

Evaluasi Sistem Manajemen Internal untuk Mendukung Efisiensi Administrasi pada CV Cahaya Lestari Sukses

Melvina¹, Sari Dewi²

^{1,2,3}Universitas Internasional Batam

e-mail: 2242143.melvina@uib.edu^{1}, xsari.dewi@uib.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi cara kerja sistem manajemen internal di CV Cahaya Lestari Sukses agar bisa meningkatkan keefisienan dalam urusan administrasi dengan menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang didasarkan pada Total Quality Management (TQM). Masalah utama yang ditemukan adalah ketidakteraturan dalam mencatat pembelian, penjualan, pengelolaan biaya proyek, serta proses pengelolaan SDM yang belum jelas dan tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga menyebabkan kesalahan dalam laporan keuangan dan ketidaksesuaian data operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara mengamati langsung, melakukan wawancara yang terstruktur, serta mengumpulkan berbagai dokumen guna memperoleh gambaran yang lengkap mengenai kondisi kerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP di delapan area utama, yaitu pembelian bahan baku, penjualan dan kontrak proyek, keuangan serta akuntansi, pengelolaan biaya proyek, layanan dan komunikasi internal, rekrutmen dan seleksi, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta penggajian, berhasil meningkatkan ketertiban dalam administrasi, jelasnya alur kerja, akurasi pencatatan, efektivitas komunikasi internal, serta pengendalian biaya. Selain itu, pelatihan tentang SOP yang diberikan juga memperkuat konsistensi dalam menjalankan prosedur serta meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tugas mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP berlandaskan TQM mampu memperbaiki proses bisnis secara signifikan serta memberikan dasar operasional yang lebih terukur bagi perusahaan konstruksi. Dianjurkan agar perusahaan melakukan evaluasi terhadap SOP secara berkala serta memastikan adanya pelatihan rutin untuk menjaga kualitas operasional secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pelatihan, Konstruksi, Standar Operasional Procedure

Abstract

This study aims to evaluate the internal management system at CV Cahaya Lestari Sukses in order to improve administrative efficiency by implementing Standard Operating Procedures (SOP) based on Total Quality Management (TQM). The main problem identified was the lack of order in record-keeping for purchases, sales, project cost control, and the poor documentation of human resource management, which led to errors in financial reports and inconsistencies in operational data. The research used a qualitative method through observation, semi-structured interviews, and document collection to gain a comprehensive understanding of the company's operational condition. The results showed that applying SOP in eight key areas—raw material procurement, sales and project contracts, finance and accounting, project cost control, internal services and communication, recruitment and selection, occupational safety and health (K3), and payroll—successfully improved administrative order, clarity of work processes, accuracy of records, effectiveness of internal communication, and cost control. In addition, the training provided on SOP strengthened consistency in following procedures and improved employees' understanding of their respective roles. The study concludes that integrating SOP based on TQM significantly improves business processes and provides a more measurable operational foundation for construction companies. It is recommended that the company conduct regular evaluations of SOP and ensure routine training to maintain operational quality continuously.

Keywords: Training, Construction, Standard Operating Procedure

1. PENDAHULUAN

Kota Batam adalah salah satu kota yang terletak di Kepulauan Riau, dengan jumlah penduduk mencapai sekitar 1.196.396 orang (Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan, 2021). Berdasarkan jumlah penduduk yang semakin banyak dan kota ini semakin modern, sektor konstruksi di Batam juga berkembang pesat. Hal ini mendorong perusahaan konstruksi untuk turut berkontribusi dalam membangun dan memperbaiki infrastruktur di kota tersebut. CV adalah bentuk perusahaan yang terdiri dari dua jenis pemilik, yaitu pemilik aktif dan pemilik pasif. CV adalah bentuk perusahaan yang memiliki dua jenis pemilik, yaitu pemilik aktif dan pemilik pasif. Pemilik aktif bertanggung jawab dalam mengelola bisnis dan menanggung seluruh

risiko, sedangkan pemilik pasif hanya memberikan modal dan tanggung jawabnya terbatas pada modal yang disumbangkan (Selvia et al., 2024)

