



Efektivitas Implementasi SOP Ops B2B dalam Mendukung SLA Operasional Akademik di Startup Edutech

Lya Firnanda*, Vian Ahmad Saputra

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat: Jalan Raya Rungkut Madya No.1, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi: 23012010449@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of implementing the Standard Operating Procedure (SOP) in the Business-to-Business (Ops B2B) Operations Division to support the achievement of the Service Level Agreement (SLA) in academic operations at Schoters. The research employs a descriptive qualitative method with data collected through interviews and documentation of work outputs from Ops B2B staff located Yogyakarta and Jakarta. The findings indicate that the implementation of SOPs has helped establish a more systematic and structured workflow for each operational process. However, its effectiveness is still not optimal due to differences in understanding among staff, delay in certain work processes, limited digital systems for monitoring SLA, and the SOP is still in the process of being created and developed. Most SLA targets have been achieved, although delays still occur in processes such as the delivery of learning Plan (LP) and IELTS test result reporting. Efforts to improve effectiveness can be made by developing a digital SLA monitoring system, creating more detailed SOP documentation, strengthening the culture of SOP implementation within the company, and conducting regular SOP-related training. This research is expected to serve as a reference for improving academic operational systems in education technology-based service companies.*

Keywords: *Effectiveness, Standard Operating Procedure (SOP), Service Level Agreement (SLA), Academic Operations, Business-to-Business (B2B)*

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Operasional *Business-to-Business* (Ops B2B) dalam mendukung pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada operasional akademik di Startup Edutech. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi hasil kerja Ops B2B yang berlokasi di kantor Yogyakarta dan Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP dapat membantu workflow yang sistematis dan terarah setiap proses kerjanya. Namun, efektivitasnya masih belum optimal karena perbedaan pemahaman antar staf, keterlambatan pada proses kerja tertentu, keterbatasan sistem digital pemantauan SLA, dan SOP masih dalam tahap pembuatan dan pengembangan. Sebagian besar terget SLA tercapai, tetapi masih ada beberapa keterlambatan seperti proses pengiriman *Learning Plan* (LP) dan nilai test IELTS. Upaya peningkatan efektivitas dapat dilakukan dengan menciptakan digitalisasi sistem pemantauan SLA, membuat SOP yang lebih rinci, serta memperkuat budaya penerapan SOP di lingkungan perusahaan dan pelatihan rutin terkait SOP yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki sistem operasional akademik di perusahaan berbasis layanan teknologi edukasi.

Kata kunci: Efektivitas, Standar Operasional Prosedur (SOP), Service Level Agreement (SLA), Operasional Akademik, Business-to-Business (B2B)

LATAR BELAKANG

Di era perkembangan digital dan globalisasi yang cukup pesat, efektivitas operasional menjadi salah satu kunci utama bagi perusahaan berbasis layanan untuk bisa bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan dalam sektor EduTech (*Education Technology*), seperti menghadapi tantangan dalam pengelolaan operasional akademik yang melibatkan banyak pihak mulai dari internal hingga eksternal. Keadaan ini memerlukan sistem kerja yang terstruktur, efektif, dan konsisten supaya setiap proses akademik dapat berlangsung sesuai dengan standar yang diinginkan. Salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah operasional di setiap kegiatan (Subandi & Rahmawati, 2024).

SOP pada dasarnya dibentuk sebagai pedoman untuk membantu perusahaan dalam melakukan setiap aktivitas kerjanya agar lebih teratur, efisien, dan konsisten. Penerapan SOP yang baik juga membantu mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan konsistensi kinerja antarbagian (Rahmawati et al., 2024). Dalam lingkup operasional akademik, efektivitas implementasi SOP menjadi faktor penting untuk menjaga *workflow* agar tetap sesuai target. Salah satu bentuk keberhasilan dari implementasi SOP dapat dilihat dari tercapainya *Service Level Agreement* (SLA). SLA merupakan perjanjian formal yang mendefinisikan tingkat kinerja layanan yang dapat diukur seperti waktu penyelesaian, ketersediaan, dan kualitas layanan yang harus dicapai serta dipertahankan oleh penyedia layanan (Swain & Garza, 2023). Dengan demikian, pencapaian SLA dapat menjadi tolak ukur seberapa efektif implementasi SOP berjalan di perusahaan.

