

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AMANAH  
FINANCE CABANG PAREPARE**



**2018**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AMANAH  
FINANCE CABANG PAREPARE**



**Oleh:**

**ZULFAHRY ABUHASMY**  
**NIM: 13.2200.161**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2018**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AMANAH  
FINANCE CABANG PAREPARE**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H.)



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2018**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur  
(SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT.  
Amanah Finance Cabang Parepare  
Nama Mahasiswa : Zulfahry Abuhasmy  
Nim : 13.2200.161  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Dasar Penetapan Pembimbing : No. Sti.08/PP.00.01/11/2016

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.

NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : Abd. Hamid, S.E., M.M

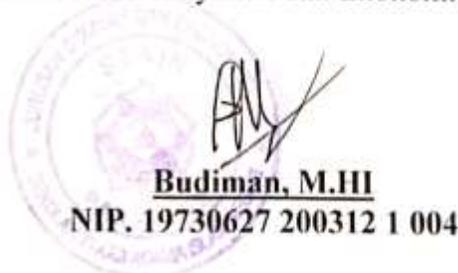
NIP : 19720929 200801 1 012



(.....)

(.....)

Mengetahui :  
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



**Budiman, M.HI**  
NIP. 19730627 200312 1 004

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AMANAH**  
**FINANCE CABANG PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

**ZULFAHRY ABUHASMY**  
**NIM. 13.2200.161**

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah

Pada tanggal 29 April 2018 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

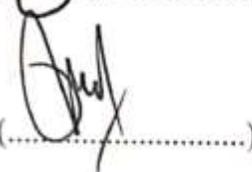
Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.

NIP : 19760501 200003 2 002

()

Pembimbing Pendamping : Abd. Hamid, S.E., M.M

NIP : 19720929 200801 1 012

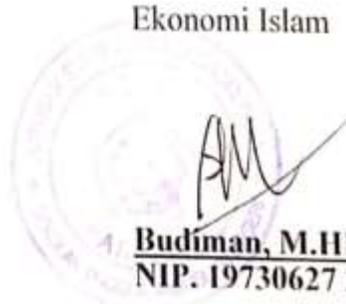
()

Rektor IAIN Parepare



**Dr. Ahmad S. Rustan, M.Si.**  
**NIP. 19640427 198703 1 002**

Ketua Jurusan Syariah dan  
Ekonomi Islam



**Budiman, M.HI**  
**NIP. 19730627 200312 1 004**

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

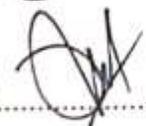
Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare  
 Nama : Zulfahry Abuhasmy  
 NIM : 13.2200.161  
 Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
 Dasar Penetapan Pembimbing : No. Sti.08/PP.00.01/11/2016  
 Tanggal Kelulusan : 29 April 2018

Disahkan Oleh Komisi Penguji

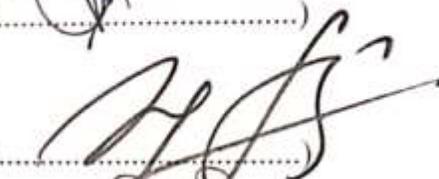
Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. (Ketua)

()

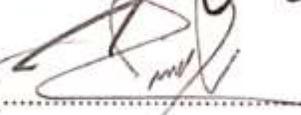
Abd. Hamid, S.E., M.M. (Sekretaris)

()

Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota)

()

Rusnaena, M. Ag. (Anggota)

()

Mengetahui

Rektor IAIN Parepare



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt, atas semua limpahan rahmat serta hidayahnya yang telah memberikan penulis kekuatan pikiran dan tenaga, serta nikmat kesehatan dan berbagai nikmat yang tak ternilai, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu yang berjudul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance cabang.” Tak lupa kirimkan salawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad saw., Nabi yang menjadi panutan bagi kita semua, yang mengarahkan kita ke hal yang lebih baik lagi. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Sangat sulit untuk penulis menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada orang tua penulis; Bapak Abu Bakar Juddah, Ibu Hasmiah, saudara dan segenap keluarga yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan studi, selalu mendoakan, memberikan nasehat dan semangat yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Penulis ucapkan banyak terimakasih atas bantuannya baik itu dalam bentuk moral maupun materil serta penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Ketua STAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di STAIN Parepare.
2. Bapak Budiman, M.HI sebagai Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu program studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di STAIN Parepare.
4. Ibunda Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag dan bapak Abdul Hamid Hafid, SE., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan saya saat menyusun skripsi karena tanpa mereka skripsi saya mungkin tidak akan selesai seperti saat ini.
5. Ibunda Syahriyah Semaun, SE., M.M selaku dosen pembimbing akademik, yang selalu merangkul dan menuntun saya selama perkuliahan.
6. Pihak Perpustakaan dan Akademik STAIN Parepare yang senantiasa melayani penulis apabila penulis memerlukan bantuan dalam bidang akademik selama masa perkuliahan.
7. Teman perkuliahan yang selalu setia menemani dan memberikan informasi, serta senantiasa memberi semangat kepada penulis selama kurang lebih empat tahun kuliah.
8. Senior yang memberikan semangat kepada penulis melalui nasehat-nasehat siraman rohani. Yang siap membantu ketika sedang dalam masalah.

9. Organisasi internal dan external kampus yang banyak memberi wawasan, pelajaran kepada penulis dan yang lebih pentingnya lagi telah memberi pelajaran kepada penulis arti sebuah persaudaraan.
10. Kepada masyarakat Batulappa yang memberikan kesempatan untuk KKN dan memberikan pelajaran-pelajaran di daerah tersebut.
11. Pihak PT. PLN Rayon Pangkajenne yang memberikan arahan dan pelajaran-pelajaran yang saya dapatkan selama PPL.
12. Pihak PT. Amanah Finance yang membantu penulis memberikan informasi-informasi yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian.

Penulis tak lupa juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu, baik moril maupun materil sehingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya terlebih bagi penulis sendiri.

Parepare, 19 April 2018

Penyusun



Zulfahry Abuhasmay

NIM: 13.2200.161

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulfahry Abuhasmy

NIM : 13.2200.161

Tempat/Tanggal Lahir : Parepare/ 23 Oktober 1995

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Judul : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya. Apabila kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 19 April 2018

Penyusun

  
Zulfahry Abuhasmy

NIM: 13.2200.161

## ABSTRAK

**ZULFAHRY ABUHASMY.** *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare )*

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman pada pengelolaan kerja yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada setiap organisasi merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk menetapkan seluruh keputusan serta kegiatan dalam sebuah koridor yang tersusun rapi dan efektif. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan untuk dapat menjadi panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan dalam perusahaan dapat dikendalikan sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas kinerja karyawan pada perusahaan PT. Amanah Finance cabang Parepare. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan di perusahaan pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan efektif dan sesuai dengan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan perusahaan. Selain itu masih terdapat kendala dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi kendala operasional dan kendala personal dalam menangani nasabah. Untuk mengatasi kendala penerapan standar operasional prosedur diperlukan pemecahan masalah yaitu memberikan pemahaman terhadap nasabah serta memahami setiap karakter nasabah dalam melakukan penagihan.

Kata Kunci: *Implementasi, SOP, Kinerja Karyawan*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7

<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2	Tinjauan Teoritis.....	9
2.2.1	Implementasi.....	9
2.2.2	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	12
2.2.3	Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah Finance.....	22
2.2.4	Kinerja Karyawan.....	25
2.3	Tinjauan Konseptual.....	30
2.4	Kerangka Pikir.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3	Fokus Penelitian.....	33
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
4.2.1	Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah finance.....	37
4.2.2	Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah.....	50

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 70

5.2 Saran..... 71

DAFTAR PUSTAKA..... 72

LAMPIRAN – LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Fikir	31



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 2	Surat Izin Meneliti Dari STAIN Parepare
Lampiran 3	Surat Izin Meneliti Dari Bappeda Kota Parepare
Lampiran 4	Surat Keterangan Telah Meneliti
Lampiran 5	Outline Pertanyaan
Lampiran 6	Dokumentasi
Lampiran 7	Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan organisasi banyak tergantung pada bagaimana kemampuan pimpinan dalam menghubungkan antara kebutuhan pribadi pegawai dan kebutuhan organisasi secara menyeluruh karena organisasi merupakan sebuah kelompok yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi dimana masing-masing orang mempunyai peranan yang telah ditetapkan secara formal yang tertuang dalam deskripsi pekerjaan.

Organisasi menciptakan aturan main, kebijakan dan hirarki hubungan untuk mencapai tujuan yang disebut dengan struktur. Peraturan dan kebijakan dalam organisasi tertuang dalam deskripsi pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Deskripsi pekerjaan merupakan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan oleh setiap anggota organisasi, dengan siapa mereka berinteraksi, mereka bertanggung jawab kepada siapa, sarana yang dipergunakan dan keahlian yang dibutuhkan, adapun SOP merupakan suatu standar prosedur/pedoman tertulis tentang tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya berdasar pada kemudahan staf/pegawai dalam bekerja dan kepuasan pengguna layanan.

Mengingat aturan main dan bagaimana menerapkannya, manajemen sumber daya manusia mendaji alat yang berperan penting untuk mengelola sistem dan aturan main yang ada. berdasarkan defenisi, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Cakupan pembahasan manajemen sumber daya manusia berdasarkan komponen yang ada mencakup pengusaha, karyawan dan pemimpin atau manajer. Hal ini tentunya punya keterkaitan dan hubungan erat dengan perusahaan dan pengelolaan sistem yang ada pada perusahaan. Pencapaian atau tujuan dalam mengelola sistem perusahaan dengan baik salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi saat interaksi berlangsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, untuk memberikan perolehan kepuasan terhadap pelanggan. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.<sup>1</sup>

Pemenuhan kebutuhan organisasi baik dalam bidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi, komunikasi, pembinaan sistem, prosedur dan metode serta ketata usahaan pada umumnya

---

<sup>1</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 27.

merupakan pelaksanaan sifat dari pelayanan untuk memperoleh hal tersebut dibutuhkan kerjasama dari seluruh komponen organisasi.

Kerjasama dalam menyelenggarakan dan melaksanakan fungsi organisasi yang berupa kegiatan substantif dan kegiatan fasilitatif. Fungsi organisasi merupakan tanggung jawab tertulis dari organisasi untuk menyelesaikan tujuan utama sebagaimana yang diharapkan.

Agar tercapainya kinerja organisasi yang diharapkan, selain penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) diperlukan disiplin dan komitmen organisasi yang tinggi untuk melaksanakannya. Tanpa disiplin, dan komitmen yang tinggi, maka bagaimanapun baiknya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat tidak akan pernah tercapai kinerja organisasi yang tinggi. Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya akan menjadi bahan bacaan harian dan prosedur tertulis yang menghiasi dinding semata.

Kedisiplinan adalah usaha yang dilakukan secara sadar untuk menaati semua peraturan instansi, lembaga atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, sehingga kedisiplinan dapat diartikan apabila seorang pegawai datang dan pulang tepat pada waktunya, pekerjaan dilakukan dengan baik serta patuh terhadap semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan menjadi suatu keharusan untuk ditegakkan dalam suatu organisasi karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, maka sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Fathoni, *Berbagai Macam Teknik Pembinaan Tenaga Kerja* Cet. I (Jakarta: Bharata Karya Aksara, 2006), h. 172.

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang dalam pelaksanaannya tidak dapat dipisahkan, sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi sedangkan prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Prosedur dapat diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi, sehingga penetapan prosedur dalam suatu organisasi harus diikuti. Prosedur merupakan proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.<sup>3</sup>

Prosedur mengatur perbuatan baik perbuatan kedalam maupun perbuatan ke luar, sehingga harus diketahui dan dipahami oleh orang-orang yang terlibat dan memiliki kepentingan, baik pegawai atau staff ataupun pihak-pihak yang ada diluar organisasi yang memiliki kepentingan terhadap hasil kegiatan organisasi baik berupa produk atau jasa maupun barang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan, penulis menemukan adanya beberapa penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan tugasnya yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance. Hal inilah yang kemudian menjadi daya tarik untuk dilakukan penelitian oleh penulis.