CV Cahaya Sukses Lestari merupakan perusahaan konstruksi yang sudah beroperasi selama lebih dari satu tahun. Perusahaan ini menyediakan jasa konstruksi bangunan infrastruktur dan renovasi. Masalah utama yang dihadapi oleh CV ini adalah prosedur perusahaan yang tidak sesuai dengan Standard Operating Procedure. Karyawan juga belum menerapkan sistem pelayanan yang baik dalam proses pembelian bahan baku dan pemasaran/penjualan. Setelah melakukan wawancara dengan direktur CV Cahaya Sukses Lestari, ditemukan beberapa masalah, seperti kesalahan dalam perhitungan biaya proyek, perbedaan antara laporan keuangan dan kondisi di lapangan, serta pendapatan proyek yang tidak dicatat secara lengkap. Akibatnya, laporan keuangan tidak akurat dan akan menyulitkan proses audit. Jika pencatatan dilakukan dengan baik, maka akan mendukung CV dalam mengambil keputusan manajemen. Maka, pencatatan keuangan terutama pada bagian pembelian sangat penting bagi CV Cahaya Sukses Lestari yang ingin bertahan jangka panjang di sektor konstruksi. Oleh karena itu, penulis akan membantu CV Cahaya Sukses Lestari dalam menerapkan sistem pencatatan yang lebih baik. Hasilnya akan dituangkan dalam laporan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul "Evaluasi Sistem Manajemen Internal dalam Mendukung Efisiensi Administrasi pada CV Cahaya Sukses Lestari".

2. METODE PELAKSANAAN

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu situasi dan menjelaskan berbagai fenomena dalam konteks tertentu melalui informasi yang diperoleh dari ucapan, tulisan, atau dokumen. (Gusti et al., 2021) Dalam penelitian ini penulis memilih untuk menerapkan metode observasi, wawancara semi-terstruktur, dan pengumpulan dokumentasi.

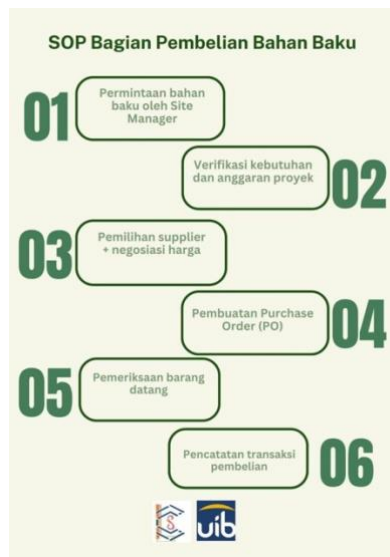
Observasi dilakukan dengan datang langsung ke tempat penelitian untuk melihat cara pencatatan penjualan dan pembelian berlangsung. Jika diterapkan dengan benar, metode observasi bisa memberikan data yang benar-benar otentik mengenai perilaku yang terjadi di lapangan. (Wounds, 2024) Wawancara semi-terstruktur dilaksanakan dengan informan utama seperti manajer keuangan, admin penjualan dan pembelian, serta pemilik usaha, untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai proses pencatatan, tantangan dalam penerapan SOP, dan pandangan mereka terkait efektivitasnya. Wawancaranya kualitatif menjadi alat yang sangat penting dalam penelitian kualitatif yang dapat mengeksplorasi sudut pandang internal partisipan (Dunwoodie et al., 2023)

Pengumpulan dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai arsip penting seperti purchase order, invoice, buku pembelian, laporan penjualan, dan dokumen SOP yang sudah ditulis. Dokumentasi ini berperan sebagai metode triangulasi data untuk memperkuat kebenaran dan keandalan dari hasil penelitian. (Reuber et al., 2022)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem yang akan digunakan oleh CV Sukses Cahaya Lestari didasarkan pada prinsip Total Quality Management (TQM), yang menekankan pentingnya standarisasi dalam proses kerja, peningkatan kualitas secara terus-menerus, serta konsistensi dalam semua kegiatan operasional perusahaan. Penerapan SOP dilakukan agar proses pencatatan pembelian, penjualan kontrol internal dan seleksi karyawan dapat berjalan dengan lebih rapi, teratur, dan terkontrol. Menurut (GOETSCH, 2020), TQM adalah pendekatan dalam manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas proses melalui standarisasi, evaluasi yang berkelanjutan, serta keterlibatan semua pihak dalam organisasi. Oleh karena itu, SOP yang dibuat oleh CV Sukses Cahaya Lestari bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, menghindari kesalahan dalam pencatatan, serta mendukung kualitas layanan perusahaan konstruksi tersebut.

A. SOP Pembelian Bahan Baku



Gambar 1. SOP Pembelian Bahan Baku

SOP Pembelian Bahan Baku adalah panduan penting yang membantu mengatur proses membeli bahan dengan cara yang terstandar, terdokumentasi, dan terus dievaluasi. Menurut Purba et al. (2025), menggabungkan TQM dengan sistem kontrol internal bisa meningkatkan efektivitas dalam beroperasi dan memastikan setiap proses berjalan secara konsisten serta terdokumentasi dengan baik. Hal ini penting terutama dalam proses pembelian bahan baku, karena memerlukan pengawasan ketat terhadap pemilihan pemasok, pengecekan kualitas bahan, dan keakuratan dokumen pembelian. Dengan adanya SOP pembelian yang jelas juga membantu perusahaan mempertahankan kualitas bahan baku secara konsisten, sehingga mendukung keberhasilan proyek secara keseluruhan.

