

**PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)*  
PT XYZ DENGAN IMPLEMENTASI SCRUM**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**GIZSYA RESHA LARASTIKA  
NIM: 2171021033**


**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gizsy Resha Larastika

NIM : 2171021033

Tanda Tangan : 

Tanggal : 5 Agustus 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Gizsya Resha Larastika, S.Akun.  
NIM : 2171021033  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Tesis : Penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* PT XYZ  
dengan Implementasi Scrum

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : B. P. Kusumo Bintaro, Ir., M.B.A., Dr.

Penguji 1 : Arief B. Suharko, CPIM., FRM., ERP., Ph.D.

Penguji 2 : Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom., Dr.

()  
()  
()

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 5 Agustus 2019

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen, Program Studi Magister Manajemen di Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. B. P. Kusumo Bintaro, Ir., M.B.A., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
2. Arief B. Suharko, CPIM., FRM., ERP., Ph.D., selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan banyak kritik dan saran dalam penyusunan tesis ini;
3. Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan banyak kritik dan saran dalam penyusunan tesis ini;
4. Suami saya, Fazri Alfian Muaz, ACA., MOS., yang telah memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini;
5. Kedua orang tua saya, Bati Soengkowo, S.E., M.Si., dan Setiawati yang telah memberikan dukungan moral dalam studi ini;
6. Bernard D. Purwoko, Junaidi, Hendra Tjanaka, Moefid Tri Martono, dan rekan kerja lain di Gojek Group yang telah membantu dalam proses observasi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 5 Agustus 2019

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gizsya Resha Larastika, S. Akun.  
NIM : 2171021033  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)* PT XYZ DENGAN IMPLEMENTASI SCRUM**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 5 Agustus 2019

Yang menyatakan



Gizsya Resha Larastika

**PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)*  
PT XYZ DENGAN IMPLEMENTASI SCRUM**

**Gizsya Resha Larastika**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan proses penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dibutuhkan oleh PT XYZ yang mengalami perubahan yang cepat. Proses tersebut terdiri dari enam bagian utama, yaitu tim penyusun SOP, strategi penyusunan SOP, standar SOP, sistem perusahaan, sosialisasi SOP, dan evaluasi SOP. Keenam bagian ini berpedoman pada *organization value* sebagai panduan pelaksanaan dan pengambilan keputusan perusahaan. Proses penyusunan dilakukan dengan mengimplementasikan Scrum. Terdapat 3 (tiga) *roles* utama, yaitu *Scrum Master* oleh Ketua Tim Penyusun SOP Khusus, *Product Owner* oleh Anggota Tim Penyusun SOP Khusus, dan Development Team oleh Tim Penyusun SOP Perwakilan Divisi/Departemen PT XYZ. Dengan menggunakan 4 (empat) acara utama, yaitu *Sprint Planning* melalui *SOP Coordination Meeting*, *Daily Scrum* dengan *SOP Regular Team Up*, *Sprint Review* melalui *SOP Review Meeting*, dan *Sprint Retrospective* melalui *SOP Evaluation Meeting*. *Product backlog* dilakukan dengan 7 (tujuh) *sprint*, yaitu perencanaan, penyusunan, *review*, pengujian, pengesahan, publikasi, dan evaluasi berkala SOP. Dengan mengimplementasikan Scrum, satu *product backlog* SOP dalam dilakukan dalam 21 (dua puluh satu) hari kerja.

**Kata kunci:** proses, SOP, PT XYZ, perubahan, Scrum

**PENYUSUNAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)  
PT XYZ DENGAN IMPLEMENTASI SCRUM**

**Gizsya Resha Larastika**

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the process of preparing the Standard Operating Procedure (SOP) needed by PT XYZ which is undergoing rapid changes. The process consists of six main parts, namely the SOP drafting team, SOP drafting strategies, SOP standards, company systems, SOP socialization, and SOP evaluations. These six parts are guided by the organization value as a guide for implementing and making corporate decisions. The preparation process is done by implementing Scrum. There are 3 (three) main roles, namely Scrum Master by the Lead of the Special SOP Drafting Team, Product Owner by the Special SOP Drafting Team Member, and Development Team by the SOP Drafting Team of PT XYZ Division / Department Representatives. By using 4 (four) main events, namely Sprint Planning through SOP Coordination Meeting, Daily Scrum with Regular SOP Team Up Sprint Review through SOP Review Meeting, and Sprint Retrospective through SOP Evaluation Meeting. Product backlog is carried out with 7 (seven) sprints, namely planning, compilation, review, testing, validation, publication, and periodic evaluation of SOP. By implementing Scrum, one SOP product backlog is carried out within 21 (twenty one) working days.*

**Keywords: process, SOP, PT XYZ, agility, Scrum**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Manfaat .....	4
<b>BAB II IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>5</b>
2.1. Deskripsi PT XYZ .....	5
2.2. Identifikasi Permasalahan SOP pada PT XYZ.....	6
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH .....</b>	<b>8</b>
3.1. Tinjauan Pustaka .....	8
3.1.1. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	8
3.1.1.1. Pengertian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	8
3.1.1.2. Prinsip-Prinsip <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	9
3.1.1.3. Tujuan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	9
3.1.1.4. Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	10
3.1.1.5. Pembuatan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	12
3.1.1.6. Pengujian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	20
3.1.2. Sistem Pengendalian Internal .....	21
3.1.3. Scrum .....	22
3.1.3.1. Definisi Scrum .....	22
3.1.3.2. Penggunaan Scrum .....	23
3.1.3.3. Tata Nilai Scrum.....	24
3.1.3.4. <i>Scrum Team</i> .....	26
3.1.3.5. <i>Scrum Artefacts</i> .....	28
3.1.3.6. <i>Scrum Ceremonies</i> .....	29
3.2. Pendekatan Masalah .....	32