Di perusahaan Startup Edutech, pelaksanaan SOP dalam kegiatan operasional akademik dijalankan oleh divisi Operasional Business-to-Business (Ops B2B). Divisi ini yang bertanggungjawab untuk memastikan setiap project antara Startup Edutech dan klien berjalan sesuai target SLA. Namun, dalam implementasinya, pelaksanaan SOP di lapangan tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan. Terdapat beberapa tantangan yang masih ada, seperti keterlambatan dalam mencapai target SLA, dan adanya perbedaan pemahaman penerapan SOP. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SOP di Startup Edutech belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas implementasi SOP operasional B2B dalam mendukung SLA operasional akademik di Startup Edutech. Penelitian ini melibatkan dua orang staf Ops B2B yang berperan langsung dalam penerapan SOP di lapangan, dengan tujuan untuk memahami bagaimana prosedur kerja dijalankan, sejauh mana implementasi SOP berkontribusi terhadap pencapaian SLA, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat efektivitasnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem operasional akademik di Startup Edutech, serta menjadi referensi bagi peningkatan kualitas manajemen operasional pada perusahaan berbasis layanan edukasi.

KAJIAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP (Standard Operating Procedure) merupakan dokumen penting dalam suatu perusahaan yang memberikan petunjuk rinci tentang langkah-langkah yang harus dijalankan oleh karyawan dalam mengerjakan tugas mereka. Ini adalah hal yang penting untuk menjaga konsistensi dan efisiensi dalam proses kerja di perusahaan. Prosedur ini mendukung agar tindakan yang diambil oleh karyawan perusahaan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Tanpa adanya panduan tertulis yang tegas, pelaksanaan tugas di organisasi dapat berjalan tidak efisien, yang dapat berdampak buruk pada fungsi-fungsi manajemen (Suryani et al., 2023).

Penerapan SOP yang efektif menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan operasional dan berfungsi sebagai landasan untuk pengawasan serta penilaian kinerja. Pelaksanaan SOP yang efisien dapat memberikan pengaruh baik dalam menciptakan disiplin dan profesionalisme dalam suatu organisasi. Ketepatan dalam pelaksanaan SOP dapat berperan dalam meningkatkan disiplin karyawan, yang selanjutnya memengaruhi kualitas dan hasil kerja yang dihasilkan (Dzulfiqar & S, 2023). Dengan demikian, SOP tidak hanya berperan sebagai panduan administrasi tetapi juga penting dalam menciptakan budaya kerja yang disiplin dan profesional. Oleh karena itu, manajemen perlu berkomitmen untuk memberikan sosialisasi, melatih, dan mendukung pelaksanaan SOP demi terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik dalam organisasi.

Dalam konteks Operasional B2B di Startup Edutech, SOP berfungsi sebagai pedoman utama bagi tim dalam melaksanakan proses operasional akademik dari tahap

project initiation hingga *project evaluation*. Implementasi SOP yang efektif diharapkan dapat mendukung pencapaian target layanan yang telah ditetapkan melalui SLA.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA) adalah perjanjian formal antara penyedia dan pengguna layanan yang menentukan kriteria kinerja, waktu, penyelesaian, serta kualitas layanan yang harus dicapai (Swain & Garza, 2023). SLA berfungsi sebagai alat ukur penting dalam mengevaluasi apakah layanan yang diberikan telah memenuhi komitmen dan harapan yang telah disepakati.