SOP pembelian bahan baku juga harus memperhatikan proses pemeriksaan barang yang masuk serta pengarsipan dokumen secara teratur. Tujuan dari standarisasi ini adalah menghindari adanya bahan yang tidak sesuai dengan spesifikasi teknis atau memiliki cacat yang bisa mengganggu kegiatan konstruksi. Adanya SOP pembelian yang jelas juga membantu perusahaan mempertahankan kualitas bahan baku secara konsisten, sehingga mendukung keberhasilan proyek secara keseluruhan.

B. SOP Penjualan & Kontrak Proyek



Gambar 2. SOP Penjualan & Kontrak Proyek

Penerapan SOP pembelian bahan baku sangat penting agar proses pengadaan berjalan sesuai standar kualitas dan mendukung penerapan Total Quality Management (TQM). Menurut Purba et al. (2025), menggabungkan TQM dengan sistem kontrol internal dapat meningkatkan efektivitas operasional serta memastikan bahwa setiap proses berjalan konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini sangat relevan dalam proses pembelian bahan baku, karena proses ini membutuhkan pengendalian ketat terhadap pemilihan pemasok, pemeriksaan kualitas bahan, serta ketepatan dokumen pembelian. Dengan memiliki SOP yang standar, perusahaan dapat memastikan pembelian dilakukan secara transparan, tanggung jawab, dan terhindar dari masalah yang bisa merusak kualitas proyek.

Selain itu, SOP pembelian bahan baku juga harus fokus pada proses pemeriksaan barang yang masuk dan pengarsipan dokumen secara terstruktur. Dengan adanya SOP ini, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam proses negosiasi, sehingga mampu memenuhi harapan klien dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan di masa depan. Proses yang jelas juga meningkatkan profesionalisme perusahaan dalam menyampaikan informasi proyek yang bisa diandalkan. Maka, proses seperti pemeriksaan antara PO, faktur, dan barang yang diterima, evaluasi pemasok, serta pencatatan pembelian harian menjadi bagian penting yang berkontribusi pada kualitas proses dan kesuksesan proyek.

C. SOP Keuangan & Akuntansi

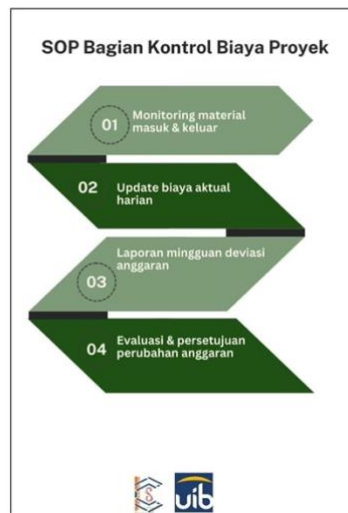


Gambar 3. SOP Keuangan & Akuntansi

Departemen keuangan membutuhkan sistem operasional standar karena aktivitas seperti mencatat, memeriksa transaksi, dan membuat laporan keuangan sangat berkaitan dengan kontrol kualitas di perusahaan. Menurut Purba et al. (2025) penerapan Total Quality Management (TQM) dalam fungsi akuntansi membantu meningkatkan keakuratan, transparansi, dan kemampuan audit internal perusahaan. Hal ini sesuai dengan kebutuhan perusahaan konstruksi yang memiliki banyak transaksi dan dokumen pendukung yang harus lengkap serta bisa diperiksa ulang.

Selain itu, Dengan adanya SOP ini, perusahaan bisa meningkatkan transparansi, mengurangi kesalahan akibat kesalahan manusia, dan memastikan setiap pengelolaan keuangan bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, SOP keuangan dan akuntansi harus mencakup prosedur seperti rekonsiliasi, pemeriksaan bukti transaksi, penutupan bulanan, serta pengendalian dokumen agar proses pembuatan laporan keuangan berjalan secara standar dan akurat.

