

Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat Pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Cabang Jember

(The Production process Control of Land Transportation Service at Rosalia Indah Otobus Company Branch in Jember)

Nobika Mirda Rindianto, Suhartono, Sri Wahyuni
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: Suhartono152@yahoo.com

Abstrak

Pengendalian proses produksi merupakan pengendalian kualitas produksi (barang maupun jasa) perusahaan dengan melalui pengendalian kualitas proses yang dilaksanakan dalam perusahaan. Metode pengendalian proses yang digunakan di dalam masing-masing perusahaan akan mempengaruhi hasil dari pelaksanaan pengendalian proses produksi di dalam perusahaan. Pemilihan metode pengendalian proses yang tepat perlu dilakukan berbagai macam pertimbangan terhadap berbagai macam faktor yang mempengaruhinya antara lain proses produksi yang digunakan perusahaan, serta jumlah dan jenis produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. PO Rosalia Indah menggunakan *Standart Operational Procedure* (SOP) dalam pengendalian proses produksi jasa. SOP adalah suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilakukan. Dengan adanya SOP mempermudah dalam melaksanakan proses produksi jasa sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kata Kunci: Pengendalian Proses Produksi, Standart Operasional Prosedur, Transportasi

Abstract

Production process control is production quality control of the company (goods or service) through quality control process which carry out in company. Process control method which use in each company will affect the result of production control process execution in company. Right choice of process quality control method is need to consider toward any kind of factor, such as production process in company, also amount and product type which produce by the company. PO Rosalia Indah used Standart Operational Procedure (SOP) in production control process service. SOP is a guide that explains in detail how a process should be conducted. SOP makes it easier to implement a service production process in accordance with the procedures that occur.

Keywords: Production Control Process, Standart Operational Procedure, Transportation

Pendahuluan

Perusahaan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu perusahaan bergerak di bidang manufaktur dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan manufaktur adalah suatu perusahaan yang menghasilkan barang pada proses produksi. Perusahaan jasa menghasilkan produk yang tidak berwujud atau maya, oleh karena itu dalam pengelolaannya akan berbeda dengan produk yang berwujud atau produk fisik. Dalam pengelolaannya, jasa lebih mempertimbangkan beberapa dimensi kualitas jasa. Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, serta memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangibile*) bagi pembeli pertamanya. Jasa memegang peran penting dalam pertumbuhan perekonomian karena jasa merupakan mata rantai dari semua sektor perekonomian. Persaingan bisnis jasa yang semakin ketat memaksa perusahaan untuk

menghasilkan produk jasa yang sesuai dengan permintaan pasar.

Kualitas dari jasa merupakan faktor penting atau tolak ukur perusahaan dalam mempengaruhi keunggulan bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, sehingga perusahaan akan berusaha meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan agar nantinya mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis. Kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi konsumen pengguna jasa tersebut yang nantinya dapat menciptakan suatu keyakinan, kepercayaan, dan loyalitas dari produk jasa tersebut. Perusahaan perlu membuat standar kualitas layanan jasa yang dihasilkan, salah satu penentu kualitas layanan jasa yang dihasilkan tergantung pada kegiatan proses operasionalnya. Operasional dilakukan perusahaan dari *input* (masukan) sampai kepada *output* (keluaran) yang akhirnya dinikmati oleh para konsumen pengguna jasa tersebut.

Menurut Prawirosentono (2002:6), “kualitas suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan”. Menurut Tampubolon (2004:82), “kualitas adalah kemampuan suatu produk, baik itu barang maupun jasa/layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya”. Menurut Assauri (2008:291) “kualitas diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan”.