Lembaga finansial dan sistem yang ada didalam mempunyai daya tarik tersendiri dalam dunia ekonomi, secara historis, pasar finansial dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang tampak seperti lahirnya metode baru. Terdapat peranan vital pada sistem dan lembaga-lembaga finansial yang dimaksud diatas, peranan vital yang dimaksud seperti :

---

<sup>3</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Refika Aditama, 2010), h. 59.

- 1.1.1 Membiayai produk baru dan jasa yang baru.
- 1.1.2 Penyediaan kapital untuk pertumbuhan bisnis yang menciptakan lapangan kerja.
- 1.1.3 Menyediakan mekanisme pembayaran.
- 1.1.4 Memberi jalan untuk menyimpan bagi keperluan mendesak dan investasi.
- 1.1.5 Memberi kita kesempatan untuk melindungi diri dan harta terhadap resiko.
- 1.1.6 Menyediakan kredit.<sup>4</sup>

Di Indonesia sendiri, terdapat berbagai macam perusahaan pembiayaan yang menjalankan tugas serta perannya masing-masing berdasarkan aturan yang berlaku, setidaknya ada 173 perusahaan finance yang memiliki total aset mulai dari dibawah Rp.100 miliar sampai dengan Rp. 10 triliun. Dalam menjalankan produk pembiayaan, lembaga financial terbagi dua sistem, sistem konvensional dan sistem syariah. Amanah finance sebagai salah satu lembaga yang diakui di Indonesia sejak tahun 1985 yang secara resmi diakui sebagai lembaga pembiayaan setelah memperoleh izin operasional dari menteri keuangan republik Indonesia dengan nomor kep.172/km.5/2005 Tanggal 17 jni 2005 tentang pemberian izin usaha lembaga pembiayaan dan kemudian, satu tahun setelah terbitnya izin tersebut, PT. Amanah finance memperoleh rekomendasi pembiayaan syariah dari dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia nomor:U-147/DSM-MUI/VI pada Tanggal 27 Juni 2006. Dan pada tahun yang sama pula PT. Amanah finance telah memback up penjualan-penjualan PT. Hadji Kalla hingga saat ini. Dalam menjalankan bisnis pembiayaan, PT.

---

<sup>4</sup>Drs. Herman darmawi, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006) hal. 1.

Amanah finance juga menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada semua pihak yang terlibat didalamnya, inilah yang kemudian mampu mengkonsistenkan jalannya produk perusahaan dan memperoleh keuntungan.

Berdasarkan urian diatas, dengan memperhatikan beberapa persoalan yang akan diteliti, sesuai apa yang diterapkan perusahaan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang cakupan penelitiannya fokus terhadap implementasi Standar Operasional Perusahaan (SOP) terhadap kinerja karyawan PT. Amanah finance cabang Parepare.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah pokoknya adalah Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah finance terhadap kinerja. Maka rumusan penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. Amanah finance cabang Parepare ?
- 1.2.2 Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada PT. Amanah finance cabang Parepare ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah :

- 1.3.1 Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. Amanah finance cabang Parepare.
- 1.3.2 Untuk mengetahui Implementasi Standar operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada PT. Amanah finance cabang Parepare.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat bagi orang yang ingin mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance cabang Parepare.
- 1.4.2 Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian akan datang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penelitian yang relevan dipaparkan tinjauan terhadap hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang meneliti terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- 2.1.1 Penelitian yang pertama Ni Kadek Sri Astuti dengan judul pelaksanaan standar operasional prosedur dalam pelayanan pembuatan surat keterangan kehilangan pada kepolisian sektor di kota Makassar. Yang fokus penelitiannya terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), implementasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar operasional prosedur.<sup>5</sup>
- 2.1.2 Penelitian yang kedua yaitu Dessy Noer Astri Purba dengan judul hubungan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kinerja pekerja bagian produksi PT. Kimia Farma Tbk. Plant Medan. Dessy melakukan penelitian terhadap pekerja bagian produksi PT. Kimia Farma Tbk. Plant medan atas penerapan standar operasional prosedur<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Ni Kadek Sri Astuti, *pelaksanaan standar operasional prosedur dalam pelayanan pembuatan surat keterangan kehilangan pada kepolisian sektor di kota Makassar*, ( Skripsi UNHAS: Makassar, 2017)

<sup>6</sup>Dessy Noer Astri Purba, *Hubungan Penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Dengan Kinerja Pekerja Bagian Produksi PT. Kimia Farma Tbk. Plant Medan*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara: Medan, 2014) <http://www.prepository.USU.ac.id/bitstream/123456789/41040/7/overpdf&ped> (15 desember 2017)

2.1.3 Penelitian yang ketiga yaitu Fauzi Pahlevi dengan judul implementasi standard operating procerdures (SOP) penyelenggaraan umrah pada PT. tur silaturahmi Nabi (tursna tours) Jakarta yang fokus penelitiannya hampir sama dengan kedua penelitian yang ada, yang membedakan adalah Fauzi Pahlevi memfokuskan penelitian pada penyelenggaraan umrah PT. Tur Silaturrahmi Nabi (Tursna Tours) Jakarta.<sup>7</sup>

Adapun perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis Dengan penelitian terdahulu tersebut terletak pada substansi yang akan diteliti oleh penulis. Dimana pada penelitian ini, penulis akan mencari tahu mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan PT. Amanah finance cabang Parepare.

## 2.2 Tinjauan Teoritis

### 2.2.1 Implementasi

Secara sederhana, implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan, implementasi merupakan aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang dengan matang sebelumnya. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur

---

<sup>7</sup>Fauzi Pahlevi, *Implementasi Standard Operating Procerdures (SOP) Penyelenggaraan Umrah Pada PT. Tur Silaturahmi Nabi (Tursna Tours) Jakarta* ( skripsi UIN: Jakarta, 2014) <http://www.tripository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/27140/1/fauzy%2520fahlevi-fdk.pdf&fed=2haukewikupxbs4> (15 desember 2017)

Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.<sup>8</sup>

Jadi implementasi adalah proses yang dilakukan untuk melaksanakan suatu rencana yang telah dipikirkan secara matang dengan melakukan interaksi antara tujuan dan tindakan yang tidak tumpang tindih (tidak sejalan) demi tercapainya tujuan secara efektif.

Faktor-faktor implementasi kebijakan dilaksanakan dalam sekuensi manajemen implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan di kelola dalam tugas-tugas :

2.2.1.1 Pertama adalah Implementasi strategi yaitu kebijakan dapat langsung dilaksanakan atau memerlukan kebijakan turunan sebagai kebijakan pelaksanan. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut :

2.2.1.1.1 Menyesuaikan struktur dengan strategi.

2.2.1.1.2 Melembagakan srategi.

2.2.1.1.3 Mengoperasionalkan strategi.

2.2.1.1.4 Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi.

2.2.1.1.5 Kedua pengorganisasian yaitu merumuskan prosedur implementasi, yang diatur dalam model dasar mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan dengan konsep-konsepnya:

2.2.1.1.6 Desain organisasi dan struktur organisasi.

2.2.1.1.7 Pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan.

---

<sup>8</sup>Budi Winarno,"*Kebijakan publik : teori, proses, dan studi kasus*" ( Public policy: Social services ; Social problem). Hal.12. <http://digilib.unila.ac.id/7056/14/BAB%20II.pdf> <http://digilib.unila.ac.id/7056/14/BAB%20II.pdf> .(Akses 20 Desember 2017).

- 2.2.1.1.8 Integrasi dan koordinasi.
- 2.2.1.1.9 Perekrutan dan penempatan sumber daya manusia.
- 2.2.1.1.10 Hak, wewenang dan kewajiban.
- 2.2.1.1.11 Pendelegasian.
- 2.2.1.1.12 Pengembangan kapasitas organisasi dan kapasitas sumber daya manusia.
- 2.2.1.1.13 Budaya organisasi.
- 2.2.1.1.14 Faktor yang ketiga yaitu penggerakan dan kepemimpinan adalah melakukan alokasi sumber daya, menyesuaikan prosedur implementasi dengan sumber daya yang digunakan, saat kebijakan pada fase ini sekaligus diberikan pedoman diskresi atau ruang gerak bagi individu pelaksana untuk memilih tindakan sendiri yang otonom dalam batas wewenang apabila menghadapi situasi khusus dan menerapkan prinsip-prinsip dasar good governance. Dengan konsep-konsepnya:
  - 2.2.1.1.15 Efektivitas kepemimpinan.
  - 2.2.1.1.16 Motivasi.
  - 2.2.1.1.17 Etika.
  - 2.2.1.1.18 Mutu.
  - 2.2.1.1.19 Kerjasama tim.
  - 2.2.1.1.20 Komunikasi organisasi.
  - 2.2.1.1.21 Negosiasi.
  - 2.2.1.1.22 Faktor yang keempat adalah pengendalian yaitu mengendalikan pelaksanaan dengan melakukan proses monitoring secara berkala dan konsep-konsepnya:
    - 2.2.1.1.23 Desain pengendalian.

2.2.1.1.24 Sistem informasi manajemen.

2.2.1.1.25 Monitoring.

2.2.1.1.26 Pengendalian anggaran atau keuangan.

2.2.1.1.27 Audit.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.<sup>9</sup>

## 2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir.<sup>10</sup>

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk

<sup>9</sup>Ase satria, "Definisi Implementasi Dan Teori Implementasi Oleh Para Ahli Di Dalam Sebuah Kebijakan" <http://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-implementasi-dan-teori.html>. (Akses 10 Januari 2018).

<sup>10</sup> Laksmi fuad dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran Modern* (Jakarta: Penerbit pemaka, 2008), h. 52.

memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.<sup>11</sup>

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.<sup>12</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian aturan tertulis untuk mengikat seluruh komponen yang berada dalam suatu perusahaan. Ini dibutuhkan agar supaya dapat menghindari hal-hal yang menyimpang baik yang dilakukan oleh aktor yang berperan (karyawan) ataupun semua pihak terkait lainnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### 2.2.2.1 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mampu

---

<sup>11</sup>Sailendra annie, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, cet. Pertama* (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015), h. 11.

<sup>12</sup>Insani Istyadi, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*, <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jbaarticle/view/50/61>. (04 Desember 2017), h. 1.

menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

2.2.2.1.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

2.2.2.1.1.1 Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

2.2.2.1.1.2 Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.

2.2.2.1.1.3 Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

2.2.2.1.1.4 Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.

2.2.2.1.1.5 Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

2.2.2.1.1.6 Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

2.2.2.1.1.7 Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.

2.2.2.1.1.8 Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

2.2.2.1.1.9 Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru.<sup>13</sup>

2.2.2.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

2.2.2.2.1 Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.

2.2.2.2.2 Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.

2.2.2.2.3 Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.

2.2.2.2.4 Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

2.2.2.2.5 Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2.2.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (*protap*) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

2.2.2.3.1 Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

2.2.2.3.2 SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.

2.2.2.3.3 Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

---

<sup>13</sup>Hartatik Indah Puji, *Buku Praktis Mengembangkan SDM* (Yogyakarta: Laksana, 2014), h. 30.

- 2.2.2.3.4 Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 2.2.2.3.5 Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- 2.2.2.3.6 Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- 2.2.2.3.7 Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- 2.2.2.3.8 Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- 2.2.2.3.9 Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan serta menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat dari Standaritas Prosedur Operasional adalah rujukan tertulis yang dipedomani oleh karyawan suatu organisasi sehingga tidak terjadi perbedaan pelaksanaan suatu pekerjaan dan pekerjaan dapat dilakukan dengan keseragaman sesuai dengan standar yang terstruktur dan efisien.

#### 2.2.2.4 Objek kajian Standar Operasional Prosedur (SOP).

##### 2.2.2.4.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan jasa guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, methode, machines, materials dan market, disingkat 6M.<sup>14</sup>Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur, timbul pertanyaan tentang: apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur dan bagaimana mengaturnya. Pengaturannya adalah semua unsur manajemen, yakni 6M. Tujuannya diaturnya agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan yang harus diatur supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kekuasaannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya dan supervisi. Dan kemudian diatur dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai fikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang dibawah kedalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal atau gedung.

