antar bagian menjadi lebih mudah karena setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawab nya.

- 3) Membantu menjaga konsistensi kualitas perusahaan.

Konsistensi kualitas sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap perusahaan. Dalam operasional *Marketplace*, contohnya, SOP memastikan bahwa setiap pesanan diproses melalui tahapan yang sama, mulai dari verifikasi pesanan, pengecekan stok, pengemasan barang, hingga tahapan pengiriman. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, risiko kesalahan dapat diminimalkan akibatnya kualitas pelayanan tetap

terjaga meskipun jumlah pesanan meningkat atau dijumpai pergantian karyawan

- 4) Meningkatkan kemandirian karyawan karena SOP mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pengecekan kinerja sehari-hari.

SOP menyajikan pedoman kerja yang jelas akibatnya karyawan mampu melaksanakan tugasnya secara mandiri tanpa harus selalu memperoleh arahan dari pimpinan. Setiap aktivitas telah mempunyai langkah-langkah yang terdokumentasi sehingga karyawan dapat mengambil keputusan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kondisi ini memperkecil ketergantungan terhadap pengawasan langsung dari atasan dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan meningkatnya kemandirian karyawan, pimpinan dapat lebih memfokuskan perhatian pada fungsi manajerial seperti perencanaan, pengembangan strategi, dan pengambilan keputusan. Selain menaikkan efisiensi kerja, kegunaan ini juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan profesional.

- 5) Mempermudah pemberian informasi atau umpan balik terkait peningkatan kompetensi pegawai.

SOP menjadi acuan yang objektif dalam menjalankan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan karyawan. Karena setiap tahapan kerja mempunyai standar yang jelas, perusahaan dapat dengan mudah mengidentifikasi apakah pekerjaan telah dilaksanakan sesuai prosedur atau masih dijumpai kekurangan yang perlu diperbaiki. Temuan

penilaian tersebut menjadi dasar dalam menyajikan umpan balik kepada karyawan mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Di samping itu, perusahaan juga dapat menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan kompetensi berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Oleh sebab itu, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga menjadi sarana untuk menaikkan kemampuan, keterampilan, dan kualitas asal daya manusia secara berkelanjutan akibatnya mampu menopang pencapaian sasaran perusahaan.

E. Pentingnya SOP (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman krusial yang memastikan kelancaran aktivitas perusahaan berjalan konsisten, efisien dan terstruktur. Berikut adalah alasan penting nya SOP (Standar Operasional Prosedur):

1) Menjamin kelancaran operasional perusahaan

Salah satu alasan pentingnya standar Operasional prosedur (SOP) adalah menjamin kelancaran operasional perusahaan. Kelancaran operasional perusahaan merupakan kondisi ketika seluruh kegiatan perusahaan dapat berjalan secara sistematis tanpa mengalami hambatan.

2) Mendukung efisiensi dan efektivitas kerja karyawan

Standar Operasional prosedur (SOP) tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Melalui SOP seluruh tahapan pekerjaan disusun secara sistematis sehingga karyawan dapat

menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan jelas. SOP membantu menghilangkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, mengurangi pekerjaan yang dilakukan berulang-ulang, serta meminimalkan kesalahan.

3) Menjaga kualitas dan peningkatan disiplin karyawan

Melalui standar operasional Prosedur (SOP) setiap karyawan harus mengikuti prosedur yang sama dalam melaksanakan pekerjaan. Selain menjaga kualitas pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga membentuk budaya kerja yang lebih disiplin. Karyawan menjadi lebih terbiasa melaksanakan pekerjaan sesuai urutan prosedur tanpa mengabaikan tahapan yang telah ditetapkan.

Dengan adanya SOP yang terstruktur dan terstandarisasi pada *Marketplace* PT. Sumber Intra Makmur akan memiliki pedoman kerja yang jelas sehingga dapat meningkatkan efisiensi, konsistensi dan kualitas kinerja. Selain itu penerapan SOP juga dapat membantu mempercepat alur kerja, meminimalisir kesalahan pencatatan serta meningkatkan koordinasi antar bagian pada operasional *Marketplace*.