D. SOP Kontrol Biaya Proyek

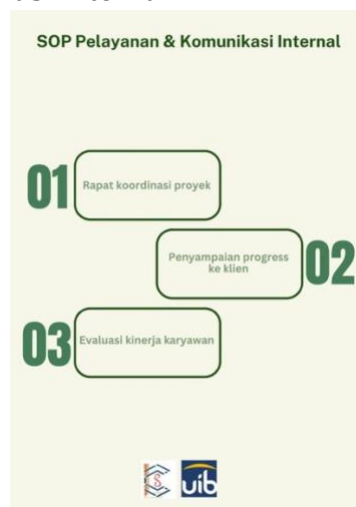


Gambar 4. SOP Kontrol Biaya Proyek

Pengendalian biaya proyek adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen konstruksi. Penerapan TQM dalam pengelolaan biaya terbukti mampu membuat penggunaan sumber daya lebih efisien dan mengurangi pemborosan. Menurut Insyarah Lu et al. (2024), TQM mendorong perusahaan untuk terus melakukan evaluasi terhadap proses kerja agar performa biaya bisa ditingkatkan secara terus-menerus. SOP Kontrol Biaya Proyek memastikan bahwa setiap pengeluaran telah diizinkan, dicatat, dan dianalisis secara tepat. Dengan demikian, perusahaan bisa mencegah pemborosan, kesalahan hitung, dan meningkatkan penggunaan sumber daya proyek secara efisien

Selain itu, penelitian Purba et al. (2025) menjelaskan bahwa sistem kontrol yang standar membantu perusahaan mengawasi penggunaan anggaran secara langsung dan mengurangi pengeluaran yang tidak terduga. Dengan demikian, sop ini menjadi alat yang sangat penting untuk menjaga anggaran proyek tetap terkendali serta mendukung selesainya proyek dengan biaya yang sesuai.

E. SOP Pelayanan & Komunikasi Internal



Gambar 5. SOP Pelayanan & Komunikasi Internal

Pelayanan di dalam perusahaan dan komunikasi antar tim sangat penting dalam membentuk budaya kerja yang mendukung kualitas, seperti yang ditekankan oleh TQM. SOP ini

juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan terorganisir. Kemampuan perusahaan dalam berkinerja baik sangat bergantung pada sejauh mana komunikasi dan koordinasi di dalamnya berjalan dengan efektif. Menurut penelitian Gumolili et al. (2021), menerapkan TQM bisa meningkatkan kerja sama antar tim dan kualitas pelayanan internal, sehingga membuat pekerjaan selesai lebih cepat serta mengurangi kesalahpahaman.

Selain itu, menurut Salim & Soeparto (2025), komunikasi internal yang sudah teratur bisa membuat karyawan lebih berkinerja dan memperkuat budaya kualitas di perusahaan. Karena itu, dokumen SOP ini harus mengatur jalannya komunikasi resmi, standar pelayanan antar tim, serta cara melaporkan masalah, keluhan, atau pengaduan agar proses kerja secara internal berjalan lancar dan teratur. Dengan SOP ini, perusahaan bisa memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan bersifat profesional, cepat merespons, dan mendukung penyelesaian tugas secara tepat waktu.

F. SOP HRD – Rekrutmen dan Seleksi



Gambar 6. SOP HRD – Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi yang baik perlu diatur secara rapi dan konsisten agar bisa mendapatkan karyawan yang memenuhi kebutuhan perusahaan. SOP ini menjelaskan dengan jelas bagaimana proses seleksi berjalan mulai dari pengumuman lowongan pekerjaan, pemeriksaan dokumen, wawancara hingga pengambilan keputusan penerimaan. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat mengurangi kemungkinan kesalahan dalam memilih karyawan. Menurut Salim & Soeparto (2025), penerapan TQM dalam proses SDM memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan kualitas kerja karyawan. SOP rekrutmen harus mencakup beberapa tahapan seperti seleksi berkas, wawancara berdasarkan kompetensi, tes kemampuan, serta pengisian hasil seleksi.

Selain itu, menurut Gumolili et al. (2025), perusahaan yang menerapkan prinsip TQM dalam manajemen SDM biasanya memiliki tingkat kesesuaian antara kandidat dan kebutuhan perusahaan yang lebih baik, serta angka pengangguran karyawan lebih rendah. Dengan demikian, SOP rekrutmen dan seleksi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas SDM serta mendukung keberhasilan operasional perusahaan secara berkelanjutan. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat mengurangi kemungkinan kesalahan dalam memilih karyawan.

G. SOP HRD – Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)



Gambar 7. SOP HRD – Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan kerja merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga kualitas operasional perusahaan. Menurut Insyarah Lu et al. (2024), penerapan TQM dalam proses produksi dan di lapangan dapat membentuk budaya keselamatan yang lebih baik serta mengurangi risiko terjadinya kecelakaan. Di perusahaan konstruksi, SOP K3 harus mencakup penggunaan alat pelindung diri, pemeriksaan area kerja, pelatihan tentang keselamatan, serta dokumentasi insiden yang terjadi. Tujuannya adalah untuk menurunkan risiko kecelakaan dan membentuk lingkungan kerja yang lebih aman.