Menurut Ahyari (2002:44), “Pengendalian diartikan sebagai pengawasan yang sekaligus dapat mengambil beberapa tindakan untuk perbaikan yang diperlukan”. Pada dasarnya pengendalian adalah kegiatan lanjutan dari proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengordinasian. Fungsi ini harus dilaksanakan oleh setiap perusahaan jika perusahaan tersebut menginginkan aktivitasnya berjalan dengan lancar. Karena kegiatan pengendalian membantu memonitor kegiatan atau aktivitas agar sesuai dengan perencanaan dan apabila terjadi penyimpangan maka akan segera diketahui untuk selanjutnya diambil tindakan korektif. Menurut Kusuma (2009:1) pengendalian produksi dimaksudkan untuk mendayagunakan sumber daya produksi yang terbatas secara efektif, terutama dalam usaha memenuhi permintaan konsumen dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Maksud dari sumber daya yaitu mencakup fasilitas produksi, tenaga kerja dan bahan baku. Kendala yang dihadapi mencakup ketersediaan sumber daya, waktu pengiriman produk, kebijakan manajemen dan lain sebagainya.

Salah satu aspek yang cukup penting di dalam perencanaan produksi adalah perencanaan standar produksi yang akan dipergunakan di dalam perusahaan tersebut. Apabila aspek yang lain pada umumnya sudah sangat diperhatikan oleh manajer perusahaan, maka aspek standar produksi ini kadang-kadang masih belum mendapatkan perhatian yang serius dari manajer perusahaan. Standar operasi merupakan pedoman yang dapat dipergunakan untuk melaksanakan sistem produksi. Suatu perusahaan yang memproduksi dengan mempergunakan standar operasi di dalam pelaksanaan sistem operasionalnya, akan mempunyai beberapa kelebihan. Adapun beberapa kelebihan ini meliputi beberapa hal, antara lain di dalam hal penggunaan bahan, penggunaan tenaga kerja, waktu yang dipergunakan untuk proses, bentuk dan ukuran produk, warna produk, kualitas produk serta penghematan-penghematan di dalam pelaksanaan proses produksi. Terdapatnya beberapa keuntungan di dalam penggunaan standar produksi dalam pelaksanaan proses produksi dari perusahaan tersebut, diharapkan perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.

Didalam setiap perusahaan yang baik setiap pekerjaan dan kegiatan operasi yang dilakukan memiliki acuan dasar bagi para karyawannya untuk melakukan pekerjaannya. Acuan pekerjaan ini disebut juga *Standar Operational Procedure* atau disingkat SOP. Prosedur menegaskan tentang langkah-langkah pekerjaan yang akan dilakukan sehingga keuntungan adanya prosedur adalah tercapainya

tingkat keseragaman dalam hal pekerjaan yang sedang dilakukan. *Standard Operational Procedure* (SOP) akan mempengaruhi karyawan sehingga dapat melaksanakan aktivitas proses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Sektor transportasi merupakan salah satu sektor yang sangat berperan dalam pembangunan ekonomi yang menyeluruh. Perkembangan sektor transportasi akan secara langsung mencerminkan pertumbuhan pembangunan ekonomi yang berjalan. Namun demikian sektor ini dikenal pula sebagai salah satu sektor yang dapat memberikan dampak terhadap lingkungan dalam cakupan spasial dan temporal yang besar. Transportasi sebagai salah satu sektor kegiatan perkotaan, merupakan kegiatan yang potensial mengubah kualitas udara perkotaan. Dilihat dari segi ekonomi, keperluan akan jasa transportasi mengikuti perkembangan jasa semua faktor ekonomi. Transportasi dikatakan sebagai *derived demand* dalam kegiatan perekonomian. Pengertian transportasi secara umum yaitu, rangkaian kegiatan memindahkan/ mengangkut barang dari produsen ke konsumen (*chain of transportation*) dengan menggunakan salah satu transportasi baik melalui darat maupun udara.