2.1.3 Unsur - Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain sebagai berikut:

a. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah – langkah kegiatan yang ada di dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil pada saat melaksanakan suatu prosedur dan kegiatan.

b. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan standar operasional prosedur.

c. Petunjuk Operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan di dalam prosedur yang bersangkutan. Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap konsisten, dan bahasa yang jelas.

d. Pihak yang terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, dari pada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

e. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Di dalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur.

f. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

g. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari

melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid)

h. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dan prosedur - prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol.

Unsur – unsur Standar Operasional Prosedur (SOP) diatas dapat menjadi dasar dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional PT Sumber Intra Makmur. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya bertujuan untuk mengatur urutan pekerjaan tetapi juga memperjelas tanggung jawab semua karyawan. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di hasilkan nanti diharapkan dapat mampu mendukung kelancaran operasional *Marketplace* PT Sumber Intra Makmur.

2.1.4 Jenis dan Format SOP (Standar Operasional Prosedur)

A. Jenis SOP (Standar Operasional Prosedur)

Berikut adalah jenis-jenis Standar Operasional Prosedur (SOP):

- 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknis adalah suatu prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang di lakukan oleh satu orang dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur di uraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. SOP teknis biasanya dilaksanakan oleh

satu orang atau satu kesatuan tim kerja. SOP teknis berisi tentang langkah-langkah detail dalam melaksanakan pekerjaan.

- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Administratif adalah Suatu prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang di lakukan dari satu orang dengan lebih dari satu peran atau jabatan. Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi memiliki beberapa ciri yang perlu diketahui diantar nya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan Tunggal.

Salah satu ciri utama Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi adalah pelaksanaan kegiatannya melibatkan lebih dari satu jabatan atau unit kerja dalam suatu organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa suatu proses administrasi tidak dapat diselesaikan hanya oleh satu individu, tetapi memerlukan koordinasi dan kerja sama antar bagian sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap pihak memiliki peran yang saling berkaitan sehingga terbentuk suatu alur kerja yang terintegrasi. Sebagai contoh dalam operasional *Marketplace*, proses pemenuhan pesanan tidak hanya melibatkan admin *Marketplace* saja tetapi juga bagian gudang, bagian pengemasan (*packing*), serta jasa ekspedisi atau jasa pengiriman.

- b. Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro dan tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

Standar operasional prosedur *Marketplace* memuat tahapan yang sistematis baik dalam tingkat makro atau pun mikro. Tahapan yang bersifat makro menjelaskan alur utama suatu proses secara umum, sedangkan tahapan mikro menjelaskan rincian aktivitas yang harus dilakukan pada setiap tahap pekerjaan. Namun demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi tidak menjelaskan teknik atau metode secara rinci mengenai bagaimana suatu pekerjaan dilakukan, melainkan hanya menjelaskan urutan proses, pihak yang bertanggung jawab, dokumen yang digunakan, serta hasil yang diharapkan dari setiap tahapan. Dengan demikian, SOP administrasi lebih berfungsi sebagai pedoman alur kerja sehingga seluruh aktivitas dapat dilaksanakan secara terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) administratif disusun untuk proses – proses administratif dalam operasional.

Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi disusun untuk mengatur beragam tahapan administratif yang menopang aktivitas operasional perusahaan agar berjalan secara tertib, berdaya guna, dan efisien. Proses administratif tersebut meliputi penerimaan dan pengelolaan dokumen, pencatatan data, pengarsipan, penyusunan laporan, pengelolaan informasi, hingga koordinasi antar bagian dalam suatu organisasi. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi, setiap kegiatan administrasi mempunyai prosedur yang

jelas akibatnya meminimalkan terjadinya kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, maupun keterlambatan proses kerja. Dalam operasional *Marketplace*, Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi dapat diterapkan pada proses penerimaan pesanan pelanggan, verifikasi pembayaran, pembaruan data stok, pengelolaan data pengiriman, pencatatan transaksi, serta penanganan komplain pelanggan. Maka dari itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi berperan penting dalam menciptakan sistem administrasi yang terstandarisasi sehingga mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

B. Format SOP (Standar Operasional Prosedur)

Dalam Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat format yang dapat di gunakan sebagai ukuran, bentuk dan karakter fisik dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Empat faktor yang dapat di jadikan dasar dalam penentuan format penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di antara nya adalah format langkah sederhana, format tahap berurutan, format grafik dan format diagram alir atau *flowcharts*.

