

Business Process Improvement untuk Perbaikan Proses Bisnis dan Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dengan Menggunakan Metode Value Added Assesment (Studi Kasus: PT. X Solusi Teknologi)

Business Process Improvement for Improving Business Process and Design Standard Operating Procedure (Sop) Using Value Added Assesment Method (Case Study: PT. X Technology Solutions)

¹Albytar Nur Samsuri ² Dr. Nugraha, ST., MM. ³ Djamaludin, Ir., MAB.

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹albytarns@gmail.com

Abstract. PT.X is a company engaged in the field of service providers and software. Based on the observations and interviews with PT.X companies have problems in running the business process that is in the process of determining the projects undertaken by the Marketing Division and Technical Division. Marketing and Technical Division is tasked to make business proposals and prototypes that will be presented to the customer and explain how prototypes have been made for the trial (trial) by the customer. In the current conditions, the Technical Division has a dual workload in which the Technical Division must create a prototype and explain it to the customer, but on the other hand the Technical Division also has the task of producing daily reports. Business process improvement is done by using Value Added Assessment method. Proposed improvements to PT. X among others the addition of Business Development Division to assist the Marketing Division in the process of making business proposals and presentation of proposals to customers. After the business process improvement is done, then the next step is to design SOP. SOP aims to put the rules, procedures, and systems are clearly, complete, and neat. SOPs are displayed in a flowchart along with descriptions describing employee procedures in performing their assigned tasks comprising SOP of Project Determination, Project Working SOP, SOP for the Delivery of Minutes and Payments.

Keywords: Value Added Assessment, Standard Operating Procedure, SOP

Abstrak. PT.X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan dan perangkat lunak. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan PT.X perusahaan mengalami masalah dalam menjalankan proses bisnisnya yakni dalam proses penentuan proyek yang dilakukan oleh Divisi *Marketing* dan Divisi *Technical*. Divisi *Marketing* dan *Technical* bertugas untuk membuat proposal bisnis dan *prototype* yang nantinya akan dipresentasikan kepada customer dan menjelaskan cara kerja *prototype* yang telah dibuat untuk ujicoba (*trial*) oleh *customer*. Pada kondisi saat ini, Divisi *Technical* memiliki beban kerja ganda di mana Divisi *Technical* harus membuat *prototype* dan menjelaskannya kepada konsumen, namun di sisi lain Divisi *Technical* juga memiliki tugas dalam pembuatan laporan harian. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan menggunakan metode *Value Added Assesment*. Usulan perbaikan terhadap PT. X antara lain penambahan Divisi *Business Development* untuk mendampingi Divisi *Marketing* dalam proses pembuatan proposal bisnis serta presentasi proposal kepada *customer*. Setelah perbaikan proses bisnis dilakukan, maka langkah selanjutnya merancang SOP. SOP bertujuan untuk membubuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. SOP ditampilkan dalam flowchart beserta deskripsi yang menjelaskan prosedur karyawan dalam menjalankan tugasnya yang dirancang terdiri dari SOP Penentuan Proyek, SOP Pengerjaan Proyek, SOP Serah Terima Berita Acara dan Pembayaran.

Kata Kunci : *Value Added Assessment, Standar Operational Prosedur, SOP*

A. Pendahuluan

PT.X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan dan perangkat lunak. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan PT.X perusahaan mengalami masalah dalam menjalankan proses bisnisnya yakni dalam proses penentuan proyek yang dilakukan oleh Divisi *Marketing* dan Divisi *Technical*. Divisi *Marketing* dan *Technical* bertugas untuk membuat proposal bisnis dan *prototype* yang nantinya akan dipresentasikan kepada customer dan menjelaskan cara kerja *prototype* yang telah

dibuat untuk ujicoba (*trial*) oleh *customer*. Pada kondisi saat ini, Divisi *Technical* memiliki beban kerja ganda di mana Divisi *Technical* harus membuat *prototype* dan menjelaskannya kepada konsumen, namun di sisi lain Divisi *Technical* juga memiliki tugas dalam pembuatan laporan harian.