MSDM adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori-teori manajemen umum menjadi dasar pertimbangannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan

---

<sup>14</sup>Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Cet. VI (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 1.

yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan (Human resources planning), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jelasnya MSDM mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujudnya tujuan perusahaan, kepuasan karyawan dan masyarakat.

#### 2.2.2.4.2 Komponen MSDM

Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan dan pemimpin.

##### 2.2.2.4.2.1 Pengusaha.

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapat itu tidak menentu tergantung pada apa yang dicapai perusahaan tersebut.

##### 2.2.2.4.2.2 Karyawan.

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Lalu siapakah sebenarnya yang disebut karyawan itu.

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan).

##### 2.2.2.4.2.3 Pemimpin atau Manajer.

Pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggungjawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan adalah gaya seorang mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya. Asas-asar kepemimpinan adalah bersikap tetas dan rasional, bertindak konsisten dan berlaku adil dan jujur.

#### 2.2.2.4.2.4 Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.<sup>15</sup>

Lingkungan kerja dapat pula diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode

---

<sup>15</sup>Alex S. Nitisimito, *Manajemen Personalialia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992), h. 25.

kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.<sup>16</sup>

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.<sup>17</sup>

Menurut Bambang, lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah.<sup>18</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu:

---

<sup>16</sup>Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2001), h. 1.

<sup>17</sup>Sedarmayanti, *sumber daya manusia dan produktivitas kerja*, h. 12.

<sup>18</sup>Bambang Kusriyanto, *Meningkatkan Produktivitas Karyawan* ( Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1991 ), h.122.

#### 2.2.2.2.4.2.1 Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya dan Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama harus mempelajari manusia, baik mengenal fisik dan tingkah lakunya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

#### 2.2.2.2.4.2.2 Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama<sup>19</sup>. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.<sup>20</sup> Jadi lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan dikarenakan mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan.

---

<sup>19</sup>Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, h. 21.

<sup>20</sup>Alex S. Nitisimito, *Manajemen Personalia*, h. 171.

#### 2.2.2.2.4.2.3 Manfaat Lingkungan Kerja.

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

### 2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance

#### 2.2.3.1 Visi misi.

Menjadi perusahaan pembiayaan syariah yang terbaik.

#### 2.2.3.2 Misi.

2.2.3.2.1 Menjadi perusahaan pembiayaan syariah yang istiqamah.

2.2.3.2.2 Menjadi perusahaan pembiayaan syariah yang inovatif.

2.2.3.2.3 Menjadi perusahaan pembiayaan syariah yang professional

#### 2.2.3.3 Tujuan.

2.2.3.3.1 Prosedur ini mengatur tentang tata cara pelaksanaan nasabah bermasalah agar tercapai tujuan-tujuan bisnis perusahaan, dan dapat mengurangi resiko kerugian perusahaan.

#### 2.2.3.4 Pihak-pihak yang terkait.

2.2.3.4.1 Internal : Kolektor, Kepala Cabang/ Spv. Collector, ADH Cabang/ Administrasi Piutang, hard Collector, Dept. A.R.

2.2.3.4.2 External : Nasabah.

2.2.3.5 Ruang lingkup dan Tanggung jawab.

- 2.2.3.5.1 Ruang lingkup penerapan SOP mencakup seluruh unit kerja di PT. Amanah finance.
- 2.2.2.5.2 Penanggung jawab adalah Kepala Cabang di wilayah kerjanya.
- 2.2.3.6 History penagihan.
- 2.2.3.6.1 Surat Pengajuan Pengalihan Penanganan Account.
- 2.2.3.6.2 Laporan Penangan Nasabah Bermasalah.
- 2.2.3.7 Definisi.
- 2.2.3.7.1 Collector adalah unit kerja ditingkat cabang yang bertanggung jawab terhadap penanganan penagihan pituang sesuai target yang telah ditetapkan.
- 2.2.3.7.2 Kepala cabang adalah penanggung jawab operasional lapangan disuatu wilayah atau cabang.
- 2.2.3.7.3 Nasabah adalah orang yang melakukan pembiayaan pada PT. Amanah finance, dan mempunyai kewajiban melakukan pembayaran angsuran.
- 2.2.3.7.4 Hard Collection adalah unit kerja yang tanggung jawab menyelesaikan account nasabah bermasalah yang telah dialihkan oleh cabang.
- 2.2.3.8 Ketentuan-ketentuan (Kebijakan).
- 2.2.3.8.1 Penanganan nasabah bermasalah dapat dilaksanakan ditingkat cabang ataupun dialihkan ke- Hard Collection – HO.
- 2.2.3.8.2 Ketentuan pengalihan penangan nasabah dari cabang ke Hard collection.
- 2.2.3.8.3 Umur Tunggakan 28 hari keatas atau account telah diterbitkan surat peringatan II.
- 2.2.3.8.4 Pengalihan dianggap sah apabila permohonan pengalihan telah disetujui Dept. AR, sehingga kemudian menjadi target Hard Collection.

- 2.2.3.8.5 Apabila penanganan Hard Collection telah selesai account akan dikembalikan ke Collector Cabang.
- 2.2.3.9 Proses operasional.
- 2.2.3.9.1 Kacab/ Spv. Collector meminta history account tidak tertagih dari kolektor.
- 2.2.3.9.2 Kacab/ Spv. Collection menganalisa dan mengklasifikasikan nasabah tidak tertagih berdasar history tersebut, kemudian melaksanakan langkah penangan nasabah bermasalah atau membuat pengajuan pengalihan penanganan nasabah ke Dep. AR atas nasabah yang tidak dapat ditangani lagi ditingkat cabang.
- 2.2.3.9.3 Dept. AR menganalisa pengajuan cabang kemudian membuat perencanaan bersama Hard Collection untuk memutuskan pembentukan tim hard collection dan cabang yang akan ditangani.
- 2.2.3.9.4 Dept. AR bersama dengan PSDM membuat surat penugasan Tim Hard Collection.
- 2.2.3.9.5 Tim hard Collection melakukan koordinasi dengan cabang, menganalisa bersama history nasabah yang dialihkan dan membuat BAP penanganan account.
- 2.2.3.9.6 Tim hard Collection melaksanakan langkah-langkah penanganan melakukan kunjungan ke nasabha untuk mengkonfirmasi perihal tunggakan, mengusulkan penyelesaian tunggakan kepada nasabah.
- 2.2.3.9.7 Negosiasi dan penekanan terhadap nasabah untuk melakukan pembayaran.
- 2.2.3.9.8 Nasabah mengangsur tunggakan yang tertuang dalam surat pernyataan.
- 2.2.3.9.9 Nasabah mengajukan permohonan reschedule (dengan dilakukan analisa khusus kelayakan reschedule).

### 2.2.3.10 Penarikan unit jaminan.

2.2.3.10.1 Hard collection melakukan kunjungan secara acra ke nasabah diluar daftar pengalihan, bertujuan melakukan konfirmasi penanganan penagihan di tingkat wilayah.

Hard collection membuat laporan penagan nasabah bermasalah yang Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.2.3.10.2 ditangani kemudian ditandatangani bersama dengan Kacab/ Spv. Collector dan dilaporkan ke Dept. AR dan ditembuskan ke Internal Control.

### 2.2.4 Kinerja karyawan

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.<sup>21</sup> Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.<sup>22</sup>

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

<sup>21</sup>Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I* (Ternate: Penerbit LepKhair, 2010 ), h. 71.

<sup>22</sup>Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), h. 22.

kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.<sup>23</sup> Sedangkan Mathis dan Jackson kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.<sup>24</sup> Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku.<sup>25</sup> Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

#### 2.2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.

Dalam ruang lingkup kinerja, terdapat 4 hal yang saling berpengaruh antara satu dengan yang lain yaitu efektifitas dan efisiensi, otoritas, disiplin dan inisiatif. Adapun penjelasan sebagai berikut:

##### 2.2.4.1.1 Efektifitas dan efisiensi.

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan

---

<sup>23</sup>Rivai Vethzal dan Basri, *Peformance Appraisal* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 50.

<sup>24</sup>Mathis, R.L & J.H. Jackson, *Human Resource Management*, Terj. Dian Angelia, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 65.

<sup>25</sup>Amstrong Mischael, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terj. Sofyan dan Haryanto (Jakarta: PT. Elex media komputindo, 1999), h. 15.

walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

#### 2.2.4.1.2 Otoritas (wewenang).

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

#### 2.2.4.1.3 Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

#### 2.2.4.1.4 Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.<sup>26</sup>

Memiliki kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

#### 2.2.4.2 Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

##### 2.2.4.2.1 Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.

---

<sup>26</sup>Prawirosentono Suryadi, *Kebijakan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: BPFE 1999), h. 27.

- 2.2.4.2.2 Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 2.2.4.2.3 Memiliki tujuan yang realistik.
- 2.2.4.2.4 Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 2.2.4.2.5 Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 2.2.4.2.6 Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.<sup>27</sup>

Karakteristik tentunya terdapat perbedaan pada masing-masing individu, akan tetapi sistem yang terdapat pada suatu lembaga khususnya pada perusahaan berpotensi merubah haluan karakter karyawan sehingga ada penyesuaian sesuai dengan aturan main yang ada.

#### 2.2.4.2.1.1 Indikator Kinerja Karyawan.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

##### 2.2.4.2.1.1.1 Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas sumber daya manusia mengacu pada Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

##### 2.2.4.2.1.1.2 Kuantitas.

---

<sup>27</sup>Mangkunegara Anwar Prabu *Manajemen sumber daya manusia*, h. 68.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

#### 2.2.4.2.1.1.3 Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

#### 2.2.4.2.1.1.4 Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

#### 2.2.4.2.1.1.5 Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>28</sup>

Indikator kinerja merupakan alat bantu yang perlu diaktualisasikan dalam mengelola sistem yang terdapat pada perusahaan agar dalam proses pelaksanaan tersebut dapat berjalan efektif dan efisien.

---

<sup>28</sup>Robbins stephen. P, Perilaku organisasi (Jakarta: PT. Indeks kelompok gramedia, 2006), h. 260.

## 2.3 Tinjauan Konseptual

### 2.3.1 Implementasi

Implementasi merupakan aksi dalam mengelola sistem yang ada, menerapkan serta melakukan pengelolaan berdasarkan aturan main yang ada dengan tujuan agar tercapai penyesuaian serta mempermudah tindakan pekerjaan yang dilaksanakan.