1) Format Langkah sederhana (*Simple steps*)

Simple steps adalah bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang paling sederhana. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini biasanya digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana. Format SOP ini dapat digunakan dalam situasi yang hanya ada beberapa

orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun, dan biasanya merupakan prosedur rutin dan sederhana. Dalam *simple steps* ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek yang umumnya kurang dari 10 (sepuluh) langkah.

2) Format Langkah Berurutan (*Hierarchical Steps*)

Hierarchical Steps ini merupakan format pengembangan dari *simple steps*. Format ini digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam *hierarchical steps*, langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

3) Format Grafik (*graphic*)

Format Grafik (*graphic*) dipilih, jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam sub-sub proses yang lebih pendek yang hanya berisi beberapa langkah. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu foto atau diagram. Format grafik ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami prosedur yang ada dan biasanya ditujukan untuk pelaksana eksternal organisasi (pemohon). Salah satu varian dari SOP format ini adalah SOP Format *Annotated Picture* (gambar yang diberi keterangan) yang biasanya ditujukan untuk pemohon atau pengguna jasa sebuah pelayanan.

4) Format diagram alir atau *flowcharts*

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan opsi jawaban (alternatif jawaban) seperti: jawaban “ya” atau “tidak”, “lengkap” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, dsb. yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaksana (pegawai) melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil. Penggunaan format ini melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses (umumnya berjumlah 30 simbol). Simbol-simbol tersebut memiliki fungsi yang bersifat khas (teknis dan khusus) yang pada dasarnya dikembangkan dari simbol dasar *flowcharts*. Standar Operasional Prosedur (SOP) format ini umumnya dipergunakan untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Administratif. (Kemenag, 2023).

Berdasarkan jenis dan format yang di jelaskan, penelitian ini lebih mengarah pada jenis penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administratif karena operasional *Marketplace* di PT Sumber Intra Makmur melibatkan lebih dari satu bagian kerja yaitu admin *Marketplace*, bagian gudang dan staf *packing*, serta jasa ekspedisi atau jasa pengiriman. aktivitas tersebut merupakan proses administrasi yang saling berkaitan, mulai dari penerimaan pesanan, verifikasi data, pengecekan stok, pengemasan, hingga pengiriman barang kepada pelanggan. Selain itu format

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di pilih pada penelitian ini adalah format *flowchart* . format tersebut dipilih agar karyawan dapat dengan mudah memahami alur proses operasional secara sistematis.

2.1.5 Tahapan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Rifka, (2017) terdapat tahapan menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai berikut:

a. Tahap identifikasi kebutuhan

Tahap ini dilakukan melalui penilai beberapa aspek diantara-Nya adalah:

1. Aspek lingkungan operasional tempat organisasi melaksanakan kegiatan.
2. Aspek peraturan perundang-undangan yang terkait
3. Aspek kebijaksanaan perusahaan.
4. Aspek kebutuhan organisasi dan pemegang saham.

b. Tahap pengumpulan data

Terdapat beberapa cara dalam proses pengumpulan data yaitu:

1. Metode *Brainstorming*, metode ini dilakukan pada saat informasi yang dibutuhkan tim dalam penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) tidak mencukupi.
2. Metode *Focus Group Discussion*, Metode ini dilakukan apabila informasi yang diperlukan telah terkumpul, namun masih memerlukan analisis yang lebih dalam dengan beberapa pihak yang lebih menguasai

proses bisnis yang akan distandarkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur).

3. Metode Wawancara, metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari narasumber yang menguasai secara teknis mengenai proses bisnis yang akan di standarisasi.

4. Metode Survei, metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait contohnya konsumen.

5. Metode Studi Banding, metode ini dilakukan dengan membandingkan proses bisnis unit kerja atau organisasi lain sejenis yang sudah menetapkan standarisasi proses kerja.