(Nadeem et al., 2023) menjelaskan bahwa SLA meliputi indikator layanan yang dapat diukur, termasuk waktu respons, tingkat penyelesaian, dan mekanisme pelaporan kinerja. Dengan demikian, SLA berperan sebagai alat pengawasan untuk memastikan bahwa proses operasional berlangsung sesuai dengan target. Dalam operasi akademik di Startup Edutech, SLA dipakai untuk menentukan tenggat waktu kerja antara fase kegiatan seperti kickoff bimbingan, onboarding, hasil nilai tes, hingga pengiriman *Learning Plan* (LP).

Efektivitas Organisasi

Dalam manajemen, istilah "efektivitas" didefinisikan sebagai sejauh mana suatu aktivitas dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Definisi ini sejalan dengan pendapat Streers (1985), yang menekankan pentingnya pencapaian hasil dalam kaitannya dengan efisiensi alokasi sumber daya. Efektivitas dalam lingkungan organisasi mencakup pencapaian sasaran dan seberapa baik sistem dapat mengatur aktivitas, mengurangi hambatan, dan mencapai kinerja yang diharapkan (Gibson et al., 2012)

Efektivitas implementasi SOP dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain :

1. Kesesuaian pelaksanaan SOP dengan prosedur yang ditetapkan
2. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (terkait SLA)
3. Keterlibatan dan koordinasi antar tim, serta
4. Kemampuan sistem kerja dalam mencapai tujuan operasional

Dengan demikian, efektivitas implementasi SOP Ops B2B di Startup Edutech dapat diukur dari sejauh mana prosedur yang diterapkan mendukung pencapaian SLA serta mengurangi kemungkinan keterlambatan dan miskomunikasi.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan tujuan untuk memahami dan menafsirkan fenomena yang terjadi secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2021)

Topik yang dianalisis dalam penelitian ini adalah efektivitas implementasi SOP di divisi Operasional B2B. Hal ini didasarkan pada sejumlah indikator, seperti proses efisiensi, konsistensi waktu, penyelesaian tugas tepat waktu (SLA), dan kemampuan SOP untuk meminimalkan masalah dan kesulitan koordinasi. Indikator ini didasarkan pada adaptasi Santosa (2014) terhadap prinsip-prinsip efektivitas SOP dan disesuaikan dengan lingkungan akademik operasional Startup Edutech.

b. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada sebuah perusahaan penyedia layanan Education Technology (EduTech) di divisi Operasional B2B yang berlokasi di Yogyakarta dan Jakarta. Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2025 yang mencakup tahap observasi, pengumpulan dokumen pendukung, dan wawancara mendalam dengan informan penelitian.

c. Target/Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah perusahaan Startup Edutech, terutama divisi Operasional Business-to-Business (Ops B2B) yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan operasional akademik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pencapaian *Service Level Agreement* (SLA).

Objek penelitian ini pada efektivitas implementasi SOP Operasional B2B dalam mendukung SLA operasional akademik di Startup Edutech. Selain itu, penelitian juga melibatkan informan yang dipilih secara purposive, yaitu dua Ops B2B yang terlibat langsung dalam pelaksanaan SOP serta pemenuhan SLA. Kedua informan tersebut penempatan kerjanya di kantor Yogyakarta dan kantor Jakarta, sehingga dapat memberikan pandangan yang lebih luas terkait penerapan SOP di berbagai cabang perusahaan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer yang diperoleh melalui interview mendalam dengan tim Ops B2B. Adapun data sekunder yang didapatkan dari dokumen pendukung seperti SOP, SLA dan dokumen kerja harian yang berkaitan dengan aktivitas operasional akademik.

d. Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi hasil kerja Ops B2B, dua pengumpulan data yang terbukti efektif dalam penelitian kualitatif. Wawancara adalah jenis percakapan terstruktur di mana pewawancara mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi lebih detail. Hal ini sejalan dengan definisi wawancara yang disampaikan oleh (Malindir et al., 2022), yang menekankan pentingnya interaksi dalam pengumpulan data. Penelitian ini melibatkan wawancara dengan dua staff dari *Operasional Business-to-Business* (Ops B2B) di Startup Edutech untuk mengetahui pengalaman mereka dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) sehingga bisa diketahui seberapa efektif implementasinya.