PO. Rosalia Indah sebagai pendatang baru yang menawarkan fasilitas serta service yang berbeda dari para kompetitornya yang sudah ada lebih dahulu. PO. Rosalia Indah juga mengedepankan kenyamanan dan keamanan penumpang dengan menggunakan armada yang terbaru serta perawatan yang rutin dan sesuai dengan SOP yang diterapkan didalam perusahaan. Pemilihan awak kru yang baik serta terlatih juga menjadi nilai tersendiri kepada perusahaan. Salah satu keunikan yang dimiliki PO. Rosalia Indah dan tidak dimiliki perusahaan lain adalah rute yang ditempuh berbeda dengan para kompetitornya yang sama-sama memiliki jurusan Jabodetabek. PO. Rosalia Indah lebih memilih rute yang agak jauh kearah selatan (Surabaya-Ngawi-Madiun-Solo-Salatiga-Semarang) dan kembali lagi kearah pantura, sedangkan para kompetitornya langsung menuju pantura (Jember-Surabaya-Semarang). Walaupun rute yang ditempuh agak sedikit lebih jauh tetapi keberangkatan lebih awal dibanding para kompetitornya dan juga sebagai proses pengendalian karena dirute-rute tersebut terdapat pos kontrol yang harus dilewati untuk pengecekan-pengecekan yang dibutuhkan. Pengisian bahan bakar juga hanya diperbolehkan di SPBU yang sudah ditunjuk, ini juga sebagian dari pengendalian proses produksi. Semua hal diatas sudah diatur dan ditulis didalam SOP perusahaan.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka jenis metode yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif. Moleong (2010:6) mendefinisikan pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Menurut Nawawi (1998:63) berpendapat bahwa, “Metode Deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain)

pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya". Tahap penelitian ini terdiri dari tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pemeriksaan keabsahan data, tahap analisis data, dan tahap penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data menggunakan teknik *Snowball*. Menurut Sugiono (2009:392) *Snowball* adalah teknik pengambilan sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama membesar seperti bola salju yang menggelinding. Dikarenakan dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang cukup, maka perlu mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Tahap analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode analisis domain dan taksonomi.

Hasil dan Pembahasan

Berdiri pada tahun 1983 oleh Bapak Y. Soeroso dan Ibu Yustina Rahyuni Soeroso dengan nama PO. Rosalia Indah dengan mengoprasikan 1 kendaraan bermesin isuzu yang melayani trayek Yogyakarta – Solo – Surabaya – Malang. Perusahaan yang baru didirikan ini mengalami akselerasi perkembangan yang dinamis sehingga pada tanggal 21 Maret 1991 Perusahaan Otobus ROSALIA INDAH mengantongi izin usaha BIRO PERJALANAN UMUM (BPU) ROSALIA INDAH No. 05/D.2/BPU/III/1991. Ketatnya kondisi persaingan bisnis transportasi darat di era 1990-an bukan menjadi kendala bagi BPU. ROSALIA INDAH bahkan pada masa itu dijadikan titik tolak dari yang semula berorientasi pada pelayanan transportasi AKDP menjadi AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) yang lebih memiliki daya jangkau luas, lebih handal dan lebih mantap hingga saat ini, dengan sumber daya manusia lebih dari 1000 personil dan lebih dari 140 kantor perwakilan dan agen Rosalia Indah tersebar di Jawa - Sumatera.

Di Kabupaten Jember PO. Rosalia Indah melayani rute Jember-solo-semarang-jakarta (jabodetabek) keberangkatan jam 12.00, Jember-solo-jogja-Purwokerto keberangkatan jam 16.00, dan Jember-Solo-Jogja keberangkatan jam 19.15, semua rute dilayani dengan kelas Executive. Pada tanggal 4 Mei 2012 PO. Rosalia Indah resmi membuka cabangnya di Kabupaten Jember. Alasan perusahaan mendirikan kantor cabang di Kabupaten Jember adalah Kabupaten Jember dikenal sebagai kota kota seribu gumuk atau bukit. Karena di daerah ini banyak terdapat bukit atau gumuk, bahkan di pusat kota sekalipun. Kota Jember dahulu merupakan kota administratif dihapus, sehingga Kota Administratif Jember kembali menjadi bagian dari Kabupaten Jember. Pada tahun 2011, Jember telah mencapai keberhasilan pada bidang ekonomi dimana pertumbuhan ekonomi tercatat meningkat dengan cukup pesat. "pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Jember mengalami percepatan dari tahun 2009, sebesar 5,55%, tahun 2010 sebesar 6,94%, tahun 2011 sebesar 7,00% serta tahun 2012 melonjak menjadi 7,35%. Trend pertumbuhan ekonomi di Jember ini, lebih cepat dibanding Jawa Timur, yang hanya 7,27%." Dikutip dari laporan Bupati Ir MZA Djalal, M.Si, dalam acara laporan keterangan pertanggungjawaban (LKPJ) Bupati Jember, akhir tahun

