



**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERJALANAN DINAS DAN PENGELOLAAN PERTANGGUNG JAWABAN *MARKETING AND SALES* PT XYZ**

***CREATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR FIELD SERVICE TRAVEL AND MANAGEMENT OF THE RESPONSIBILITY FOR *MARKETING AND SALES* OF PT XYZ***

**Fasya Nurjihaan Aqiilah Dermawan<sup>1</sup>, Ira Siti Sarah<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung

<sup>2\*</sup>[ira.sarah@polban.ac.id](mailto:ira.sarah@polban.ac.id)

**Article History:**

Received: May 10<sup>th</sup>, 2024

Revised: June 10<sup>th</sup>, 2024

Published: June 15<sup>th</sup>, 2024

**Abstract:** *Standard Operating Procedures (SOP) are written instructions regarding the process of implementing organizational activities, including method, time, location and responsible actors. SOPs are used as work guidelines. The process of applying for official travel and managing responsibilities is often ineffective because staff do not understand the process flow, there are missing notes, and the high frequency of official travel. This happened due to a lack of guidance in the Marketing and Sales Division. This project aims to create an SOP for applying for official travel and managing responsibilities in the division. Information was obtained through interviews and observations of Marketing and Sales Administration staff. The waterfall method is used with stages of analysis, system design, implementation and testing. Success is measured by the System Usability Scale using a questionnaire and Likert scale. The project result is an SOP for applying for official travel and managing the responsibilities of the Marketing and Sales Division.*

**Keywords:** *Standard*

*Operating Procedures, Official Travel Application Process, Advance Payment Management Application Process, Marketing And Sales Division*

**Abstrak**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah instruksi tertulis mengenai proses pelaksanaan kegiatan organisasi, mencakup cara, waktu, lokasi, dan pelaku yang bertanggung jawab. SOP digunakan sebagai pedoman pekerjaan. Proses pengajuan perjalanan dinas dan pengelolaan pertanggung jawaban seringkali tidak efektif karena staf kurang memahami alur proses, adanya nota yang hilang, dan frekuensi perjalanan dinas yang tinggi. Hal ini terjadi karena kurangnya panduan di Divisi *Marketing and Sales*. Proyek ini bertujuan membuat SOP untuk pengajuan perjalanan dinas dan pengelolaan pertanggung jawaban di divisi tersebut. Informasi diperoleh melalui wawancara dan observasi staf Administrasi *Marketing and Sales*. Metode waterfall digunakan dengan tahapan analisis, perancangan sistem, implementasi, dan testing. Keberhasilan diukur dengan System Usability Scale menggunakan kuesioner dan skala likert. Hasil proyek adalah SOP untuk pengajuan perjalanan dinas dan pengelolaan pertanggung jawaban Divisi *Marketing and Sales*.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Proses Pengajuan Perjalanan Dinas, Proses Pengajuan Pengelolaan Uang Muka, Divisi *Marketing and Sales*

## PENDAHULUAN

Perusahaan adalah entitas bisnis yang didirikan oleh individu, kelompok, atau badan hukum untuk melakukan kegiatan ekonomi, menghasilkan produk atau layanan, dan mencapai tujuan finansial. Dalam mengelola perusahaan, penting adanya aturan untuk memastikan aktivitas berjalan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk aturan formal yang digunakan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), yang membantu menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Divisi *Marketing and Sales*, misalnya, melibatkan interaksi penting dengan pelanggan potensial dan yang sudah ada, serta menghadapi berbagai tantangan dalam proses negosiasi yang seringkali membutuhkan perjalanan dinas, baik dalam kota maupun luar kota, dan mengharuskan adanya aspek pertanggungjawaban seperti uang muka dan reimbursement.

