

**PERAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) TERHADAP  
KUALITAS PEMBANGUNAN UNIT RUMAH DI PT RPPN KOTA  
PROBOLINGGO**

Hermanto  
[hermanto@upm.ac.id](mailto:hermanto@upm.ac.id)  
Universitas Panca Marga  
Probolinggo

Titik Musriati  
[upmtitik@gmail.com](mailto:upmtitik@gmail.com)  
Universitas Panca Marga  
Probolinggo

Ngatimun  
[imun\\_bp@upm.ac.id](mailto:imun_bp@upm.ac.id)  
Universitas Panca Marga  
Probolinggo

Leliya Nanda Tiyas Sinta Devie  
[leliyanandatiyassintadevie@gmail.com](mailto:leliyanandatiyassintadevie@gmail.com)  
Universitas Panca Marga  
Probolinggo

**Abstrak**

*Standard Operating Procedure* (SOP) dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, karena SOP merupakan salah satu pedoman pokok mengenai tahapan aktivitas kerja di sebuah perusahaan tertentu dan memiliki bersifat mengikat serta membatasi bagaimana karyawan nantinya bekerja. Pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada kualitas pembangunan unit rumah di PT RPPN Kota Probolinggo. Pengamatan ini menggunakan metode *field research*, serta melakukan studi kelayakan data teknik triangulasi dengan teknik wawancara tidak struktur dengan minimal tiga sumber informan namun dengan pertanyaan yang realif sama. Uji kredibilitas data dengan melakukan pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data serta ditarik kesimpulan. Metode yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif, dengan teknik mengambil sampel yang menerapkan metode *snowball sampling*. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa PT RPPN sudah memiliki SOP yang baik di setiap pembangunan unit rumah. Hal ini dapat dibuktikan disetiap hasil kerja yang dilakukan, perusahaan dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan kualitas yang dihasilkan tanpa menghilangkan peran SOP di setiap prosesnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan bersama.

**Kata Kunci:** *Standard Operating Procedure* (SOP), Kualitas

**I. PENDAHULUAN**

PT RPPN ialah sebuah perusahaan yang beroperasi dibidang *property*, khususnya perumahan yang dituntut untuk terus melakukan inovasi desain produk, serta harus mengutamakan kualitas pada unit perumahan yang mereka bangun dengan memperhatikan setiap detail bahan baku maupun teknik pembangunan yang digunakan. Semua itu tertera pada *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan yang mengedepankan kualitas bangunan untuk meningkatkan kepuasan konsumen

terhadap hasil akhir perumahan yang telah dibangun.

*Standard Operating Procedure* (SOP) ialah pedoman pokok yang berisikan langkah ataupun tahapan mengenai kaitannya dengan aktivitas kerja di dalam sebuah perusahaan (Fajar Nur'aini, 2020). Dimana peranan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap keberhasilan pembangunan perumahan sangat diperlukan, sebab SOP menjadi pedoman sekaligus acuan pokok dalam langkah ataupun seluruh tahapan yang terhubung langsung dengan kegiatan kerja di sebuah perusahaan yang memiliki

sifat mengikat serta membatasi cara karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang di tentukan sebelumnya untuk mencapai target dan tujuan bersama untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan konsumen, evaluasi kinerja pelayanan merupakan hal yang perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitasnya(Hermanto & Yatiningrum, 2018).

PT RPPN menciptakan barang yang memang ditujukan kepada pembeli sebagai dasar utama pelaksanaan pembelian serta menggunakan produk, maka diperlukan perusahaan yang mengerahkan kebijakan mengarah memenuhi kebutuhan, keinginan, hingga selera konsumen dengan harapan keberlangsungan hidup perusahaan terjaga. Dimana kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen dapat berubah sesuai dengan perkembangan teknologi yang saling terkait dengan keadaan ekonomi sehingga mengharuskan perusahaan harus terus melakukan inovasi dan perbaikan mengenai kualitas produk yang mereka hasilkan.

Disamping itu, PT RPPN juga harus memperhatikan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) harus secara berkala diperhatikan, sehingga pelaksanaannya bisa berjalan sesuai rencana dan menjamin kualitas yang terus tumbuh ke arah yang lebih positif, sehingga konsumen merasa puas dan merasa senang terhadap produk yang dihasilkan perusahaan. Kepuasan konsumen ialah kewajiban pihak manajemen diperantarai komitmen serta kebijakan integrasi yang disepakati serta disampaikan

pada standar-standar yang telah ditentukan ataupun yang dipersyaratkan sebelumnya(Hermanto, 2016b). Kepuasan konsumen dapat dicapai jika seluruh bagian di dalam perusahaan ikut berperan seperti sumberdaya manusia (*staff*) yang di fasilitasi sarana maupun prasarana yang tepat, keikutsertaan petugas memiliki peran dominan unuk terpenuhinya taraf kepuasan konsumen(Hermanto, 2016a).