Dokumentasi juga merupakan komponen penting dalam pengumpulan data, dimana peneliti mempelajari dokumen terkait seperti SOP, SLA dan dokumen kerja harian yang ada di tim Ops B2B. Dokumentasi data ini mendukung hasil dari wawancara, memungkinkan triangulasi data yang berkontribusi pada peningkatan validitas temuan (Ayu & Dewi, 2023). Triangulasi ini sangat krusial untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen saling melengkapi, sehingga hasil penelitian dapat dianggap lebih tepat dan akurat (Malindir et al., 2022)

Analisis data dilakukan dengan cara sistematis mengikuti prosedur yang dijelaskan oleh Takbir et al. dan Malindir et al. yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan (Malindir et al., 2022; Takbir, 2023). Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dianalisis dalam tahap pengumpulan data. Selanjutnya, data tersebut diperkecil untuk menonjolkan informasi yang paling penting bagi tujuan penelitian, termasuk menyusun catatan dan laporan yang rinci (Naredia & Supriyanto, 2024). Data disajikan secara naratif atau dalam bentuk table agar peneliti lebih mudah memahami keterkaitan antara SOP dan pencapaian SLA. Di fase akhir, kesimpulan ditarik berdasarkan analisis

yang dilakukan secara terus-menerus, memastikan bahwa seluruh temuan mencerminkan keadaan sebenarnya di lapangan (Aye, 2024).

e. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber untuk memastikan validitas data yang diperoleh. Triangulasi, menurut Moleong (2013), merupakan metode verifikasi yang membandingkan data dari beberapa sumber untuk menilai ketepatan informasi. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari dua narasumber yang berpotensi di bidang *Operasional Business-to-Business* (Ops B2B) dan mencocokkannya dengan dokumen pendukung seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) serta *Service Level Agreement* (SLA). Kedua informan itu, yaitu Alya dan Beni.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan dan Kepatuhan terhadap SOP Operasional B2B

Berdasarkan hasil wawancara dan kumpulan dokumentasi hasil kerja dua Operasional Business-to-Business (Ops B2B), pelaksanaan kegiatan operasional akademik di Startup Edutech menunjukkan bahwa mereka telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Tim Ops B2B dalam perusahaan ini menggunakan SOP untuk melaksanakan serangkaian flow kerja, mulai dari penerimaan project, verifikasi data, penjadwalan, sampai pelaksanaan kickoff meeting. Pernyataan ini sejalan dengan pengakuan bahwa SOP berperan sebagai panduan yang mendukung pengaturan tugas dan menjaga agar proses kerja tetap teratur serta efisien (Abdullah et al., 2022).

Walaupun demikian, kedua informan menyatakan bahwa pelaksanaan SOP belum sepenuhnya konsisten di antara para Ops B2B. Terutama saat mengelola beberapa project sekaligus, menjadi sebuah tantangan. Secara keseluruhan proses kerja masih bergantung pada cara masing-masing Ops B2B dalam menyelesaikan tugasnya. Bagi mereka walaupun tidak melaksanakan aturan SOP ini secara keseluruhan bukan berarti menimbulkan dampak negatif ke dalam proses kerja. Sejauh ini, proses kerja masih bisa terkontrol dengan aman dan berjalan sebagaimana mestinya.

