

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGOPERASIAN MEETING ROOM SYSTEM
DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Komang Hary Aditya

NIM 2115713172

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGOPERASIAN MEETING ROOM SYSTEM
DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Hary Aditya

NIM : 2115713172

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **“Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** 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 BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BADUNG

Badung, 12 September 2024

Yang menyatakan,



Komang Hary Aditya

NIM. 2115713172

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGOPERASIAN MEETING ROOM SYSTEM
DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(Komang Hary Aditya)
NIM. 2115713172
Badung, 09 September 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Putu Adriani Prayustika, SE., MM NIP. 198406082015042002	
Dosen Penguji 1, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,MM NIP. 196110301987032001	
Dosen Penguji 2, I Putu Okta Priyana, S. Kom.,M.Kom NIP. 0018108809	

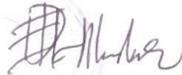
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Putu Adriani Prayustika, SE., MM)
NIP. 198406082015042002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



(I Ketut Muderana, SE., M.Si)
NIP. 196212311988031012

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai" dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan izin dan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri

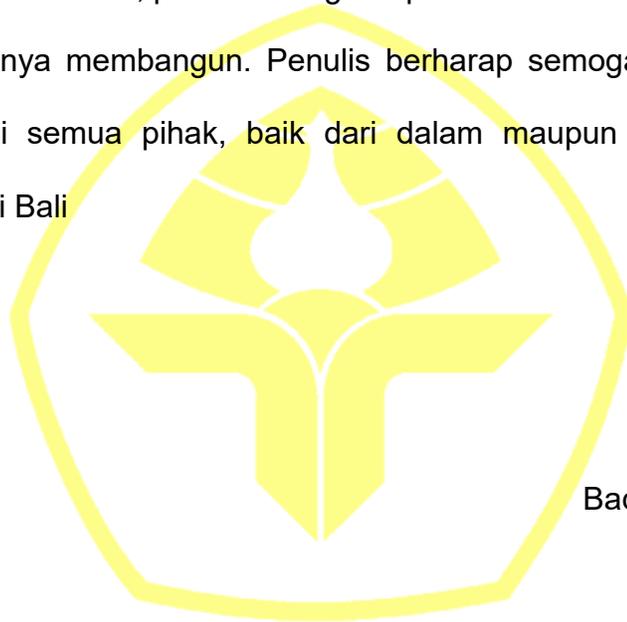
Bali yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

4. Ibu Putu Adriani Prayustika, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak I Ketut Muderana, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Pegawai Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas didikan, ajaran, dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Made Rai Artana selaku Manager General Service PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang telah memberikan ijin untuk melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) dan mengadakan penelitian.
8. Ibu Sri Ratna dan seluruh staf karyawan Unit General Service yang telah mendukung dan banyak memberikan informasi dalam membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini
9. Keluarga, pacar dan teman-teman yang telah memberikan dorongan

moral maupun material selama penyusunan tugas akhir ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali



Badung, 9 Juli 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

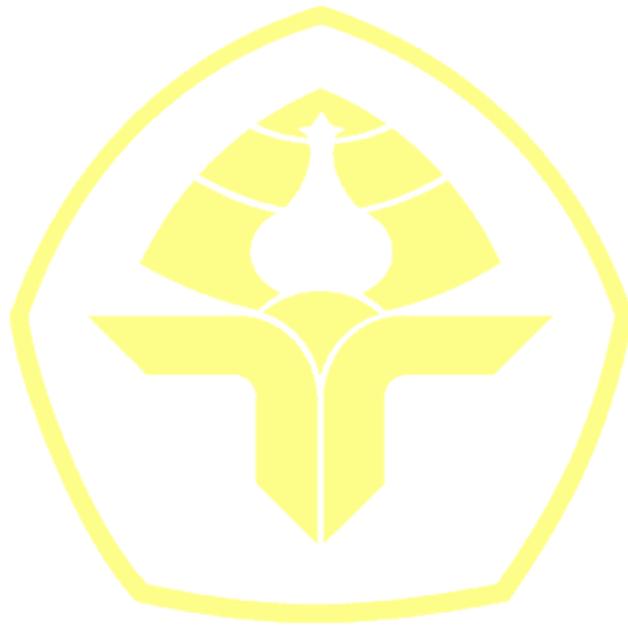
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Manajemen Perkantoran.....	16
1. Pengertian Manajemen.....	16
2. Pengertian Kantor.....	17
3. Pengertian Manajemen Perkantoran.....	18
4. Prinsip – Prinsip Manajemen Perkantoran.....	19