Menurut Sabilla dkk., (2022) perjalanan dinas adalah perjalanan yang dilakukan oleh pimpinan atau pegawai perusahaan untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan, dan harus diatur agar biaya yang dikeluarkan digunakan secara optimal. Susanti dkk., (2021) menambahkan bahwa perjalanan dinas yang didanai oleh perusahaan bertujuan untuk meningkatkan hubungan bisnis dengan mitra luar kota dan luar negeri. Oleh karena itu, pembuatan SOP sangat penting untuk mengatur proses pengajuan pertanggungjawaban uang muka dan perjalanan dinas, memastikan adanya nota kegiatan yang sesuai dengan tanggal pelaksanaan, dan menghindari berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam proses tersebut. Berikut merupakan data yang menunjukkan keterlambatan dari penyelesaian proses pengajuan perjalanan dinas yang mendasari mengapa SOP perlu dibuat.

Tabel 1 Data Keterlambatan Penyelesaian Proses Perjalanan Dinas

No	Jabatan	Data Keterlambatan									
		November			Desember			Januari			Total
		PJ	PJUM	RMB	PJ	PJUM	RMB	PJ	PJUM	RMB	
1	VP MS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Manager	0	9	0	0	6	0	0	9	0	24
3	Staf	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4	Staf	0	3	0	0	0	0	0	3	0	6
5	Staf	0	3	0	0	7	0	0	5	1	16
6	Staf	0	2	0	0	4	0	0	2	0	8
7	Staf	0	5	0	0	3	0	0	3	0	11
8	Staf	0	4	5	0	7	10	0	2	1	29
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>95</b>
<b>Keterangan:</b>		PJ: Perjalanan Dinas PJUM: Pertanggung Jawaban Uang Muka RMB: Reimbursement									

Data dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa di PT XYZ pada Divisi Pemasaran dan Penjualan, terdapat 95 kasus keterlambatan dalam pengajuan Pertanggung Jawaban Uang Muka (PJUM) dan Reimbursement, dengan 78 kasus pada PJUM dan 17 kasus pada Reimbursement. Meskipun tidak

ada keterlambatan dalam pengajuan Perjalanan Dinas (PJ), adanya keterlambatan pada PJUM dan Reimbursement mengindikasikan potensi masalah dalam proses pengajuan dan penyelesaian. Oleh karena itu, pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi jelas untuk menata proses tersebut secara terstruktur dan efisien, mengurangi angka keterlambatan, dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan staf dalam menjalankan tugas mereka.

Sampel yang diambil dari bulan November 2023 hingga Januari 2024 menunjukkan bahwa keterlambatan dalam proses pengajuan PJUM dan Reimbursement berkisar antara 5 hingga 27 hari, jauh melebihi batas maksimum 7 hari kerja yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan staf Administrasi *Marketing and Sales*. Dari data ini, terlihat bahwa proses pengelolaan uang muka perjalanan dinas belum optimal dan memerlukan perbaikan segera.

Perumusan SOP yang jelas dan efisien sangat diperlukan di PT XYZ, khususnya di Divisi *Marketing and Sales*, untuk mengatur proses perjalanan dinas dan pengelolaan pertanggungjawaban. Observasi dan pra-survei menunjukkan bahwa tidak adanya SOP menyebabkan proses ini sering memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Dengan SOP yang terstruktur, prosedur transparan dapat ditetapkan untuk setiap tahapan, termasuk penyelesaian uang muka dan reimbursement, sehingga staf dapat melakukan pekerjaan mereka secara optimal (Soediro & Nurbianto, 2021). Pembuatan SOP ini, yang akan difasilitasi oleh aplikasi Microsoft Office Visio, bertujuan untuk memudahkan karyawan memahami dan menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien.

## **METODE**

Metode yang diterapkan dalam program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengatasi tantangan dalam proses pengajuan dan pertanggungjawaban uang muka di Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ. Subyek pengabdian adalah staf Divisi *Marketing and Sales* yang berlokasi di kantor pusat perusahaan di Bandung. Proses ini dimulai dengan pertemuan awal untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi staf, seperti ketidakpastian dalam pengelolaan biaya dan risiko ketidakpatuhan terhadap regulasi, yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan perjalanan dinas.