Efektivitas Implementasi SOP terhadap Pencapaian SLA

Dari hasil wawancara dan kumpulan dokumentasi hasil kerja, menunjukkan bahwa mayoritas target waktu atau *Service Level Agreement* (SLA) dapat tercapai. Contohnya, proses kickoff dan onboarding diselesaikan dalam tujuh hari setelah dimulai project masuk, proses audiensi orang tua, dan hasil nilai test *Scholastic Assesment Test* (SAT). Walaupun demikian, sejumlah flow kerja tertentu sering kali melebihi batas waktu yang telah ditentukan, terutama dalam proses keluarnya nilai *International English Language Testing System* (IELTS) bagian *writing and speaking* karena tidak otomatis bisa dikoreksi oleh sistem seperti bagian *listening* dan *reading*. Kedua bagian test tersebut masih perlu melalui proses koreksi oleh *examiner* dengan SLA tujuh hari setelah student mengerjakan. Selain itu, proses pengiriman *Learning Plan* (LP) juga sering mengalami keterlambatan. Keterlambatan ini biasanya disebabkan oleh terbatasnya jumlah *LP maker* yang diringi dengan semakin banyaknya jumlah LP yang harus disusun untuk student. Belum lagi jika *LP maker* harus melakukan revisi terhadap isi LP tersebut.

Informan juga menekankan bahwa meskipun SLA dan SOP sudah tersedia, pelaksanaannya di lapangan tetap dipengaruhi oleh manusia, seperti beban kerja, komunikasi tim internal, dan terbatasnya jumlah sdm di divisi Ops B2B. Ini menunjukkan bahwa SOP masih dianggap belum efektif dalam mendukung SLA. SOP memberikan kerangka kerja, tetapi belum berfungsi sebagai alat yang efektif untuk mengendalikan waktu dan hasil yang didapatkan (Nurmala et al., 2024).

Selain itu, proses pemantauan SLA yang masih dilakukan secara manual melalui *tracking sheet* menunjukkan kelemahan system dalam aspek efisiensi. Keterlambatan dalam memenuhi SLA belum terpantau secara langsung, yang kemudian berakibat pada ketidaksesuain hasil dengan target SLA yang ditentukan (Mehboob & Junaid, 2021). Dengan demikian, ditemukan bahwa penggunaan teknologi dapat secara signifikan membantu dalam proses *tracking* dan kecepatan dalam mencapai SLA (Mehboob & Junaid, 2021).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi SOP

Berdasarkan wawancara dan pengumpulan data dokumentasi kerja para informan Ops B2B mendapatkan hasil faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada operasional B2B. Pertama, keterbatasan teknis terutama kurangnya sistem digital yang mampu mengingatkan tenggat *Service*

Level Agreement (SLA), berpotensi menimbulkan keterlambatan dan kesalahan dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahwa penerapan SOP yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan konsistensi dan efisiensi dalam aktivitas operasional (Soediro & Nurbianto, 2021).

Kedua, faktor manusia memiliki peran penting yang berkaitan dengan tingkat pemahaman dan kepatuhan Ops B2B terhadap SOP. Pelatihan dan sosialisasi yang efektif mengenai SOP perlu dilaksanakan untuk memastikan bahwa seluruh anggota tim memiliki pemahaman yang sama dan dapat mengikuti prosedur yang telah ditentukan (Fauzia et al., 2021). Tanpa pemahaman yang mendalam, pelaksanaan SOP dapat terhambat dan tidak berjalan efisien. Hal ini terlihat pada penelitian yang menunjukkan bahwa SOP yang diterima dengan baik oleh karyawan dapat mempercepat serta memudahkan proses operasional di lapangan (Trisninawati et al., 2023).

Ketiga, kejelasan dokumen SOP menjadi aspek penting dalam menentukan efektivitas penerapannya. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dokumen SOP ini masih belum jelas penerapannya, karena pada dasarnya belum ada aturan yang menetapkan pelaksanaan SOP. Disisi lain SOP sendiri masih dalam tahap pembuatan dan pengembangan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Soediro & Nurbianto, 2021) yang menyatakan bahwa efektivitas SOP ditentukan oleh sejauh mana prosedur tersebut mampu memberikan nilai tambah melalui peningkatan efisiensi dan konsistensi kerja, yang pada akhirnya sangat bergantung pada kejelasan dan kelengkapan informasi dalam dokumen SOP itu sendiri.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas implementasi SOP memerlukan pengembangan sistem pemantauan digital serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaannya di lapangan. Upaya ini sejalan dengan pandangan (Trisninawati et al., 2023) yang menekankan pentingnya proses analisis dan perbaikan berkelanjutan dalam praktik manajerial. Selain itu, sinkronisasi antara kebutuhan teknologi, koordinasi antar tim, dan kejelasan dalam dokumen SOP juga menjadi kunci untuk mencapai kinerja operasional yang efisien dan berkelanjutan (Nishar, 2023; Trisninawati et al., 2023).