Selain itu, SOP rekrutmen dan seleksi juga membantu perusahaan dalam menciptakan tenaga kerja yang memiliki kemampuan sesuai dengan tugasnya. Dengan begitu, SOP K3 tidak hanya berfungsi sebagai alat perlindungan bagi para pekerja, tetapi juga sebagai pendukung dalam menjaga kualitas proyek. Dengan adanya SOP K3 secara konsisten, perusahaan meningkatkan kesadaran akan keselamatan.

H. SOP Payroll – Penggajian



Gambar 8. SOP Payroll – Penggajian

Proses penggajian harus tepat, jujur, dan memiliki dokumen yang lengkap. Menurut Salim & Soeparto (2025,) penerapan TQM dalam sistem sumber daya manusia membantu meningkatkan akurasi data, keadilan dalam menghitung gaji, serta kepuasan karyawan. SOP penggajian harus mencakup proses absensi, perhitungan jam lembur, pengurangan gaji, pemeriksaan data, pembayaran gaji, hingga penyimpanan slip gaji. SOP Payroll dibuat agar proses penggajian bisa dilakukan dengan tepat, tepat waktu, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Selain itu, menurut Gumolili et al. (2021), sistem administrasi yang sudah ditetapkan standar bisa mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan tanggung jawab keuangan. Dengan adanya SOP yang sama, proses penggajian bisa berjalan teratur dan memperkuat kepercayaan karyawan terhadap perusahaan. Prosedur ini mengatur berbagai tahapan seperti pengumpulan data absensi, menghitung upah lembur, mengurangi berbagai potongan, hingga membuat slip gaji. Dengan adanya SOP Payroll, perusahaan bisa menghindari kesalahan perhitungan dan meningkatkan rasa percaya karyawan terhadap sistem penggajian perusahaan.

Setelah tahapan-tahapan SOP selesai ditentukan, dilanjutkan dengan memberikan pelatihan untuk setiap SOP yang telah dihasilkan sebagai berikut:

A. Pelatihan SOP Pembelian Bahan Baku

Penelitian tahun 2022 menyatakan bahwa pengendalian internal dalam proses pembelian bahan baku sangat penting untuk menjaga efisiensi dan mencegah terjadinya kesalahan atau penyimpangan, terutama pada perusahaan yang memiliki sistem rantai pasok yang rumit. Dalam konteks SOP ini, pelatihan sangat diperlukan agar seluruh staf memahami seluruh proses, mulai

dari permintaan barang, penilaian vendor, pemberian izin, hingga pemeriksaan barang yang diterima. Dengan menerapkan SOP secara tepat, perusahaan dapat meningkatkan keakuratan pencatatan, memperkuat transparansi dalam pengadaan, dan mengurangi risiko tindakan korupsi Fajrianti (2023)

Pelatihan SOP juga fokus pada pentingnya membuat dokumen yang lengkap dan memisahkan tugas antar bagian dalam proses pembelian, sehingga setiap kegiatan bisa diawasi dan dipertanggungjawabkan. Dengan pelatihan secara berkala, perusahaan memastikan bahwa pembelian bahan baku dilakukan sesuai dengan prosedur dan standar kualitas yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan temuan bahwa keberhasilan pengendalian internal dalam pengadaan bahan baku sangat bergantung pada pemahaman karyawan terhadap SOP yang berlaku Fajrianti (2023).

B. Pelatihan SOP Penjualan & Kontrak Proyek

Pelatihan tentang SOP penjualan dan kontrak proyek penting agar staf memahami langkah-langkah dalam proses penawaran, negosiasi, validasi kontrak, hingga pelaksanaan dan penagihan. Tanpa pelatihan ini, risiko terjadinya kesalahan administrasi, kontrak yang tidak sah, atau miskomunikasi dengan klien akan semakin besar. Menurut studi tahun 2023, prosedur pengelolaan administrasi kontrak yang jelas berdampak positif pada kualitas manajemen proyek dan penurunan risiko operasional Budi Cahyono

Selain itu, pelatihan ini juga membantu setiap tim memahami batas wewenang mereka, dokumen yang harus disertakan, dan cara mengubah kontrak. Dengan memahami SOP secara baik, akurasi dalam proses penagihan bisa meningkat, konflik kontraktual berkurang, serta koordinasi antar tim menjadi lebih baik. Dengan demikian, SOP dalam penjualan dan kontrak proyek menjadi dasar penting untuk menjaga kelancaran proyek dan menjaga kredibilitas perusahaan Budi Cahyono.