Dari pemaparan teori diatas dapat diketahui bahwasannya kualitas sendiri juga mempunyai peran penting dalam pembangunan unit rumah dimana setiap detail pembangunan akan memperhatikan SOP yang telah ditentukan oleh perusahaan sebagai acuan pokok pembangunan unit rumah untuk PT RPPN. Kualitas adalah kondisi dinamis yang menghubungkan dengan jasa, produk, sumber daya manusia, proses, hingga dapat terpenuhinya ataupun melebihi harapan(Chandra & Fandi, 2016). Semua masukan ataupun saran, ketika melakukan pengawasan dapat menjadi hal yang berguna sebagai bahan pertimbangan sehingga SOP bisa lebih relevan dan sebanding dengan kebutuhan masa depan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas permasalahan yang disampaikan ialah peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pembangunan unit rumah di PT RPPN Kota Probolinggo, sedangkan tujuannya ialah mendeskripsikan dan menyampaikan informasi serta pemaparan tentang peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada kualitas pembangunan unit rumah di

PT RPPN Kota Probolinggo, dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA *Standard Operating Procedure* (SOP)

*Standard Operating Procedure* (SOP) digunakan sebagai *standard* untuk melaksanakan prosedur kerja yang bersifat mengikat dan membetasi bagaimana karyawan bekerja, sehingga tidak sedikit yang menetapkan sebagai “prosedur”. Dalam KBBI, prosedur disebut sebagai tahapan seluruh kegiatan untuk bisa menhandel seluruh kegiatan/aktivitas.

SOP terdiri dari tiga kata, ialah *standard*, *operating*, dan *procedure*. Penjelasannya sebagai berikut:

- a. *Standard* : disebut sebagai salah satu alat pedoman/acuan pokok yang memang harus ditaati seluruh anggota yang ada dalam organisasi/perusahaan. *Standard* mempunyai sifat mengikat serta membatasi dan memang syarat utama diciptakannya *Standard*.
- b. *Operating* : merupakan aktivitas aplikatif dalam organisasi, mulai dari yang bersifat rutin ataupun no-rutinitas.
- c. *Procedure* : adalah tahapan ataupun langkah yang memang menghubungkan dengan kegiatan kerja, dan bisa berupa gambar maupun mendeskripsikan dalam tulisan (Fajar Nur'aini, 2020).

Dari penjelasan diatas, dapat di simpulkan SOP adalah salah satu pedoman pokok yang berisikan tahapan ataupun langkah yang menghubungkan dengan aktivitas langsung seperti aktivitas kerja di dalam sebuah perusahaan ataupun

organisasi yang bersangkutan. SOP memiliki bersifat mengikat serta batasan karyawan akan bekerja nantinya (Fajar Nur'aini, 2020).

SOP merupakan rangkaian instruksi kerja yang tertulis (dokumentasi) tentang proses penyelenggaraan seluruh administrasi perusahaan mulai dari bagaimana hingga kapan akan dilakukan, SOP memang pada dasarnya adalah alat yang digunakan manajemen guna membuat kesamaan kualitas mulai dari proses hingga produk yang dibuat selesai diproduksi ataupun telah terlaksanakan sesuai dengan rancangan yang ditetapkan sebelumnya (Hamidi & Raflah, 2019).

Ada beberapa indikator untuk pengimplementasian SOP, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kemudahan dan kejelasan  
Prosedur yang distandardkan harus bisa dengan mudah dimengerti serta diterapkan oleh semua anggota baik seseorang baru dalam pelaksanaannya, seperti: penugasan sesuai dengan posisi dan beban kerja di setiap bagian yang memang harus jelas serta mudah dimengerti oleh setiap bagian di dalamnya.
- b. Efisiensi dan efektivitas  
Prosedur yang distandardkan harus yang paling efektif dan efisien di setiap prosesnya dalam melaksanakan tugas, diantaranya: penurunan surat tugas dan kerja yang mana harus segera dilakukan dan dikoordinir oleh orang yang bersangkutan, serta penyerahannya juga di koordinir untuk menghindari banyaknya