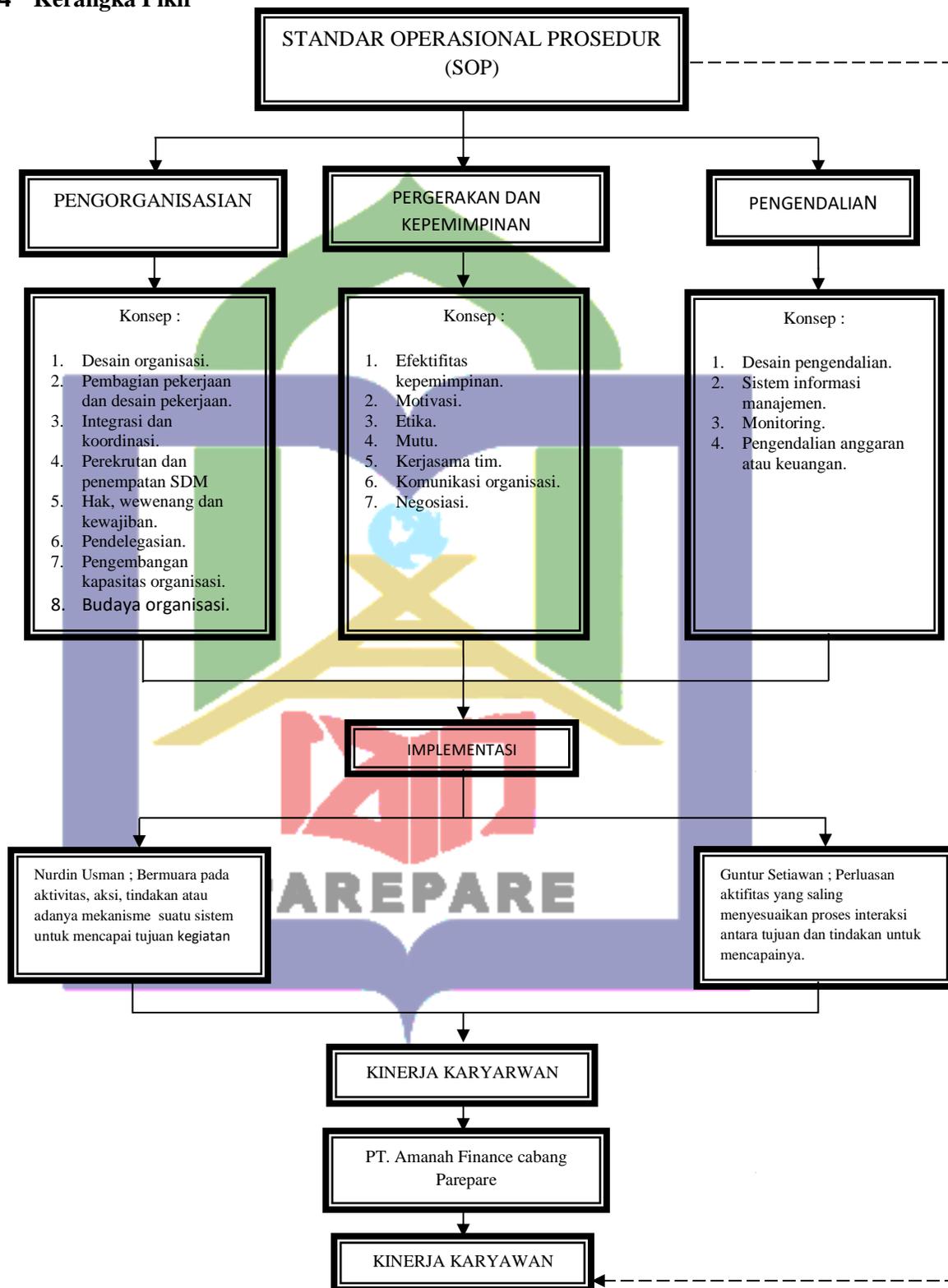
### 2.3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Merupakan acuan atau panduan untuk melakukan pekerjaan dan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja para karyawan berdasarkan indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja, dan prosedur kerja pada unit kerja yang diberikan.

### 2.3.3 Kinerja karyawan

Kinerja karyawan merupakan penilaian berdasarkan kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebarkannya. Hal inilah yang menjadi tolak ukur/penilaian terhadap karyawan pada suatu perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

## 2.4 Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.<sup>29</sup> Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut:

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pendekatan ini diharapkan temuan-temuan empiris dapat dideskripsikan secara lebih rinci, lebih jelas, dan lebih akurat, terutama berbagai hal yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada perusahaan khususnya pada kinerja karyawan dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk itu, saya menggunakan pendekatan fenomenologi, yang diharapkan dapat membantu penelitian dalam: pertama pengamatan, kedua imajinasi, ketiga berfikir secara abstrak, serta keempat dapat merasakan atau menghayati fenomena di lapangan penelitian.<sup>30</sup> Agar dapat menghasilkan penelitian yang sesuai dengan pedoman yang ada.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Kecamatan Ujung Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun waktu untuk melakukan penelitian yaitu  $\pm$  2 bulan.

---

<sup>29</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 34.

<sup>30</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 147.

### 3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengarah pada implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan PT. Amanah finance cabang Parepare.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data.

Sumber data dalam skripsi ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (narasumber).<sup>31</sup> Adapun data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.<sup>32</sup>

Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yaitu menentukan jumlah narasumber yang akan diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan yang biasa disebut dengan teknik purposive sampling. Narasumber tersebut terdiri dari karyawan dan konsumen PT. Amanah finance.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data.

Adapun teknik dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu teknik *field research*: teknik ini merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang memuat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan peneliti pada saat

---

<sup>31</sup>Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, Ed. I Cet. III (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 55.

<sup>32</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

melakukan penelitian di lapangan.<sup>33</sup> Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui penelitian lapangan ini yakni sebagai berikut:

### 3.5.1 Observasi.

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>34</sup> Dalam hal ini, peneliti akan mengamati secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati masalah-masalah yang berkaitan dengan apa yang menjadi permasalahan yang akan diteliti.

### 3.5.2 Wawancara (*Interview*).

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

### 3.5.3 Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.<sup>36</sup> Dalam hal ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini.

---

<sup>33</sup>Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h. 164.

<sup>34</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*, h. 63.

<sup>35</sup>Cholid Narbuko, H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* Cet. 11 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), h. 83.

<sup>36</sup>Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), h. 158.

### 3.6 Teknik Analisa Data.

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi ini lebih banyak menggunakan metode alam level mikro, yaitu bagaimana menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan analisis data sekaligus dalam sebuah penelitian, termasuk menggunakan informan sebagai alat uji keabsahan, dan analisis hasil penelitian. Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan akan lebih akurat apabila juga digunakan wawancara atau menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan kedua metode tersebut.<sup>37</sup> Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 3.6.1 Peneliti akan melakukan wawancara yang mendalam kepada informan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Selain itu, peneliti melakukan pula observasi partisipasi untuk mengumpulkan data yang lebih banyak tentang permasalahan tersebut. Kemudian data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tersebut dikumpulkan dan dianalisis.
- 3.6.2 Selanjutnya, peneliti akan melakukan uji silang terhadap data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi untuk memastikan bahwa tidak ada data dan informasi yang bertentangan antara hasil wawancara dengan hasil observasi tersebut.
- 3.6.3 Menguji kembali informasi-informasi sebelumnya yaitu informasi dari informan atau dari sumber lainnya. Kemudian peneliti akan menggunakan

---

<sup>37</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* Cet. VIII (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 203.

bahan dokumentasi yang telah diperoleh dari pihak terkait untuk mengoreksi keabsahan data atau informasi yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi tersebut.

- 3.6.4 Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan membuang data-data yang kurang penting sehingga kesimpulan yang dihasilkan adalah kesimpulan yang tepat dan sesuai dengan apa yang menjadi pokok permasalahan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) karyawan PT. Amanah Finance

Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah finance cabang Parepare telah diatur oleh perusahaan, dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah finance dikelola dan ditetapkan oleh perusahaan pusat, mengingat perusahaan PT. Amanah finance adalah perusahaan pembiayaan yang wilayah kerjanya termasuk luas di Indonesia serta mempunyai banyak cabang dalam mengelola perusahaan di berbagai daerah termasuk di kota Parepare, olehnya itu perusahaan pusat menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Amanah finance yang kemudian di terapkan oleh setiap perusahaan cabang, perusahaan PT. Amanah finance mencakup berbagai macam prosedur dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan. Mulai dari dasar hukum lembaga, kegiatan perusahaan, hak nasabah dan perusahaan, tugas dan wewenang serta etika kerja karyawan. Seperti halnya yang diutarakan oleh pak tahir selaku kepala unit PT. Amanah finance cabang Parepare, beliau menjelaskan :

“Setiap Perusahaan mempunyai aturan tersendiri termasuk PT. Amanah finance cabang Parepare, dalam pembuatannya, Standar Operasional Prosedur (SOP) diatur dan ditetapkan langsung oleh perusahaan pusat kemudian dijalankan oleh semua unit yang ada dibawahnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah

finance mencakup beberapa hal seperti dasar hukum lembaga, kegiatan perusahaan , hak nasabah dan perusahaan, tugas dan wewenang serta etika kerja karyawan”.<sup>38</sup>

Adapun data yang diperoleh dari peneliti adalah sebagai berikut :

#### 4.1.1.1 Dasar hukum lembaga pembiayaan

4.1.1.1.1 Undang-undang republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan.

4.1.1.1.2 Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumensektor jasa keuangan.

4.1.1.1.3 Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 31/POJK.05/2014 tentang penyelenggaraan usaha pembiayaan syariah

4.1.1.1.4 Surat edaran otoritas jasa keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang pelaksanaan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan pada konsumen dan atau masyarakat.

4.1.1.1.5 Surat edaran otoritas jasa keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan.

4.1.1.1.6 Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 84 Tahun 2006 tentang perusahaan pembiayaan.

4.1.1.1.7 Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 31/POJK.05/2014 tentang penyelenggaraan usaha pembiayaan syariah.

4.1.1.1.8 Perusahaan syariah adalah perusahaan pembiayaan syariah dan unit usaha syariah.

---

<sup>38</sup>Tahir, Kepala Cabang PT. Amanah Finance, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 21 Maret 2018.

- 4.1.1.1.9 Perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan atau jasa
- 4.1.1.1.10 Perusahaan pembiayaan syariah adalah perusahaan pembiayaan yang seluruh kegiatan usahanya melakukan pembiayaan syariah.
- 4.1.1.1.11 Prinsip syariah adalah ketentuan hukum islam berdasarkan fatwa dan atau pernyataan kesesuaian syariah dari dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia.

#### 4.1.1.2 Hak nasabah (Debitur)

Dalam melaksanakan haknya, karyawan harus pula menghormati hak nasabah, berdasarkan perjanjian pembiayaan, Undang-undang dan norma yang berlaku dimasyarakat, dapat dilihat dalam akad pembiayaan Murabahah/Ijarah Muntahiya Bittamlik Pasal 5 “hak dan Kewajiban”, Contohnya :

- 4.1.1.2.1 Menggunakan Kendaraannya didengar pendapatnya.
- 4.1.1.2.2 Menyelesaikan sengketa secara patut kepatutan.
- 4.1.1.2.3 Kebiasaan dimasyarakat diperhatikan dalam melaksanakan perjanjian.
- 4.1.1.2.4 Hak Perusahaan (Kreditur)
- 4.1.1.2.5 Penagihan merupakan salah satu pelaksanaan hak perusahaan pembiayaan selaku kreditur terhadap debitur berdasarkan perjanjian pembiayaan.
- 4.1.1.2.6 Penyerahan objek pembiayaan sebagaimana disepakati dalam perjanjian pembiayaan antara kreditur dengan debitur merupakan upaya terakhir bilamana pembayaran tidak dilakukan debitur sesuai perjanjian.