5. Tujuan Manajemen Perkantoran.....	20
6. Fungsi – Fungsi Manajemen Perkantoran	20
B. Pengertian Standar Operasional Prosedur	21
C. Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	23
D. Prinsip Standar Operasional Prosedur.....	24
E. Dimensi Standar Operasional Prosedur.....	25
F. Format Standar Operasional Prosedur	28
G. Jenis – Jenis Standar Operasional Prosedur	30
H. Formulir.....	32
I. Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	33
J. Jenis – Jenis <i>Flowchart</i>	34
K. Simbol – Simbol Pada <i>Flowchart</i>	37
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A. Sejarah Umum Perusahaan.....	39
B. Bidang Usaha	42
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Kebijakan Perusahaan	64
B. Analisa dan Interpretasi Data	65
C. Kendala Pengoperasian Meeting Room System.....	67
D. SOP Pengoperasian Meeting Room System	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79

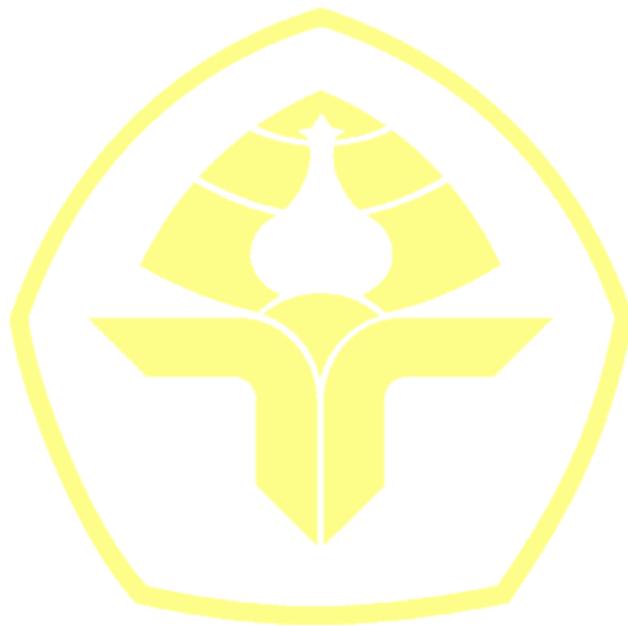
A. Simpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

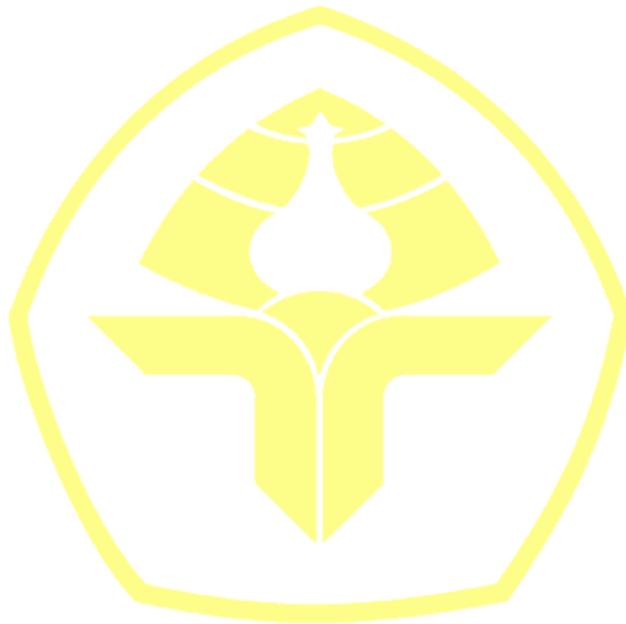
Tabel 2. 1 Simbol – Simbol <i>Flowchart</i>	38
---	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