6. Metode Review Dokumen, dilakukan untuk memperoleh informasi dari beberapa referensi atau dokumen-dokumen yang terkait seperti peraturan perundang-undangan, kebijaksanaan organisasi perusahaan dan lain sebagainya.

c. Tahap persiapan

Tahap ini diperuntukkan untuk memahami kebutuhan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) juga sebagai proses menyusun alternatif tindakan yang diperlukan oleh unit kerja. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan SOP (Standar Operasional Prosedur).

2. Evaluasi dan penilaian terhadap kebutuhan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur).

3. Menetapkan kebutuhan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur).

4. Menetapkan alternatif tindakan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur).

5. Keputusan alternatif tindakan.

d. Tahap penyusunan SOP (*Standard Operational Procedure*)

Tahap yang sesuai dengan perencanaan terdiri dari lima langkah yaitu:

1. Mengumpulkan metode pendekatan.

2. Mengumpulkan informasi alur otorisasi, formulir, dan keterikatan dengan prosedur lain.

3. Menetapkan metode penulisan dan teknik yang digunakan.

4. Menulis SOP (*Standard Operational Procedure*).

5. Membuat draf pedoman SOP (*Standard Operational Procedure*).

e. Tahap uji coba

Dilakukan dengan menerapkan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam bentuk uji coba draf.

f. Tahap pemeliharaan dan audit

Tahap yang dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang telah diterapkan tetap berjalan secara konsisten, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta dapat diperbaiki apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian.

SOP (Standar Operasional Prosedur) secara konsisten berfungsi sebagai instrumen tata kelola dan dokumen acuan tertulis yang sangat penting bagi suatu organisasi. SOP secara fundamental bertugas memvisualisasikan bagaimana tujuan pekerjaan diwujudkan sejalan dengan kebijakan yang berlaku, menguraikan langkah pelaksanaan kegiatan, dan menjamin tercapainya konsistensi dalam proses kerja. Keterkaitan yang utama terletak pada penekanan terhadap pengorganisasian sistem kerja dan hasil yang konsisten. SOP yang dirancang dengan benar memastikan institusi dan tim bekerja dalam suatu sistem yang terstruktur, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan mengurangi terjadinya kesalahan.

2.1.6 Indikator Standar Operasional prosedur (SOP)

Terdapat indikator pokok dalam SOP yaitu: efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

a. Efisiensi

Efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktivitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

b. Konsistensi

Diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat di dalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

c. Minimalisasi kesalahan

yaitu dapat menjauhkan segala eror di segala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

d. Penyelesaian masalah

SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan ke dalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.

e. 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. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu.

f. Peta kerja

Sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar ke mana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

g. Batasan pertahanan

Dapat dipahami sebagai langkah inspeksi, bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktivitas 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 SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan (Damayanti et al., 2023).

2.2 Manajemen Operasional Perusahaan

Manajemen operasional adalah proses penting dalam mengelola sumber daya seperti bahan baku, tenaga kerja, dan peralatan produksi untuk mencapai tujuan produksi secara efisien dan efektif. Manajemen operasi melibatkan pengoordinasian aktivitas guna mencapai tujuan perusahaan, serta aktivitas teknis dalam menghasilkan barang atau jasa sesuai spesifikasi dengan efisien dan efektif. Tujuan manajemen operasional itu sendiri yaitu, yang pertama untuk mengurangi biaya dalam kegiatan organisasi dengan meminimalkan biaya produksi yang akan dibuat, kedua untuk meningkatkan kualitas sebuah organisasi dengan memastikan bahwa barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi bisa menghasilkan kualitas yang bagus ataupun sesuai dengan standar yang diminta, ketiga yaitu untuk

mengurangi waktu yang terbuang sia-sia pada saat proses produksi yang berjalan, dengan mengontrol waktu yang semaksimal mungkin. (Anjani et al., 2024)

Operasional perusahaan adalah istilah yang merujuk pada berbagai aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang ditawarkan kepada pelanggan (Simplidots, 2025). Proses ini meliputi pengelolaan sumber daya, produksi, pengadaan bahan baku, pendistribusian produk, serta pengendalian kualitas barang dan jasa yang diproduksi. Tujuan utama dari operasional perusahaan adalah untuk menciptakan produk atau layanan yang berkualitas tinggi dengan biaya yang efektif, menjamin keberlangsungan bisnis, dan mencapai kepuasan pelanggan.