Strategi utama dalam mencapai tujuan program ini adalah dengan merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Informasi penting dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap staf administrasi serta tim *Marketing and Sales* untuk memastikan SOP yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi. Setelah penyusunan draft SOP selesai, maka akan dilakukan diskusi bersama staf administrasi dari *Marketing and Sales* untuk mendiskusikan dan mengintegrasikan masukan terhadap SOP yang dirancang. SOP kemudian diuji coba untuk mengevaluasi efektivitasnya, melibatkan partisipasi aktif dari seluruh staf dalam menerapkan prosedur baru dalam pengajuan perjalanan dinas dan pertanggungjawaban. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memonitor dan mengevaluasi tingkat kepatuhan serta efisiensi proses, dengan tujuan untuk memastikan bahwa SOP tetap relevan dan mendukung operasional yang lebih efektif di Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ.

## **HASIL**

Hasil proyek ini menjelaskan kondisi awal, rancangan, dan hasil dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ, khususnya dalam proses pengajuan perjalanan dinas, pertanggungjawaban uang muka, dan reimbursement. Saat ini, Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ tidak memiliki pedoman tertulis yang mengarahkan alur proses

tersebut, sehingga proses ini hanya mengacu pada peraturan perusahaan yang ada dan dilakukan berdasarkan alur kerja yang sudah terbentuk, serta pengetahuan staf administrasi *Marketing and Sales*.

Dengan kondisi tersebut, staf *Marketing and Sales* hanya diberikan arahan lisan, yang menyebabkan kebingungan bagi staf yang ingin mengajukan perjalanan dinas, pertanggungjawaban uang muka, dan reimbursement. Ketidakhadiran pedoman tertulis membuat staf harus bertanya ulang kepada staf administrasi saat menghadapi kesulitan. Oleh karena itu, proyek ini menghasilkan SOP yang memberikan panduan tertulis dan jelas mengenai proses pengajuan perjalanan dinas dan pengelolaan uang muka, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengajuan di Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ.

Proyek ini telah diujicobakan oleh karyawan PT XYZ untuk memastikan efektivitas dan keandalannya. Uji coba melibatkan staf Divisi *Marketing and Sales*, yang diminta untuk mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) baru dalam proses pengajuan perjalanan dinas, pertanggungjawaban uang muka, dan reimbursement. Selama periode uji coba, staf memberikan umpan balik melalui kuesioner yang diukur dengan System Usability Scale (SUS) dan skala Likert. Hasil dari uji coba ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan pemahaman staf terhadap alur proses, serta penurunan jumlah kesalahan dan kebingungan yang terjadi sebelumnya. Dengan demikian, implementasi SOP ini terbukti berhasil memberikan panduan yang jelas dan meningkatkan kinerja Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ.



**Gambar 1 Uji Coba Proyek terhadap Staf Administrasi**



**Gambar 2 Uji Coba Proyek terhadap Staf Magang**

## **PEMBAHASAN**

### ***Perjalanan Dinas***

Dalam Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ, perjalanan dinas adalah aspek krusial yang mempengaruhi keberhasilan pemasaran dan penjualan produk atau layanan perusahaan. Pengelolaan perjalanan dinas, yang diatur oleh staf administrasi, memberikan kesempatan untuk membangun relasi bisnis, mengidentifikasi peluang pasar, dan menanggapi kebutuhan pelanggan secara langsung (Lumingkewas & Supit, 2023). Administrasi, yang telah berkembang pesat sejak abad ke-19, diaplikasikan dalam pengawasan operasional kantor, termasuk pengelolaan perjalanan dinas (Salam, Akib, & Arsalan Syakib, 2021). Aktivitas ini melibatkan staf yang melakukan perjalanan keluar wilayah untuk tugas resmi, dengan biaya yang ditanggung oleh perusahaan, dan didukung oleh dokumen resmi yang memberikan hak fasilitas tertentu.

Perjalanan dinas ini melibatkan pimpinan dan staf perusahaan untuk kepentingan kantor, seperti menghadiri rapat, undangan, dan kerjasama (Toding, Sulo, & Daud, 2023). Tujuan dari perjalanan dinas menurut (Wati & Selfiana, 2016) mencakup mengunjungi tempat usaha, bernegosiasi dengan klien, memasuki pasar baru, atau menghadiri konferensi. Perusahaan memastikan kelancaran perjalanan dinas melalui surat perjalanan dinas yang mencakup detail seperti rute, jenis kendaraan, waktu, dan penginapan. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan tugas luar daerah berjalan sesuai rencana, menjadikan surat perjalanan dinas sebagai instrumen penting untuk keberhasilan setiap perjalanan dinas (Susanti dkk., 2021).