- waktu yang terbuang dan tenaga yang berlebihan.
- c. Keselarasan  
Prosedur haruslah sesuai dengan prosedur standar lainnya terkait dengan prosedur yang distandardkan dan berisikan tingkat kualitas hingga mutu baku yang bisa terukur melalui capaian keberhasilan, seperti: proses pembangunan haruslah sesuai SOP yang telah ditetapkan mulai dari kontruksi awal hingga *finishing* untuk mendapatkan hasil yang sempurna.
  - d. Keterukuran  
Output hasil dari kebijakan yang distandardkan harus memiliki standar kualitas maupun mutu baku yang terukur melalui capaian keberhasilan yang meliputi: penilaian yang diberikan oleh pengguna dan yang akan menentukan seberapa sesuainya pembangunan yang dilakukan dengan rencana pembangunan dan akan dapat diukur tingkat keberhasilan pembangunan.
  - e. Dinamis  
Prosedur yang distandardkan harus bisa disesuaikan kebutuhan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk berkembang di setiap pelaksanaan pelayanan di *public*, yang meliputi: pelayanan kepada pengguna setelah pembelian maupun transaksi, serta bagaimana pihak dari perusahaan menanggapi sebuah masukan ataupun saran yang memang berasal dari luar perusahaan tentang produk mereka.
  - f. Orientasi pada pengguna ataupun pihak yang dilayani  
Prosedur yang distandardkan harus memperhatikan yang dibutuhkan pihak harus dilayani sehingga bisa menimbulkan kepuasan terhadap pengguna, seperti: menerima saran dari perusahaan dan mendengarkan masukan yang diberikan pengguna sebagai salah satu upaya perusahaan untuk evaluasi kegiatan, serta terus melakukan inovasi sesuai kemajuan zaman dan keinginan konsumen yang terus berkembang dan beragam.
  - g. Kepatuhan hukum  
Peraturan yang distandardkan haruslah dapat mengikuti ketentuan serta peraturan pemerintah yang diberlakukan, diantaranya: undang-undang tatanan kota yang memang wajib diperhatikan sebelum melakukan pembangunan perumahan dan standard yang ditetapkan oleh direktorat pemukiman haruslah diperhatikan mulai dari segi bangunan maupun kontruksi.
  - h. Kepastian hukum  
Prosedur yang distandardkan haruslah ditentukan pimpinan sebagaimana produk hukum ditangani, dilakukan serta menjadikan *instrument* untuk bisa menjaga aparaturnya dari hal-hal tertentu seperti ketentuan hukum, yang meliputi: perlindungan hukum akan sah bagi perusahaan jika perusahaan terhindar dari berbagai permasalahan yang ada di masa depan dan seluruh kelengkapan dokumen perusahaan seperti SIUP dan NPWP perusahaan haruslah lengkap dan wajib dimiliki oleh setiap perusahaan yang ada (Muhaling et al., 2021).

## Kualitas

Manajemen kualitas ialah seluruh kegiatan manajemen secara menyeluruh (Widiastuti et al., 2020) fungsi utamanya ialah menetapkan ketentuan kualitas, tujuan, hingga tanggung jawab serta pengimplementasiannya pada alat manajemen kualitas, yang meliputi perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, hingga tingkatan kualitas (Rusdiana, 2014).

Kualitas mempunyai beberapa dimensi pokok yang tergantung konteksnya. Dimana bagian utama memang sering dipakai, ialah :

### a. Kinerja (*Performance*)

Karakteristik yang paling utama dari sebuah produk, meliputi: desain, site plan, hingga konstruksi yang digunakan akan berbeda dari setiap perusahaan.

### b. Fitur (*Features*)

Karakteristik khusus pada saat terjadi sebuah kegagalan ataupun rusaknya produk pada beberapa waktu tertentu, meliputi: ketahanan bangunan terhadap cuaca hingga ketahanan bangunan terhadap pergerakan tanah yang setiap daerah berbeda-beda.

### c. Reliabilitas

Ialah probabilitas terjadinya kegagalan maupun kerusakan produk di periode tertentu, seperti: kegagalan konstruksi dalam proses pembangunan dan bagaimana perusahaan memperbaiki kesalahan yang terjadinya dengan melakukan monitoring secara berkala.

### d. Konformasi

adalah tingkat kesesuaian pada produk dengan *standard* yang

ditetapkan, seperti: ketahanan dinding, konstruksi dasar bangunan, kerangka atap hingga finishing harus sesuai dengan desain dan target kualitas yang ditentukan oleh perusahaan.

### e. Daya tahan (*Durability*)

Ialah jumlah terpakainya produk sebelum produk yang bersangkutan harus terganti, meliputi: ketahanan konstruksi bangunan selama penggunaan akan menentukan seberapa puas pengguna terhasal hasil kinerja perusahaan.