## 4.1.2 Wewenang dan Mekanisme Karyawan

### 4.1.2.1 Kepala unit

Kepala unit berfungsi sebagai penanggung jawab terhadap jalannya operasi perusahaan dengan sebaik-baiknya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan hasil yang maksimal. Tugas dan tanggung jawab adalah seorang kepala unit adalah:

- 4.1.2.1.1 Memimpin dan menentukan kebijaksanaan tata tertib perusahaan.
- 4.1.2.1.2 Mengurus dan menjaga perusahaan, menetapkan tata tertib serta menjalankan perusahaan.
- 4.1.2.1.3 Mengusahakan hubungan baik antara perusahaan dengan baik pemerintah serta masyarakat setempat.
- 4.1.2.1.4 Mengesahkan rencana anggaran pendapatan dan belanja tahunan perusahaan.
- 4.1.2.1.5 Membuat kebijaksanaan perusahaan mengenai pemasaran dan penjualan mobil yang akan dijual.
- 4.1.2.1.6 Direktur sebagai usaha yang menjaga dan mengurus perusahaan serta lain-lain dan tugas direktur utama apabila tidak ada ditempat.
- 4.1.2.2 Tugas ADH

ADH adalah unit kerja ditingkat ditingkat wilayah unit yang bertanggung jawab terhadap kegiatan administrasi pembiayaan serta laporan produksi piutang data hutang *dealer*. ADH bertugas menerima berkas aplikasi dari FRO mengajukan permintaan survey ke spv coll/coll, memvarifikasi, meregristrasi aplikasi dan mengupload berkas ke system mengajukan aplikasi ke komite cabang, mencetak dan

mendistribusikan PO ke daeler melalui PRO. Selain itu, ADH menjalankan tugas sebagai berikut :

- 4.1.2.2.1 Mengontrol dan melakukan follow up kekurangan berkas ke FRO
- 4.1.2.2.2 Melaksanakan rekonsiliasi dengan ADH HK antara sold HK dengan PO AF, kemudian mendisrtibusikan hasil rekonsiliasi tersebut kekantor pusat unit kerja marketin
- 4.1.2.2.3 Menyiapkan akad reproduksi dan melakukan aktivitas akad, memperivikasi aqad yang telah ditandatangani kemudian mendistribusikan aqad ke HO dan costumer melalui FRO/surveyor
- 4.1.2.2.4 Mengontrol covernote yang dikirim oleh ADH HK ke kantor pusat serta umur jatuh tempo covernote untuk membayar dealer
- 4.1.2.2.5 Berkordinasi dengan kantor pusat unit kerja accounting dalam hal pembyaran hutang dealer
- 4.1.2.2.6 Mengontrol dan mengamprah insentif wilayah (produksi dan penagihan)
- 4.1.2.2.7 Mengontrol dan mengamprah biaya perjalanan dinas serta biaya operasi lainnya
- 4.1.2.2.8 Mendistribusikan target penerimaan piutang kepada seluruh PIC
- 4.1.2.2.9 Mengcollect kemudian menginput laporan kunjungan harian PIC kemudian mendistribusikan ke kantor pusat unit kerja piutang
- 4.1.2.2.10 Menyiapkan SPI, SPII, SP3, nasabah menunggak untuk didistribusikan oleh PIC
- 4.1.2.2.11 Memberikan pelayanan purnajual terhadap costumer (asuransi, BPKB, pemberian informasi)

- 4.1.2.2.12 Membuat dan mendistribusikan laporan kinerja wilayah (marketing : marketing share, prospek, produksi, rekonsiliasi HK. Pembiayaan : PO sementara. Bussines Dev : hutang dealer, reund dealer. Keuangan : transfer harian, biaya operasi. Piutang : kujungan harian, penerimaan piutang, konfirmasi titipan angsuran, unit tarikan, utus aqad, SP. SDM : kedisiplinan karyawan, rekap spj)
- 4.1.2.3 Tugas Supervisor Piutang
- 4.1.2.3.1 Melakukan inventarisasi nasabah berdasarkan klasifikasi tunggakan dan alamat penagihan.
- 4.1.2.3.2 Berkordinasi dengan kepala cabang dalam menetapkan target penerimaan piutang per PIC
- 4.1.2.3.3 Mengontrol pelaksana soft collection dan hard collection cabang, mengevaluasi laporan progress hasil pengihan soft collection dan hard collection
- 4.1.2.3.4 Menjadwalkan kunjungan lapangan collection
- 4.1.2.3.5 Mengklasifikasi nasabah bermasalah berdasarkan penyebab masalah kemudian merencanakan penyelesaian
- 4.1.2.3.6 Mengenalisa dan mengevaluasi serta melaporkan perkembangan pengelolaan piutang ke kacab, OM, Manager AR
- 4.1.2.3.7 Menjadwalkan, mengontrol dan mengevaluasi leadtime dan kualitas pelaksanaan serta laporan survey
- 4.1.2.3.8 Melaksanakan coaching dan klosing setiap hari, guna membantu dan mengarahkan collection dalam pencapaian target piutang

#### 4.1.2.4 Tugas Kasir

Tugas kasir adalah membuat dan melaporkan daftar pembayaran dialer yang dintandatangani oleh ADH cabang dan disetujui oleh kecab. Tugas dan wewenang kasir adalah:

- 4.1.2.4.1 Melakukan pembayaran kepada *vendor*, biaya-biaya atau usulan pemakaian dana unit kerja lain setelah ada persetujuan dari korwil.
- 4.1.2.4.2 Menyetorkan uang di Bank pada hari yang sama dengan penerimaan.
- 4.1.2.4.3 Menyimpan uang kas yang tidak disetorkan ke Bank pada lemari besi pada ruang khasanah setiap hari kerja.
- 4.1.2.4.4 Mengadministrasi cek dan BG dari nasabah, serta buku cek dan BG milik perusahaan.
- 4.1.2.4.5 Melakukan pencocokkan kas setiap akhir hari kerja.
- 4.1.2.4.6 Melakukan pengamprahan dan pembayaran refund untuk sales dealer.
- 4.1.2.4.7 Menerima pembayaran angsuran nasabah.

#### 4.1.2.5 Tugas bagian produksi

Adalah unit kerja pemasaran yang mensolicite nasabah dan menerima kelengkapan berkas nasabah dari salesforce dealer serta bertugas melakukan negosiasi rincian pembiayaan.

- 4.1.2.5.1 Melakukan penetrasi pasar dan pemetaan wilayah atas potensi penjualan diwilayah atas penjualan diwilayah kerjanya.
- 4.1.2.5.2 Melakukan konekting langsung dengan calon-calon nasabah prospek, dengan cara melakukan telepon, surat atau mengunjungi kantor-kantor, atau potensi-potensi market toyota yang ada di wilayahnya.

- 4.1.2.5.3 Melakukan pengumpulan data base terhadap nasabah amanah dan calon nasabah.
- 4.1.2.5.4 Memelihara/maintenance nasabah, serta mengembangkan jaringan (nasabah) dalam rangka pengembangan market. Melakukan hubungan personal guna pengembangan jaringan untuk kepentingan pengembangan penjualan dan promosi.
- 4.1.2.5.5 Melakukan perencanaan pemasaran diwilayahnya, dan menentukan skala prioritas (low, middle, high), terhadap prospek penjualan yang akan dilakukan.
- 4.1.2.5.6 Menerima pengajuan pembiayaan nasabah baik dari sales force, dealer, maupun dengan walking customer.
- 4.1.2.5.7 Melakukan negosiasi dan menjelaskan kondisi dan persyaratan pengambilan pembiayaan mobil melalui amanah kepada nasabah.
- 4.1.2.5.8 Membuat rincian akad terhadap hasil negosiasi dengan nasabah.
- 4.1.2.5.9 Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah dan memintah kepada nasabah untuk melengkapi dokumen apabila ada yang kurang.
- 4.1.2.5.10 Mengajukan permohonan survey untuk melengkapi ke register permohonan diajukan pada hari yang sama, bisa melalui e-mail apabila petugas survey berjauhan dokumen fisik menyusul.
- 4.1.2.5.11 Melakukan akad dengan nasabah apabila ada persetujuan pembiayaan, dan menyampaikan ke nasabah bahwa akad yang ditandatangani oleh nasabah, efektif, berlaku pada saat nasabah menerima kendaraan.
- 4.1.2.5.12 Membuat laporan pembiayaan setiap minggu, bulan, semester dan tahun atas target yang diberikan kepadanya.

4.1.2.5.13 Bertanggung jawab terhadap keabsahan data nasabah.

4.1.2.6 Tugas dan wewenang administrasi piutang

Tugas dan wewenang administrasi piutang adalah :

- 4.1.2.6.1 Melakukan rekonsiliasi data akad terbit dengan data base piutang bulan lalu untuk memastikan seluruh akad telah dimasukkan ke dalam data base piutang sebagai target penagihan
- 4.1.2.6.2 Membuat Aging Report untuk mengetahui posisi NPL cabang setiap akhir bulan.
- 4.1.2.6.3 Melakukan pemetaan wilayah penagihan serta penunjukkan PIC sesuai ketentuan.
- 4.1.2.6.4 Yang ditunjuk menyerahkan LKH dan kwitansi bernomor urut yang mencantumkan nama nasabah, no. Akad, dan jumlah angsuran ke kolektor disertai tanda terima sesuai kebutuhan kwitansi berdasar jumlah account yang telah jatuh ta'wid atau rencana kunjungan.
- 4.1.2.6.5 Mengumpulkan laporan kunjungan harian kolektor kemudian menginput ke dalam sistem.
- 4.1.2.6.6 Menerbitkan surat konfirmasi piutang, surat peringatan dan surat perintah penarikan sesuai waktu yang ditetapkan dalam ketentuan.
- 4.1.2.6.7 Melakukan rekonsiliasi data piutang setiap hari yang berisi rekapan LKH kolektor dan laporan penerimaan piutang.
- 4.1.2.6.8 Membuat laporan rekapan penggunaan kwitansi beserta kwitansi tersebut, setiap akhir bulan untuk di periksa dan diarsipkan oleh bagian internal control.

#### 4.1.2.7 Tugas Kolektor

Kolektor adalah unit kerja ditingkat cabang yang bertanggung jawab terhadap penanganan penagihan piutang sesuai target yang telah ditentukan.

- 4.1.2.7.1 Melakukan infentarisasi nasabah yang telah jatuh tempo.
- 4.1.2.7.2 Melakukan penagihan kepada nasabah yang telah menunggak pembayaran.
- 4.1.2.7.3 Menerima pembayaran angsuran nasabah pada saat melakukan penagihan, dan penyerahan hasil tagihan tersebut ke pasir, baik secara langsung (tunai) maupun dari transfer via bank.
- 4.1.2.7.4 Melakukan eksekusi penarikan kendaraan nasabah bermasalah yang tidak bisa bekerja sama atau punya etiked baik dalam penyelesaian tunggakannya.
- 4.1.2.7.5 Menyerahkan jaminan yang di kuasai/kendaraan dari hasil eksekusi kebagian piutang dan inventory dengan membuat serah terima.
- 4.1.2.7.6 Melakukan survey atas permintaan ADH atau Korwil.
- 4.1.2.7.7 Membuat laporan progress atas hasil-hasil penagihan yang dilakukan harian, mingguan, dan bulanan ke risk ke ADH untuk dilakukan pengecocokan data.

#### 4.1.3 Etika kerja karyawan PT. Amanah finance

##### 4.1.3.1 Jujur

Jujur dalam bekerja berarti :

- 4.1.3.1.1 Berkata apa adanya sesuai fakta, tidak mengurangi atau menambah.
- 4.1.3.1.2 Tidak memberikan kesan yang dapat disalah mengerti.
- 4.1.3.1.3 Tidak melakukan tindakan yang menutupi sesuatu.

4.1.3.1.4 Tidak melakukan tindakan yang merugikan orang lain dengan menguntungkan diri sendiri.

#### 4.1.3.2 Rajin

Rajin dalam bekerja berarti :

4.1.3.2.1 Bekerja dengan kecintaan “suka bekerja keras”.

4.1.3.2.2 Bekerja dengan sungguh-sungguh “bukan hanya mencapai target kuantitas tapi juga kualitas.

4.1.3.2.3 Bekerja dengan usaha yang maksimal “menggunakan kemampuan 100%”

#### 4.1.3.3 Sopan

Sopan dalam bekerja berarti :

4.1.3.3.1 Menaruh hormat pada orang yang lain dan adat istiadat yang berlaku di masyarakat.

4.1.3.3.2 Beradab, baik dalam tingkah laku, tutur kata, budi bahasa, dan berpakaian.

4.1.3.3.3 Berasusila, tidak melakukan perbuatan asusila, pelecehan seksual, mengancam, berbuat kasar dan menganiaya.

#### 4.1.3.4 Disiplin

Bekerja dengan disiplin berarti :

4.1.3.4.1 Datang ke kantor dan mulai bekerja lebih pagi.

4.1.3.4.2 Mematuhi semua prosedur kerja sesuai lingkup pekerjaan.

4.1.3.4.3 Bicara seperlunya dan tidak mengganggu rekan lain/bercanda lewat batas.

#### 4.1.3.5 Gigih

Bekerja dengan gigih berarti :

- 4.1.3.5.1 Ulet, pantang menyerah, “orang yang gagal adalah orang yang berhenti berusaha”.
- 4.1.3.5.2 Berpendirian kuat, tidak mudah dipengaruhi oleh hal negative yang membuatnya tidak berhasil dalam pekerjaannya.
- 4.1.3.5.3 Berjuang dan mau berkorban dalam melakukan tugasnya.