Selain itu, keluhan dirasakan juga pada proses penyerahan dokumen BAST, BAPP, BAWPP kepada *customer* yang masih berjalan tidak efektif karena terjadi duplikasi proses. Proses pembayaran dilakukan oleh *customer* terhutang selama dua minggu setelah penyerahan dokumen tersebut. Namun pada kenyataannya, proses pembayaran seringkali mengalami penundaan karena revisi berita acara yang diberikan oleh *customer* seringkali sudah mendekati waktu pembayaran serta lemahnya pengawasan yang dilakukan perusahaan. Hal tersebut mengakibatkan bertambahnya pekerjaan Divisi *Technical* dan *Finance* dalam melakukan revisi berita acara tersebut. Kemudian dalam pelaksanaan pengerjaan proyek, proses tersebut masih berdasarkan kebiasaan yang sudah lama dilakukan dan tidak didukung prosedur dalam menjalankan proses bisnisnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses bisnis yang ada di PT.X?
2. Perbaiki proses bisnis seperti apa yang dibutuhkan PT.X?
3. Bagaimana melakukan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada PT.X?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan ialah:

1. Mengetahui proses bisnis di PT.X.
2. Melakukan perbaikan proses bisnis di PT.X dengan metode *Value Added Assesment*.
3. Merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT.X.

B. Landasan Teori

Hammer dan Champy (1993) menyatakan bahwa proses bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang memerlukan satu atau lebih masukan/input dan membentuk suatu keluaran/*output* yang memiliki nilai yang diinginkan *customer*.

IDEF0

IDEF0 (*Integration Definition language 0*) adalah suatu metode pemodelan sistem berbasis SADT (*Structured Analysis and Design Technique*), yang dikembangkan oleh Douglas T. Ross dan SofTech, Inc. Dalam bentuk aslinya, IDEF0 meliputi bahasa definisi dan pemodelan grafis (*syntax and semantics*) yang menggambarkan suatu metodologi komprehensif untuk membangun model.

Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement merupakan kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa *customer* internal dan eksternal dari organisasi, akan mendapatkan *output* yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991). Adapun manfaat dari penerapan Business Process Improvement yakni (Harrington, 1991):

1. Eliminasi kesalahan-kesalahan
2. Maksimasi penggunaan asset
3. Minimalisasi waktu tunggu (*delay*)
4. Memberikan pemahaman dan memudahkan penggunaan

5. Dekat dengan customer internal maupun eksternal

Value Added Assesment

Value Added Assessment (VAA) merupakan prinsip yang sangat penting dalam proses streamlining. Teknik yang digunakan sangat sederhana dan efektif. VAA merupakan sebuah analisis untuk setiap aktivitas di dalam proses bisnis untuk menjelaskan kontribusinya untuk memenuhi ekspektasi customer. Tujuan dari VAA adalah untuk memaksimalkan aktivitas *Business Value Added* (BVA) dan meminimalisasi atau mengeliminasi aktivitas yang tidak memberikan value.

Value Added Assesment

SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian SOP itu sendiri, yaitu: *standard*, *operating*, dan *procedure*. Berikut penjelasan tersebut (Arina, 2016):

1. *Standard*: Standard diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua anggota organisasi. Standard memiliki sifat mengikat dan membatasi.
2. *Operating*: Aktivitas aplikatif yang merupakan kegiatan dalam berorganisasi, baik yang bersifat rutinitas maupun non-rutin.
3. *Procedure*: Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

C. Hasil Penelitian

Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah pemetaan proses bisnis *existing*, analisis pemetaan proses bisnis *existing*, *streamlining* proses dengan menggunakan *Value Added Assessment* dan analisis *Standard Operating Procedure* (SOP).