### f. *Serviceability*

Ialah kecepatan serta kemudahan untuk melakukan reparasi, seperti: proses pembangunan biasanya calon pengguna akan datang ke lokasi untuk melihat konstruksi bangunan sudah sesuai atau tidak, jika ada yang kurang pas biasanya mereka akan memberikan saran secara langsung yang dibantu oleh manajer lapangan dalam penyampaiannya agar langsung direparasi.

### g. Estetika (*Aesthetics*)

Merupakan hal yang bersangkutan dengan tampilan *Product* dan dapat diukur dengan panca indra, seperti: desain rumah yang disediakan oleh perusahaan dan hasil akhir pengerjaan akan sangat menentukan seberapa puas pengguna kepada kinerja perusahaan.

### h. Persepsi terhadap kualitas

ialah kualitas dapat diukur melalui citra penjual, seperti: citra perusahaan di kalangan masyarakat umum akan menentukan seberapa percaya

konsumen terhadap perusahaan dan hal ini juga akan menjadi titik utama pada pembelian produk (Chandra & Fandi, 2016).

### III. METODE PENELITIAN

Pengamatan ini telah menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada *Field Research Method* dengan melakukan teknik analisa data, dimana dalam hasil pengamatannya menggunakan pengumpulan data, melakukan reduksi data, menyajikan data, dan kemudian ditarik simpulan (Sugiyono, 2017). Dalam proses untuk mengumpulkan data maupun informasi di tiap tahap (deskripsi, reduksi, seleksi) dengan cara sirkuler, berulang kali dengan melakukan teknik wawancara secara mendalam melalui berbagai sumber, serta dapat menggunakan teknik yang serupa (Sugiyono, 2017). Kredibilitas data yang menggunakan teknik triangulasi (gabungan), yang mana teknik ini digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan dan mengolah data berbeda dengan tujuan mengumpulkan data dari berbagai narasumber serta dengan melakukan observasi partisipatif, wawancara secara mendalam, hingga dokumentasi sebagai sumber data berbeda-beda namun menggunakan teknik yang sama (Sugiyono, 2017).

Objek pengamatan (informan) dilakukan kepada pegawai/*staff* bagian, Komisariss, tukang, hingga pengguna dari hasil kerja yang dilakukan oleh PT RPPN Kota Probolinggo dengan menggunakan teknik Snowball Sampling, yang berarti penentuan sampel awalnya hanya sedikit, namun semakin

membesar karena untuk memenuhi data yang dibutuhkan dalam melakukan pengamatan dengan tujuan mendapatkan hasil yang maksimal (Sugiyono, 2017). Dalam proses wawancara yang dilakukan oleh penulis, memerlukan beberapa orang yang memang memahami dan mengerti mengenai topik pembahasan yang diperlukan oleh penulis, oleh karena itu wawancara dilakukan kepada pihak manajemen (Komisariss), pihak manajemen bagian (manajer bagian lapangan), pihak operator (tukang), dan pihak pengguna (konsumen).

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Pengamatan

*Standard Operating Procedure* (SOP) sangat diperlukan dalam setiap proses pekerjaan ataupun aktivitas di setiap perusahaan untuk mencapai target kualitas maupun kuantitas yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan. sehingga dengan begitu dapat tergambar dengan jelas seberapa penting dan berharganya SOP di setiap pelaksanaan aktivitas kerja selain sebagai salah satu faktor kualitas dan kualitas namun SOP juga berguna untuk keselamatan orang-orang yang terlibat langsung didalamnya. Oleh karena itu perusahaan sangat gencar dalam pelaksanaan SOP disetiap pelaksanaan kerja untuk menghindari resiko-resiko yang tidak diinginkan.

Fungsi utama adanya SOP adalah untuk memberikan urutan kerja sekaligus pemberitahuan tahapan kerja kepada seluruh tenaga kerja yang terlibat didalamnya agar setiap tenaga kerjanya tidak mengalami kesulitan dalam

melaksanakan tugas dan memenuhi tanggung jawab kerja mereka selama proses pembangunan berlangsung dan memiliki tekad yang kuat untuk mencapai target kualitas dan kuantitas yang diinginkan sesuai waktu yang telah ditetapkan perusahaan sebelum proses pembangunan di mulai dengan harapan seluruh aktivitas kerja didalamnya berjalan lancar tanpa adanya hambatan yang berarti.