2.3 Kelancaran Operasional

Kelancaran operasional merupakan kondisi di mana seluruh proses bisnis dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien tanpa hambatan yang berarti, sehingga mampu memenuhi target kualitas, waktu, dan kuantitas yang telah ditetapkan (Pranata et al., 2025). Kelancaran operasional perusahaan merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing organisasi di tengah dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Operasional yang berjalan secara efektif dan efisien memungkinkan perusahaan mencapai tujuan strategis, meningkatkan produktivitas, serta memberikan nilai tambah yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan.

Kelancaran operasional perusahaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi perencanaan kerja, manajemen sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, sistem informasi, serta

budaya dan lingkungan kerja. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kondisi pasar, regulasi pemerintah, perkembangan teknologi, dan stabilitas rantai pasok. ketidaksiapan perusahaan dalam mengelola faktor - faktor tersebut dapat menyebabkan inefisiensi operasional yang berujung pada penurunan kinerja perusahaan secara keseluruhan.(Manggala et al., 2025)

Pada PT. Sumber Intra Makmur kelancaran operasional pada bagian *Marketplace* masih mengalami beberapa kendala dan proses operasional nya masih bergantung pada komunikasi informal serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur kerja secara terstruktur.

2.4 Marketplace

2.4.1 Pengertian Marketplace

Marketplace adalah suatu platform yang bertugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara Online. *Marketplace* juga menyediakan berbagai fasilitas seperti metode pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur yang lainnya (Kusumaningsih et al., 2021) .

Marketplace menciptakan platform jual beli yang memfasilitasi transaksi antara pembeli dan penjual. Platform ini sangat populer di kalangan konsumen karena menyediakan berbagai pilihan produk dengan harga yang lebih terjangkau. Bagi pelaku bisnis, *Marketplace* memberikan kesempatan untuk menjangkau pasar yang lebih luas (Manurung et al., 2024). Penggunaan *Marketplace* sendiri mulai populer sejak tahun 1995. Pada saat itu eBay dan Amazon merupakan *Marketplace* yang paling dikenal dan digunakan oleh banyak orang di seluruh dunia.

Popularitasnya menjadikan banyak orang tertarik untuk menikmati kemudahan teknologi yang ditawarkan. Hingga saat ini, pengembangan *Marketplace* terus terjadi.

Di Indonesia sendiri, saat ini sudah ada beberapa *Marketplace* lokal yang terkenal dan sering digunakan. Sebut saja Tokopedia, Buka lapak, Blibli, Shopee, Lazada, dan beberapa *Marketplace* lainnya. Salah satu *Marketplace* yang banyak penggunanya yaitu Shopee. Shopee adalah aplikasi *Marketplace* Online untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk Fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi Mobile untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja Online tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer.(Farida, 2022).

PT. Sumber Intra Makmur menggunakan *Marketplace* untuk memasarkan produknya, *Marketplace* yang digunakan adalah Shopee dan tiktok shop yang berkolaborasi dengan Tokopedia. Penggunaan *Marketplace* tersebut dengan tujuan untuk memperluas jangkauan target pasar nya. Namun dalam pengelolaan nya operasional *Marketplace* belum didukung oleh SOP yang terstruktur dengan hanya satu admin yang menangani proses administrasi serta dukungan dari tim *packing* yang terbatas kegiatan operasional tersebut sangat bergantung pada satu individu yang berisiko menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pekerjaan. Akibatnya proses operasional *Marketplace* berjalan kurang optimal dan tidak efisien. Oleh karena itu keberadaan SOP sangat dibutuhkan sebagai pedoman kerja

yang mampu mengatur seluruh aktivitas secara sistematis meskipun jumlah SDM nya terbatas.