Pemetaan Proses Bisnis Existing dengan IDEF0

Dalam pemetaan proses bisnis yang dilakukan di PT.X bertujuan untuk mengetahui proses bisnis yang sedang terjadi saat ini. Untuk memahami proses bisnis secara keseluruhan maka perlu dilakukan pemetaan. Dalam melakukan pemetaan dibuat terlebih dahulu hirarki aktifitas yang bertujuan untuk memberikan nomor untuk setiap proses sehingga dapat memudahkan dalam melakukan pemodelan. Setelah melakukan pemetaan dengan hirarki aktifitas, langkah selanjutnya melakukan pemodelan proses bisnis. Proses bisnis pada PT.X dimodelkan dengan menggunakan *IDEF0* berdasarkan proses bisnis yang terjadi.

Analisis Pemetaan Proses Bisnis Exising

Adapun tahapan analisis dibagi sesuai proses yang terjadi di PT.X. Proses tersebut terdiri dari tiga (3) tahap yakni proses penentuan proyek, pengerjaan proyek, dan serah terima berita acara.

1. Penentuan Proyek

Proses Pembuatan proposal dimaksudkan agar setiap kegiatan proyek yang diusulkan memiliki gambaran secara detail dari mulai rencana teknik sampai dengan anggaran biaya yang harus dikeluarkan sehingga kegiatan ini dirasa harus tetap dilakukan untuk setiap proyek. Hasil dari proposal yang sudah jadi tersebut kemudian dipresentasikan kepada calon pelanggan. Kegiatan presentasi proposal ini dilakukan untuk memaparkan ide dan mengevaluasi ide awal agar sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga kegiatan ini juga harus tetap dilakukan agar pelanggan mengetahui rencana keseluruhan dari proyek yang akan

dilakukan. Setelah presentasi tersebut, kemudian pelanggan melakukan uji coba *prototype* dari proyek yang diusulkan agar mengetahui kecocokan pelanggan dengan hasil rancangan perusahaan sehingga kegiatan ini perlu dilakukan. Setelah *prototype* diuji dan dirasa sesuai dengan harapan pelanggan, perusahaan kemudian memberikan surat penawaran harga untuk menentukan kesepakatan harga dari proyek yang akan dibuat tersebut kepada pelanggan. Jika harga yang ditawarkan cocok, maka membuat kontrak kerja. Jika harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan pelanggan, maka dilakukan negosiasi ulang guna menentukan harga yang sesuai dengan pelanggan. Kegiatan ini harus dilakukan agar terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak sebelum proyek dilakukan. Setelah kesepakatan harga disetujui, maka customer mengirim *sales order* kepada pihak perusahaan. Pada kondisi saat ini, Divisi *Technical* memiliki beban kerja ganda di mana Divisi *Technical* harus membuat *prototype* dan menjelaskan *prototype* terhadap *customer*, namun di sisi lain Divisi *Technical* juga memiliki tugas dalam pengerjaan proyek dan pembuatan laporan harian.

2. Pengerjaan Proyek

Kegiatan pengerjaan proyek ini diawali dengan membuat rencana pengerjaan proyek oleh Divisi *Technical* berdasarkan hasil kesepakatan dalam presentasi sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan untuk menentukan sumber daya apa saja yang diperlukan dalam proses pengerjaan proyek. Setelah kebutuhan sumber daya tersedia, maka selanjutnya pembagian tugas kerja kepada setiap karyawan. Kemudian mengerjakan kegiatan proyek yang telah direncanakan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Setelah proyek selesai, maka produk dikirim kepada pelanggan untuk diperiksa. Hal ini dilakukan sebagai pengujian kualitas terhadap proyek langsung oleh pelanggan. Setelah produk akhir dirasa sesuai keinginan pelanggan, maka selanjutnya membuat laporan harian dan membuat BAP atas rincian dari apa saja yang telah dilakukan selama kegiatan pembuatan proyek. Hasil dari BAP tersebut kemudian dikirimkan ke Divisi *Finance*.