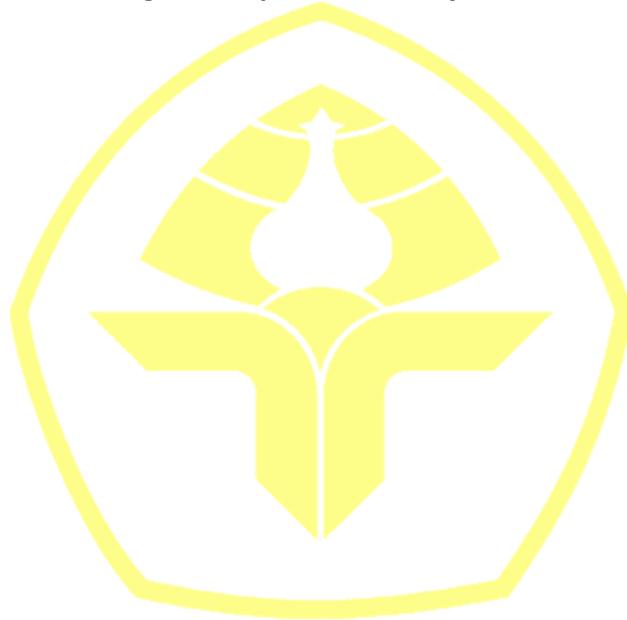
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	49
Gambar 4. 1 Web Meeting Room System	68
Gambar 4. 2 Formulir Penggunaan Ruang Rapat	75
Gambar 4. 3 Flowchart Pengoperasian <i>Meeting Room System</i>	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	83
Lampiran 2. Proses Wawancara	85
Lampiran 3. Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1	86
Lampiran 4. Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2	87
Lampiran 5. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	88



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat pada era globalisasi saat ini harus didukung dengan penerapan sistem teknologi yang baik. Sistem teknologi yang baik adalah suatu sistem terpadu atau kombinasi teratur apapun dari orang-orang, hardware, software, dan jaringan komunikasi, untuk menyediakan informasi yang berguna dalam mendukung kegiatan operasional dan fungsi pengambilan keputusan dari sebuah organisasi/perusahaan. Sistem teknologi dapat membantu segala jenis bisnis dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis yang dijalankan, pengambilan keputusan manjerial, kerjasama kelompok kerja hingga dapat memperkuat posisi kompetitif perusahaan dalam pasar yang

dinamis. Sehingga sistem teknologi menjadi salah satu bahan yang dibutuhkan untuk keberhasilan bisnis dilingkungan global yang dinamis saat ini.

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi memainkan peran penting dalam memfasilitasi kegiatan bisnis. Salah satu aspek yang penting dalam menjalankan operasional bisnis adalah memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai juga memiliki keahlian dalam mengoperasikan suatu sistem teknologi yang terdapat di perusahaan maupun instansi tersebut. Penggunaan sistem teknologi sangat diperlukan agar dapat meringankan beban manusia dan juga menghindari kesalahan-kesalahan yang sering terjadi saat manusia pada umumnya yang melakukannya. Selain akan mempermudah / meringankan pekerjaan sistem teknologi yang ada pada sebuah organisasi/perusahaan juga bisa berpotensi menjadi kehancuran bagi organisasi/perusahaan tersebut karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dengan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas tugas dan fungsi setiap elemen perusahaan akan berjalan tidak sesuai alur. Perusahaan jadi tak memiliki pegangan/acuan dan rujukan yang jelas dan mengikat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Selain itu, perusahaan juga akan kerepotan dalam mengatur dan menjalankan alur

kerjanya. Itulah mengapa perusahaan membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP ini berfungsi untuk membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu SOP juga digunakan sebagai kebijakan dan peraturan yang berlaku umum untuk menjelaskan proses pelaksanaan aktivitas yang berlangsung. SOP secara umum merupakan gambaran untuk melakukan langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan layanan/profit. SOP juga sebagai suatu dokumen yang memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan dokumen manajemen untuk memastikan proses layanan dan pelayanan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SOP yang berlandaskan pada sistem manajemen kualitas yakni sekumpulan prosedur dan standar untuk manajemen yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian suatu proses terhadap kebutuhan. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi pada proses kerja, hal ini mencakup tentang tingkat dokumentasi terhadap standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.

Secara konseptual tahap penting dalam penyusunan SOP adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan prosedur kerja. Ketiga tahap tersebut bertujuan untuk menyusun prosedur kerja dalam membuat pedoman organisasi. Dilihat dari ruang lingkup penyusunan SOP dilakukan setiap satuan unit kerja dan menyajikan langka serta prosedur yang spesifik berkenaan dengan tugas masing- masing unit kerja dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja layanan dan pelayanan secara efektif dan efisien. Berdasarkan pada prinsip penyusunan SOP di atas proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan aspek untuk menyusun dalam bentuk flow chart dengan menggunakan simbol yang menggambarkan urutan langkah kerja, serta aliran dokumen, tahapan mekanisme, dan waktu kegiatan. Setiap satuan unit kerja memiliki SOP sesuai dengan rincian tugas pokok dan fungsi setiap unit kerja.