anggaran 2012. Sebagai dampak dari pertumbuhan ekonomi tersebut, mengakibatkan permintaan transportasi mengalami peningkatan pula. Banyak penduduk Jember yang melakukan mobilitas perjalanan keluar kota (antar kota antar propinsi) untuk urusan bisnis, pekerjaan atau sampai urusan keluarga.

Untuk pelayanan di Kota Jember, PO. Rosalia Indah akan mengalokasikan 2 unit armada Executive (Seat 2-2) melayani rute Jember Purwokerto PP dengan rute Jember, Tanggul, wonorejo, Probolinggo, Pasuruan, Jogja, Purwokerto dan Jember Jakarta Tangerang PP sebanyak 1 unit armada Executive (seat 2-2) dengan rute yang dilalui adalah Jember, Tanggul, Wonorejo, Purbolinggo, Pasuruan, Bekasi, Rawamangun, Tangerang. Fasilitas bis executive: Recleaning Seat, AC, audio video, toilet, selimut, bantal, makan 1x dan 1 botol air minum UTRA 330ml.

Kegiatan proses produksi perusahaan adalah kegiatan dimana dari awal sampai dengan akhir dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan. Di departemen operasi sendiri memiliki prosedur yang berlaku dan dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan setiap kegiatan operasi perusahaan. SOP tersebut terdiri dari berbagai runtutan setiap kegiatan yang dijalankan pada departemen operasi. Dari mulai persiapan armada, selama perjalanan, sampai kepada tempat tujuan. Tugas departemen operasional antara lain adalah :

- a. Pengecekan armada
- b. Pengecekan perlengkapan-perengkapan armada
- c. Pengecekan surat-surat armada
- d. Pengecekan kelayakan oleh tim QC (*Quality Control*) operasional
- e. Memonitoring perjalanan armada dari awal sampai akhir
- f. Menyiapkan kru yang jalan
- g. Sampai dengan selesai pemberian pelayanan jasa

SOP perusahaan dibuat oleh manajer operasional, yang kemudian dirapatkan dengan direksi, setelah diterima maka akan disahkan oleh direktur operasional dan marketing atas persetujuan presiden direktur terlebih dahulu. Laporan tentang pelaksanaan SOP dilakukan setiap bulan oleh masing-masing divisi dan dilaporkan kepada direksi untuk dievaluasi. Setiap satu tahun sekali dilakukan revisi dan evaluasi tentang SOP yang dijalankan perusahaan, jika ada SOP yang sudah atau tidak sesuai lagi untuk dikerjakan maka akan dilakukan perubahan yang akan dibuat oleh manajer operasional. Jika perubahan itu bersifat urgent atau fatal maka harus diketahui dan disetujui oleh presiden direktur, tetapi jika bersifat biasa dan tidak fatal maka cukup kepada direksi dan disahkan oleh direktur operasional dan marketing tanpa harus kepada presiden direktur terlebih dahulu.