3. Serah Terima Berita Acara

Pada proses serah terima berita acara dijalankan oleh tiga (3) Divisi yakni Divisi Marketing, Divisi Finance dan Divisi Technical. Adapun kondisi saat ini pada proses pengiriman berita acara yang dilakukan ialah dokumen BAST, BAPP, BAWPP dan *invoice* yang diberikan dari Divisi Finance kepada Divisi Marketing dikirimkan kembali ke Divisi Technical sebelum dikirim ke customer, sehingga Divisi Technical dibebankan untuk mengirim dokumen kepada customer.

Analisis Perancangan Standard Operating Procedure (SOP)

Kondisi saat ini di perusahaan belum adanya SOP, sehingga dalam setiap aktifitasnya masih menggunakan kebiasaan lama serta via komunikasi. Mengingat pentingnya SOP bagi suatu perusahaan maka diusulkan adanya SOP untuk PT.X agar setiap tahap pengerjaan dapat sesuai dengan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. SOP yang dirancang untuk PT.X berdasarkan pemetaan *IDEFO* pada level 1 yang terdiri dari SOP Penentuan Proyek, SOP Pengerjaan Proyek, SOP Serah Terima Berita Acara.

Analisis Perancangan Standard Operating Procedure (SOP)

Dalam proses *streamlining* menggunakan *tools Value Added Assessment* yaitu mengevaluasi setiap kegiatan dalam proses bisnis untuk menentukan kontribusinya pada kebutuhan *customer* dengan mengklasifikasikan proses ke dalam 3 kategori yaitu *Real*

Value Added (RVA), Business Value Added (BVA) dan Non Value Added (NVA). Tahapan dalam proses *streamlining* dengan menggunakan metode *value added assessment* yang ditunjukkan pada Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3.

Tabel 1. Streamlining Proses Pada Proses Penentuan Proyek

Penentuan Proyek						
No	Kegiatan	Divisi Terkait	Penjelasan	Kategori	Label	Alasan
1.	Membuat Proposal Bisnis	Marketing dan Technical	Pembuatan proposal bisnis dilakukan oleh Divisi <i>Marketing</i> dan <i>Technical</i> . Proposal bisnis ini berisikan konsep yang akan ditawarkan kepada <i>customer</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
2.	Presentasi Proposal Bisnis	Marketing dan Technical	Proses ini dilakukan oleh Divisi <i>Marketing</i> dan Divisi <i>Technical</i> untuk menjelaskan konsep yang akan ditawarkan kepada <i>customer</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
3.	Melakukan Uji Coba Prototype	Technical	Uji coba prototype merupakan tahap dimana <i>customer</i> melakukan uji coba terhadap <i>prototype</i> yang dibuat oleh perusahaan. Kegiatan ini di arahkan oleh Divisi <i>Technical</i> sebagai pembuat <i>prototype</i> .	Real Value Added (RVA)		Kegiatan ini memberikan output kepada <i>customer</i> dan memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori RVA.
4.	Proses Pengadaan	Marketing	Proses pengadaan merupakan proses anantara <i>customer</i> dengan Divisi <i>Marketing</i> yang membahas perihal kesepakatan harga dan ruang lingkup proyek.	Real Value Added (RVA)		Kegiatan ini memberikan output kepada <i>customer</i> dan memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori RVA.