### Hasil wawancara

Hasil wawancara didapatkan dari informan menggunakan model triangulasi yaitu narasumber dari komisaris, informan dari manajemen bagian, operator dari tukang, dan informan dari pengguna/konsumen dari perumahan yang dikelola oleh PT RPPN Kota Probolinggo mengenai pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) pada kualitas pembangunan unit rumah di PT RPPN Kota Probolinggo sebagai berikut:

#### 1) Hasil wawancara dengan informan satu

Apakah perusahaan telah memperkerjakan orang yang ahli di dalam bidangnya?

“Iya sudah, dalam setiap pembangunan perusahaan menyerahkan kepada pihak yang memang kompeten dalam proses pembangunan tertentu dengan keahlian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan masing-masing pribadi didalamnya”.

Apakah dengan memilih orang-orang tertentu dapat mempengaruhi hasil akhir dari pembangunan yang dilakukan?

“Iya, karena dengan menentukan tangan siapa yang menyentuh dan melaksanakannya maka hal ini akan berdampak pada kualitas yang dihasilkan diakhir pembangunan nanti, karena hal ini perusahaan tidak bisa memilih sembarang orang demi membangun kepercayaan pelanggan di masa depan”.

Apakah dengan pemilihan lokasi pembangunan akan berdampak pada kegiatan pembangunan dan penjualan unit yang akan dilakukan?

“Sangat berpengaruh, karena sekali lagi lokasi yang strategis dan bentuk/desain unit akan mempengaruhi jumlah unit yang akan terjual sehingga dengan begitu perusahaan tidak bisa menyepelekan mengenai hal ini, sebab itulah perlu dilakukannya survei lokasi sebelum dilakukannya pembangunan sesuai dengan jumlah unit dan kesepakatan penjual dan pembeli sebelumnya”.

Bagaimana prosedur pembangunan dari awal hingga rumah siap huni yang memang telah ditetapkan oleh perusahaan?

“Prosedur pembangunan perumahan di dalam perusahaan ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Perizinan dan pembebasan lahan yang memang tanggung jawab paling dasar harus dilakukan oleh perusahaan
- b. Penentuan desain dan *site plan* oleh pihak perusahaan dengan persetujuan komisaris
- c. Melakukan perencanaan anggaran biaya untuk proses pembangunan

- d. Melakukan promosi penjualan dengan memanfaatkan media sosial yang dimiliki perusahaan maupun mitra kerjanya
- e. Melakukan pemberkasan dengan pihak-pihak terkait seperti oleh calon pengguna yang melakukan transaksi untuk melakukan pembelian unit sesuai kesepakatan kedua belah pihak
- f. Melakukan pengadaan material yang memang dilakukan oleh pihak manajer bagian dan bagian industrial dengan persetujuan dari pihak akuntan dan komisaris perusahaan
- g. Melakukan proses pembangunan dari awal hingga rumah siap huni
- h. Penyerahan kunci kepada pihak/calon pengguna yang dilakukan secara simbolik baik dari pihak komisaris ataupun manajer bagian”.

Apa yang akan dilakukan perusahaan jika telah selesai dalam pembangunan perumahan di lokasi tertentu?

“Melakukan evaluasi bersama dengan piha-pihak terkait untuk bisa melihat kendala ataupun hambatan yang bisa terjadi selama proses pembangun serta mendengarkan keluhan ataupun saran dari pihak pengguna yang mana memang digunakan sebagai salah satu jalan utama untuk menuju hasil akhir yang lebih memuaskan dimasa yang akan datang”.

Berdasarkan hasil wawancara peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada

pembangunan unit rumah menurut informan satu, ialah SOP mempunyai peranan yang penting di setiap proses pembangunan terutama dalam pelaksanaan kegiatan survei lokasi dan pembentukan desain, semua ini harus melalui beberapa tahap seperti penentuan lahan, contoh desain yang dipilih, hingga persetujuan pembangunan dari komisaris dan semua ini merupakan sebuah proses ataupun tahapan yang memang perlu dilalui sebelum melakukan proses pembangunan untuk menghindari resiko-resiko tertentu yang dapat terjadi pada masa depan.

## 2) Hasil wawancara dengan informan dua

Apa saja kendala yang dialami oleh tim selama melakukan proses pembangunan dilapangan? “Adanya kesalahan-kesalahan kecil yang dialami oleh pihak pekerja, seperti tangan tergores oleh benda sekitar yang mengakibatkan luka lecet, kekurangan tenaga pembantu karena kawan terkadang tidak datang karena sakit, dan lain hal yang sejauh ini masih bisa diatasi dengan baik tanpa harus mempersulit keadaan yang ada”. Apakah perusahaan membuka lowongan pertukangan buruh lepas untuk proses pembangunan perumahan ini?