### ***Pertanggung Jawaban Uang Muka***

Pertanggung jawaban uang muka adalah cara untuk menyelesaikan pembayaran uang muka yang telah diberikan oleh Departemen Keuangan kepada penerima uang muka dalam suatu komitmen pengeluaran. Penerima uang muka harus memberikan laporan atau pertanggung jawaban kepada Departemen keuangan. Pertanggung jawaban uang muka sangat diperlukan bagi Departemen keuangan untuk mengembalikan dana ke dalam kas perusahaan, sehingga pertanggung jawaban uang muka memiliki peran yang signifikan dalam pengelolaan cash flow unit kerja secara menyeluruh.

### ***Reimbursement***

Dalam Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ, proses reimbursement merupakan aspek penting dalam pengelolaan keuangan terkait kegiatan operasional, seperti perjalanan dinas dan kegiatan pemasaran. Staf dapat mengajukan penggantian biaya yang telah dikeluarkan dengan melampirkan dokumen pendukung seperti nota kegiatan dan perjalanan dinas untuk memastikan validitas dan transparansi klaim biaya. Proses ini kemudian diperiksa oleh Bagian Administrasi *Marketing and Sales* sebelum diajukan ke sistem ERP PT XYZ.

Reimbursement adalah mekanisme pembayaran kembali dana dari perusahaan kepada staf untuk mengimbangi pengeluaran pribadi yang dilakukan untuk kepentingan (Anugerah, Fitriansyah, & Satryawati, 2020). Prosedur ini memastikan bahwa staf menerima kompensasi atas biaya tambahan yang dikeluarkan, didukung oleh dokumen yang relevan. Dengan demikian, reimbursement menjadi bentuk apresiasi perusahaan terhadap pengeluaran yang dilakukan oleh staf untuk kegiatan perusahaan.

### ***Standar Operasional Prosedur***

Nugrahayanti & Isharina (2022) menjelaskan bahwa SOP adalah dokumen tertulis yang mengatur proses atau prosedur kerja tertentu, meningkatkan efisiensi kerja melalui implementasi yang disiplin dan konsisten. (Irfania & Tjahjawati (2022) juga menambahkan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan sesuai tugas, memastikan kepatuhan terhadap protokol dan standar internasional, serta memperjelas tugas dalam perusahaan.

Suryani dkk., (2022) menyatakan bahwa SOP adalah pedoman operasional yang memastikan kegiatan organisasi berjalan lancar dan efektif, membantu staf memahami tugas dan prosedur kerja. Soediro & Nurbianto (2021) menekankan bahwa SOP yang jelas membantu staf menjalankan tugasnya dengan optimal. Dengan demikian, SOP adalah panduan operasional yang memastikan keputusan, kegiatan, dan penggunaan tempat oleh anggota organisasi dilakukan secara efektif, efisien, konsisten, sesuai standar, dan sistematis.

## **KESIMPULAN**

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ merupakan langkah strategis untuk mengatasi berbagai tantangan operasional yang ada. Proses pengembangan SOP dimulai dari identifikasi masalah seperti ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan tugas, kurangnya koordinasi tim, dan rendahnya produktivitas. Analisis mendalam terhadap masalah-masalah ini menjadi dasar untuk merancang SOP yang baru dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Langkah-langkah pembuatan SOP mencakup observasi, identifikasi kebutuhan, pengumpulan informasi, analisis data, rancangan sistem, uji coba, serta monitoring dan evaluasi. Uji coba dan evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk memastikan keberhasilan dan relevansi SOP dalam mendukung proses pengajuan perjalanan dinas dan pengelolaan pertanggungjawaban.