Tabel 2. Streamlining Proses Pada Proses Pengerjaan Proyek

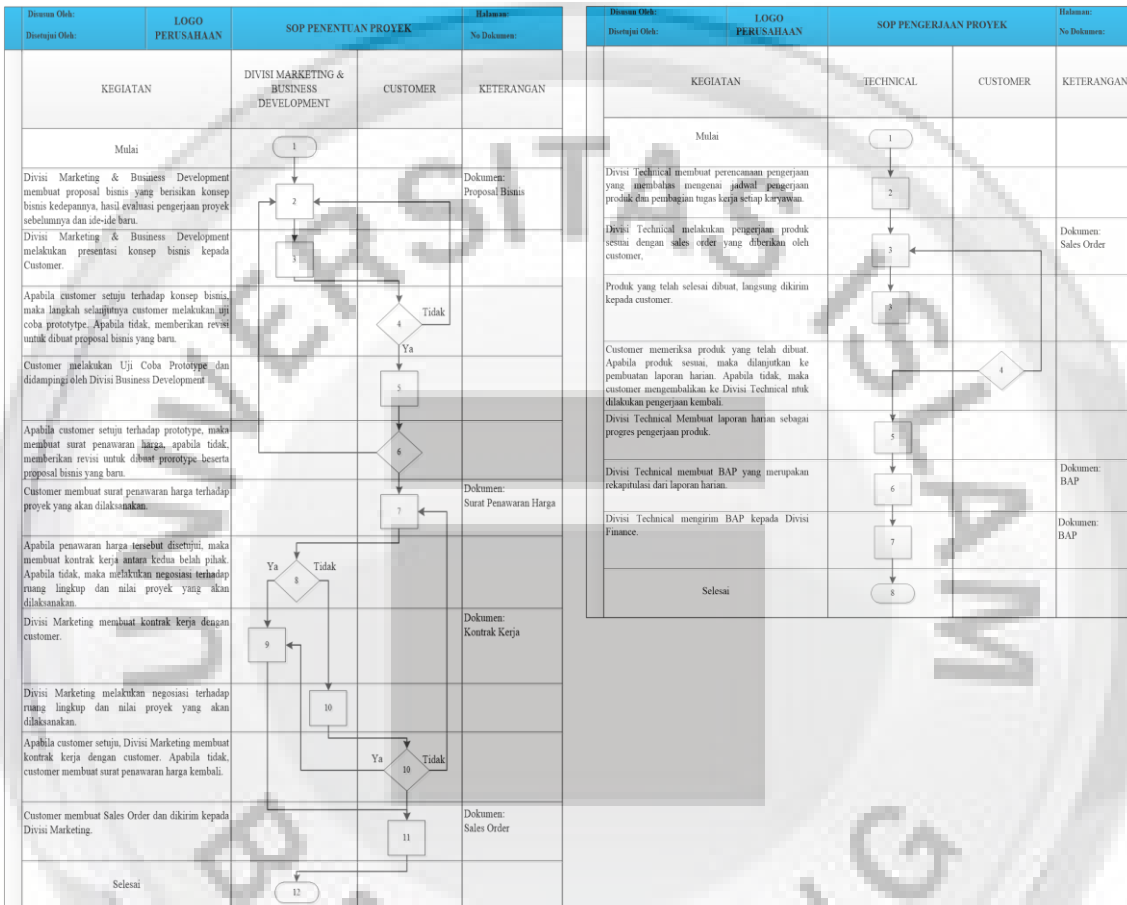
Pengerjaan Proyek						
No	Kegiatan	Divisi Terkait	Penjelasan	Kategori	Label	Alasan
1.	Membuat Perencanaan Pengerjaan	Technical	Perencanaan pengerjaan dilakukan oleh untuk membahas jadwal dan teknis pengerjaan, setelah itu pengalokasian SDM untuk menentukan <i>Job Description</i> setiap karyawan nya.	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
2.	Mengerjakan pembuatan produk	Technical	Proses ini merupakan proses pembuatan produk dilakukan oleh Divisi <i>Technical</i> . Produk yang dibuat harus sesuai dengan <i>sales order</i> yang dikirimkan kepada Divisi <i>Technical</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
3.	Melakukan pengiriman produk	Technical	Produk jadi yang sudah dibuat oleh Divisi <i>Technical</i> langsung dikirimkan kepada <i>customer</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
4.	Membuat Laporan Harian	Technical	Laporan harian berisikan informasi mengenai progres pengerjaan dari proyek yang telah dilaksanakan.	Real Value Added (RVA)		Kegiatan ini memberikan output kepada <i>customer</i> dan memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori RVA.
5.	Membuat BAP	Technical	BAP merupakan laporan keseluruhan dari kegiatan pengerjaan proyek.	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
6.	Mengirim BAP	Technical	BAP yang sudah dibuat oleh Divisi <i>Technical</i> dikirim kepada Divisi <i>Finance</i> untuk menjadi bahan pembuatan BAST, BAPP & BAWPP oleh Divisi <i>Finance</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.