#### 4.1.3.6 Rapi

Bekerja dengan rapi berarti :

- 4.1.3.6.1 Tertib dan bersih dalam mengelola pekerjaannya (dokumen, peralatan kerja, pakaian).
- 4.1.3.6.2 Menjaga semua dokumen yang menjadi tanggung jawabnya agar tidak tercecer/rusak.
- 4.1.3.6.3 Berpenampilan rapi (rambut, wajah, pakaian, sepatu, peralatan kerja)

#### 4.1.3.7 Fokus

Bekerja dengan fokus berarti :

- 4.1.3.7.1 Tidak mendua hati, hanya bekerja untuk satu perusahaan.
- 4.1.3.7.2 Memberikan perhatian pada arahan dari pimpinan, target kerja hari itu dan bagaimana cara mencapainya.
- 4.1.3.7.3 Mengenali karakteristik nasabah secara mendalam dan bagaimana berkomunikasi dengan mereka sehingga mereka dapat membayar kewajibannya tepat waktu.

#### 4.1.3.8 Wajib taat hukum

Bekerja dengan menaati hukum berarti :

- 4.1.3.8.1 Memahami dengan baik resiko hukum dari pekerjaan yang dilakukan.
- 4.1.3.8.2 Tidak melakukan setiap bentuk pelanggaran hukum (penggelapan, perusakan, pemalsuan, penganiayaan).
- 4.1.3.8.3 Tidak tergoda/terpancing oleh nasabah yang dapat mengakibatkan pelanggaran hukum.

#### 4.1.3.9 Hati-hati

Bekerja dengan hati-hati berarti :

- 4.1.3.9.1 mengendarai kendaraan bermotor yang terawat baik dengan kecepatan <50 km per jam dan menjaga jarak aman serta menggunakan perlengkapan yang memadai.
- 4.1.3.9.2 Menerima, menghitung, menyimpan dan menyetorkan uang angsuran secara seksama.
- 4.1.3.9.3 Berbicara, menulis, mencatat, mengingat secara detail dan akurat.
- 4.1.3.9.4 Waspada terhadap segala kemungkinan terburuk.
- 4.1.3.10 Segera

Bekerja dengan segera berarti :

- 4.1.3.10.1 Tidak menunda pekerjaan, lakukan dan tindak lanjuti secepatnya.
- 4.1.3.10.2 Tanggap, tidak pasif, sebaliknya proaktif.
- 4.1.3.10.3 Sigap, terampil menangani permintaan/keluhan debitur.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

#### 4.1.4 Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kinerja Karyawan

##### 4.1.4.1 Pengetahuan Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur PT. Amanah Finance Cabang Parepare.

Setiap perusahaan tentu tidak terlepas dari aturan main yang mengatur setiap pengelolaan perusahaan itu sendiri, termasuk pada perusahaan PT. Amanah finance yang bergerak dalam bidang financial, hal inilah yang kemudian dijadikan bahan acuan setiap karyawan yang ada di perusahaan, sama halnya dengan PT. Amanah finance financial yang di jadikan fokus penelitian oleh penulis. Perusahaan ini tentu punya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengikat setiap karyawan yang ada diperusahaan, olehnya itu, setiap karyawan diwajibkan untuk mengetahui apa yang yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam hal ini yang dimaksud ialah Standar Operasional Prosedur (SOP). hal senada di sampaikan oleh pak barna selaku ADM pada PT. Amanah finance cabang Parepare pada kesempatan wawancara:

“Pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di berikan oleh setiap karyawan di awal dalam bentuk pelatihan pembekalan, hal ini dilakukan sebelum karyawan bekerja, dengan demikian karyawan mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), perusahaan pusat PT. Amanah finance yang bertanggung jawab sebagai membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk di jalankan oleh semua karyawan termasuk cabang Parepare. Standar Operasional Prosedur (SOP) berisi tentang tugas dan tanggung jawab serta aturan yang harus di terapkan setiap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, mulai dari kepala cabang bertanggungjawab mengelola pelaksanaan kegiatan cabang, suverfisor pada bagian penagihan, ADH pada bagian administrasi perkantoran dan karyawan-karyawan lainnya. dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), kepala cabang senantiasa memberikan peringatan dalam bentuk lisan terhadap setiap karyawan agar tetap pada koridor yang di atur oleh perusahaan, sehingga dengan demikian semua

karyawan mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PT. Amanah finance.”<sup>39</sup>

Dalam setiap perusahaan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dijadikan pondasi utama dalam mengatur segala pengelolaan agar perusahaan berjalan efektif. Para pelaku Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal ini adalah karyawan diuntut untuk menjalankan aturan main perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh responden diatas bahwa terkait eksistensi Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance cabang Parepare, karyawan secara keseluruhan sudah mengetahui dari awal tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan agar setiap karyawan mengetahui masing-masing wilayah kerja serta mengikuti semua aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam pmenetapkan SOP itu sendiri, khususnya pada PT. Amanah finance, secara keseluruhan diatur oleh perusahaan yang ada di pusat, yang kemudian secara struktural dijalankan oleh seluruh cabang yang di bawah naungan perusahaan pusat termasuk cabang Parepare. Olehnya itu, seluruh karyawan PT. Amanah finance cabang Parepare mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance.

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan pak tahir selaku kepala cabang PT.Amanah finance di Parepare, menurutnya :

“PT. Amanah finance termasuk lembaga yang wilayah kerjanya cukup besar di Indonesia, sehingga dalam menetapkan aturan main khususnya Standar Operasional Prosedur (SOP), itu diatur langsung oleh pusat yang nantinya akan di jalankan oleh setiap karyawan. Karyawan yang ada di PT. Amanah finance khususnya di cabang Parepare mengetahui Standar Operasional

---

<sup>39</sup>Barna, ADM PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 20 Maret 2018.

Prosedur (SOP) yang mencakup nilai-nilai, hak perusahaan, prinsip, etika serta tugas dan wewenang setiap karyawan.”<sup>40</sup>

Berdasarkan penjelasan pak tahir, karyawan PT. Amanah finance khususnya di cabang parepare mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan. Baik itu dalam bentuk nilai-nilai maupun dalam bentuk tugas dan wewenang masing-masing karyawan dalam menjalankan tugasnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) memang harus di ketahui oleh setiap karyawan agar dalam menjalankan tugasnya kedepan berjalan dengan efektif. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan, PT. Amanah finance menetapkan prinsip-prinsip antara lain :

- 4.1.4.1.1 Transparansi
- 4.1.4.1.2 Perlakuan yang adil
- 4.1.4.1.3 Keandalan
- 4.1.4.1.4 Kerahasiaan dan keamanan data
- 4.1.4.1.5 Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Prinsip-prinsip yang ada akan mengikat bagi setiap karyawan sehingga dalam menjalankan tugas nya karyawan harus menjunjung tinggi prinsip dan mengetahui batas-batas serta peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- 4.1.5 karyawan PT. Amanah finance dalam memahami Standar Operasional Prosedur (SOP)

Selain bertujuan untuk menyusun tugas-tugas setiap karyawan, Standar Operasional Prosedur (SOP) selain untuk di ketahui, SOP juga dapat dijadikan

---

<sup>40</sup>Tahir, Kepala Cabang PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 21 Maret 2018.

sebagai alat untuk mengukur hasil kinerja bagi seluruh karyawan selaku pelaksana SOP itu sendiri. Hasil kerja perusahaan dapat diukur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada bagian sebelumnya, dijelaskan tentang pengetahuan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). tujuannya agar karyawan dapat mengetahui bahwa setiap tugas dan tanggung jawab diatur oleh perusahaan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur. Namun tidak hanya sampai di situ, selain untuk diketahui, karyawan perlu memahami agar tidak keliru seta berjalan sesuai poros yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam setiap perusahaan, sudah menjadi tugas dari perusahaan untuk memberikan pemahaman terhadap setiap karyawan yang ada, selain untuk diketahui, perlu pemahaman terkait aturan main perusahaan, sebelum menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu ada pemahaman dalam hal ini memahami aturan main perusahaan agar dalam menerapkan nantinya berjalan dengan efektif.

Menurut penuturan bapak Tahir selaku kepala kantor cabang Parepare:

“Ya kalau untuk memahami memang itu sudah diwajibkan untuk semua karyawan, supaya nanti dalam menjalankan tugasnya itu sesuai, kalau perusahaan pembiayaan itu biasanya hampir sama semua wilayah tugas-tugasnya, contoh seperti disini, saya sebagai kepala cabang, untuk mengontrol semua karyawan kan tidak mungkin saya control satu per satu, makanya di bagi dua, ada yang bertugas menjalankan pekerjaan-pekerjaan administrasi itu kayak tugasnya ibu rahma sampai ke bawa, yang satu lagi bagian penagihan jadi ada dua disini.”<sup>41</sup>

Dengan demikian, sesuai dengan apa yang disampaikan pak tahir diatas memang seharusnya setiap karyawan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance. Olehnya itu dala struktural yang ada, selaku kepala

---

<sup>41</sup> Tahir, Kepala Cabang PT. Amanah Finance, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 21 Maret 2018.

cabang sering memberikan pemahaman-pemahaman kepada setiap karyawan agar senantiasa sesuai dengan koridor yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kendati demikian, dalam memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap karyawan diberikan bekal melalui training yang diadakan oleh perusahaan itu sendiri, hal tersebut diadakan sejak awal pada proses penerimaan karyawan PT. Amanah finance. Dalam memahami Standar perasional Prosedur (SOP), tentu tidak semata-merta karyawan memahami begitu saja akan tetap diperlukan bimbingan dari atasan dalam hal ini kepala cabang. Sebagaimana seorang pemimpin sudah menjadi tugasnya secara struktural memberikan suplemen-suplemen baik itu berupa pemahaman, peringatan, perintah dan lain sebagainya yang ditujukan untuk orang-orang yang dipimpinnya.

Hal seperti ini tentunya diperlukan kerjasama antara seorang pemimpin yang senantiasa memberikan pemahaman atau peringatan terhadap orang yang dipimpin, selaku pimpinan memberikan perintah kepada orang yang dipimpin, begitu juga sebaliknya, orang yang dipimpin harus menjalankan apa yang diperintahkan, sama halnya di PT. Amanah finance, kepala cabang memberikan interupsi agar karyawan senantiasa memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) agar sesuai dalam penerapannya. Begitu juga dengan karyawan yang ada dibawah struktural kepala cabang, karyawan mengikuti apa yang diperintahkan oleh kepala cabang. Olehnya itu, kerjasama serta pergerakan dan kepemimpinan dalam mengelola pengorganisasian serta kesatuan struktural diperlukan agar setiap karyawan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance khususnya di cabang Parepare. Berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya, kepala cabang selaku pimpinan mempunyai tugas yaitu :

4.1.5.1 Memimpin dan menentukan kebijaksanaan tata tertib perusahaan.

- 4.1.5.2 Mengurus dan menjaga perusahaan, menetapkan tata tertib serta menjalankan perusahaan.
- 4.1.5.3 Mengusahakan hubungan baik antara perusahaan dengan baik pemerintah serta masyarakat setempat.
- 4.1.5.4 Mengesahkan rencana anggaran pendapatan dan belanja tahunan perusahaan.
- 4.1.5.5 Membuat kebijaksanaan perusahaan mengenai pemasaran dan penjualan mobil yang akan dijual.
- 4.1.5.6 Direktur sebagai usaha yang menjaga dan mengurus perusahaan serta lain-lain dan tugas direktur utama apabila tidak ada ditempat.
- 4.1.6 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Setelah mengetahui dan memahami Standar Operasional prosedur (SOP), setiap karyawan duntut untuk menerapkan apa yang telah dipahami dalam menerapkan aturan main perusahaan, inilah yang menjadi peran utama setiap karyawan yang ada di perusahaan termasuk PT. Amanah finance. Harus ada kesesuaian antara karyawan dengan Standar Operasional Prosedur yang di tetapkan. Hal inilah yang menjadi titik fokus penelitian yaitu bagaimana karyawan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP) perusahaan. Sebagaimana karyawan yang di maksud disini adalah semua yang ada dalam struktur internal perusahaan. Standar Operasional prosedur (SOP) mengatur masing-masing tugas karyawan, tujuannya agar setiap karyawan bekerja sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan, hal senada di sampaikan pak tahir selaku kepala cabang:

“Standar Operasional prosedur (SOP) tentunya mengikat setiap karyawan yang ada di perusahaan, baik itu saya selaku pimpinan cabang perusahaan, ADH yang membawahi seluruh pengelolaan administrasi perkantoran,

supervisor yang membawahi bagian penagihan ataupun kasir yang mempunyai tugas mengelola keuangan bahkan security selaku bagian keamanan, seluruh tugas dan tanggungjawab setiap karyawan diatur dalam Standar Operasional prosedur (SOP). adapun aturan seperti masuk kerja pada pukul 08:00 sampai dengan pukul 17:00 itu adalah aturan secara umum. Bahkan ada beberapa aturan yang sifatnya dadakan di keluarkan oleh perusahaan pusat untuk dijalankan oleh cabang dalam bentuk surat tertulis, yang dimaksud disini ialah "Memo". Pada intinya Karyawan harus mematuhi apa yang telah ditetapkan perusahaan, saya menilai karyawan PT. Amanah finance secara keseluruhan menjalankan Standar Operasional prosedur (SOP) dengan baik. Sesuai dengan kapasitas saya selaku kepala cabang, saya tidak langsung turun ke semua karyawan untuk menengetahui sampai dimana kinerja karyawan dalam menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP), sesuai dengan struktural yang ada saya hanya menerima laporan dari ADH yang membawahi Pengelolaan administrasi dan supervisor yang membawahi penagihan, selama ini Alhamdulillah laporan nya kinerja nya baik, hanya saja persoalan target misalnya nasabah yang tidak membayar sehingga target yang ingin di capai tidak terlaksana. Akan tetapi hal ini menjadi permasalahan yang lumrah bagi perusahaan yang bergerak pada bagian financial."<sup>42</sup>

Dari penjelasan yang diutarakan oleh pak tahir selaku kepala cabang, Standar Operasional prosedur (SOP) terbagi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab setiap karyawan yang menjalankan. Untuk mengetahui apakah karyawan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP), baik itu menjalankan aturan sesuai dengan apa yang dipahami bersama maupun aturan edaran yang diterbitkan langsung dari perusahaan pusat, dalam hal ini adalah "Memo". Memo yang dimaksud disini berupa aturan atau perintah berupa surat yang diterbitkan perusahaan pusat ditujukan untuk cabang agar menerapkan apa yang telah diperintahkan oleh perusahaan pusat, memo sifat nya tidak tetap, hal ini mengikuti kondisi yang penilaiannya langsung dari

---

<sup>42</sup> Tahir, Kepala Cabang PT. Amanah Finance, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 21 Maret 2018.

perusahaan pusat, sebagai contoh, perusahaan menertbitkan memo kepada seluruh cabang agar mengurangi jam kerja selama bulan puasa.

PT. Amanah finance yang bergerak pada bidang keuangan tentu punya nilai-nilai yang harus diterapkan khususnya bagi setiap karyawan, mengingat PT. Amanah finance adalah lembaga financial yang berbasis syariah, olehnya itu, visi misi serta nilai-nilai yang ada menjadi tugas karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab, Adapun nilai-nilai yang ada pada perusahaan PT. Amanah finance antara lain :

4.1.6.1 Nilai ibadah

4.1.6.2 Apresiasi pelanggan

4.1.6.3 Lebih cepat lebih baik

4.1.6.4 Aktif bersama

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Keempat nilai tersebut senantiasa menjadi pedoman bagi setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya, agar senantiasa sesuai dengan arah dan tujuan perusahaan yang tidak terlepas dari basis syariah.

Berbeda dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepala cabang, suverfisor mempunyai tugas secara umum berhubungan langsung dengan nasabah, sehingga tugas dan kewenangannya diatur pada apa yang telah tertera pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan, pak tahir selaku kepala cabang Secara umum narasumber menilai sudah dilaksanakan dengan baik, adapun secara khusus, masih ada beberapa karyawan yang tidak menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP). hal ini diperkuat oleh supervisor

yang menangani bagian penagihan terhadap nasabah. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pak riswan menjelaskan :

“Supervisor mempunyai tugas penagihan pada perusahaan PT. Amanah finance, tentu hal tersebut diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), dalam menangani nasabah, kolektor yang secara struktural dibawah naungan saya bertugas sebagai karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah, Tidak semua karyawan khususnya kolektor menerapkan aturan main perusahaan termasuk dalam wilayah tugas penagihan, sebagai contoh kasus, sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP) dalam menangani nasabah, ada waktu yang disepakati untuk melakukan pembayaran, apabila tidak sesuai waktu maka karyawan yang menagih langsung nasabah dalam hal ini kolektor berhak memberikan surat peringatan, akan tetapi kasus seperti ini biasanya lebih mengedepankan kebijakan dengan cara memberikan kelonggaran waktu untuk nasabah tanpa harus diberikan surat peringatan.”<sup>43</sup>

Pak riswan selaku narasumber menjelaskan tentang Standar Operasional prosedur (SOP) khususnya pada bagian penagihan, berbeda dengan apa yang di jelaskan pak tahir pada wawancara sebelumnya bahwa secara umum karyawan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP) sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh perusahaan. Akan tetapi dalam hal penagihan seperti kasus diatas, tidak semua karyawan khususnya bagian penagihan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP). ada beberapa faktor yang dijadikan bahan pertimbangan sehingga tidak terlaksananya aturan sesuai yang di tetapkan oleh perusahaan. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance menetapkan tugas kolektor dalam menjalankan tugasnya

Sebagaimana yang diketahui bahwasanya Standar Operasional Prosedur (SOP) berisi dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh

---

<sup>43</sup>Riswan, Supervisor PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 22 Maret 2018.

hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja, selain itu Standar Operasional Prosedur (SOP) menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi.

Kolektor yang berhubungan langsung dengan nasabah harus mampu menganalisa situasi lapangan, mengingat situasi lapangan sifatnya kondisional, sebelum melakukan penagihan, kolektor sebaiknya memahami situasi lapangan yang ditemui, adapun aspek yang harus diperhatikan kolektor dalam melakukan penagihan adalah :

- 4.1.7 Pemahaman lapangan/kondisi awal nasabah sangat penting dipahami oleh seluruh jajaran kolektor.
- 4.1.8 Dengan mengetahui situasi lapangan, kolektor dapat menentukan bagaimana seharusnya penanganan untuk nasabah tersebut.
- 4.1.9 Selain itu, kolektor harus mampu menganalisa seberapa besar “Accout Resiko Piutang”, sehingga tindakan cepat terhadap penyelamatan piutang dapat segera dilakukan.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Selain analisa lapangan, kolektor juga harus mampu bernegosiasi dengan nasabah, hal ini tentunya diperuntungkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta berjalan efektif baik itu dari pihak kolektor maupun oleh pihak nasabah, dalam melakukan negosiasi, terdapat dua tahap yang harus dikuasai oleh kolektor, kedua tahapan tersebut yaitu :

4.1.10 Negosiasi tahap pertama :

- 4.1.10.1 Kuasai pasal-pasal perjanjian awal antara perusahaan dengan nasabah.
- 4.1.10.2 Pelajari historical pembayaran nasabah.

- 4.1.10.3 Ketahui alasan terjadinya tunggakan.
- 4.1.10.4 Keyakinan/kepercayaan diri anda untuk bernegosiasi.
- 4.1.11 Negosiasi tahap 2 :

Selain persiapan, anda juga harus mengetahui hal-hal yang sebaiknya tidak dilakukan saat bernegosiasi dengan nasabah dengan menghindari tidak hal-hal berikut :

- 4.1.11.1 Mengeluarkan kata-kata yang bersifat “sara”.
- 4.1.11.2 Anda belum menguasai permasalahan awal.
- 4.1.11.3 Anda tidak menguasai perjanjian.
- 4.1.11.4 Berbicara selain diruang tamu.
- 4.1.11.5 Berkata keras, memukul meja.
- 4.1.11.6 Terprovokasi oleh nasabah.
- 4.1.11.7 Menanggapi serangan yang bersifat pribadi.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Perlu adanya kemampuan dalam memahami berbagai macam karakter yang ada pada setiap konsumen atau nasabah, hal ini menjadi aspek yang penting sebagaimana terdapat perbedaan sifat dan perilaku antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain, hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh pak riri supriadi selaku kolektor PT. Amanah finance, menurutnya :

“Tugas kolektor berhubungan langsung dengan nasabah, olehnya itu, kolektor harus punya kemampuan dalam menganalisa situasi lapangan, mengingat karakter setiap nasabah tentu berbeda-beda, ada yang ramah dalam bernegosiasi dan sejalan dengan aturan main yang sudah disepakati, ada yang menolak untuk bernegosiasi bahkan ada juga nasabah yang tidak mau berkomunikasi tanpa alasan yang jelas, hal inilah yang kemudian menyebabkan tidak tercapainya target perusahaan dalam menagih sehingga

implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak terimplementasi. Padahal dalam berhubungan langsung dengan nasabah khususnya dalam melakukan penagihan diatur dalam undang-undang apalagi mengingat adanya perjanjian akad yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait.”<sup>44</sup>

Berdasarkan penjelasan responden tersebut, kolektor dalam melaksanakan tugasnya khususnya pada bagian penagihan terhadap nasabah dituntut agar berjalan efektif dan harus sesuai target, sebagaimana yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), akan tetapi hal tersebut tidak dapat di implementasikan disebabkan oleh beberapa faktor, menurut pak Riri Supriadi, faktor utama yang mempengaruhi kinerja tidak berjalan dengan efektif disebabkan oleh nasabah itu sendiri, sebagaimana yang telah diatur dan disepakati antara pihak nasabah dengan pihak kolektor, pihak nasabah mempunyai tugas untuk menunaikan kewajibannya utamanya dalam hal membayar angsuran, akan tetapi berdasarkan situasi lapangan yang ada, terdapat beberapa dari pihaknasabah yang lalai dari tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan, hal inilah yang menjadi penghambat sehingga target yang harusnya dicapai oleh perusahaan tidak berjalan dengan efektif.

Hubungan antara pihak nasabah selaku debitur sangat erat dengan Perusahaan, mengingat nasabah adalah konsumen perusahaan khususnya pada PT. Amanah finance, dengan demikian nasabah dituntut agar dapat menjalankan tugas dan kewajibannya selaku debitur dengan baik dan benar, salah satu nasabah yang ada pada perusahaan PT. Amanah finance cabang parepare yakni Pak Arham, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, beliau yang dalam hal ini debitur mengungkapkan :

---

<sup>44</sup>Riri, Kolektor PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di parepare, 23 Maret 2018.

