

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Perlu diketahui bahwa dalam mengelola sebuah Perusahaan terutama Perusahaan dengan ruang lingkup yang besar baik dari sisi pekerjaan dan sumber daya manusia yang beragam bukan suatu hal yang mudah sehingga penting adanya *standard* yang harus ditetapkan oleh perusahaan dalam menghadapi suatu permasalahan yang selalu menjadi kendala dalam melaksanakan kebijakan dan menemukan strategi Perusahaan yang menjadi acuan dalam pekerjaan sehari – hari.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen tertulis yang termasuk dalam Sistem Manajemen Terpadu, dokumen yang isinya mencakup prosedur kerja secara detail, tahap demi tahap dan sistematis. Prosedur mencakup serangkaian kegiatan rutin yang dilakukan antar fungsi oleh sebuah organisasi. Prosedur dilengkapi dengan lampiran instruksi kerja, Formulir, Checklist, dan dokumen pendukung lainnya. Saat ini SOP sudah diterapkan di dunia seperti di perusahaan Denmark, India, perusahaan – perusahaan besar Indonesia seperti PT Semen Indonesia, PT Mayora Indah Tbk dan diperusahaan lainnya (Arnina dkk., 2016).

Penting adanya SOP bagi karyawan karena menurut Rahmawati dalam penelitian Suryani dkk (2023) bahwa implementasi pada fungsi manajemen di perusahaan pasti akan mengalami kendala jika masih adanya beberapa karyawan

yang belum memahami tugas dan prosedur kerjanya di masing – masing unit kerja. Sehingga perlu adanya Pengaplikasian *Standar Operating Procedure* (SOP) yang jelas sehingga akan membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari sehingga terwujudnya hasil kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan (Soediro & Nurbianto, 2021). SOP memiliki tujuan di dalam kegiatan perusahaan diantaranya; (1) stabilitas pekerjaan di setiap pegawai tetap terjaga; (2) adanya kejelasan dalam alur kerja di perusahaan tersebut; (3) dengan adanya SOP maka dapat dijadikan untuk melakukan proses monitoring oleh perusahaan apakah sudah berjalan dengan efisien dan dikelola dengan baik atau tidak dan juga mempermudah dalam mencari sebuah kesalahan pada procedural yang telah terjadi (Suryani et al., 2023). Sehingga, agar dapat terwujudnya pengaplikasian SOP dengan baik oleh setiap karyawan, maka seluruh prosedur perusahaan harus dapat dikelola dengan baik dan terdokumentasikan dengan baik.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN dengan fokus usaha di bidang jasa dalam melayani sektor penyeberangan dan kepelabuhanan serta bertanggung jawab dalam menyelenggarakan angkutan penyeberangan dan pelabuhan secara efektif dan efisien yang menjangkau di seluruh wilayah Nusantara dalam rangka mendukung perekonomian wilayah tersebut. Saat ini, ASDP mengimplementasikan *standard* Sistem Manajemen Terpadu (*Integrated Management System*) baik di Kantor Pusat, Regional dan Cabang yang sebagaimana telah diatur dalam KD.73/HK.002/ASDP-2022. Berdasarkan KD.73/HK.002/ASDP-2022, Sistem Manajemen Terpadu merupakan suatu sistem manajemen yang diterapkan oleh perusahaan yang mengintegrasikan

lebih dari satu sistem manajemen antara lain sistem manajemen mutu, sistem manajemen keselamatan, sistem manajemen lingkungan, sistem manajemen keselamatan Kesehatan kerja (K3) dan lainnya dengan tujuan sebagai pedoman dalam menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara proses bisnis Perusahaan dan secara berkelanjutan dapat mewujudkan visi misi serta dapat meningkatkan efektifitas Perusahaan. Sistem Manajemen Terpadu yang diimplementasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) ini mengacu pada persyaratan *International Safety Management Code/ISM Code*, *International Ship and Port Facility Code/ISPS Code*, SMK3L, Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja ISO 4500:2018, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001:2015, Sistem Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016 dan sistem manajemen lainnya. Saat ini seluruh sistem manajemen pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sudah dilakukan penyusunan dan pengesahan SOP (*Standard Operating Procedure*). Di era digital saat ini instansi pemerintah, kementerian, perusahaan BUMN maupun swasta sudah mulai berinovasi terhadap teknologi yang memudahkan pekerjaan sehari – hari, sehingga dapat terwujudnya visi misi perusahaan. Pada tempat penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) salah satu inovasi teknologi yang baru dikembangkan dan digunakan saat ini dalam mendukung visi perusahaan bertransformasi digital adalah E-SMT. E-SMT (Elektronik Sistem Manajemen Terpadu) merupakan aplikasi berbasis web yang dapat diakses oleh seluruh Unit Kerja di Kantor Pusat, Unit Kerja di Kantor Regional, dan Unit Kerja di Kantor Cabang untuk; (a) mengelola dokumentasi Sistem Manajemen Terpadu; (b) melihat

seluruh informasi prosedur yang telah berlaku efektif di perusahaan; (c) melakukan proses pengelolaan SOP di ASDP. Namun setelah dilakukannya observasi dan wawancara singkat, peneliti melihat ada beberapa masalah yang ditemukan dengan keterangan sebagai berikut;