C. Pelatihan SOP Keuangan & Akuntansi

Pelatihan tentang standar operasional prosedur (SOP) keuangan dan akuntansi sangat penting agar proses pencatatan uang, pengeluaran, penerimaan, dan pelaporan keuangan bisa dilakukan secara teratur dan sesuai aturan. Penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang baik memiliki dampak besar terhadap kualitas laporan keuangan perusahaan. Dengan pelatihan yang cukup, risiko kesalahan dalam pencatatan dan tindakan penipuan bisa diminimalkan, serta laporan keuangan tetap akurat Cronica Manalu (2021). Selain itu, pelatihan juga membantu staf lebih memahami pentingnya memisahkan tugas, proses pengujian, penyelarasan data, serta metode pelaporan yang sesuai dengan standar akuntansi.

Penerapan SOP yang benar akan mendukung proses audit internal dan eksternal, meningkatkan transparansi, serta memastikan informasi keuangan bisa dipercaya dalam mengambil keputusan Cronica Manalu (2021). Selain itu, pelatihan harus mencakup beberapa proses seperti verifikasi dokumen transaksi, rekonsiliasi rekening bank, pencatatan akun proyek, serta penyusunan laporan keuangan sesuai standar akuntansi keuangan (SAK).

D. Pelatihan SOP Kontrol Biaya Proyek

Pelatihan tentang SOP kontrol biaya proyek penting untuk memastikan semua langkah seperti pengajuan anggaran, pemantauan pengeluaran, dan pengecekan penyimpangan dilakukan sesuai prosedur yang telah ditentukan. Jika tidak ada pelatihan, maka terdapat risiko besar seperti pengeluaran yang melebihi anggaran, penggunaan dana yang tidak sah, dan laporan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut penelitian tahun 2023, penerapan kontrol biaya yang terstruktur sangat berpengaruh terhadap kemampuan manajemen proyek dan kesehatan keuangan perusahaan Amaliah Hidayanti & Fina (2019)

Selain itu, pelatihan ini juga memberi penekanan pada pentingnya mengatur dokumen pengeluaran, mengatur persetujuan anggaran, serta melakukan evaluasi berkala. Dengan prosedur yang jelas dan dipahami oleh semua pihak, perusahaan bisa lebih efisien dalam menggunakan dana dan mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan pada proyek Amaliah Hidayanti & Fina (2019).

E. Pelatihan SOP Pelayanan & Komunikasi Internal

Pelatihan tentang SOP pelayanan dan komunikasi internal diperlukan agar koordinasi antar tim divisi lebih baik, serta informasi bisa disampaikan tepat waktu, cepat, dan akurat. Menurut penelitian tahun 2023, komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan kerjasama tim, mengurangi kesalahan kerja, dan membuat karyawan lebih produktif Mukti (2025). Oleh karena itu, pelatihan ini menjadi dasar dalam membentuk budaya komunikasi yang efektif.

Selain itu, pelatihan juga menggarisbawahi pentingnya alur komunikasi, penggunaan media komunikasi internal, serta prosedur untuk menangani masalah. Dengan memahami SOP komunikasi secara utuh, perusahaan bisa mengurangi salah paham, mempercepat penyelesaian masalah, serta memastikan informasi sampai tepat kepada pihak yang dituju Mukti (2025).

F. Pelatihan SOP HRD – Rekrutmen dan Seleksi

Pelatihan tentang SOP Rekrutmen & Seleksi membantu memastikan bahwa proses perekrutan dilakukan secara adil, teratur, dan sesuai dengan standar perusahaan. Jika tidak ada pelatihan, proses perekrutan bisa jadi tidak konsisten, ada bias, atau tidak disimpan dengan baik. Penelitian tahun 2022 menunjukkan bahwa prosedur resmi dalam rekrutmen sangat penting untuk menjaga kualitas karyawan dan menghindari kesalahan dalam menempatkan orang (Dan et al., 2020).

Selain itu, pelatihan juga membantu staf HR memahami setiap tahapan seperti pemeriksaan awal, wawancara, evaluasi kemampuan, dan pengecekan dokumen. Dengan menerapkan SOP secara baik, perusahaan bisa meningkatkan kualitas perekrutan, mengurangi angka pengunduran diri, serta memastikan bahwa kandidat yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan posisi yang dibutuhkan Dan et al. (2020).