2.4.2 Jenis -Jenis *Marketplace*

Secara garis besar *Marketplace* dapat menjadi 3 (tiga) jenis yaitu:

1. *Marketplace* Vertikal

Merupakan *Marketplace* yang menjual produk dari berbagai sumber namun produk yang mereka jual hanya terdiri satu jenis. Misalkan sebuah *Marketplace* yang hanya menjual produk mobil dari yang bekas hingga mobil baru.

2. *Marketplace* Horizontal

Merupakan *Marketplace* yang menjual berbagai jenis produk namun semua jenis barang yang dijual tersebut memiliki keterkaitan satu sama lainnya. sebuah *Marketplace* yang menjual produk komputer dan aksesorinya. Di dalam *Marketplace* tersebut tidak hanya menjual berbagai merek komputer tapi *Marketplace* tersebut juga menjual aksesoris pendukung.

3. *Marketplace* Global

Merupakan *Marketplace* yang berbagai produk bahkan antar barang yang dijual dapat tidak berkaitan sama sekali. Contoh : Tokopedia, OLX dan Bukalapak.(Dameria et al., 2022).

Berdasarkan penelitian platform yang dipakai oleh PT sumber Intra Makmur, yaitu Shopee dan TikTok Shop yang berkolaborasi dengan Tokopedia, termasuk ke dalam kategori *Marketplace* global. Hal tersebut karena kedua platform menyediakan beragam macam kategori produk dari beragam penjual tanpa dibatasi

pada satu jenis produk tertentu. Melalui *Marketplace* tersebut, PT Sumber Intra Makmur memasarkan berbagai produk plastik kepada konsumen dari berbagai wilayah di Indonesia. Penggunaan *Marketplace* global menyajikan peluang yang lebih besar bagi perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar, menaikkan volume penjualan, serta memperkenalkan produk kepada konsumen secara lebih luas.

2.4.3 Peran *Marketplace* terhadap Operasional Perusahaan

Berikut adalah peran *Marketplace* terhadap operasional perusahaan :

- a. Memperluas jangkauan pasar, melalui *Marketplace*, pelaku usaha dapat memperluas pasar hingga luar daerah tanpa perlu membuka perusahaan fisik. *Marketplace* mampu meningkatkan penjualan produk lokal melalui kemudahan pencarian produk dan interaksi langsung antara penjual dan pembeli.
- b. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Di *Marketplace* perusahaan dapat melakukan berbagai kegiatan operasional mulai dari penerimaan pasaran, verifikasi pembayaran, hingga proses pengiriman. Kegiatan tersebut dapat mengurangi pekerjaan manual, mempercepat proses bisnis, serta meminimalkan kesalahan sehingga operasional perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien.

2.4.4 Fungsi *Marketplace*

1. Memfasilitasi Transaksi

Marketplace berfungsi sebagai platform yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu sistem yang terintegrasi. *Marketplace* menyediakan infrastruktur bagi penjual untuk memasarkan produk dan bagi pembeli

untuk menemukan dan membeli produk Melalui *Marketplace*, para penjual bisa menawarkan barang atau layanan tanpa perlu membuat sistem penjualan mereka sendiri, sementara itu para pembeli dapat dengan gampang mencari dan membeli barang yang mereka inginkan. *Marketplace* dapat menghadirkan proses transaksi yang lebih cepat, mudah, dan efisien untuk semua pihak yang terlibat.

2. Menyediakan jangkauan pasar yang luas

Dengan memanfaatkan *Marketplace*, penjual tidak lagi terbatas pada konsumen di wilayah tertentu. Melainkan dapat menawarkan produknya kepada pelanggan di berbagai daerah bahkan hingga ke seluruh Indonesia. Hal ini memberi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan volume penjualan tanpa harus membuka toko fisik di berbagai lokasi.