Upaya Peningkatan Efektivitas Implementasi SOP

Berdasarkan wawancara dengan tim Ops B2B di Startup Edutech, ada beberapa langkah strategis yang direncanakan untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP.

Pertama, pengembangan sistem pengawasan yang berbasis digital menjadi langkah utama. Hal ini penting karena belum ada sistem yang otomatis mengingatkan batas waktu tugas harian mereka, seperti pengiriman *Learning Plan*, yang dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidakpastian dalam pemantauan tenggat waktu SLA (Oliveira & Roth, 2012; Rosenzweig & Roth, 2007). Oleh karena itu diperlukan pengembangan system digital terintegrasi misalnya dashboard atau notifikasi otomatis agar setiap alur kerja memiliki waktu dan penanggung jawab yang jelas. Sistem juga dapat memberikan pengingat setiap SLA yang hampir jatuh tempo, sehingga meningkatkan kedisiplinan tim.

Kedua, pelatihan dan sosialisasi internal tentang SOP. Hal ini juga penting karena dari hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah diterapkan dalam proses kerja, namun tingkat pemahaman antar anggota tim masih berbeda. Beberapa proses kerja masih dilakukan berdasarkan kebiasaan dan kemampuan pribadi yang tidak menerapkan SOP sebagai panduan utama. Maka dari itu, pelatihan dan sosialisasi internal SOP ini perlu diadakan untuk memastikan seluruh Ops B2B memahami isi dan urgensi SOP. Kegiatan ini bisa berupa *refreshment training* setiap kuartal atau diskusi rutin tiap project baru. Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi dokumen formal saja, tetapi juga budaya kerja Bersama.

Ketiga, Evaluasi dan penyempurnaan dokumen SOP. Upaya ini perlu dilakukan karena berdasarkan pernyataan informan, SOP yang berlaku masih dalam tahap pengembangan dan tertulis secara lengkap. Beberapa proses kerja seperti alur penentuan SLA, distribusi project, hingga jadwal audiensi belum memiliki acuan baku tertulis. Oleh karena itu perlu adanya penyempurnaan dokumen SOP. Dokumentasi yang efektif tidak hanya mengurangi ketidakjelasan tetapi juga memastikan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur oleh berbagai peran (Bachmann et al., n.d.; Oliveira & Roth, 2012). Evaluasi berkala mengenai penerapan SOP adalah langkah selanjutnya yang diperlukan, seperti tinjauan bulanan atau pengukuran kepatuhan staf terhadap prosedur (Care et al., 2008). Penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi yang sistematis dan pemantauan dapat mengungkapkan kendala yang timbul serta menciptakan kesempatan untuk perbaikan berkelanjutan (Prahadiani et al., 2024). Dari sini Ops B2B dapat melihat dimana kekurangan dan kelebihan dari penerapan SOP ini. Tidak hanya itu saja, tentunya bagi mereka bisa mengukur apakah SLA yang ditetapkan dapat tercapai dengan tepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan SOP telah berkontribusi dalam menciptakan alur kerja yang lebih sistematis, tapi belum sepenuhnya konsisten.

Ops B2B telah menggunakan SOP sebagai acuan dalam melaksanakan berbagai aktivitas operasional, seperti verifikasi data, penjadwalan, hingga pelaksanaan kickoff meeting. Namun, tingkat kepatuhan antar staf masih berbeda-beda karena beberapa proses kerja masih dilakukan berdasarkan kebiasaan individu. Hal ini menyebabkan penerapan SOP belum berjalan secara bersamaan di seluruh tim Ops B2B.