G. Pelatihan SOP HRD – Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)

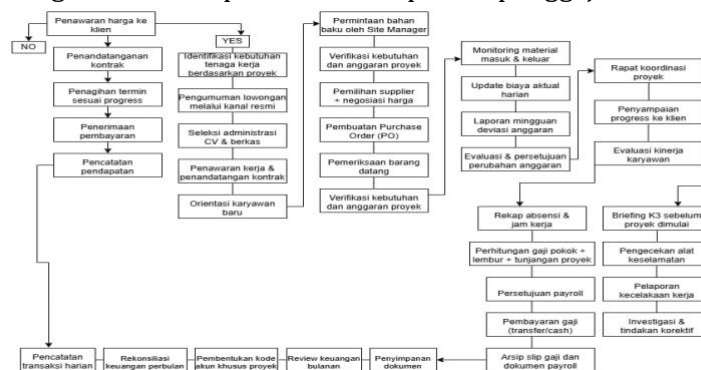
Pelatihan mengenai SOP K3 sangat penting karena membantu semua karyawan memahami cara kerja yang aman, penggunaan alat pelindung diri, cara mengelola risiko, serta bagaimana melaporkan kejadian yang tidak aman. Menurut penelitian tahun 2023, penerapan prosedur K3 secara konsisten dapat mengurangi jumlah kecelakaan kerja secara signifikan dan mendorong budaya kerja yang lebih aman di lingkungan perusahaan (Pusung et al., 2023)

Selain itu, pelatihan ini juga membantu memperkuat kesesuaian dengan aturan keselamatan kerja, meningkatkan pemahaman tentang risiko yang ada, serta memastikan langkah pencegahan diterapkan secara benar. Dengan menerapkan SOP K3 melalui pelatihan secara rutin, perusahaan bisa menjaga keselamatan para karyawannya dan mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian akibat kecelakaan (Pusung et al., 2023).

H. Pelatihan SOP Payroll – Penggajian

Pelatihan mengenai SOP Payroll penting dilakukan agar proses penggajian berjalan tepat, akurat, dan sesuai dengan aturan. Tanpa adanya pelatihan, bisa terjadi risiko seperti kesalahan dalam perhitungan gaji, potongan yang tidak sesuai, serta keterlambatan dalam pembayaran. Dalam penelitian tahun 2023, dijelaskan bahwa sistem pengendalian internal terkait pengeluaran kas, termasuk penggajian, sangat memengaruhi kinerja pengelolaan keuangan perusahaan Arifiani et al. (2023).

Selain itu, pelatihan ini juga menjelaskan pentingnya proses verifikasi data, pengecekan kehadiran, persetujuan pembayaran, serta penyusunan dokumen yang rapi. Dengan adanya SOP Payroll yang baik, perusahaan dapat membangun kepercayaan karyawan, mengurangi masalah internal, serta meningkatkan transparansi dalam proses penggajian Arifiani et al. (2023).





Gambar 10. Proses Penyerahan SOP kepada Komisaris CV Sukses Cahaya Lestari

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penerapan SOP berbasis TQM pada CV Sukses Cahaya Lestari, yang mencakup SOP pelaksanaan proyek, SOP monitoring dan pelaporan, SOP serah terima pekerjaan, SOP penagihan, serta SOP pembelian dan pencatatan material, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP ini memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan prosedur yang tepat, kualitas pekerjaan, serta ketertiban dalam administrasi perusahaan. Secara umum, SOP ini membantu perusahaan dalam bekerja lebih tertata, terukur, dan mengurangi risiko kesalahan pekerjaan serta pencatatan transaksi. Sebelum SOP diterapkan, proses pelaksanaan proyek sering mengalami keterlambatan dalam pengecekan material, kurangnya dokumentasi pelaporan progres, serta tidak adanya standar format dalam proses penagihan dan serah terima pekerjaan.

Namun, setelah SOP diaplikasikan, proses proyek menjadi lebih terkontrol melalui checklist pekerjaan, laporan progres mingguan yang konsisten, serta penggunaan format berita acara serah terima yang jelas dan terdokumentasi. Hal ini membuat evaluasi proyek lebih mudah dan hasil pekerjaannya lebih konsisten. Dalam bagian pembelian material, sebelum SOP diterapkan, banyak transaksi tidak terdokumentasi dengan baik, tidak diverifikasi secara jelas, dan tidak dilaporkan secara rutin kepada bagian keuangan.

Setelah SOP diterapkan, setiap pembelian harus melalui proses verifikasi, bukti transaksi disimpan dalam arsip digital dan fisik, serta dilakukan pelaporan secara berkala. Dengan demikian, perusahaan dapat mendeteksi kesalahan transaksi dan mencegah pemborosan anggaran. Selain itu, proses penagihan sebelumnya tidak teratur. Kini, alur penagihan jadi lebih jelas mulai dari kelengkapan dokumen hingga pengarsipan bukti secara sistematis. Hal ini meningkatkan ketertiban administrasi keuangan dan mempercepat proses penagihan kepada klien. Secara keseluruhan, penerapan SOP berbasis TQM telah meningkatkan kualitas operasional perusahaan, baik dalam aspek teknis proyek maupun administrasi perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan penulis kepada Universitas Internasional Batam dan CV Cahaya Sukses Lestari yang telah bekerja sama untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan menerapkan SOP untuk beberapa department di CV Cahaya Sukses Lestari

DAFTAR PUSTAKA

Amaliah Hidayanti, & Fina. (2019). PENGENDALIAN INTERNAL ATAS SIKLUS PENGELUARAN PADA SEBUAH PERUSAHAAN KONTRAKTOR DI INDONESIA. *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 2(2).