3. Meningkatkan kepercayaan konsumen

Marketplace sering menawarkan sistem pembayaran yang aman dan fitur ulasan produk, yang meningkatkan rasa aman bagi pembeli. Adanya sistem tersebut membuat konsumen merasa lebih aman dalam melakukan pembelian karena pembayaran baru akan di teruskan kepada penjual setelah barang di terima sesuai pesanan. Selain itu ulasan dan penilaian dari pelanggan sebelumnya menjadi bahan pertimbangan bagi calon pembeli untuk menentukan keputusan pembelian. Semakin baik reputasi toko dan kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan konsumen. Oleh karena itu konsumen tidak hanya tempat berjualan tetapi

juga sebagai tempat membangun kepercayaan jangka panjang antara pembeli dan penjual melalui sistem yang transparan dan terpercaya.

4. Pengelolaan logistik dan pengiriman

Banyak *Marketplace* juga menyediakan layanan logistik yang memudahkan pengiriman barang. *Marketplace* juga berfungsi dalam mendukung proses logistik dan pengiriman barang kepada pelanggan. *Marketplace* bekerja sama dengan berbagai perusahaan jasa ekspedisi sehingga penjual dapat memilih layanan pengiriman sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Integritas tersebut memungkinkan proses pencetakan resi, pelacakan status pengiriman secara real time . Bahkan beberapa platform perdagangan menyediakan layanan pemenuhan pesanan yang mendukung tugas penyimpanan barang, pengemasan, dan pengiriman kepada pembeli. Untuk perusahaan, fitur logistik ini mampu meningkatkan efisiensi operasional sebab proses pengantaran menjadi lebih cepat, teratur, dan mudah untuk diawasi. Sementara bagi konsumen, kemudahan dalam melacak keadaan pengiriman.(Januaji, 2025).

2.4.5 Manfaat *Marketplace*

Marketplace memberikan manfaat berupa Efisiensi Biaya atau penghematan biaya bagi para pelaku usaha dalam menjalankan bisnis mereka. Dengan menggunakan *Marketplace*, penjual tidak perlu berinvestasi besar untuk membangun atau mendirikan toko fisik, membeli peralatan operasional atau memperkerjakan banyak staf untuk melayani pelanggan secara langsung. Selain itu biaya untuk promosi juga lebih efisien karena *Marketplace* telah menghadirkan

berbagai fitur pemasaran seperti iklan berbayar, program diskon dan voucher. Penghematan biaya ini memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan dana atau sumber daya mereka kepada bidang lain, seperti peningkatan kualitas produk dan pengembangan operasional usaha. (Januaji, 2025).

2.4.6 Karakteristik *Marketplace*

Marketplace memiliki beberapa karakteristik, berikut adalah karakteristik dari *Marketplace*:

1. Terdapat lebih dari satu penjual

Karakteristik utama *Marketplace* adalah banyaknya penjual (multi – seller) yang menawarkan berbagai produk dan jasa dalam satu platform digital. Berbeda dengan toko Online (Online Store) yang hanya dimiliki dan dikelola oleh satu penjual, *Marketplace* menyediakan ruang bagi banyak pelaku usaha untuk membuka toko virtual dan memasarkan produknya kepada konsumen. Dengan adanya banyak penjual, pembeli mempunyai lebih banyak pilihan produk, harga, merek, maupun kualitas akibatnya dapat membandingkan beragam alternatif sebelum menjalankan pembelian.

2. Pengelola *Marketplace* mendapatkan komisi

Marketplace berperan sebagai penyedia platform yang mempertemukan penjual dan pembeli, akibatnya asal pendapatan utamanya bukan berasal dari penjualan produk secara langsung, melainkan dari komisi atau biaya layanan yang dikenakan kepada penjual atas setiap transaksi yang berhasil dijalankan. Besaran komisi biasanya telah ditentukan berdasarkan

kebijakan masing-masing *Marketplace* dan dapat berbeda sesuai kategori produk maupun layanan yang dipakai penjual. Selain komisi transaksi, beberapa *Marketplace* juga memperoleh pendapatan dari layanan tambahan, seperti iklan produk, program promosi, layanan pengiriman, maupun fasilitas penyimpanan barang (fulfillment). Sistem komisi tersebut menjadi sumber pendapatan bagi pengelola *Marketplace* sebagai imbalan atas penyediaan infrastruktur digital, sistem pembayaran, keamanan transaksi, serta beragam fitur yang menopang aktivitas jual beli secara daring.