“Selama saya bekerja di sini, sesuai dengan SOP, perusahaan tidak pernah mau menerima pekerja yang belum jelas keahliannya, kecuali rekomendasi langsung dari para



pemborong yang biasa menangani pembangunan perusahaan yang memang sudah dipercaya perusahaan, hal ini dilakukan untuk menghindari resiko-resiko lainnya yang berimbas pada hasil pembangunan di akhir periode”.

Apakah perusahaan memiliki *standard* keselamatan kerjanya sendiri selama pembangunan?

“Iya ada, hal ini merupakan kewajiban paling dasar dan wajib diikuti oleh pihak yang memang berhadapan dan berhubungan langsung selama proses pembangunan untuk menghindari resiko yang bisa merugikan diri sendiri ataupun orang lain”.

Selama berada di lokasi apakah ada pekerja yang tidak melaksanakan SOP?

“Ada, hanya satu dua orang, tetapi perusahaan biasanya akan menegur pihak yang bertanggung jawab selama kegiatan ini berlangsung, karena bagaimanapun juga perusahaan tidak ingin jika nanti citra perusahaan rusak hanya karena keteledoran pekerja lain yang tidak amanah dalam menjalankan tugasnya”.

Berdasarkan hasil wawancara peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pembangunan unit rumah menurut informan dua, ialah karena perusahaan memiliki penentuan kualitasnya sendiri maka dari itu perusahaan tidak dapat melaukan pemabangunan perumahan secara tidak profesional dengan memperkerjakan orang diluar pengetahuan mereka, oleh karena

itu tanggung jawab petugas dilapangan sangat diperlukan untuk mengawasi profesionalitas para pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dan memastikan setiap orang melaksanakan SOP yang telah ada agar terhindar dai hal-hal yang tidak diharapkan”.

### 3) Hasil wawancara dengan informan tiga

Apakah selama pelaksanaan pembangunan perumahan ada kendala dalam proses memahami konstruksi bangunan?

“Iya ada, biasanya bagi pihak-pihak yang memang kurang mengerti akan diberikan penjelasan yang lebih rinci lagi hingga mereka benar-benar memahami proses pembangunan sesuai konstruksi”.

“Hal ini dilakukan untuk menghindari pekerja yang tidak bekerja secara profesional dan menghindari hasil yang tidak diinginkan”.

Apa yang harus dilakukan agar kualitas bangunan sesuai dengan target perusahaan yang telah ditentukan didalam SOP?

“Biasanya kualitas akan dilihat dari hal yang paling dasar, yang mana hal ini berupa bahan bahan ataupun material yang digunakan untuk pembangunan seluruh unit perumahan, hal ini merupakan hal paling dasar dan yang memang wajib dipenuhi oleh steiap perusahaan developer untuk memenuhi target kualitas bangunan yang bagus dan sseuai dengan kualitas yang ditetapkan sebelumnya”.

Apakah alasan lain menjadikan SOP yang paling penting diantara seluruh tahapan dan peraturan dasar lainnya?

“Tidak ada, SOP sendiri merupakan hal yang paling utama dan memang harus dimiliki oleh setiap perusahaan untuk mencapai target-target yang memang harus mereka penuhi agar produk yang dihasilkan pun memiliki nilai dan kualitas yang tidak dipandang sebelah mata”.

“Hal ini adalah hal yang utama/dasar dan yang hal penting dari seluruh tahapan, karena dengan adanya SOP seluruh alur kerja dan seluruh target perusahaan tertera jelas yang bersamaan dengan peraturan-peraturan yang memang wajib diikuti oleh seluruh bagian ataupun pihak didalamnya”.

Berdasarkan hasil wawancara peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pembangunan unit rumah menurut informan tiga, ialah seluruh peraturan dan tahapan yang terdapat didalam SOP mencakup semua informasi dan seluruh ketentuan serta target perusahaan dalam setiap proses pembangunan perumahan yang mana kualitas dan keselamatan kerja hal yang memang paling diutamakan. Namun tidak menutup kemungkinan perusahaan akan terus melakukan evaluasi untuk terus melakukan perbaikan serta terus berinovasi dengan produk mereka untuk memenuhi target pasar serta meningkatkan citra perusahaan dengan berfokus pada kualitas

bahan baku yang digunakan yang mana akan berimbas langsung pada hasil akhir dari pembangunan.

#### **4) Hasil wawancara dengan informan empat**

Apakah ada saran yang biasanya disampaikan mengenai hasil akhir pembangunan dari pihak bersangkutan?

“Ada, saran ini memang biasanya diperlukan oleh perusahaan dengan tujuan dapat membangun dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi sebelumnya agar tidak terulang kembali”.