- Arifiani, F. R., Utami, H., Aina, A., & Islam, N. (2023). *ANALISIS PENERAPAN INTERNAL CONTROL TRANSAKSI PENGELUARAN KAS PADA PT SUVARNA BHUMI INDONESIA*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan. (2021). *Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan. (2021). Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk (SP) (Jiwa)*. <https://kepri.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-hasil-sensus-penduduk-sp-.html>
- Budi Cahyono, F. (2025). *The Influence of Organizational Culture, Leadership Competence, and Internal Communication on Decision Making through Standard Operating Procedures (SOP) as an Intervening Variable in Construction Companies [Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Kepemimpinan, dan Komunikasi Internal terhadap Pengambilan Keputusan Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Konstruksi]*.
- Cronica Manalu, G. (2021). *Apakah Sistem Pengendalian Internal Dapat Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Jasa Konstruksi?*
- Dan, R., Terhadap, S., Karyawam, K., Mandiri, P. B., Yandri, D., Adiani, N. P., Akuntansi, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Swadharma, I., Keuangan, P., & Perbankan, D. (2020). *Analisis Proses ANALISIS PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI*.
- Dunwoodie, K., Macaulay, L., & Newman, A. (2023). Qualitative interviewing in the field of work and organisational psychology: Benefits, challenges and guidelines for researchers and reviewers. *Applied Psychology*, 72(2), 863–889. <https://doi.org/10.1111/apps.12414>
- Fajrianti, A. F. (2023). *Pengendalian Internal Pada Proses Pengadaan Bahan Baku di PT Intanwijaya Internasional Tbk Semarang*.
- GOETSCH, D. D. STANLEY. (2020). *QUALITY MANAGEMENT FOR ORGANIZATIONAL EXCELLENCE : introduction to total quality*. PEARSON.
- Gumulili, S. O. P., Morasa, J., & Wokas, H. R. N. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PT. BANK SULUTGO MANADO ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AT PT. BANK SULUTGO MANADO. In *1510 Jurnal EMBA* (Vol. 9, Issue 3).
- Gusti, I., Agung, A., Dewi, O., & Agung, G. A. (2021). *Journal of Tourism Economics and Policy ISSN 2775-2283 (print) https://journalkeberlanjutan.com/index.php/jtep UNDERSTANDING DATA COLLECTION METHODS IN QUALITATIVE RESEARCH: THE PERSPECTIVE OF INTERPRETIVE ACCOUNTING RESEARCH. 1*. <https://doi.org/10.38142/jtep.v1i1.102>
- Insyaroh Lu, A., Maknun, luil, Mahirah Asmedi, N., Kunci, K., Kualitas Total, M., & Saing Perusahaan, D. (2024). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. In *Syntax Admiration* (Vol. 5, Issue 8).
- Mukti, I. J. (2025). PENGARUH SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KOORDINASI KERJA TIM DI LINGKUP PERKANTORAN. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 2025. <https://doi.org/10.61079/jkemi.v2i3.121>
- Purba, R., Simalango, M. A., Daeli, I. S., Darma, J., Akuntansi, P., & Ekonomi, F. (2025). Integrating Total Quality Management and Management Control Systems. *International Journal for Accountancy*, 12(2), 2703–2712.
- Pusung, C. S., Narsa, N. P. D. R. H., & Wardhaningrum, O. A. (2023). INNOVATION, COMPETITIVE STRATEGY AND MSME PERFORMANCE: A SURVEY STUDY ON CULINARY SMES IN INDONESIA DURING THE COVID-19 PANDEMIC. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 160–172. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.16676>
- Reuber, A. R., Alkhaled, S., Barnard, H., Couper, C., & Sasaki, I. (2022). Something borrowed, something new: Challenges in using qualitative methods to study under-researched international business phenomena. *Journal of International Business Studies*, 53(9), 2147–2166. <https://doi.org/10.1057/s41267-022-00555-1>
- Salim, J., Soeparto, W. H., Salim, J., Soeparto, W. H., Kunci, K., Total, M. M., Kerja, K., & Karyawan, K. (n.d.). *THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT LANCAR USAHA CIPTA KARYA*.

- Selvia, R., Wulandari, S., Putri, M. D., & Mulya, L. S. (2024). Analisis Perbedaan Struktur Organisasi antara Perusahaan CV dan PT dalam Konteks Pengelolaan Sumber Daya Manusia. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 10. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2566>
- Wounds, U. (2024). *Research methods: qualitative observation*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-65442>