

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis)

M. Hamidi^{1,*}, Wan Junita Raflah²

Politeknik Negeri Bengkalis, Bengkalis, Riau 28711

ARTICLE INFO

Keywords:

Standard operating procedure
Reception
Technical
Type format combinations

Received: 10 December 2018

Accepted: 10 January 2018

Published: 11 January 2018

Open Access

ABSTRACT

This research aims to design and create a Standard Operating Procedure SOP or reception at checkpoints guards of State Polytechnic. The method used is descriptive qualitative, method of data collection in the form of observation, the study of the literature and interviews. The results of this research is the SOP or Standard Operating Procedure reception at State Polytechnic Bengkalis which can be used by default. SOP type created is formats technical a form of format combinations.

1. Pendahuluan

Setiap instansi atau organisasi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pihak yang memiliki kepentingan, kepentingan tersebut beragam tergantung dari keinginan pihak yang bersangkutan. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan berdampak kepada kepuasan semua pihak dan ini juga berlaku sebaliknya.

Pelayanan sendiri merupakan suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam berinteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin. Dalam memberikan pelayanan dituntut untuk bertindak secara ikhlas, cepat, tepat dan seragam, karena sering dijumpai pada suatu kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pihak yang berkepentingan. Kondisi tersebut dapat berupa pelayanan yang berbelit-belit, kurang jelas informasi, kurang ramah bahkan dana atau sejumlah uang yang dikeluarkan sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan.

Begitu pentingnya pelayanan membuat organisasi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan semua pihak dan tentunya dilakukan secara cepat, tepat dan seragam. Agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara tepat, cepat dan seragam perlu dibakukan kedalam suatu sistem atau suatu urutan kegiatan yang tertata.

Untuk membuat suatu sistem atau urutan kegiatan yang tertata tentu membutuhkan suatu sistem yang benar-benar dirancang agar setiap individu yang terlibat dalam memberikan

pelayanan memiliki suatu etos kerja yang baik. Salah satu langkah

awal yang dapat ditempuh adalah dengan menciptakan SOP atau Standard Operating Procedure.

SOP merupakan salah satu senjata bagi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan seragam karena SOP dibuat untuk memberikan suatu sistem yang tegas agar setiap kegiatan pelayanan memiliki aturan dan batasan yang baku. Aturan dan batasan yang ada dalam SOP tentu akan memudahkan setiap anggota perusahaan untuk memahami apa-apa saja yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.

Dalam membuat dan menetapkan SOP dituntut untuk jeli dan cermat agar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Banyak organisasi berjalan tanpa didukung dengan suatu sistem yang baku, dan sering ditemui organisasi berjalan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan yang telah berlaku dan menganggap hal tersebut sudah baku.

Politeknik Negeri Bengkalis sebagai satu-satunya Politeknik Negeri yang ada di Riau yang senantiasa dan terus berjuang untuk memberikan pelayanan dalam bidang jasa pendidikan yang terbaik kepada anak bangsa. Selain memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa sebagai pihak internal, pihak kampus juga ikut memberikan pelayanan kepada pihak-pihak tertentu atau pihak eksternal dan pihak eksternal ini disebut sebagai tamu atau orang yang berkunjung ke Politeknik Negeri Bengkalis dengan keperluan tertentu.

* Corresponding author

E-mail addresses: hamidisaid74@yahoo.co.id (M. Hamidi)

2614-6983/ © 2018 P3M Politeknik Negeri Bengkalis. All rights reserved.

Garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pihak eksternal adalah petugas satuan pengamanan atau SATPAM, karena petugas satuan pengamanan yang bertemu pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pihak eksternal.

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan wawancara langsung, disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas bertindak sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan yang telah berlaku selama ini bahkan terkadang cara pelayanan yang diberikan berbeda-beda antara satu petugas dengan petugas yang lain. Cara pelayanan yang biasa dilakukan adalah dari cara menyapa, menanyakan kepentingan sampai dengan proses pengendalian terhadap tamu atau pihak eksternal dan tidak jarang pula informasi yang diberikan kurang jelas dan berbelit-belit dan setelah digali lebih lanjut ternyata petugas satuan pengamanan atau SATPAM Politeknik Negeri Bengkalis belum memiliki suatu SOP atau Standard Operating Procedure.

