

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) KERJA SAMA PT AEROFOOD INDONESIA UNIT
DENPASAR – 80 *DEGREE LAUNDRY & DRY CLEAN*
DENGAN *CUSTOMER***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**CHANDRA NOVADANI
NIM 1915713045**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) KERJA SAMA PT AEROFOOD INDONESIA UNIT
DENPASAR – 80 *DEGREE LAUNDRY & DRY CLEAN*
DENGAN *CUSTOMER***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**CHANDRA NOVADANI
NIM 1915713045**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chandra Novadani
NIM : 1915713045
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Kerja Sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree Laundry & Dry Clean Dengan Customer

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Chandra Novadani
NIM. 1915713045

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : "Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kerja Sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar - 80 Degree Laundry & Dry Clean Dengan Customer"
2. Penulis
 - a. Nama : Chandra Novadani
 - b. NIM : 1915713045
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 23 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui,
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I, Pembimbing II,



Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE., M.Si.
NIP. 196804201993031002



Dra. Ni Ketut Narti, MM.
NIP. 196212311994032003

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) KERJA SAMA* PT AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR – 80 DEGREE LAUNDRY & DRY CLEAN DENGAN CUSTOMER

Oleh:

CHANDRA NOVADANI

NIM. 1915713045

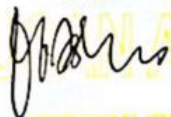
Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE., M.Si.
NIP. 196804201993031002

Penguji I



Drs. I Ketut Pasek, M.AB
NIP. 195909201989031001

Penguji II



Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum.
NIP. 196312311989031023

Mengetahui,
Kursus Administrasi Niaga



Dr. A.K. Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 23 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP) Kerja Sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree Laundry & Dry Clean dengan Customer***”. Maksud tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Bali.

Kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa saran, pendapat maupun material hingga penulisan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya, Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun langsung ke dalam dunia kerja,

sehingga memberikan pengalaman yang berharga kepada mahasiswa.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa Praktik Kerja Lapangan.
4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd.,M.Pd selaku koordinator PKL yang telah membimbing, memberikan pengarahan serta motivasi sehingga kami dapat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan lancar.
5. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE.,M.Si dan Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan banyak pengarahan, memberikan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini, sehingga laporan ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Ibu Ni Wayan Dewi Kristinawati selaku Head Section Human Capital Development Aerofood ACS Unit Denpasar, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
7. Bapak Maman Martandi selaku pembimbing di bagian Administrasi dan Accounting PT ACS Aerofood - 80 Degree Laundry & Dryclean yang telah memberikan arahan, bantuan dan dukungan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan;

8. Ibu Ni Wayan Wahyu Darmawati selaku pembimbing di bagian Admin PT ACS Aerofood – 80 Degree Laundry & Dryclean yang telah memberikan arahan, bantuan dan dukungan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
9. Seluruh management dan staff Aerofood ACS Unit Denpasar yang telah membantu dan mendukung dalam proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
10. Kepada keluarga, teman –teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendukung penulis.

Mengingat keterbatasan wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang adanya membangun kepada semua pihak untuk menambah kesempurnaan tugas akhir ini.

Badung, 17 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Sebuah perusahaan atau organisasi hampir semua pasti memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam sebuah perusahaan akan sangat membantu kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya, karyawan tidak akan kebingungan akan tugas, hak dan tanggung jawabnya di perusahaan tersebut.

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – *80 Degree Laundry & Dry Clean* memerlukan sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjalin kerja sama dengan hotel-hotel atau *customer*. *Standard Operating Procedure* (SOP) ini digunakan agar rangkaian prosedur kerja sama jelas, tidak terjadinya salah paham komunikasi antar perusahaan, dan dapat memperlancar proses kerja sama antara kedua perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kerja Sama PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar – *80 Degree Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah obeservasi, wawancara dan studi kepustakaan serta menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menjelaskan hasil penelitian mengenai Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kerja Sama PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar – *80 Degree Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*.

Adapun hasil penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana alur kerja sama perusahaan dan kendala apa saja yang terjadi sebelum adanya prosedur yang jelas terkait dengan proses kerja sama dengan *customer* dan juga menghasilkan perancangan prosedur terkait dengan proses kerjasama perusahaan dengan *customer*.