**Tabel 1.1 Hasil Observasi**

No	Ruang Lingkup Pengelolaan SOP	Masalah
1.	Pengajuan/Administrasi	<p>1. Sistem Pengajuan Perubahan/Penambahan dokumen yang ada di e-smt belum dilakukan implementasi hingga saat ini, belum ditemukan penyebabnya oleh peneliti. Sehingga pengajuan perubahan maupun penambahan SOP dari BPO (Unit Kerja) terkait saat ini masih menggunakan sistem nota dinas diluar aplikasi E-SMT.</p>
2.	Penyusunan dan Pengesahan	<p>1. Dalam melakukan revisi prosedur hingga saat ini masih menggunakan aplikasi diluar E-SMT</p> <p>2. Masih ditemukannya penggunaan kertas untuk kebutuhan mencetak prosedur yang akan dilakukan proses pengesahan dan arsip,</p> <p>3. Proses Pengesahan SOP masih dilakukan secara manual, tidak terintegrasi di dalam E-SMT. Mengingat jumlah prosedur pada perusahaan tidak dalam jumlah yang sedikit sehingga bisa memicu timbulnya <i>human error</i>.</p>

3.	Pengarsipan	<p>1. Dokumen Prosedur yang terdapat didalamnya sudah terdokumentasi dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen prosedur sudah diklasifikasikan sesuai Direktorat masing – masing yang menaunginya</li> <li>• Sudah adanya filter <i>ascending</i> dan <i>descending</i>, sehingga dapat diurutkan berdasarkan nama, kode, kode revisi berlaku efektif pada prosedur.</li> <li>• Masing-masing dokumen prosedur memiliki <i>tag/keyword</i> berupa ‘kode prosedur’ dan ‘nama prosedur’ sehingga memudahkan dalam pencarian dokumen jika dibutuhkan.</li> </ul>
3.	Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sering mengalami gagal upload karena jaringan dan tipe file (belum ditemukannya ketentuan/keterangan khusus)</li> <li>2. Ditemukannya beberapa karyawan masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi E-SMT</li> <li>3. Adanya keterbatasan jumlah SDM pada internal divisi terkait yang mengelola E-SMT</li> </ol>

Selain dengan adanya hasil observasi di atas yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan hasil penelitian yang berbeda-beda berdasarkan pada penelitian terdahulu. Studi yang dilakukan Qais Dzulham dkk (2020), dengan

dirancang nya aplikasi SOP yang dikenal dengan SOP Tatalaksana Emergency Maternal Neonatal (TEMAN) ini bertujuan untuk membantu pekerjaan bidan dalam penatalaksanaan kasus kegawatdaruratan kebidanan di Puskesmas Sidamulih Kabupaten Pangandaran sehingga terbukti dengan hasil data kuesioner yang dilakukan bahwa tercapainya tingkat efektivitas dalam penggunaan aplikasi SOP tersebut dengan besaran angka 88,37%. Hal ini dilakukan untuk menekan angka kematian Ibu dan bayi pada tahun 2017 yang mengalami peningkatan, Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi SOP ini akan mencapai tingkat efektivitas yang tinggi dalam menjalankan pekerjaan di kehidupan sehari-hari yaitu pengelolaan SOP terutama dibidang pelayanan *public* (Qais Dzulham dkk, 2020). Hasil studi didukung oleh (Krogstie et al., 2006; Agarkar et al., 2012; Faizah dkk, 2020; Nugraha dkk, 2020; Hollmann dkk, 2020; Arlin W, 2021; Arianti, F. E., Andriani, L., Firdaus, F. S, 2024).

Berbanding terbalik dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Surahman (2021) tidak tercapainya dan tidak dibuktikan dengan data hasil kuesioner atau survey atas tercapainya efektivitas bagi pegawai di setiap unit kerja Universitas Muhammadiyah Magelang (UNIMMA) dan masih ditemukannya beberapa permasalahan yang terjadi pada aplikasi yaitu diantaranya Status notifikasi Fitur Pengajuan SOP sebagai informasi untuk BPO, Fitur ekspor data untuk pelaporan kegiatan, belum terintegrasinya data pegawai pada sistem sehingga menjadi tidak valid. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi SOP ini belum tercapainya tingkat efektivitas dalam pengelolaan SOP dikarenakan perancangan aplikasi yang belum optimal dan perlu dilakukan pembaharuan untuk

kedepannya sehingga perlu di tindak lanjuti oleh penelitian selanjutnya. Hasil studi didukung oleh Harmin, A., & Rosnani, 2022; Ningsi & Pasrun, 2022; Amalia dkk, 2020).

Untuk menindaklanjuti hasil observasi, wawancara singkat dan *Research Gap* tersebut dengan ini peneliti menggunakan judul penelitian “**Analisis Pengelolaan Standar Operasional Prosedur melalui Elektronik Sistem Manajemen Terpadu (E-SMT) di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)**”.

#### **B. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana implementasi E-SMT dalam pengelolaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT ASDP Indonesia Ferry?
2. Bagaimana efektivitas E-SMT dalam pengelolaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Implementasi dalam pengelolaan SOP melalui E-SMT di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
2. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas E-SMT dalam rangka peningkatan efektivitas pengelolaan SOP di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - Dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti dan pembaca terkait implementasi pengelolaan SOP melalui E-SMT di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

- Dapat menambah pengetahuan bagi peneliti dan pembaca terkait efektivitas pengelolaan SOP melalui E-SMT di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

## 2. Manfaat Praktis

- Bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi melalui rekomendasi dari peneliti untuk mengembangkan E-SMT sehingga tercapainya efektivitas yang tinggi bagi karyawan dalam pengelolaan prosedur sesuai dengan visi misi di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).
- Bagi Peneliti, mendapatkan kesempatan dalam berkontribusi dan memperluas ilmu administrasi perkantoran digital selama di perkuliahan maupun di tempat penelitian.
- Bagi Universitas Negeri Jakarta, dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang khususnya Mahasiswa D4 Administrasi Perkantoran Digital yang berfokus mengambil topik penelitian terkait teknologi di perusahaan.