Dengan perkembangan teknologi di era globalisasi ini penggunaan ruang pertemuan atau meeting room sangat penting bagi sebuah perusahaan ruang pertemuan sering digunakan untuk rapat, presentasi, pelatihan, dan berbagai kegiatan lainnya yang melibatkan anggota tim atau peserta dari unit yang berbeda. Penggunaan meeting room yang efisien dan efektif sangatlah penting untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan kegiatan bisnis. Namun, seringkali pengelolaan meeting

room di banyak organisasi/perusahaan masih dilakukan secara manual. Hal ini dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti kesulitan dalam mengatur jadwal penggunaan ruangan, bentroknya jadwal, atau bahkan penggunaan ruang yang tidak efisien. Selain itu, kurangnya transparansi dalam penggunaan meeting room juga dapat menyebabkan konflik dan ketidakpuasan di antara pengguna ruangan. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan sebuah sistem yang dapat mengelola penggunaan meeting room secara efisien dan efektif. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan dapat membuat arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan bagi pegawai dan umum dalam mempermudah pengawasan serta menghasilkan koordinasi yang baik antar departemen dalam perusahaan. PT Angkasa Pura I adalah bagian dari Injourney yang bergerak di bidang pengelolaan bandara, PT Angkasa Pura I dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports merupakan perusahaan sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu dari 15 bandara yang dikelola oleh PT.Angkasa Pura I.

Selain mengelola pelayanan aeronautical PT. Angkasa Pura I juga memiliki bidang usaha penunjang seperti : PT.Angkasa Pura Logistik yang bergerak dalam bidang supply chain atau rantai pasok dengan layanan

terintegrasi di bidang regulated agent, pergudangan dan distribusi, total baggage solution, pengiriman multimoda, operator terminal kargo, pesawat kargo, serta EMPU (Eskpedisi Muatan Pesawat Udara), PT. Angkasa Pura Hotel yang bergerak di bidang bisnis jasa perhotelan, hotel dan lounge khususnya di kawasan bandara, PT. Angkasa Pura Property yang bergerak di bidang kegiatan bisnis pengembangan properti, manajemen properti dan utilitas serta jasa konstruksi bangunan maupun fasilitas pendukung lainnya.

PT. Angkasa Pura Support didirikan dengan tujuan mendukung Induk Perusahaan dalam mengelola 15 bandara di Indonesia, PT. Angkasa Pura Retail bergerak di bidang usaha penjualan dan pemasaran, dengan usaha penjualan berbentuk duty free, duty paid, serta food & beverage (F&B). Angkasa Pura Retail (APR) juga bergerak di bidang jasa pemasaran berupa komunikasi pemasaran, desain grafis, media placement & buying, dan event activation. Di Gedung Wisma Sabha Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat beberapa departemen yang mengurus Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yaitu : Airport Operation and Services Department, Airport Security Department Airport Facilities Department, Airport Equipment Department, Airport Commercial and Development Department, Airport Administration Department. Dari departemen - departemen tersebut terbagi lagi menjadi beberapa unit untuk

menjalankan keberlangsungan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai perlu diadakan beberapa kegiatan salah satunya adalah dengan cara rapat atau pertemuan, rapat atau pertemuan yang diadakan bisa berlangsung secara tatap muka maupun daring. Untuk menunjang keberlangsungan berjalannya rapat atau pertemuan di gedung Wisti Sabha Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah disediakan dengan 6 (enam) ruang rapat atau pertemuan diantaranya : ruang rapat Abimanyu, Ballroom, Bisma, Nakula, Parikesit, Yudistira, ruang rapat atau pertemuan tersebut memiliki kapasitas yang berbeda menyesuaikan jumlah orang yang akan melakukan atau melaksanakan rapat.