Berdasarkan beberapa hal di atas dan agar dapat memberikan pelayanan yang baik secara cepat, tepat dan seragam kepada pihak eksternal secara menyeluruh perlu dibuat suatu sistem dan prosedur yang baku dan jelas sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat suatu Standard Operating Procedure atau SOP yang dapat dimanfaatkan secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu atau pihak eksternal oleh satuan petugas keamanan atau SATPAM Politeknik Negeri Bengkalis.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian SOP

Menurut Budiharjo (2014:7) SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja. Isnani dalam Arnira (2016:31) menjelaskan bahwa SOP adalah pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. Sementara itu Arnira (2016:31) menegaskan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan, lebih lanjut dijelaskan oleh Arnira (2016:32) SOP pada dasarnya merupakan suatu alat manajemen untuk membuat keseragaman pola bisnis, keseragaman pola kerja dan keseragaman kualitas dari sebuah proses atau produk yang akan dibuat atau dilaksanakan.

Menurut Hamdan (2011), Standard Operating Procedure (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh SOP.

Menurut Atmoko (2015:48), menyatakan bahwa SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Cara kerjanya berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

2.2 Tujuan Standard Operating Procedure (SOP)

Nur'aini (2016:38) menjelaskan tentang tujuan dari SOP adalah sebagai berikut :

- Konsistensi, SOP dibuat agar setiap pelaksana, petugas atau pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsisten dan tingkat kinerja sebuah tim.
- Kejelasan tugas SOP dibuat agar setiap pelaksana, petugas atau pegawai mengetahui mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- Kejelasan alur, SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana petugas atau pegawai.
- Melindungi organisasi, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja serta petugas atau pegawai dari tindakan-tindakan mal praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya.
- Meminimalkan kesalahan, dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang maka setiap pelaksana, petugas atau pegawai dapat meminimalkan atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan atau duplikasi dalam bekerja.
- Efisiensi, semua aktivitas kerja dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih
- Penyelesaian masalah, SOP berisi aturan dan batasan tertentu, jika terjadi konflik dalam pelaksanaannya maka SOP dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.
- Batasan pertahanan, dengan adanya SOP yang baku maka setiap petugas, pelaksana, pegawai bahkan pihak yang mendapatkan pelayanan harus mengikuti tahap atau melewati tahap prosedur.

2.3 Tipe dan Format SOP

Menurut Nur'aini (2016:53) SOP memiliki dua tipe yang dapat menjadi pembeda dan penggunaannya yaitu teknis dan administratif. SOP teknis merupakan SOP yang sangat rinci mengenai prosedur-prosedur yang berhubungan dengan pekerjaan yang sifatnya teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain, sebagai contoh SOP pada bidang pemeliharaan sarana dan prasarana, keuangan, kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan kepada masyarakat dan kepegawaian. Sementara itu untuk SOP administratif adalah SOP yang sengaja disusun untuk jenis pekerjaan yang bersifat administratif, jenis pekerjaan yang dilaksanakan lebih dari satu orang atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang, sebagai contoh SOP pada tim *marketing* atau produksi.

Selanjutnya Nur'aini (2016:61) menjelaskan mengenai format SOP yaitu format umum, format lainnya dan format kombinasi. Format umum terdiri dari *simple steps*, *Hierarchical steps*, *Graphics format* dan *Flowchart*. Format lainnya terdiri dari pertanyaan dan jawaban, pemecahan masalah,

Tabel matriks dan daftar. Format kombinasi adalah mengkombinasikan dari kedua format sebelumnya yaitu format umum dan format lainnya.

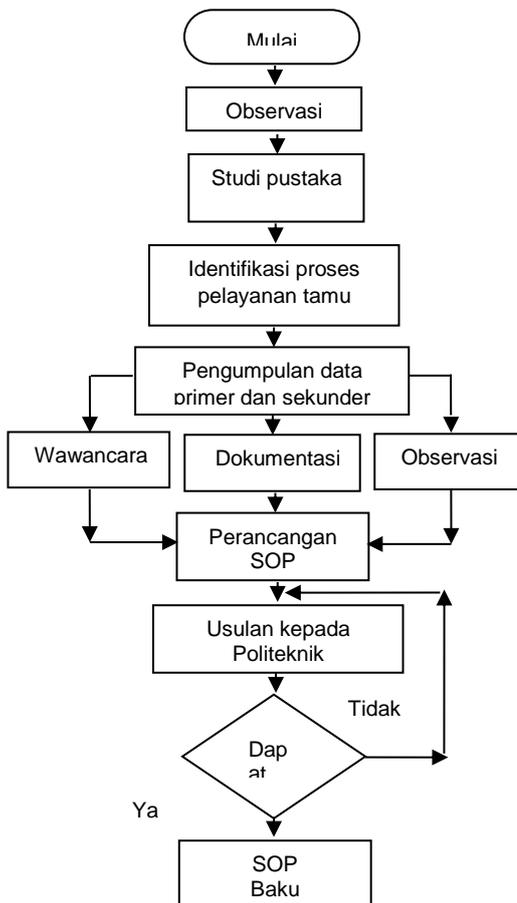
3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Merancang SOP