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Manfaat .....	4
<b>BAB II IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>5</b>
2.1. Deskripsi PT XYZ .....	5
2.2. Identifikasi Permasalahan SOP pada PT XYZ.....	6
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH .....</b>	<b>8</b>
3.1. Tinjauan Pustaka .....	8
3.1.1. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	8
3.1.1.1. Pengertian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	8
3.1.1.2. Prinsip-Prinsip <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	9
3.1.1.3. Tujuan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	9
3.1.1.4. Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	10
3.1.1.5. Pembuatan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	12
3.1.1.6. Pengujian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	20
3.1.2. Sistem Pengendalian Internal .....	21
3.1.3. Scrum .....	22
3.1.3.1. Definisi Scrum .....	22
3.1.3.2. Penggunaan Scrum .....	23
3.1.3.3. Tata Nilai Scrum.....	24
3.1.3.4. <i>Scrum Team</i> .....	26
3.1.3.5. <i>Scrum Artefacts</i> .....	28
3.1.3.6. <i>Scrum Ceremonies</i> .....	29
3.2. Pendekatan Masalah .....	32

<b>BAB IV PENDEKATAN PENYELESAIAN MASALAH .....</b>	<b>33</b>
4.1. Metode Penyelesaian Masalah .....	33
4.2. Objek Penelitian .....	33
4.3. Sumber Data .....	33
4.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
4.5. Teknik Analisis Data .....	34
4.6. Diagram Penyelesaian Masalah .....	35
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN .....</b>	<b>36</b>
5.1. Deskripsi Masalah: Kebutuhan SOP pada PT XYZ .....	36
5.2. Analisis Masalah: SOP sebagai Strategi Menghadapi Perubahan pada PT XYZ .....	37
5.3. Alternatif Penyelesaian Masalah: Proses Penyusunan SOP PT XYZ.....	40
5.3.1. Tim Penyusun SOP .....	43
5.3.1.1. Tim SOP Khusus .....	43
5.3.1.2. Tim SOP dari Tiap Divisi/Departemen .....	43
5.3.2. Strategi Penyusunan SOP .....	44
5.3.2.1. Membuat Peta Proses Bisnis .....	45
5.3.2.2. Memahami Struktur Organisasi .....	47
5.3.2.3. Melakukan <i>Assessment</i> SOP .....	48
5.3.2.4. Melakukan Siklus Penyusunan SOP .....	49
5.3.3. Standar SOP .....	51
5.3.4. Sistem Perusahaan .....	53
5.3.5. Sosialisasi SOP .....	53
5.3.6. Evaluasi Berkala .....	55
5.3.7. <i>Organization Value</i> .....	56
<b>BAB VI PENERAPAN PENYELESAIAN MASALAH DENGAN IMPLEMENTASI SCRUM .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>66</b>
7.1. Kesimpulan .....	66
7.2. Rekomendasi .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 6.1. <i>Roles</i> Penyusunan SOP PT XYZ .....	59
Tabel 6.2. <i>Ceremontes</i> Penyusunan SOP PT XYZ .....	60
Tabel 6.3. <i>Product Backlog</i> PT XYZ .....	61
Tabel 6.4. <i>Sprint Backlog</i> 1: Perencanaan SOP PT XYZ .....	61
Tabel 6.5. <i>Sprint Backlog</i> 2: Penyusunan SOP PT XYZ .....	62
Tabel 6.6. <i>Sprint Backlog</i> 3: <i>Review</i> SOP PT XYZ .....	62
Tabel 6.7. <i>Sprint Backlog</i> 4: Pengujian SOP PT XYZ .....	63
Tabel 6.8. <i>Sprint Backlog</i> 5: Pengesahan SOP PT XYZ .....	63
Tabel 6.9. <i>Sprint Backlog</i> 6: Publikasi SOP PT XYZ .....	63
Tabel 6.10. <i>Sprint Backlog</i> 7: Evaluasi Berkala SOP PT XYZ .....	64

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.	Identifikasi Masalah Penelitian .....	7
Gambar 3.1.	Pendekatan Masalah .....	32
Gambar 4.1.	Diagram Penyelesaian Masalah .....	35
Gambar 5.1.	Kebutuhan SOP PT XYZ.....	37
Gambar 5.2.	SOP sebagai Strategi Menghadapi Perubahan PT XYZ.....	40
Gambar 5.3.	Proses Penyusunan SOP PT XYZ.....	42
Gambar 5.4.	Tim Penyusun SOP .....	43
Gambar 5.5.	Strategi Penyusunan SOP PT XYZ.....	45
Gambar 5.6.	Keterkaitan Proses Bisnis PT XYZ.....	46
Gambar 5.7.	<i>Importance</i> dan <i>Urgency</i> SOP .....	48
Gambar 5.8.	Siklus Penyusunan SOP PT XYZ.....	50
Gambar 5.9.	Sosialisasi SOP PT XYZ.....	54
Gambar 5.10.	Struktur Dokumen PT XYZ.....	56
Gambar 6.1	<i>SOP Burndown Chart</i> .....	64

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Transkrip Wawancara 1 .....	70
Lampiran 2. Transkrip Wawancara 2 .....	72
Lampiran 3. Transkrip Wawancara 3 .....	74
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 4 .....	76
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 5 .....	79
Lampiran 6. Transkrip Wawancara 6 .....	81