Ruang rapat Abimanyu yang berkapasitas 10 orang, ruang rapat Bisma berkapasitas 20, ruang rapat Nakula berkapasitas 15 orang, ruang rapat parikesit berkapasitas 10 orang, ruang rapat Yudistira berkapasitas 15 orang dan Ballroom berkapasitas 200 orang khusus untuk Ballroom biasanya digunakan untuk pertemuan atau acara acara besar seperti HUT PT. Angkasa Pura I, Sosialisasi tentang bandara dan masih banyak lagi. Salah satu unit yaitu Unit General Service yang berada dibawah Aitport Administration Department, memiliki tugas utama sebagai pengadaan barang dan jasa selain bertugas sebagai pengadaan barang dan jasa unit ini juga bertugas untuk membooking dan menyiapkan ruang meeting atau rapat. Ada beberapa persiapan yang dilakukan unit General Service

sebelum ruang meeting atau rapat bisa digunakan diantaranya: 1) Memastikan semua system audio berfungsi dengan baik seperti sound dan microphone, 2) menyiapkan kamera jika meeting atau pertemuan dilakukan secara daring atau online, 3) menyiapkan link meeting jika dilakukan secara online atau daring, 4) menyiapkan snack atau cemilan, snack atau cemilan dan minuman disiapkan menyesuaikan dengan request dari siapa yang akan menggunakan ruang meeting tersebut, 5) menghidupkan lampu dan ac yang terdapat di ruang meeting, 6) menghidupkan proyektor. Jika meeting atau pertemuan sudah berakhir biasanya unit General Service akan melakukan clearup ruang meeting tersebut dibantu oleh Cleaning Service. Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat yang namanya Meeting Room System, Meeting Room Sytem ini digunakan untuk membooking ruang rapat yang akan digunakan Meeting Room System berisi informasi mengenai tanggal, bulan, tahun, jam, nama ruangan, dan nama unit yang sudah membooking ruang rapat.

Terdapat kekurangan mengenai Meeting Room sytem yang terdapat di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu unit – unit lain selain General Service di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak dapat membooking ruang rapat sendiri sehingga harus melalui unit General Service terlebih dahulu jika mereka ingin membooking ruang meeting atau rapat hal ini membuat

ketidak lancar proses pemesanan ruang rapat beserta fasilitasnya yang penting, beberapa hal yang sering terjadi saat membooking ruang rapat 1) unit membooking di luar jam kerja, 2) Informasi yang kurang lengkap, 3) Komunikasi kurang efektif. Guna mencegah terjadinya kejadian tumpang tindih atau tindak saling serobot dalam penggunaan ruang rapat. Dengan adanya SOP, dapat dihindari ketidak jelasan atau konflik yang timbul dalam penggunaan ruang meeting atau rapat, sehingga memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

B. Pokok Masalah

Dari penjelasan yang terdapat pada latar belakang, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

C. Tujuan Penelitian

Dari penjelasan pada latar belakang dan pokok masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk merancang Standar Operasional

Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, dengan membandingkan dan mengaplikasikan ilmu teori dan praktek yang didapat dalam perkuliahan dengan praktek di lapangan, yang nantinya dapat digunakan sebagai pedoman dalam dunia industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui perbedaan antara teori di bangku perkuliahan dengan kenyataan di dunia kerja
- b. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin membuat suatu standar operasional prosedur (SOP).

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan agar dapat dipergunakan sebagai sumbangan pemikiran, ide-ide, gagasan, dan saran yang membantu

serta mempermudah perusahaan dalam peningkatan pengoperasian Meeting Room System sebagai sarana untuk membooking ruang rapat di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sehingga kegiatan dapat berjalan secara sistematis, terkendali, dan jelas untuk membantu mencapai tujuan Bersama.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Gedung Wisti Sabha PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang berlokasi di Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban, Badung, Bali.
2. Objek Penelitian Adapun objek dari penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai
3. Data Penelitian
 - a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang berupa kata - kata dan lebih identik dengan sifat atau karakteristik alih-alih variable angka. Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa,

pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6).

b. Sumber Data

1) Data Primer

Adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:194). Baik data dari sumber pengamatan langsung selama melakukan PKL Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan praktek yang dilakukan penulis mengenai pengoperasian Meeting Room System

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019:194). Sumber data sekunder dari penelitian ini adalah jurnal, laporan, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam,

dan responden (Sugiyono, 2019:203) yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lapangan yang tidak hanya dibatasi pada orang namun juga seluruh kegiatan dan objek yang ada di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terkait dengan pengoperasian Meeting Room System

2) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019:231). Terdapat 2 jenis wawancara yaitu wawan cara terstruktur dan wawan cara semi tersruktur

a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jaabanyapun telahdipersiapkan

b) Wawancara Semi Terstruktur

dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara-lerstruktur. Tujuan dari permasalahan jenis ini- adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajakwawancara diminta pendapat, dan' ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan

Dalam hal ini, Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan semi terstruktur yang dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan yaitu pada bulan Agustus sampai Februari 2024. Informasi diperoleh dengan menanyakan kepada pelaksana yang menangani pengoperasian Meeting Room System Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:240) mengatakan bahwa “suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah

berupa pengambilan gambar terkait alur atau prosedur dalam mengoperasikan Meeting Room System

4) Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013:10). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan terkait perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka dapat disimpulkan. Unit yang ingin *membooking* ruang *meeting* / rapat terlebih dahulu memastikan tanggal, jam dan hari kegiatan rapat akan berlangsung, berapa jumlah orang yang akan menghadiri rapat, unit yang menyelenggarakan rapat, jenis rapat dan fasilitas apa saja yang diperlukan dalam rapat nantinya pada formulir yang sudah dibuatkan agar tidak terjadinya kesalahan saat *membooking* ruang *meeting* dan selanjutnya formulir tersebut akan diserahkan kepada unit *General Service* untuk

ditindak lanjuti

B. Saran

Berdasarkan uraian diatas, adapun saran yang dapat disampaikan peneliti terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian

Meeting Room System Di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai antara lain:

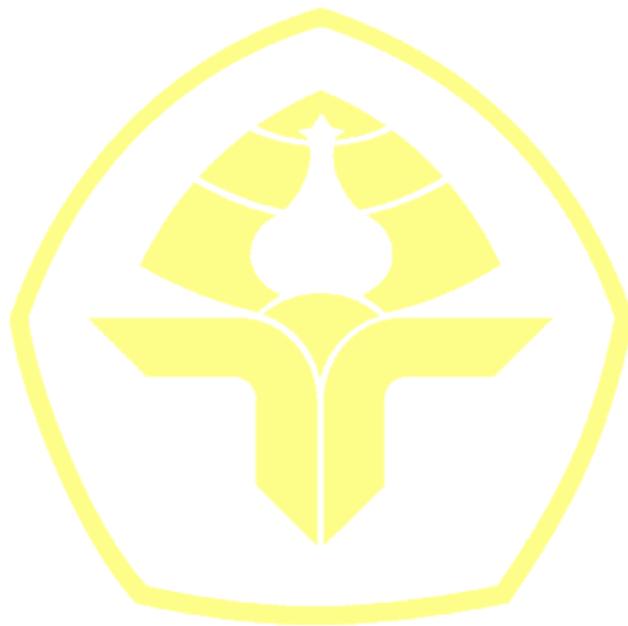
1. Disarankan untuk meningkatkan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Meeting Room System dan melakukan penerapan secara langsung atau implementasi perlu juga dilakukannya sosialisasi pada seluruh pelaksana SOP agar lebih memahami mengenai SOP Pengoperasian Meeting Room System
2. SOP Pengoperasian Meeting Room System di PT. Angkasa Pura I dapat diterapkan secara optimal, karena penerapan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kualitas dari aktivitas pemesanan dan penggunaan ruang rapat. Agar dapat menciptakan efisiensi dan keselarasan dalam proses pemesanan dan penggunaan ruang rapat, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kepuasan para pengguna ruang rapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinan Dwi “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kera Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo” (2021)
- Arnina, P., & dkk. (2016). Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP. Depok: Huta Publisher.
- Fauzi, J. R. (2023). Algoritma dan Flowchart Dalam Menyelesaikan Suatu Masalah. Jurnal Hukum Progresif.
- Hartatik, I. P. (2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur).Yogyakarta: Flashbooks.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja.
- Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: GP Press.
- Nuraida, I. (2014). Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi. Yogyakarta:PT Kanisius.
- PT Angkasa Pura I <https://ap1.co.id/id> (diakses 15 April 2024)
- Sailendra, A. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santoso, J. D. (2014). Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure).Yogyakarta: Kata Pena.
- Sovia, R. (2017). Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:
Alphabet.

Tominanto & Subinarto. (2018). Algoritma dan Flowchart dalam Menyelesaikan
Suatu Masalah. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI