

**EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
BIDANG ALIH DAYA UNTUK PENINGKATAN EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS PERUSAHAAN
(Studi Kasus: PT PJA, TBK)**

TUGAS AKHIR

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



**SOBRINA FUADIYAH
1131001090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Sobrina Fuadiyah

NIM : 1131001090

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Agustus 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sobrina Fuadiyah
NIM : 1131001090
• Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Evaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP)
Bidang Alih Daya Untuk Peningkatan Efisiensi dan
Efektivitas Perusahaan (Studi Kasus: PT PJA, Tbk)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI


Pembimbing : B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA., Dr.

Penguji 1 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., MM.

Penguji 2 : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., MBA., Ph.D.

()

()

( 20/8/2017)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Bidang Alih Daya Untuk Peningkatan Efisiensi dan Eektivitas Perusahaan (Studi Kasus: PT PJA, Tbk)”**

Dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, terutama orangtua dan keluarga peneliti. Semangat dan motivasi yang diberikan orangtua dan keluarga menjadi motivasi terbesar bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada PT. PJA, khususnya Departemen SDM & Umum Bidang Alih Daya, yang telah menerima peneliti untuk menjadikan perusahaan sebagai objek penelitian ini.

Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendampingi peneliti selama pelaksanaan tugas akhir, diantaranya :

1. Orangtua peneliti, Bpk. Fuad dan Ibu Sri Sulastri yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti dari awal hingga akhir dengan tulus;
2. Adik peneliti, Syafrida Annisa Fuadiyah yang memberikan banyak perhatian dan dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A., selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan menyediakan waktunya untuk memberikan saran dan banyak masukan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M. dan Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.sc., MBA., Ph.D sebagai dosen pembahas dan penguji sidang akhir yang telah memberikan kritikan dan saran untuk perbaikan penulisan tugas akhir sehingga menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan

6. Bpk. Satrio W.P. selaku bagian dari Departemen SDM Alih Daya PT. PJA atas bimbingan dan saran yang bermanfaat selama peneliti melaksanakan penelitian di perusahaan.
7. *My Squad* ZDSU (Zab,Dias,Umar) & *The Shadow's friend* sebagai sahabat yang selalu membantu dan mendukung penulisan peneliti hingga kini.
8. Erin, Bunga, Ica, Dara, Auzi, Arif, Maldi dan semua teman-teman Prodi Manajemen 2013 yang turut membantu dalam proses penulisan dan memberikan semangat kepada peneliti.

Akhir kata, semoga penulisan dalam tugas akhir ini membawa banyak manfaat bagi semua dan pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Jakarta, 15 Agustus 2017

(Sobrina Fuadiyah)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Sobrina Fuadiyah
NIM : 1131001090
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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

“Evaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Bidang Alih Daya Untuk Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Perusahaan (Studi Kasus: PT PJA, Tbk)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir 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 : 15 Agustus 2017

Yang menyatakan



(Sobrina Fuadiyah)

**EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
BIDANG ALIH DAYA UNTUK PENINGKATAN EFISIENSI
DAN EFEKTIVITAS PERUSAHAAN (Studi Kasus: PT PJA,
TBK)**

Sabrina Fuadiyah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *standard operating procedure* (SOP) alih daya guna peningkatan efisiensi dan efektivitas pada PT PJA. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder yang bersifat kualitatif dengan metode wawancara. Dalam menjalankan bisnis usahanya, perusahaan melakukan sistem alih daya untuk memenuhi kebutuhan akan besarnya tenaga kerja yang dibutuhkan serta sebagai cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Dalam langkah-langkah pelaksanaannya, ditemukan alur proses kerja yang kurang maksimal dilakukan. Dari informasi tersebut, adanya evaluasi penting dilakukan, sehingga tujuan dari proses bisnis yang dilakukan dapat berjalan maksimal dan saling menguntungkan.

Kata kunci: Prosedur Standar Operasi (SOP), Alih Daya , Evaluasi

¹Mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***EVALUATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP) FOR OUTSOURCING FIELD TO INCREASE
EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF THE COMPANY***

(Case Study: PT PJA, TBK)

Sobrina Fuadiyah¹

ABSTRACT

This research aims to evaluate standard operating procedure the outsourcing field to increase efficiency and effectiveness with case study in PT PJA. The data is combining primary and secondary data with qualitative analysis and interview method. In running their business, the company outsource the system to fulfill the needs for the sized of the required labors and as the way to increase efficiency and effectiveness of the company. In order to implemented, had found less maximum in work flow process. From that information, evaluation was needed based on the analysis of the activities performed, so the purpose of the business process can maximally done well and mutually benefit for each other.

Key words: Standard Operating Procedure (SOP), Outsourcing, Evaluation

¹*Student of University Bakrie, Management Major*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Standard Operating Procedure</i>	8
2.1.1 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i>	9
2.1.2 Format <i>Standard Operating Procedure</i>	9
2.1.3 <i>Template</i> Pada <i>Standard Operating Procedure</i>	10
2.1.3.1 <i>Template</i> Awal SOP	10
2.1.3.2 <i>Template</i> Isi SOP	12
2.2 Sistem Alih Daya (<i>Outsourcing</i>)	18
2.2.1 Tipe-tipe <i>Outsourcing</i>	19

2.2.2 Tahap-tahap <i>Outsourcing</i>	20
2.2.3 Dasar Hukum <i>Outsourcing</i> di Indonesia.....	22
2.2.4 Syarat-syarat Penyerahan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain	23
2.2.5 Hubungan Perusahaan <i>Outsourcing</i> dengan Pengguna Jasa	25
2.3 Tahapan dalam Penyusunan <i>Standard Operating Procedure</i>	26
2.4 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Sumber Data	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Studi Lapangan	35
3.4.2 Studi Kepustakaan	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Industri PT PJA	39
4.1.2 Bidang Usaha PT.PJA	40
4.1.3 Visi Misi dan Budaya Perusahaan	41
4.1.4 Struktur Organisasi	43
4.2 <i>Outsourcing/</i> Alih Daya di PT PJA	45
4.2.1 Latar Belakang Alih Daya di PT PJA	45
4.2.2 Jenis Kegiatan <i>Outsourcing</i> yang Dilakukan.....	46
4.3 <i>Standard Operating Procedure</i> Alih Daya di PT PJA	47
4.3.1 Tanggung Jawab dan Kewenangan Bidang Alih Daya	48
4.3.2 Prosedur Alih Daya di PT PJA	49
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Tingkat Efisiensi Perusahaan dalam Sistem Alih Daya	63
4.4.2 Tingkat Efektivitas Perusahaan dalam Sistem Alih Daya	65
4.4.3 Kinerja Karyawan Alih Daya Yang Baik.....	65

4.4.4 Kinerja Karyawan Alih Daya Yang Tidak Baik.....	68
4.5 Identifikasi Penemuan Masalah dalam SDM Alih Daya PT PJA.....	69
4.5.1 Evaluasi SOP.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.1 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Proses Bisnis Pada *Outsourcing*2

Gambar 2.1. *Template* Halaman Perubahan Dokumen dan Daftar Isi11

Gambar 2.2. *Template* Diagram *Flowchart*13

Gambar 3.1. Metode Kualitatif32

Gambar 4.1. Struktur Grup Perusahaan (bagian I).....43

Gambar 4.2. Struktur Organisasi Departemen SDM&Umum Bidang Alih Daya .44

Gambar 4.3. *Flowchart* Analisa Kebutuhan Tenaga Alih Daya dan Penyusunan
Anggaran51

Gambar 4.4. *Flowchart* Proses Pengadaan Pemborongan Mitra Alih Daya.....53

Gambar 4.5. *Flowchart* Proses Pelaksanaan Proyek Alih Daya59

Gambar 4.6. *Flowchart* Evaluasi Mitra Alih Daya.....62

Gambar 4.7. Tingkatan Pekerja *Outsourcing* di PT PJA66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Simbol <i>Flowchart</i>	15
Tabel 2.2. Detil Deskripsi SOP	16
Tabel 2.3. Daftar Dokumen Pendukung SOP	17
Tabel 2.4. Tahap <i>Outsourcing</i> Menurut Bagiannya	21
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Kriteria Pemilihan Informan	35
Tabel 4.1. Daftar Departemen di PT PJA	39
Tabel 4.2. Budaya Perusahaan PT PJA	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2 Verbatim Wawancara	79
Lampiran 3 Akumulasi Tema	98
Lampiran 4 Kategorisasi dan <i>Coding</i> Tema Wawancara	100
Lampiran 5 Dokumen Validitas dan Kesiediaan Informan	108