Sebelum membuat suatu SOP atau *Standard Operating Procedure* ada beberapa hal yang harus diperhatikan terutama terutama tahap-tahap perancangan SOP yang akan dibuat. Tahapan rancangan SOP yang dilakukan pada satuan pengamanan dalam pelayanan penerimaan tamu di Politeknik Negeri Bengkalis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.1. Flowchart proses rancangan SOP

Proses awal perancangan SOP ini adalah melakukan observasi atau pengamatan terhadap prosedur penerimaan tamu pada satuan pengamanan Politeknik Negeri Bengkalis terutama terhadap tahapan dan tata cara penerimaan tamu dan kemudian dilanjutkan dengan melakukan

studi pustaka terhadap cara menyusun dan membuat SOP terutama pelayanan terhadap tamu serta menetapkan tipe dan format SOP yang dibuat. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi setiap kebutuhan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan tamu secara detail dan teliti, setelah seluruh kebutuhan didapatkan langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data melalui wawancara dengan beberapa petugas serta atasan langsung bagian yang membawahi satuan pengamanan yaitu bagian Umum serta beberapa tamu yang pernah berkunjung ke Politeknik Negeri Bengkalis. Setelah data lengkap tahap berikut yang dilakukan adalah merancang dan membuat SOP untuk selanjutnya diusulkan kepada Politeknik Negeri Bengkalis dalam hal ini bagian umum, jika sudah disetujui untuk digunakan maka akan dibuat SOP secara baku dan jika belum disetujui maka proses perancangan dan pembuatan SOP akan dilakukan ulang.

4.2 Standar Operating Procedure (SOP) Pelayanan Tamu

Standard Operating Procedure atau SOP yang dibuat adalah untuk mempermudah pelaksanaan suatu pekerjaan dan tentu saja untuk meningkatkan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tias Dwi Junita dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian umum dan protokoler kota Surabaya bahwa dengan adanya SOP yang tepat dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan.

Dalam penelitian ini tipe dan format SOP yang dibuat adalah SOP teknis dengan format kombinasi ini sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Nur'ani (2016). Teori ini juga dijelaskan oleh Arnina (2016:71) bahwa SOP teknis ini merupakan petunjuk kerja dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang pelaksana dengan satu peran atau jabatan khusus. SOP ini juga menginstruksikan kepada penggunaannya tahapan kerja atau cara melaksanakan kegiatan secara detail.

Jika melihat dari pekerjaan yang dilakukan oleh satuan pengamanan merupakan suatu jabatan atau peran yang penting dalam memberikan pelayanan karena merupakan garda depan dan bahkan ada yang berpendapat bahwa perilaku dari satuan pengamanan menunjukkan kepribadian suatu organisasi.

Format kombinasi digunakan karena format ini mengkombinasikan antara format umum dan format lainnya, seperti yang diketahui format umum dan format lainnya memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing namun jika kedua format tersebut digunakan secara bersamaan dan benar maka akan menjadi lebih efektif. Untuk melihat format SOP pelayanan tamu oleh satuan pengamanan Politeknik Negeri Bengkalis dapat digambarkan pada Tabel 4.1.

Dari Tabel 4.1. dapat dijelaskan bahwa proses SOP bermula dari hadirnya tamu selanjutnya petugas satuan pengamanan menerima tamu di pos penjagaan disambut dengan salam sambah dan sapa, kemudian petugas satuan pengamanan akan menanyakan maksud kedatangan kepada tamu dan Setelah mengetahui maksud