Persiapan awal adalah segala sesuatu yang dilakukan sebelum memulai proses produksi jasa. Persiapan awal dilakukan untuk memastikan kesiapan armada dan juga berbagai pendukung yang diperlukan seperti perlengkapan yang terdapat didalam armada, jua mempersiapkan awak kru yang bertugas. Persiapan awal yang dilakukan adalah mengecek kondisi armada berikut kelengkapannya apakah siap digunakan atau tidak, semua dilakukan oleh QC OPE

dan QC ENG sebagai penanggung jawabnya. Membuat SJO yang dilampiri hasil QC dari engineering dan operasi yang kesemuanya sudah disetujui dan ditandatangani oleh penanggung jawab masing-masing. Setiap armada beroperasi dengan fungsi reguler/AKAP wajib dilampiri dengan surat jalan operasi oleh kepala pool asal yang bertanggung jawab. Surat jalan operasi adalah :

- a. Surat atau dokumen yang menerangkan bahwa suatu armada tertentu diberikan insruksi untuk dioperasikan oleh kru tertentu dengan asal dan tujuan tertentu dengan fungsi operasi perjalanan tertentu dan sekaligus sebagai sumber informasi oleh semua departemen untuk satu kali operasi perjalanan armada/1 PP.
- b. Dibuat rangkap dua, arsip pertama adalah arsip kepala pool asal, arsip kedua adalah arsip selama armada beroperasi dijalan.
- c. Wajib dilampiri dengan bukti pengecekan kondisi armada dari departemen engineering yang valid/sudah lulus QC sebanyak 2 arsip. Arsip ke dua wajib dilampirkan selama armada beroperasi di jalan.
- d. Wajib dilampiri dengan bukti pengecekan kondisi persiapan armada beroperasi dari departemen operasi yang valid/sudah lulus QC sebanyak 2 arsip. Arsip ke dua wajib dilampirkan selama armada beroperasi di jalan.
- e. Dimanfaatkan oleh kasir untuk dasar pengeluaran besarnya bon biaya perjalanan operasi armada.
- f. Jika terjadi perubahan darurat terkait salah satu dari komponen isinya maka surat jalan operasi wajib diperbaharui dengan pembuatan surat jalan operasi yang baru dan surat jalan operasi lama sebagai lampiran.
- g. Dimanfaatkan oleh kepala pool tujuan dan pos kontrol untuk memvalidasi bahwa armada yang beroperasi masih sesuai.
- h. Dimanfaatkan oleh kru sebagai informasi pengisian BBM dan transit istirahat.

Surat jalan operasi armada pada akhir perjalanan wajib diserahkan oleh kru kepada kepala pool asal sebagai bukti dokumentasi bahwa satu kali operasi perjalanan armada telah selesai.

Selama kegiatan operasi armada terdapat berbagai hal yang harus dilakukan yang telah diatur didalam SOP perusahaan. Selama kegiatan operasi ini yang bertanggung jawab adalah awak kru yang sedang bertugas, petugas pos kontrol, dan juga petugas storig. Awak kru dibekali SJO selama perjalana sebagai acuan operasional selama perjalanan yang juga digunakan sebagai alat pengendalian selama perjalanan. Ada berbagai hal yang harus dilakukan selama proses produksi jasa, diantaranya harus berhenti disetiap pos kontrol yan telah ditentukan oleh perusahaan untuk mengecek kembali daftar penumpang dan juga sebagai pengendalian proses produksi agar tidak ada kesalahan yang dilakukan. Ada beberapa aturan yang harus diikuti oleh setiap awak kru yang bertugas, diantaranya perjalanan armada reguler/AKAP diatur dengan peraturan waktu kedatangan dan keberangkatan tertentu yang telah ditetapkan pada perizinan trayek armada tersebut. Armada dalam operasi perjalanan reguler diharuskan berhenti pada pos pemberhentian dengan maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Selama proses produksi jasa berjalan jika ditemukan hambatan semisal terdapat kerusakan armada

dijalan maka harus dilakukan langkah-langkah yang telah diatur didalam perusahaan. SJO yang dibawa oleh awak kru adalah sebagai pedoman untuk tindakan awal yang dapat dilakukan oleh awak kru. Awk kru wajib melakukan tindakan sebagai berikut :

- a. semua armada yang mengalami kerusakan di jalan diinsruksikan kepada kru (pengemudi/asisten pengemudi) untuk segera melakukan pemeriksaan awal terlebih dahulu pada armadanya. Pastikan armada diparkir pada bahu jalan atau area yang aman.
- b. QC Engineering dan QC Operasi yang terlampir di SJO dapat digunakan sebagai panduan pemeriksaan kerusakan yang terjadi. Pahami sebab kerusakan dan bagian yang rusak.
- c. Lakukan perbaikan kerusakan sesuai kewenangan kru (kerusakan pada engine dalam dan ketiadaan sparepart) sampai pos storig terdekat.