“Dengan adanya masukan dari pihak-pihak terkait dapat membantu perusahaan untuk terus maju dan berkembang serta dapat menciptakan produk yang semakin berkualitas tinggi dan menjadikan salah satu produk yang bisa berkompetisi di masa mendatang.”

Apakah kualitas bangunan telah sesuai dengan ekspektasi dari semua pihak terkait dan apakah telah sesuai dengan SOP?

“Iya sudah, karena dengan kegiatan pengawasan yang rutin dan sosialisasi konstruksi sebelum pembangunan dilakukan dapat memberikan pandangan terhadap pihak yang bersangkutan untuk melakukan tugas dan kewajiban masing-masing sesuai SOP yang ditentukan agar tidak melenceng dari kualitas yang telah disepakati bersama”.

Apakah seluruh proses pelayanan dan pemahaman mengenai kualitas produk sebelum dan

sesudah transaksi bagus dan sesuai SOP?

“Iya sudah, selama proses transaksi hingga proses serah terima kunci sudah sesuai SOP, pihak perusahaan juga sangat kooperatif dalam menyampaikan mengenai produk yang mereka miliki, sehingga dengan begitu perusahaan sudah membuktikan bahwa mereka mampu untuk memberikan dan membuktikan arti dari kualitas itu sedniri baik kualitas bahan baku, kualitas pelayanan, kualitas produk hingga pelaksanaan SOP yang membantu dalam setiap proses didalamnya untuk memberikan tahapan yang berurutan dan tidak berbelit-belit”.

Berdasarkan hasil wawancara peran *Standard Operating Procedure* (SOP) pembangunan unit rumah menurut informan empat, ialah karena seluruh proses dari awal hingga akhir perusahaan melaksanakan SOP yang mereka miliki, maka perusahaan dapat mencapai target kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya dengan mudah sehingga perusahaan jarang sekali menerima komplain atau kritik yang memang ditujukan untuk produk mereka. Dengan hal ini dapat dibuktikan bahwasannya perusahaan sukses dalam memnuhi target perusahaan baik dari pelaksanaan SOP hingga kualitas dari pembangunan unit rumah yang telah mereka laksanakan.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwasannya

*Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi alasan utama dalam mencapai target kualitas yang sudah ditetapkan oleh PT RPPN Kota Probolinggo. Hal ini selaras pengertian dari *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan rangkaian instruksi kerja secara tertulis dan di bakukan (dokumentasi) berisikan proses pelaksanaan administrasi perusahaan bagaimana dan kapan bisa dialksanakn, SOP pada dasarnya merupakan suatu alat manajemen agar membentuk kesamaan kualitas dari sluruh proses ataupun produk yang bisa dibuat atau dilakukan(Hamidi & Raflah, 2019).

Dengan adanya SOP yang tertulis dengan jelas dan mudah di mengerti oleh orang yang bersangkutan secara langsung setiap pelaksanaan seluruh kegiatan pembangunan dari awal proses transaksi hingga rumah siap huni, maka seluruh kegiatan yang akan dilalui oleh setiap bagian-bagian tersebut tidak akan pernah salah atau bahkan melenceng karena SOP sendiri merupakan acuan pokok dalam setiap pelaksanaan kegiatan agar terarah dan sesuai dengan ketetapan yang ditentukan oleh perusahaan sebelumnya, sehingga dalam mencapai target kualitas yang ditentukan oleh perusahaan mudah tercapai tanpa adanya hambatan yang berarti jika seluruh bagian terlibat dalam proses pelaksanaan kegiatan sekaligus pelaksanaan SOP secara sadar dan kolektif bagi setiap individu di dalamnya.

Kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan akan menjadi faktor penentu utama dalam setiap keputusan transaksi pembelian

sehingga dengan begitu perusahaan juga harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan nantinya. Kualitas bisa dirasakan oleh konsumen untuk menentukan persepsi *customer* kepada kinerja, pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan mutu, mutu memiliki dampak secara langsung terhadap prestasi produk serta kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung anggapan kinerja produk untuk memberikan *value relative* pada harapan pelanggan, pembeli akan merasa senang dan puas. Jika prestasi diatas harapan, pembeli juga merasa senang. Kuncinya ialah terpenuhi harapan pelanggan sesuai prestasi perusahaan. Perusahaan cerdas memiliki tujuan pelanggan merasa bahagia serta menjanjikan apa yang ingin mereka serahkan, nantinya bisa diserahkan lebih banyak yang mereka berikan (Pamungkas & Harianto, 2012).

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan setelah melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan persepsi pelanggan terhadap kualitas sekaligus hasil kinerja yang dilakukan oleh setiap *staff* bagian menjadi bagian terpenting karena dengan begitu mereka merasa puas dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan kepada para calon konsumen hingga calon pengguna karena dengan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh *staff* tersebut semakin meningkatkan rasa puas pada diri

pelanggan karena mendapatkan perlakuan yang baik dari pihak perusahaan. Beberapa hal menjadikan kepuasan pelanggan menjadi susah terwujud ialah anggapan produsen tidak sesuai dengan yang diharapkan *customer* mengenai sebuah produk (barang maupun jasa) (Hermanto, 2016a)

Hal ini juga sejurus dengan tingkatan harapan pelanggan terhadap kualitas, yaitu:

1. Sebuah harapan yang sederhana dari pelanggan.
2. Rasa kepuasan pelanggan disampaikan dengan memenuhi pemenuhan syarat ataupun spesifikasi.
3. Adanya tuntutan dari pelanggan mengenai pelayanan jasa sehingga bisa menarik minat mereka (Hermanto, 2019).

Berdasarkan pendapat yang tertera diatas dapat dipastikan bahwa perusahaan tidak bisa melakukan tindakan dan keputusan tanpa melihat keinginan ataupun kebutuhan konsumen bisa diketahui pada saat konsumen tersebut menghubungi dan mencari tau tentang spesifikasi dari produk yang ditawarkan. Perusahaan juga harus melayani setiap orang yang datang untuk mengetahui karakteristik dari produk yang mereka tawarkan tanpa harus membuat konsumen merasa tidak nyaman dan berusaha untuk terus memperbaiki kekurangan yang ada.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan penulis mengenai peran *Standard*

*Operating Procedure* (SOP) pada kualitas pembangunan unit rumah di PT RPPN Kota Probolinggo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) PT RPPN sudah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang bisa dikatakan baik, dan bisa dibuktikan dengan hasil kinerja yang telah mereka laksanakan mendapatkn respond positif dari pihak yang bersangkutan terutama dari pihak pengguna.
- 2) PT RPPN telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan sebaik-baiknya, dan telah dilaksanakan dengan melakukan sosialisasi yang bertujuan untuk memastikan semua pihak yang terlibat telah melaksanakan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Proses pembangunan sudah menggunakan SOP sehingga semua proses pembangunan terkontrol dengan baik dan kualitas yang dihasilkan pun sudah maksimal dengan mendapatkan respon positif dari pihak pengguna dan sukses membangun citra yang baik di mata masyarakat.

### Saran

Adapun saran yang bisa penulis sampaikan setelah melaksanakan kuliah kerja profesi pada PT RPPN Kota Probolinggo adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan persiapan tentang peralatan keselamatan kerja mulai dari sarung tangan, sepatu karet, hingga helm untuk menghindari kecelakaan kerja.
- 2) Memperjelas bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) lama

menjadi *Flowchart* sehingga karyawan dapat dengan mudah mengerti mengenai alur kerja yang tepat untuk menghindari kesalahpahaman dalam pelaksanaannya.

### Daftar Pustaka

- Chandra, G., & Fandi, T. (2016). *Service, Quality Dan Statisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Fajar Nur'aini, D. F. (2020). *Standard Operating Procedure Cara Praktis Dan Efektif Menerapkan SOP Di Segala Macam Bisnis* (Pertama). QUADRANT.
- Hamidi, M., & Raflah, W. J. (2019). STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(2), 183. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v6i2.863>
- Hermanto, H. (2016a). Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces (Persero) di Probolinggo. *Ecobuss: Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 4(1), 30–39. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6388007>
- Hermanto, H. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya. ISBN: 978-623-7033-70-7. [https://www.researchgate.net/publication/342656731\\_Faktor\\_Pelayanan\\_Kepuasan\\_dan\\_Loyalit](https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalit)

- as\_Pelanggan
- Hermanto, H. (2016b). Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan Dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*, 301–311. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/prosiding/article/view/3666>
- Hermanto, H., & Yatinigrum, A. (2018). Sembilan Unsur Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 2(2), 17–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.30741/adv.v2i02.356>
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581.
- Pamungkas, H. B. E., & Harianto, F. (2012). Analisis Kualitas Perumahan Mutiara Regency Sidoarjo. *Iptek*, 16(1), 1–8.
- Rusdiana, D. H. A. (2014). *Manajemen Operasi* (B. Ahmad Saebani (ed.); 1st ed.). CV PUSTAKA SETIA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Widiastuti, Y., Bahri, H. M. S., & Hermanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 388–404. <https://doi.org/https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.368>