Kata kunci : Standard Operating Procedure, Kerja Sama, Perancangan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	8
3. Data Penelitian	8
F. Teknik Analisis Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Perancangan	12
B. <i>Standard Operating Procedure</i>	13
1. Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i>	13
2. Waktu Pembuatan Prosedur	14

3. Format dan Bahasa Prosedur	15
4. Unsur-Unsur Prosedur.....	18
5. Diagram Alir Prosedur	19
6. Tujuan dan Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	23
7. Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)	24
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
A. Sejarah Perusahaan	27
B. Lokasi PT Aerofood ACS Denpasar	30
C. Visi dan Misi PT Aerofood ACS Denpasar	31
D. Bidang Usaha PT Aerofood ACS Denpasar	32
E. Struktur Organisasi PT Aerofood ACS Denpasar	35
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Kebijakan Perusahaan	43
B. Analisis dan Interpretasi Data	45
1. Alur Kerja Sama Perusahaan.....	45
2. Kendala-Kendala Alur Kerja Sama Perusahaan	49
3. Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Kerja Sama Perusahaan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Yang Digunakan Dalam Diagram Alir.....	32
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Aerofood Unit Denpasar	50
Gambar 4.1 Diagram Alir Prosedur Kerjasama.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Rancangan SOP Berbentuk Dokumen Narasi Prosedur

Lampiran 3. *Pricelist Jasa Laundry*

Lampiran 4. Berita Acara

Lampiran 5. Kontrak Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya semua perusahaan di tengah perkembangan bisnis yang semakin ketat ini akan sangat amat membutuhkan customer yang loyal dan royal. Perusahaan akan bersaing untuk bisa menjalin kerja sama yang baik dengan *customer* yang mereka inginkan. Berbagai pendekatan dilakukan untuk dapat menarik simpati dari *customer*, baik dengan peningkatan sarana dan prasarana perusahaan, sumber daya manusia yang berkualitas dan meningkatkan kualitas produk atau pelayanan jasa dari perusahaan itu sendiri. Banyaknya persaingan perusahaan yang bergerak dibidang produk dan jasa yang sama membuat *customer* harus dengan bijak menentukan pilihan terbaik mereka. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat memberikan penawaran dan pelayanan terbaik mereka. Berhasilnya penawaran dan

dan pelayanan suatu perusahaan tidak hanya dilihat dari seberapa banyak *customer* yang berhasil diperoleh, tetapi juga bagaimana cara sebuah perusahaan dapat mempertahankan *customer* tersebut.

Kepuasan *customer* terhadap sebuah perusahaan merupakan hal yang sangatlah penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka sebuah perusahaan harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik dalam melayani dan memberikan kesan yang baik agar *customer* puas dengan kinerja yang telah diberikan. Membangun kerja sama antar perusahaan adalah langkah yang baik untuk meningkatkan *value* dan relasi dari sebuah perusahaan. Semakin banyak sebuah perusahaan menjalin kerja sama dengan perusahaan lainnya semakin baik pula *value* dan relasi dari perusahaan tersebut. Membangun relasi yang baik tentunya akan sangat berpengaruh baik bagi *income* dari sebuah perusahaan. Itulah yang dilakukan oleh PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dalam meningkatkan *value* dan relasi mereka. PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* sendiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *Laundry* pakaian sehari-hari, seragam hotel, *linen housekeeping* hotel dan masih banyak lagi. Fokus mereka saat ini adalah melayani jasa *Laundry* dari hotel-hotel yang telah menjalin kerja sama dengan perusahaan. *Customer* PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* yang dimaksud diatas adalah perusahaan jasa penginapan

(Hotel). Adapun perusahaan jasa penginapan (Hotel) yang telah menjadi mitra kerja dari PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* adalah sebagai berikut :

1. Prama Hotel Sanur
2. MAMAKA By Ovolo Hotel
3. Aston Kuta Beach Hotel
4. The Kuta Beach Heritage Hotel
5. Sudamala Suites & Villa Sanur
6. Swiss Bell Pecatu Resort
7. Kayumanis Jimbaran Private Estates & Spa
8. Aquarius Star Hotel Kuta

Dalam upaya membangun relasi kerja sama yang baik, peranan *Standard Operating Procedure* (SOP) juga tidak kalah pentingnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan, PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* memerlukan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP).