Setelah kegiatan operasi berakhir armada diharuskan masuk garasi atau bengkel untuk dilakukan perawatan rutin ataupun perbaikan jika mengalami kerusakan. Awak kru bertanggung jawab mengkoordinasikan kepada kepala garasi/bengkel jika terdapat kerusakan pada armada. Selanjutnya kepala garasi/bengkel memberikan instruksi kepada mekanik untuk melakukan perbaikan/perawatan (tergantung mana yang dibutuhkan) yang masuk kedalam *work order* mekanik. Garasi atau bengkel adalah tempat dimana armada/bis diperbaiki dan dirawat. Dalam proses tersebut, kru dihimbau untuk turut memonitor dan memberikan informasi kepada pihak QC operasi/kepala pool terkait perkembangannya. Adapun yang diperbolehkan dilakukan oleh awak kru ketika berada didalam garasi atau bengkel :

- a. Membantu mekanik melakukan perbaikan/perawatan dengan mengambilkan sparepart/memasang/membongkar sesuai instruksi mekanik.
 - b. Mengkordinasikan kepada QC operasi progress pekerjaan penyelesaian *Work Order* dan QC ENG terutama bilamana terjadi hambatan dan kemungkinan tidak dapat diselesaikan sesuai estimasi awal.
 - c. Membantu petugas cleaning membersihkan dan mencuci armada dari kolong sampai dengan kaca.
- Hal-hal yang tidak diperbolehkan dilakukan oleh kru adalah :
- a. Memberikan order pekerjaan tambahan diluar *Work Order* yang sudah dikeluarkan oleh petugas QC OPE.
 - b. Mengobrol/bersendau gurau disaat mekanik sedang melakukan pekerjaan.
 - c. Memberikan uang/rokok dengan maksud sebagai tips mekanik.

Garasi atau bengkel yang ada di pusat, pengawasan area masuk dibawah koordinasi petugas keamanan atau satpam, oleh karena itu diwajibkan kepada kru melapor kepada petugas satpam (wajib dicatat di buku satpam) maksud dan tujuan untuk masuk garasi. Mengenakan pakaian yang rapi, sopan dan bersepatu (tidak boleh menggunakan kaos oblong dan bersandal jepit). Garasi atau bengkel yang ada di pool, pengawasan area masuk dibawah koordinasi petugas QC operasi/ kepala pool, oleh karena itu diwajibkan kepada kru melapor kepada petugas QC OPE/Kepala pool maksud dan tujuan untuk masuk garasi.

Kesimpulan dan Saran

Proses produksi pada PO. Rosalia Indah dilaksanakan secara terus menerus dimana aliran prosesnya dimulai dari persiapan awal, selama kegiatan operasi armada atau selama kegiatan pelayanan jasa, sampai kepada akhir kegiatan operasi. Pengendalian proses operasi perusahaan meliputi berbagai tahapan-tahapan disetiap proses operasinya. Tahapan-tahapan tersebut masuk kedalam tiga bagian proses, diantaranya persiapan awal, selama kegiatan operasi armada/selama kegiatan pelayanan jasa, sampai kepada akhir kegiatan operasi. PO. Rosalia Indah memiliki *Standart Operational Procedure* yang diterapkan didalam departemen operasi yang ada di perusahaan tersebut. SOP perusahaan digunakan sebagai pengendalian proses produksi. Dengan menerapkan SOP perusahaan sebagai pengendali proses produksi, maka akan bertambah baik pula pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. SOP perusahaan dibuat oleh manajer operasional, yang kemudian dirapatkan dengan direksi, setelah diterima maka akan disahkan oleh direktur operasional dan marketing atas persetujuan presiden direktur terlebih dahulu. Laporan tentang pelaksanaan SOP dilakukan setiap bulan oleh masing-masing divisi dan dilaporkan kepada direksi untuk dievaluasi. Setiap satu tahun sekali dilakukan revisi dan evaluasi tentang SOP yang dijalankan perusahaan, jika ada SOP yang sudah atau tidak sesuai lagi untuk dikerjakan maka akan dilakukan perubahan yang akan dibuat oleh manajer operasional.