2. Efektivitas implementasi SOP dalam mencapai SLA masih terbatas karena factor teknis dan sumber daya manusia.

Meskipun sebagian besar target SLA sudah tercapai, ada beberapa keterlambatan dalam pengiriman *Learning Plan* (LP) dan hasil test IELTS, terutama pada bagian *writing and speaking*. Hal ini terjadi karena jumlah LP maker yang tidak cukup, beban kerja berat, serta belum adanya system digital untuk memantau tenggat waktu secara otomatis. Karena itu, penerapan SOP belum mampu mengontrol waktu dan hasil kerja secara efektif.

3. SOP masih dalam proses pembuatan dan membutuhkan pengembangan agar lebih praktis.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumen SOP yang digunakan belum ditulis secara lengkap. Beberapa hal seperti penentuan SLA, pembagia tugas proyek, hingga jadwal audieensi masih kurang memiliki panduan yang jelas. Karena itu, perlu penyempurnaan dokumen SOP agar lebih jelas, praktis, dan mudah diterapkan secara keseluruhan oleh tim.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang hanya melibatkan dua informan dan berfokus pada satu divisi operasional, penulis menyarankan agar penelitian mendatang dapat memperluas cakupan informan serta membandingkan pelaksanaan SOP di lebih banyak divisi kerja untuk menghasilkan data yang lebih menyeluruh. Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya konsisten dan SLA belum

dipantau secara langsung, sehingga penelitian selanjutnya bisa menilai efektivitas digitalisasi manajemen SLA serta evaluasi berkala SOP dalam meningkatkan kepatuhan operasional. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pembahasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh system, SDM, dan standar prosedur terhadap kestabilan pencapaian SLA dalam operasional akademik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, A. I. N. F., Atrinawati, L. H., & Wiranti, Y. T. (2022). Designing Business Process Model and Standard Operating Procedures (SOP) of Integrated Laboratory Management At XYZ University. *International Journal of Educational Management and Innovation*, 3(2), 169–182. <https://doi.org/10.12928/ijemi.v3i2.5795>
- Aye, R. R. (2024). The Strategies used by English Teachers in Teaching Speaking at MTs Nurul Falah Air Mesu Timur. *EEdJ: English Education Journal*, 4(1), 18–26. <https://doi.org/10.32923/eedj.v4i1.4308>
- Ayu, S. M., & Dewi, A. (2023). Principal Leadership in the “Merdeka Belajar” Era: Fostering Synergy for Educational Transformation. *Journal of Educational Management Research*, 2(2), 85–93. <https://doi.org/10.61987/jemr.v2i2.276>
- Bachmann, K. F., Vetter, C., Wenzel, L., Konrad, C., & Vogt, A. P. (n.d.). *Implementation and Evaluation of a Web-Based Distribution System For Anesthesia Department Guidelines and Standard Operating Procedures : Qualitative Study and Content Analysis Corresponding Author : 21*, 1–10. <https://doi.org/10.2196/14482>
- Care, I., Epidemiology, C., Berlin, G., & Epidemiology, H. (2008). *Adherence to Standard Operating Procedures is Crucial for Intensive Care Unit Survival of Elderly Patients*. 438–459.
- Dzulfiqar, N. Z., & S, A. M. (2023). *Implementasi Konsep 5S di Bagian Proses Maintenance Pada Perusahaan Pengelola Air*. VIII(3), 6615–6622.
- Fauzia, L., Syahrul, S., Yusuf, S., & Majid, A. (2021). The Implementation Of Patient And Family Education, And Effective Communication In A Hospital At South Sulawesi: An Action Research Study. *Interest : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 135–144. <https://doi.org/10.37341/interest.v0i0.295>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th Editi). McGraw-Hill Education. <https://books.google.com/books/about/Organizations.html?id=FJNP8G8-vwC>
- Malindir, G. O., Kartini, D. S., & Mulyawan, R. (2022). The Effectiveness of Salaman Application-Based Service Innovations for Homeless Beggars in Bandung City. *Khazanah Sosial*, 4(3), 463–476. <https://doi.org/10.15575/ks.v4i2.17482>
- Mehboob, K., & Junaid, K. (2021). Blockchain-enabled real-time SLA monitoring for cloud-hosted services. *Cluster Computing*, 25(1), 537–559. <https://doi.org/10.1007/s10586-021-03416-y>
- Nadeem, S., Amin, N. ul, Zaman, S. K. uz, Khan, M. A., Ahmad, Z., Iqbal, J., Khan, A., Algarni, A. D., & Elmannai, H. (2023). Runtime Management of Service Level Agreements through Proactive Resource Provisioning for a Cloud Environment. *Electronics (Switzerland)*, 12(2), 1–13. <https://doi.org/10.3390/electronics12020296>