Tabel 3. Streamlining Proses Pada Proses Serah Terima Berita Acara

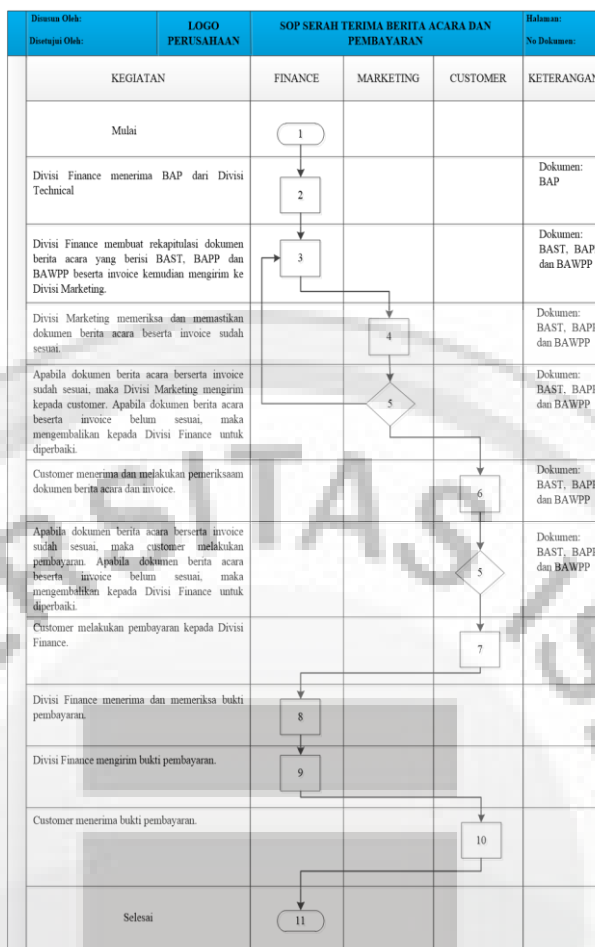
Serah Terima Berita Acara						
No	Kegiatan	Divisi Terkait	Penjelasan	Kategori	Label	Alasan
1	Membuat Rekapitulasi BAST, BAPP & BAWPP	Finance	BAP dari Divisi <i>Technical</i> menjadi bahan untuk pembuatan BAST, BAPP & BAWPP beserta <i>invoice</i> yang akan dikirimkan kepada <i>customer</i> .	Organizational Value Added (OVA)		Kegiatan ini tidak memberikan output kepada <i>customer</i> , namun memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori OVA.
2	Mengirimkan Dokumen Berita Acara ke Divisi Technical	Marketing	Divisi <i>Marketing</i> mengirim dokumen kepada Divisi <i>Technical</i> .	Non Value Added (NVA)		Kegiatan ini tidak memberikan nilai tambah. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori RVA.
3	Mengirimkan Dokumen Berita Acara ke <i>customer</i>	Technical	Divisi <i>Technical</i> Mengirim Dokumen Berita Acara kepada <i>customer</i> .	Real Value Added (RVA)		Kegiatan ini memberikan output kepada <i>customer</i> dan memiliki output terhadap internal. Maka kegiatan ini termasuk dalam kategori RVA.