Standart Operational Procedure sangat membantu perusahaan dalam setiap proses operasi perusahaan. Setiap bagian dari proses operasi menggunakan SOP sebagai acuan dalam melaksanakan setiap kegiatan. Seperti pada persiapan awal sebelum proses operasi dijalankan, disana dijelaskan berbagai aturan dan apa yang harus dilakukan didalam persiapan awal. Dijelaskan kriteria armada yang digunakan untuk proses operasi, pengecekan kelengkapan armada serta pengecekan kelayakan armada untuk digunakan dalam kegiatan operasi yang dilakukan oleh QC Engineering. Selanjutnya laporan dari QC Engineering akan diteruskan kepada QC Operasi. QC Operasi akan membuatkan SJO (surat jalan operasi) yang berisi :

- a. data armada
- b. data kru yang bertugas
- c. keterangan rute dan fungsi operasi (regular/pariwisata/cadangan)
- d. keterangan pemberhentian pos control dan istirahat
- e. otorisasi petugas yang berwewenang
- f. keterangan nomor QC Operasi dan QC Engineering.

Selama kegiatan operasi armada juga diatur didalam SOP perusahaan, seperti pada lama berhenti di agen, pos Kontrol, saat istirahat, sampai kepada pemutaran hiburan. setelah kegiatan operasional berakhir juga diatur didalam SOP tentang apa yang harus dilakukan ketika masuk bengkel/garasi, sampai kepada perbaikan armada, yang selanjutnya dipersiapkan untuk proses produksi jasa kembali.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka dapat disarankan bahwa perusahaan harus bisa meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan SOP perusahaan. SOP bertujuan sebagai acuan perusahaan

dalam setiap kegiatan produksinya. SOP diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan yang kedepannya mampu memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih baik. Karyawan harus mampu memahami dan menjalankan SOP sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Dengan karyawan memahami dan menjalankan SOP yang berlaku didalam perusahaan diharapkan pelayanan secara langsung kepada konsumen semakin lebih baik lagi, karena karyawan (khususnya yang berhubungan langsung dengan konsumen) adalah ujung tombak dari perusahaan ini. Keluhan dan saran yang membangun dari konsumen bisa menjadi bahan evaluasi agar perusahaan mampu memberikan pelayanan lebih baik lagi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Ucapan Terima Kasih

Penulis N.M.R mengucapkan terima kasih kepada PO. Rosalia Indah beserta para karyawan PO. Rosalia Indah baik kantor pusat maupun cabang Jember yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis selama proses penelitian. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan bekal pendidikan dan urusan administrasi selama masa kuliah.

Daftar Pustaka

- [1] Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi Buku I*. Yogyakarta: BPFE.
- [2] _____. 2002. *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi Buku 2*. Yogyakarta: BPFE.
- [3] Assauri, Sofyan. 2008. *Manajemen Produk dan Operasi Edisi Revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [4] Kusuma, Hendra. 2009. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: ANDI.
- [5] Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [6] Nawawi, H. 1998. *Manajemen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- [7] Prawirosentono, Sujadi. 2000. *Manajemen Operasional dan Analisis Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- [9] Tampubolon. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Galia Indonesia.
- [10] Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- [11] Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- [12] <http://neo.rosalia-indah.co.id>
- [13] <http://kabarejember.com/pertanian-jasa-dan-industri-dongkrak-pertumbuhan-ekonomi-jember-2/>