Tabel 4.1. SOP Penerimaan Tamu

SOP PENERIMAAN TAMU		
Alur Proses	Dokumen	Keterangan
	<p>Buku tamu</p> <p>Form Konfirmasi tamu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas satuan pengamanan menerima tamu di pos penjagaan disambut dengan salam sembah dan sapa 2. Selanjutnya petugas satuan pengamanan akan menanyakan maksud kedatangan kepada tamu 3. Setelah mengetahui maksud kedatangan tamu, petugas satuan pengamanan akan menanyakan kembali apakah sudah ada temu janji atau belum. 4. Ada perbedaan perlakuan, jika tamu sudah mempunyai janji sebelumnya, petugas satuan pengamanan mempersilakan tamu untuk mengisi buku tamu dan menunggu di ruang tamu untuk bertemu dengan petugas yang ditunjuk untuk melayani tamu tersebut. 5. Jika tamu belum mempunyai janji, maka petugas satuan pengamanan akan menanyakan lebih lanjut mengenai keperluan bertamu dan mencatat keperluan tersebut di form khusus untuk disampaikan kepada pihak berkenaan dan tamu dipersilakan untuk mengisi buku tamu dan menunggu di tempat yang telah disediakan. 6. Jika pihak yang dituju bersedia untuk bertemu maka selanjutnya tamu dapat bertemu diruang tamu atau di tempat lain. Jika pihak dituju tidak bersedia untuk bertemu maka petugas satuan pengamanan akan menyampaikan hal tersebut kepada tamu dan kemudian mengantar tamu kepintu utama dan menyampaikan salam sembah dan terima kasih. 7. Setelah tamu selesai bertemu dengan pihak yang berkenan, selanjutnya pihak berkenaan mengantar tamu ke pos penjagaan dan menyampaikan salam sembah dan terima kasih 8. Selanjutnya petugas satuan pengamanan mengantar tamu ke pintu utama dan kembali menyampaikan salam sembah dan terima kasih.

kedatangan tamu, petugas satuan pengamanan akan menanyakan kembali apakah sudah ada temu janji atau belum.

Ada perbedaan perlakuan, jika tamu sudah mempunyai janji sebelumnya, petugas satuan pengamanan mempersilakan tamu untuk mengisi buku tamu dan menunggu di ruang tamu untuk bertemu dengan petugas yang ditunjuk untuk melayani tamu tersebut. Jika tamu belum mempunyai janji, maka petugas satuan pengamanan akan menanyakan lebih lanjut mengenai keperluan bertamu dan mencatat keperluan tersebut di form khusus untuk disampaikan kepada pihak berkenaan dan tamu dipersilakan untuk mengisi buku tamu dan menunggu di tempat yang telah disediakan.

Jika pihak yang dituju bersedia untuk bertemu maka selanjutnya tamu dapat bertemu diruang tamu atau di tempat lain. Jika pihak dituju tidak bersedia untuk bertemu maka petugas satuan pengamanan akan menyampaikan hal tersebut kepada tamu dan kemudian mengantar tamu kepintu utama dan menyampaikan salam sembah dan terima kasih.

Setelah tamu selesai bertemu dengan pihak yang berkenan, selanjutnya pihak berkenaan mengantar tamu ke pos penjagaan dan menyampaikan salam sembah dan terima kasih. Kemudian langkah terakhir adalah petugas satuan pengamanan mengantar tamu ke pintu utama dan kembali menyampaikan salam sembah dan terima kasih.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			SOP
				1/1
<u>PROSEDUR PENERIMAAN TAMU</u>				
<p>1. TUJUAN Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dan sambutan Petugas Satuan Pengamanan Pos Penjagaan kepada para tamu yang berkunjung ke Politeknik Negeri Bengkalis selalu sopan dan ramah, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, walaupun petugas selalu bergantian sesuai shift kerjanya.</p> <p>2. RUANG LINGKUP Prosedur ini berlaku untuk semua kegiatan yang terkait dengan penyambutan dan pelayanan tamu yang berkunjung ke Politeknik Negeri Bengkalis</p> <p>3. DEFINISI Tidak ada</p> <p>4. RINCIAN LANGKAH</p> <p>4.1. Salam dan sapa pembuka:</p> <p>4.1.1 Tangan kanan pada posisi menyilang didada, badan sedikit membungkuk</p> <p>4.1.2 Ucapkan: "Selamat pagi / siang / sore, Selamat datang Bapak / Ibu...(Nada suara lemah lembut [ujung tinggi sopan santun, dan selalu tersenyum).</p> <p>4.2. Selanjutnya menyapa "Maaf, berkenan bertemu siapa?" atau "Maaf, ada yang bisa dibantu?"</p> <p>4.3. Lebih lanjut menanyakan "Maaf, apakah sudah ada [anj]?"</p> <p>4.4. Jika sudah ada [anj], dipersilahkan duduk di ruang tamu untuk dipanggilkan yang berkepentingan, serta dimohon mengisi Buku Tamu. Jika belum ada [anj], lalu disampaikan "mohon maaf untuk kepentingan apa?"; kemudian mencatat keperluan di form kepentingan tamu lalu dikomunikasikan ke bagian berkenan. Jika berkenan untuk bertemu maka proses akan bertamu akan dilanjutkan namun jika tidak berkenan untuk bertemu maka petugas satuan pengamanan akan menyempatkan kepada tamu dan selanjutnya mengantarkan tamu ke pintu utama dan sampaikan salam penutup dengan cara :</p> <p>4.4.1. Tangan kanan pada posisi menyilang didada, badan sedikit membungkuk</p> <p>4.4.2. Ucapkan: "Selamat pagi / siang / sore, senang sekali atas kunjungan Bapak / Ibu".</p> <p>4.5. Setelah selesai, petugas yang ditunjuk untuk melayani tamu mengantar tamu hingga pos penjagaan, dan sampaikan salam penutup:</p> <p>4.5.1. Salam sembah</p> <p>4.5.2 Ucapkan: "Selamat pagi / siang / sore, senang sekali atas kunjungan Bapak / Ibu".</p> <p>4.6. Selanjutnya petugas satuan pengamanan pos penjagaan mengantarkan ke pintu gerbang atau ke mobil, kemudian menyempatkan salam penutup :</p> <p>4.6.1. Salam sembah</p> <p>4.6.2 Ucapkan: "Selamat pagi / siang / sore, terima kasih atas kunjungan Bapak / Ibu"</p>				
DISIAPKAN	D I S A H K A N			
Tgl :/...../.....	BAGIAN UMUM	BAGIAN HUMAS	WADIR III	DIREKTUR