Sebuah perusahaan atau organisasi hampir semua pasti memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP). *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. (Indra, 2020). Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam

sebuah perusahaan akan sangat membantu kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya, karyawan tidak akan kebingungan akan tugas, hak dan tanggung jawabnya di perusahaan tersebut. Disaat prosedur yang ada di sebuah perusahaan dijalankan dengan baik oleh semua elemen perusahaan, maka itu akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dibuat dengan baik adalah prosedur yang memiliki tujuan yang jelas, tidak membatasi ruang gerak dan kreativitas karyawan serta mampu membantu perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. *Standard Operating Procedure* (SOP) harus dijalankan jika sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan, jika tidak dijalankan secara optimal itu akan berpengaruh buruk bagi perusahaan, dimana itu akan berpengaruh pada kualitas produk yang tentu saja nantinya akan berdampak buruk bagi kepuasan dari *customer* itu sendiri

Standard Operating Procedure (SOP) kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *customer* untuk saat ini masih belum bisa dikatakan sebuah prosedur karena tidak sesuai dengan standar prosedur pada umumnya dan tidak menjelaskan secara terstruktur mengenai langkah kerja yang perlu dilakukan oleh pegawai belum. Karena tidak adanya prosedur yang jelas pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean*, para pegawai menjadi kebingungan dan bahkan sampai

menerima complain dari para *customer*. Hal ini tentunya merupakan hal yang merugikan bagi perusahaan, karena nantinya *customer* menjadi tidak percaya dengan kualitas yang di tawarkan dan akan memutus kontraknya karena kecewa dengan hasil kerja dari perusahaan tersebut.

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* memerlukan sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjalin kerja sama dengan hotel-hotel atau *customer*. *Standard Operating Procedure* (SOP) ini digunakan agar rangkaian prosedur kerja sama jelas, tidak terjadinya salah paham komunikasi antar perusahaan, dan dapat memperlancar proses kerja sama antara kedua perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas produk dan loyalitas customer diperlukannya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baik dan jelas, SOP sangat diperlukan jika perusahaan ingin meningkatkan performanya agar dapat menarik minat customer dan loyalitas customer itu sendiri. Maka untuk mewujudkan hal tersebut akan dilakukan penelitian mengenai **Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kerja Sama PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*.**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana alur kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer* sebelum adanya *Standard Operating Procedure* yang jelas.
2. Apa saja kendala kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* sebelum adanya *Standard Operating Procedure* yang jelas ?
3. Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure* yang jelas terkait dengan kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui alur kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer* sebelum adanya *Standard Operating Procedure* yang jelas.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat proses kerja sama sebelum adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dan mencari tahu solusi terbaik untuk menyelesaikannya sehingga dapat dijadikan bahan acuan dalam pembuatan rancangan SOP untuk meminimalisir kendala yang terjadi.
3. Untuk mengetahui hasil rancangan *Standard Operating Procedure* kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, pokok masalah, dan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh Ijazah Diploma III pada program studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
 - b. Menambah pengetahuan, pengalaman serta sebagai wadah mengimplementasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan ke dunia kerja yang nyata.
 - c. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam upaya memecahkan masalah-masalah yang dihadapi di dunia kerja.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan masukan saran dan dapat digunakan untuk mengembangkan perusahaan.
 - b. Rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dibuat diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman bagi perusahaan dalam melakukan proses kerjasama dengan baik dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas *customer*.
3. Bagi Politeknik
 - a. Dari hasil kegiatan ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan

melakukan penelitian sejenis dan diharapkan akan menjadi bahan pembelajaran khususnya pada program studi administrasi bisnis.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian data ini dilakukan pada bagian Staff Administrasi PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* yang bertempat di Jln By Pass Ngurah Rai, Suwung, Br. Graha Santi Desa Sidakarya, Denpasar Selatan, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang menjadi bahan penyusunan tugas akhir ini adalah Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *Customer*.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang dimana penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017;19) “data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari lapangan yang berupa uraian-uraian kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti” .Tujuan dari penulis

menggunakan jenis data kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu data penelitian dengan sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

b. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2015;137) “sumber data penelitian dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder”. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016;225) “Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Penulis mendapatkan data dengan cara melakukan wawancara atau bertanya langsung kepada pihak yang bersangkutan dengan operasional PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* untuk dijadikan bahan penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016;225) “Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Penulis mendapatkan data dengan cara membaca beberapa dokumen-dokumen yang terkait dalam proses kerja sama perusahaan di PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* untuk dipelajari lebih lanjut dan digunakan sebagai bahan dari penelitian ini.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017;203) observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian. Observasi dilakukan selama masa praktik kerja lapangan di PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* yang dimulai dari tanggal 31 Januari 2022 sampai dengan 30 April 2022. Penulis secara langsung ikut terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan yang dimana nantinya hasil dari observasi ini akan menjadi sebuah data penelitian.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga

apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Penulis melakukan wawancara dengan karyawan di bagian Head dan Admin PT Aerofood ACS Laundry untuk mendapat data yang lebih mendalam mengenai alur atau proses kerja sama perusahaan dan apa saja kendala yang terjadi selama proses kerja sama perusahaan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku-buku dan mencatat informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2015;15) "Teknik deskriptif kualitatif adalah menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan".

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Perancangan *Standard Operating Procedur* (SOP) kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan customer bertujuan untuk memberikan pedoman kepada karyawan seperti apa prosedur-prosedur yang harus dilakukan dalam implementasi proses kerja sama perusahaan dengan *customer*. Selain itu dengan adanya rancangan prosedur kerja sama tersebut diharapkan kedepannya dalam proses kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *customer* tidak ditemukan kendala-kendala yang dapat menghambat proses kerja sama perusahaan dengan *customer*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Terdapat 3 alur utama dalam alur kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *customer* yaitu : Penawaran Jasa, Negosiasi Harga, dan Kontrak Kerja. Dalam implementasi alur kerja sama perusahaan *Head Laundry* memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan proses kerja sama perusahaan dengan *customer*.
2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi selama proses kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan perusahaan yaitu pihak *customer* yang tidak mau mengikuti presentasi *laundry* dan langsung ingin melakukan *meeting* mengenai kontrak kerja, karyawan yang belum mengerti dan memahami alur kerjasama yang biasa diterapkan, dan saat persiapan presentasi *laundry* dan meeting kontrak kerja biasanya sering terjadi *miss communication* dalam menentukan tanggal pelaksanaan presentasi *laundry* ataupun *meeting* kontrak kerja. Kendala-kendala diatas bisa terjadi karena belum adanya prosedur yang jelas dalam proses kerjasama perusahaan yang bisa dijadikan pedomanan untuk perusahaan dalam melakukan proses kerja sama dengan *customer*.

3. Perancangan *Standard Operating Procedure* kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *customer* disusun kedalam 3 format yaitu narasi hierarki, *flowchart* dan dokumen narasi prosedur. Alur kerja sama perusahaan yang sudah terlaksana dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan prosedur dan apa saja kendala yang dihadapi saat proses kerja sama berlangsung dijadikan sebagai tindakan pencegahan yang bisa dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) pada proses kerja sama PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree *Laundry & Dry Clean* dengan *customer* yang telah disusun agar dapat diterapkan oleh perusahaan dan dilakukan perbaikan jika diperlukan.
2. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan prosedur mengenai proses kerjasama perusahaan dengan *customer*, karena dengan adanya prosedur yang jelas maka akan membantu pegawai yang terlibat dalam proses kerja sama untuk mengurangi tingkat kesalahan yang mungkin terjadi dan mampu mendapatkan hasil yang maksimal.

3. Untuk kedepannya sebaiknya diadakan sosialisasi tentang pentingnya prosedur kerja sama kepada para pegawai untuk menghindari adanya kesalahan yang mungkin terjadi dan mampu mendapatkan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Arini T. 2020. *Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) itu mudah.*

Niaga Swadaya: Jakarta

Arini T. 2018. *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure).* PS

Group: Jakarta

Fajar N. 2016. *Panduan Praktis Menyusun SOP.* Swadaya Group: Jakarta

Indah P. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure).* Flashbook: Jakarta

Mahardika, Indra. 2020. *Panduan Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure).* QUADRANT: Yogyakarta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method).* Bandung :

Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*

Bandung: Alfabeta

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi.* Aceh : Graha Ilmu

Sauri, Ni Putu Hari;(2019) "Implementasi Standar Operasional Prosedur

(SOP) Kerjasama PT. Aerofood ACS Denpasar dengan Perusahaan

Penerbangan."