3. *Marketplace* tidak memiliki inventaris

Karakteristik lain dari *Marketplace* adalah tidak memiliki inventaris atau persediaan barang sendiri. *Marketplace* hanya menyediakan platform atau tempat bertemunya penjual dan pembeli, sedangkan kepemilikan, penyimpanan, serta pengelolaan stok barang menjadi tanggung jawab masing-masing penjual. Dengan demikian, *Marketplace* tidak perlu menanggung biaya penyimpanan maupun risiko kerusakan dan penumpukan persediaan sebagaimana yang dialami perusahaan yang menjual produknya sendiri. Penjual bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan stok, memperbarui informasi produk, melakukan pengemasan, serta mengirimkan barang kepada pelanggan sesuai pesanan. Model bisnis ini memungkinkan *Marketplace* mengembangkan jumlah penjual dan variasi produk tanpa harus menambah inventaris sendiri, sehingga operasional platform menjadi lebih fleksibel dan efisien. (Anastasya, 2022).

2.5 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu atau literatur review adalah suatu uraian yang berkaitan dengan teori, konsep serta temuan maupun hasil dari penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan atau landasan dalam penelitian serta penulisan pembahasan ini.

Penelitian Rahmawati et al., (2025) “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XLSmart”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja di PT XLSmart, dengan fokus pada tingkat pemahaman dan kepatuhan karyawan, hambatan implementasi, serta dampaknya terhadap efisiensi dan produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi langsung, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memahami dan mematuhi SOP, meskipun dalam pelaksanaannya masih dijumpai kendala seperti ketidaksesuaian isi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan dinamika lapangan serta hambatan komunikasi antar tim yang berakibat pada kesalahpahaman prosedur. (A. P. Rahmawati et al., 2025)

Penelitian cesyanti et al., (2024) tentang “Peranan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pada PT. Nusantara Berkah, Tbk”. Kajian peranan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pada PT. Nusantara Berkah, Tbk bertujuan untuk mengetahui pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi setiap organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, pendampingan, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa perlu direkomendasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk masing-masing departemen dengan pendampingan yang baik dalam pembuatan SOP nya, kinerja pegawai semakin meningkat sejak tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP).(Cesyanti et al., 2024)

Penelitian Lestari et al., (2025) tentang “Pengaruh Pelaksanaan Standar Operasi Prosedur Direktorat Operasi Dan Komersial Pada PT. Pelindo Jasa Maritim”. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap dimensi kinerja pegawai, yang mencakup kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, dan kinerja pegawai secara keseluruhan di Direktorat Operasi dan Komersial PT Pelindo Jasa Maritim. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana guna menguji hubungan kausal antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan variabel-variabel kinerja yang dimaksud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap seluruh dimensi kinerja pegawai (Lestari et al., 2025).

Hasil temuan pada penelitian terdahulu diatas yang dijadikan sebagai bahan pendukung pada penelitian ini ada beberapa yang menggunakan metode yang sama yaitu metode kualitatif deskriptif dan ada juga yang menggunakan metode kuantitatif. Meskipun demikian terdapat perbedaan fokus penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian terdahulu lebih menitik

beratkan pada analisis faktor yang memengaruhi kinerja usaha secara umum seperti penurunan kualitas produk, kurang nya inovasi, lemahnya manajemen operasional serta strategi promosi yang kurang efektif dalam meningkatkan kinerja bisnis. Sementara penelitian yang di lakukan oleh penulis memiliki fokus yang lebih spesifik yaitu pada operasional *Marketplace* yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, seperti tidak ter aturan alur kerja, beban kerja yang tidak seimbang akibat keterbatasan sumber daya manusia, serta potensi kesalahan dalam pengelolaan data, tetapi juga berupaya merumuskan solusi praktis berupa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat langsung diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pendekatan yang lebih terarah dan aplikatif dalam meningkatkan efisiensi operasional, khususnya pada bagian operasional *Marketplace* di PT Sumber Intra Makmur.