Dengan diterapkannya SOP yang jelas dan terstruktur, Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ berhasil meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. Penggunaan SOP membantu staf menjalankan tugas dengan konsisten dan efektif, mengurangi kesalahan serta mempercepat proses pengajuan. Selain itu, SOP memastikan transparansi keuangan perusahaan dalam hal pengelolaan uang muka dan reimbursement sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Perbandingan penerapan SOP antara PT XYZ dengan perusahaan lain menunjukkan bahwa PT XYZ memiliki kinerja yang lebih baik dalam hal pemahaman terhadap SOP, efisiensi waktu, konsistensi kerja, dan kejelasan alur kerja. Evaluasi terhadap implementasi SOP menunjukkan

peningkatan signifikan dalam efisiensi dan konsistensi proses, yang sebelumnya hanya bergantung pada pengalaman kerja individu, namun sekarang memiliki panduan tertulis yang memberikan acuan yang jelas. Hal ini menegaskan bahwa implementasi SOP yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif serta mendukung pencapaian tujuan operasional secara efektif di Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan program pengabdian masyarakat ini. Terima kasih kepada manajemen PT XYZ atas dukungan penuh dan kepercayaan yang diberikan untuk melaksanakan proyek ini. Terima kasih kepada seluruh staf Divisi *Marketing and Sales* PT XYZ yang telah berpartisipasi aktif dalam uji coba dan memberikan umpan balik berharga. Penghargaan khusus juga disampaikan kepada tim administrasi yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dan observasi, serta kepada para pakar yang memberikan saran dan panduan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur. Tidak lupa, apresiasi yang sebesar-besarnya kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dorongan moral sepanjang proyek ini. Semoga hasil dari program ini membawa manfaat yang berkelanjutan bagi semua pihak terkait.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Anugerah, V. P., Fitriansyah, A., & Satryawati, E. (2020). Sistem Reimbursement Elektronik (E-Reimbursement) Pada PT Fan Integrasi Teknologi. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH Thamrin*, 6(2), 21–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/jtik.v6i2.234>
- Irfania, N., & Tjahjawati, S. S. (2022). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) di Ozradio Multiusaha Indonesia. *Applied Business and Adminsitration Journal*, 1(3), 17–27.
- Luminkewas, E. M. C., & Supit, B. F. (2023). *Pengantar Administrasi Perkantoran* (1 ed.; T. Pangalila, Ed.). Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Nugrahayanti, A. F., & Isharina, I. K. (2022). Evaluasi SOP (Standard Operating Procedure) Sebagai Penunjang Kinerja Perusahaan. *Jurnal Management Risiko dan Keuangan (JMRK)*, 1(4), 252–261. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/jmrk.2022.01.4.03>.
- Sabilla, M., Mukaram, & Putri, I. S. S. (2022). Pembuatan Aplikasi Perjalanan Dinas Berbasis Web di Kesatuan Bisnis Mandiri (KBM) Ecotourism Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. *Applied Business and Administration Journal*, 1(1), 29–41.
- Salam, R., Akib, H., & Arsalan Syakib. (2021). Fungsi Administrasi Perkantoran Modern dalam Mendukung Pelaksanaan Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 79–94.
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 8(3), 845–851. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934>
- Suryani, S., Tjahjawati, S. S., & Pramono, T. D. (2022). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pendaftaran, Perawatan dan Penataan, serta Alur Kerja pada Display Produk UMKM di Rumah BUMN Bandung. *Applied Business and Adminstration Journal (ABAJ)*, 2(3), 48–57.

- Susanti, N., Susanti, I. D., Janah, Y., & Waru, A. P. D. T. (2021). Pelaksanaan Prosedur Perjalanan Dinas Bagi Pegawai PT. ASABRI (Persero) Jakarta. *J-ADBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 28–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jab.v1i1.315>
- Toding, E., Sulo, D., & Daud, M. (2023). Analisis Prosedur Administrasi Perjalanan Dinas Pada PT Arta Boga Cemerlang OT Kanwil Makassar. *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(1), 11–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.36815/prive.v6i1.2568>
- Wati, N. L., & Selfiana. (2016). Menangani Perjalanan Dinas Dalam Negeri Pimpinan Branch Human Resource Manager PT Indofood Consumer Branded Product Sukses Makmur Tbk - Cibitung. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(1), 153–171.