Perancangan Standard Operating Procedure (SOP)

Setelah dilakukan perbaikan proses bisnis dengan metode *Value Added Assesment (VAA)*, maka langkah selanjutnya yaitu membuat SOP, yang bertujuan untuk membubuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. SOP ditampilkan dalam diagram alir beserta deskripsi yang menjelaskan prosedur karyawan dalam menjalankan tugasnya. Adapun SOP yang diusulkan masih terdiri dari tiga (3) proses yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. SOP Penentuan Proyek dan Pengerjaan Proyek



Gambar 2. SOP Serah Terima Berita Acara

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan di antaranya sebagai berikut:

1. Proses bisnis yang ada di PT.X yaitu terdiri dari tiga proses di antaranya proses penentuan proyek, pengerjaan proyek dan proses serah terima berita acara. Pada proses bisnis yang terjadi di perusahaan saat ini perlu adanya perbaikan dan pengembangan karena proses yang ada belum berjalan secara efektif di mana masih terdapat duplikasi proses, belum terdapatnya gambaran keseluruhan proses bisnis yang ada, dan juga belum terdapat prosedur atau aturan pada karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
2. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan menggunakan metode *Value Added Assesment*. Dari hasil perbaikan tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa usulan di antaranya sebagai berikut:
 - a. Penambahan Divisi *Business Development* untuk mendampingi Divisi *Marketing* dalam proses pembuatan proposal bisnis serta presentasi proposal kepada *customer*.
 - b. Penambahan kegiatan evaluasi proposal yang bertujuan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang telah dibuat selama pengerjaan proposal dan memasukan keinginan *customer*.
 - c. Penghapusan proses pengiriman dokumen berita acara dari Divisi *Marketing* ke Divisi *Technical* untuk menghindari duplikasi proses. Sebagai gantinya,

- dokumen berita acara dikirim langsung dari Divisi Marketing ke *customer*.
- d. Penambahan proses pemeriksaan dokumen oleh Divisi *Marketing* yang diberikan dari Divisi *Finance* yang bertujuan meminimalisir adanya revisi yang diberikan oleh *customer*.
3. Setelah perbaikan proses bisnis dilakukan, maka langkah selanjutnya merancang SOP. SOP bertujuan untuk membubuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. SOP ditampilkan dalam flowchart beserta deskripsi yang menjelaskan prosedur karyawan dalam menjalankan tugasnya yang dirancang terdiri dari SOP Penentuan Proyek, SOP Pengerjaan Proyek, SOP Serah Terima Berita Acara dan Pembayaran.

Daftar Pustaka

- Damelio, Robert. 1996. *The Basics of Process Mapping*.
- Griffin, Ricky W. Dan Ronald J. Ebert, Business. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Hammer, Michael dan James Champy. 1993. *Reengineering the Corporation: "A Manifesto For Business Revolution"*. New York: Harper Collins Publisher.
- Hammer, Michael dan James Champy. 1995. *Rekayasa Ulang Perusahaan, Edisi Kedua*, Terjemahan Marcus Pritimindo Widodo. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harrington, H. James. 1991. *"Business Process Improvement, The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productive and Competitiveness"*. USA: Mc Graw-Hill, Inc.
- Handayani, Soewarno. 2007. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Jogjakarta: Flashbooks.
- Stup, Richard. 2001. *Standard Operating Procedure : A Writing Guide*. Dairy Alliance. Penn State University. <http://dairyalliance.psu.edu/pdf/ud011.pdf>
- Tathagati, A. 2013. *Step by Step Membuat SOP*. Jakarta, Indonesia: Efata Publishing.
- Weske, Mathias. 2007. *Business Process Management: Concept, Languages, Architecture*. New York: Springer.
- P, Arnina, dkk. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Depok, Indonesia: Huta Publisher
- Nuraini, Fajar. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Quadrant.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat Standart Operating Procedures*. Yogyakarta: Maiestas Publishing.
- Sidauruk, Ferry. 2012. Tesis "Peningkatan Proses Bisnis Pada Unit Perakitan Kartu Seluler Dengan Menggunakan Pendekatan Model-Based And Integrated Process Improvement (MPI)". Jakarta.