Gambar 4.2. SOP rinci penerimaan tamu

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			SOP	
				1/1	
<u>BUKU TAMU</u>					
NO	HARI/TANGGAL/ PUKUL	NAMA TAMU	DARI	NAMA/BAGIAN DITUJU	KEPERLUAN
DISIAPKAN	D I S A H K A N				
Tgl :/...../.....	BAGIAN UMUM	BAGIAN HUMAS	WADIR III	DIREKTUR	

Gambar 4.3. Form buku tamu

STANDARD OPERATING PROCEDURE		SOP
FORM KONFIRMASI TAMU		
Kepada Yth. :		
Berkas untuk menerima kehadiran tamu :		
Nama	:	
Jan	:	
Keperluan	:	
Demikian disampaikan, terima kasih atas kerjasamanya		
Tetanda Pelugas Satuan Pengamanan Politeknik Negeri Bengkalis		
(Nama jelas dan Tanda tangan)		
STATUS KONFIRMASI		
Status	:	Tetanda / Tanda terima
Pelugas penerima	:	
Atasan	:	
Tanda tangan konfirmasi	:	
D I S A B I K A N		
Tgl.	DAGAN URUB	DIREKTUR

Gambar 4.4. Form konfirmasi tamu

Untuk langkah-langkah pelaksanaan SOP penerimaan tamu dapat dilihat pada format SOP pada Gambar 4.2. Sementara itu dari proses pelaksanaan SOP tersebut menghasilkan dua jenis dokumen yaitu buku tamu dan form konfirmasi tamu, form yang dihasilkan adalah seperti pada Tabel 4.3 dan 4.4.:

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Rancangan SOP penerimaan tamu di pos penjagaan satuan pengamanan Politeknik Negeri Bengkalis menggunakan tipe teknis dengan format kombinasi hal ini disebabkan SOP teknis merupakan SOP yang sangat rinci mengenai prosedur-prosedur yang berhubungan dengan pekerjaan yang sifatnya teknis. Format kombinasi digunakan karena format ini mengkombinasikan antara format umum dan format lainnya, seperti yang diketahui format umum dan format lainnya memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing namun jika kedua format tersebut digunakan secara bersamaan dan benar maka akan menjadi lebih efektif.
2. SOP yang dibuat menggunakan tahap-tahap proses yang dilakukan secara detail hal ini dilakukan agar dalam memberikan pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan seragam. Dokumen yang dihasilkan berupa form buku tamu dan form konfirmasi tamu.

6. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada bagian umum yang membawahi petugas satuan pengamanan, bagian humas dan Wakil Direktur III Politeknik Negeri Bengkalis.

Referensi

- Atmoko, Tjipto. (2011). Standar Operasional Prosedur dan Akuntansi Pemerintah. PT.Obor, Bandung.
- Arnina. (2016). Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedures. Huta Publisher.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada. Jurnal AGORA Vol 6. No.1.
- Irawati, Rusda., Basuki Einstien. (2016). Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM *Catering & Bakery Batam*). Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol 4, No. 2, Desember 2016.
- Nur'aini, Fajar (2016). Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure. Quadrant Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Vania, Sheila. (2016). Perancangan Standar Operasional Prosedur pada Chocolab. Performa: jurnal manajemen dan start-up bisnis vol 1, no 1.