- Naredia, S. P., & Supriyanto, S. (2024). Strengthening values in the Mentari Sehat Indonesia community in empowerment practices. *Journal of Community Service and Empowerment*, 5(1), 191–198. <https://doi.org/10.22219/jcse.v5i1.27841>
- Nishar, S. (2023). Enhancing Operational Efficiency: Exploring the Integration of SOPs Using Virtual Reality and Smart Glasses Technology in Food Manufacturing. *Intelligent Control and Automation*, 14(03), 37–44. <https://doi.org/10.4236/ica.2023.143003>
- Nurmala, R., Sidin, I., & Amiruddin, R. (2024). *SUSTAINABLE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN HEALTHCARE : A LITERATURE REVIEW* a Dewi. 1–18.
- Oliveira, P., & Roth, A. V. (2012). *The Influence of Service Orientation on B2B e-Service Capabilities : An Empirical Investigation*. 21(3), 423–443.
- Prahadiani, S. R., Kuncoro, W., Hariyanti, T., Zuhriyah, L., Sarwiyata, T. W., & Pradina, F. (2024). *Instrument Decontamination and Chest X-Ray Services Ketidakpatuhan Karyawan Rumah Sakit X dalam Melaksanakan Standar Prosedur Operasional Dekontaminasi Alat dan Pelayanan Foto Toraks*. 33(April 2021), 23–27.
- Rahmawati, F., Nazhifah Suryana, N., Gegerkalong Hilir, J., Parongpong, K., Bandung Barat, K., & Barat, J. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Rosenzweig, E. D., & Roth, A. V. (2007). *B2B seller competence : Construct development and measurement using a supply chain strategy lens*. 25, 1311–1331. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.01.007>
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(3), 845–851.
- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher PEMAHAMAN KONSEPTUAL TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP): DASAR, TUJUAN, MANFAAT, DAN PENERAPAN. *Jma*, 2(6), 3031–5220.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan* (A. Nuryanto (ed.); 3rd ed.). CV. Alfabeta.
- Suryani, S., Tjahjawati, S. S., & Pramono, T. D. (2023). *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pendaftaran , Perawatan dan Penataan , serta Alur Kerja pada Display Produk UMKM di Rumah BUMN Bandung*. 2(3), 48–57.
- Swain, A. K., & Garza, V. R. (2023). Key Factors in Achieving Service Level Agreements (SLA) for Information Technology (IT) Incident Resolution. *Information Systems Frontiers*, 25(2), 819–834. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10266-5>
- Takbir, R. R. dewi. F. A. B. (2023). *LECTURER ' S STRATEGIES IN TEACHING SPEAKING DURING COVID -19*. 2(1), 25–29.
- Trisninawati, Zaid Amin, Heriyanto, & Darwin. (2023). Analysis of Standard Operational Procedure Submission of Special Ceiling For Sales Division. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(3). <https://doi.org/10.35877/454ri.qems1655>