“Tugas utama saya selaku nasabah ialah membayar angsuran yang telah ditetapkan pada akad/perjanjian antara pihak nasabah selaku debitur dengan pihak perusahaan selaku kreditur, sejauh ini saya telah menjalankan tugas saya dengan baik, begitu pula dengan pihak perusahaan, sebelum angsuran saya jatuh tempo, pihak perusahaan senantiasa mengingatkan saya untuk membayar angsuran, selang beberapa hari setelahnya barulah pihak perusahaan dalam hal ini kolektor melakukan negosiasi langsung dengan saya. Dalam membayar angsuran, saya pernah terlambat membayar angsuran pada pertengahan Tahun 2017, pada saat itu saya diberikan teguran berupa surat peringatan tertulis (SP 1), pada saat itu beberapa kali berlangsung negosiasi yang baik antara saya dengan pihak perusahaan dalam hal ini kolektor, secara pribadi pada saat itu saya meminta toleransi agar diberi kelonggaran waktu untuk membayar angsuran, dan Alhamdulillah waktu itu saya melunasi angsuran sebelum saya diberikan surat peringatan kedua (SP 2).”<sup>45</sup>

Berdasarkan penjelasan responden tersebut, pihak nasabah dituntut agar menjalankan kewajibannya utamanya dalam hal membayar angsuran yang telah ditetapkan bersama, sebagaimana yang diutarakan pak arham bahwa selaku nasabah sejauh ini telah melaksanakan tugas dan kewajibannya selaku debitur, sama halnya dengan pihak perusahaan dalam melakukan penagihan sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP), kolektor tidak serta merta melakukan penagihan dan terjun langsung kelapangan untuk bernegosiasi dengan nasabah, sebelum terjun ke lapangan, dalam menagih konsumen, perusahaan tentu punya dasar hukum yang jelas, selain itu pihak perusahaan juga memberikan perlindungan terhadap konsumen. Adapun dasar hukum penagihan dan tujuan regulasi konsumen adalah sebagai berikut

Dasar perusahaan melakukan penagihan dan syarat sah perjanjian :

Dasar Perusahaan melakukan penagihan adalah :

4.1.12 Adanya perikatan/perjanjian antara perusahaan dengan nasabah.

<sup>45</sup>Arham, Nasabah PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di parepare, 26 Maret 2018.

- 4.1.13 Akad/perjanjian adalah suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang atau lebih (Pasal 1313 KUH Perdata).
- 4.1.14 Perjanjian/perikatan akan selalu menimbulkan hak dan kewajiban.
- 4.1.15 Perjanjian adalah Undang-undang bagi pembuatnya (Pasal 1338 KUH Perdata).
- 4.1.16 Batalnya perjanjian konsekuensi pada perjanjian jika ketentuan pasal 1320 tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum.
- 4.1.17 Syarat sahnya perjanjian :
- 4.1.17.1 Sepakat mereka yang mengikat dirinya.
- 4.1.17.2 Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- 4.1.17.3 Suatu hal tertentu.
- Tujuan regulasi konsumen :
- 4.1.17.4 Menghasilkan konsumen yang memahami bisnis dari lembaga jasa keuangan (bank dan non bank) mulai dari manfaat produk/layanan, resiko, biaya, hingga seluruh syarat dan ketentuan yang menjadi satu kesatuan.
- 4.1.17.5 Pemberdayaan konsumen sehingga kesadaran masyarakat semakin meningkat terhadap lembaga jasa keuangan dan masyarakat semakin terdidik dan terarah dalam memanfaatkan produk/jasa yang dipasarkan.
- 4.1.17.6 Meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan tentang perlindungan terhadap konsumen.
- 4.1.17.7 Target akhir adalah meningkatnya kepercayaan terhadap sektor keuangan Indonesia.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Dalam melaksanakan tugasnya, kolektor tentu tidak terlepas dari berbagai macam persoalan yang ada dilapangan, berhubungan langsung dengan konsumen/nasabah tentu berbagai macam permasalahan yang didapatkan oleh kolektor, hal ini tentu harus dihindari agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, untuk itu, kolektor dituntut untuk mampu berupaya menghindari resiko yang kemungkinan terjadi pada saat melaksanakan tugas dilapangan, Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan Mitigasi resiko pada kolektor sebagai upaya untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, adapun mitigasi resiko kolektor yang dimaksud adalah :

Upaya menghindari resiko hukum Untuk menjadi kolektor handal sangat penting seorang kolektor harus dapat memahami peraturan perusahaan yang berlaku serta harus pula memahami penerapan peraturan-peraturan regulasi yang berlaku sebab kolektor merupakan duta perusahaandengan misi menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu kolektor yang baik mampu menuntaskan misi tersebut tanpa perlu menimbulkan masalah baru.

- 4.1.17.8 Hal-hal yang penting
- 4.1.17.9 Kolektor harus mengedapankan ;
- 4.1.17.10 Tudingan perbuatan melawan hukum.
- 4.1.17.11 Keselamatan diri.
- 4.1.17.12 Citra profesi dan mana baik perusahaan.
- 4.1.17.13 Arsipkan seluruh dokumen-dokumen terkait penagihan tanpa terkecuali ditempat aman dan mudah diambil.
- 4.1.17.14 Pastikan apakah prodedur sudah berjalan dengan baik, seperti :

- 4.1.17.15 SP 1 (Surat Peringatan)
- 4.1.17.16 SP 2 (Surat Peringatan)
- 4.1.17.17 SP 3(Surat Peringatan Terakhir)
- 4.1.17.18 Surat kuasa/tugas penarikan kendaraan.
- 4.1.17.19 Apabila surat peringatan tersebut tidak ada, maka cabang mintalah kepada departemen legal untuk menerbitkan somasi kepada nasabah.
- 4.1.17.20 Dalam hal penerimaan angsuran dari nasabah
- 4.1.17.21 Kolektor diwajibkan menggunakan invoice resmi AF (berlogo), bukan invoice pasar.
- 4.1.17.22 Gunakan invoice secara berurutan sesuai nomor urtan, yang sudah terdaftar atas nama kolektor.
- 4.1.17.23 Pastikan jumlah tagihan sama dengan uang yang diterima dari nasabah dan hati-hati terhadap penggunaan uang palsu.
- 4.1.17.24 Pastikan penulisan invoice tembus ke lembar berikutnya jika menggunakan invoice karbonis.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan, sama hal nya dengan pengelolaan andimistrasi perkantoran. Di amanah sendiri telah di tetapkan bagan-bagan atau struktur, untuk bagian pengelolaan administrasi di bebaskan kepada karyawan yang menjalankan tugas-tugas administrasi perkantoran, tentu dalam melaksanakan tugas nya sebagai pengelola

administrasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) dijadikan pedoman utama agar lebih efektif dan memperlancar urusan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan narasumber dari hasil wawancara, pak barna selaku ADM yang mengurus administrasi kantor, menurutnya :

“Standar Operasional Prosedur (SOP) mengatur semua kegiatan kerja setiap karyawan mulai dari kepala cabang, ADH, suverfisor dan termasuk saya sebagai ADH yang bertugas mengelola administrasi perkantoran, selama ini saya menjalankan tugas kantor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, berdasarkan aturan tugas saya termasuk membuat surat baik itu berupa surat peringatan maupun surat perintah penarikan, kolektor yang berhubungan langsung dengan nasabah mengajukan ke saya untuk di buat surat peringatan bagi nasabah yang tidak membayar sesuai dengan waktu yang ditetapkan.”<sup>46</sup>

Penjelasan yang diutarakan pak barna selaku ADH yang menangan bagian persuratan, beliau mengakui sejauh ini telah menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, hal ini sejalan dengan tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman untuk menyusun tugas dengan lebih rapi dan efektif. Selaku ADH pak barna mengakui menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengelola administrasi kantor merupakan salah satu bidang tugas internal perusahaan yang menjadi tugas dan tanggungjawab ADH beserta jajaran pegawainya. Standar Operasional Prosedur (SOP) selain ditujukan bagi peningkatan kualitas kinerja, selain itu Standar Operasional Prosedur (SOP) juga diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan di internal organisasi perusahaan yang sasaran utamanya adalah demi

---

<sup>46</sup> Barna, ADM PT. Amanah Finance, Kec Ujung , Kota Parepare, Sulsel, Wawancara oleh Penulis di Parepare, 20 Maret 2018.

ketertiban dan kelancaran proses kerja di dalam perusahaan. Untuk mengetahui prosedur kerja atau pembuatan surat dinas, kita bisa melihat dari hasil wawancara yang dilakukan dan dikomparasikan dengan temuan penelitian berupa hasil observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan di lapangan. Dari hasil observasi, diketahui bahwa karyawan di kantor PT. Amanah finance cabang parepare khususnya pada bagian administrasi bekerja dengan mengikuti apa yang sudah diatur dalam tata cara atau prosedur kerja. Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan tentang pengelolaan administrasi sungguh baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara, bahwa “selama ini saya menjalankan tugas kantor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan berdasarkan aturan tugas saya termasuk membuat surat baik itu berupa surat peringatan maupun surat perintah penarikan, kolektor yang berhubungan langsung dengan nasabah mengajukan ke saya untuk di buat surat peringatan bagi nasabah yang tidak membayar sesuai dengan waktu yang ditetapkan.” Hal ini sesuai dengan temuan hasil studi dokumentasi dan observasi di lapangan. Berdasarkan studi dokumentasi dan observasi yang ditemukan.

Mengelola administrasi dalam penanganan kasus penarikan tidak semata-mata pihak perusahaan melakukan penarikan terhadap nasabah, Standar Operasional Prosedur (SOP) harus diterapkan oleh pihak perusahaan termasuk dalam hal melakukan penarikan, terdapat beberapa persiapan dokumen yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan sebelum melakukan penarikan.

4.1.18 Adapun persiapan dokumen sebelum penarikan antara lain :

4.1.18.1 Pastikan kendaraan telah menunggak sesuai akad yang disepakati, berdasarkan bukti print out mutasi nasabah.

- 4.1.18.2 Siapkan dokumen akad pembiayaan dan sertifikat jaminan fidusia.
- 4.1.18.3 Pastikan surat peringatan 1 s/d 3 sudah diberikan kepada nasabah dengan bukti tanda terima. Namun apabila surat tersebut tidak mendapatkan bukti tanda terima, maka sebaiknya menerbitkan kembali surat peringatan tersebut kemudian dikirim melalui jasa kurir.
- 4.1.18.4 Persiapan BSTB Berita Serah Terima barang).
- 4.1.18.5 BSTB diisi sesuai kondisi mobil pada saat ditarik.
- 4.1.18.6 Lembaran BSTB diberikan juga kepada nasabah/pemegang mobil
- 4.1.18.7 BSTB diwajibkan ditandatangani kepada siapa mobil ditarik.
- 4.1.18.8 Apabila nasabah/pemegang mobil tidak mau tanda tangani BSTB, sebaiknya surat BSTB dilaporkan kepada pemerintah setempat dan atau dicatat dibagian bawah BSTB, hari, tanggal, jam dilakukan serta berikan ketersangan ybs tidak mau tanda tangan BSTB.
- 4.1.18.9 Setelah mobil ditarik dalam jangka waktu 7 hari kerja, nasabah diberikan surat batas waktu pelunasan sebagai bukti dan itikad untuk mengakhiri kontraknya.

*Sumber Data : PT. Amanah Finance cabang Parepare.*

Kinerja karyawan tidak terlepas dari aturan main perusahaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan, kesinambungan antara keduanya harus sejalan sehingga kinerja karyawan berjalan dengan baik dan efektif berdasarkan manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian membantu staf menjadi lebih mandiri tidak tergantung pada

intervensi manajemen serta meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

#### **4.2 Pembahasan.**

Secara sederhana, implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan, implementasi merupakan aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang dengan matang sebelumnya. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat keselarasan antara teori implementasi dengan kinerja karyawan PT. Amanah finance cabang Parepare pada pelaksanaan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance cabang Parepare. Hal ini di buktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian dilapangan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa :

- 5.1.1 Standar operasional prosedur PT. Amanah finance sebagai pedoman untuk mengukur kinerja dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan pusat dan dilaksanakan oleh seluruh komponen yang ada pada perusahaan termasuk pada cabang parepare, Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Amanah finance mencakup beberapa aspek diantaranya ; dasar hukum lembaga, kegiatan perusahaan , hak nasabah dan perusahaan, tugas dan wewenang serta etika kerja karyawan. Hal tersebut dijalankan dan berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan perusahaan termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam perusahaan PT. Amanah finance cabang Parepare.
- 5.1.2 Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan pada PT. Amanah finance cabang Parepare terimplementasikan dengan baik sesuai dengan yang diatur pada aturan main perusahaan, namun terdapat beberapa kendala sehingga ada beberapa persoalan yang menghambat karyawan tidak sesuai target dalam mengelola perusahaan, khususnya pada wilayah penagihan terhadap nasabah yang mengalami tunggakan pembayaran pada perusahaan. Hal ini tidak sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan pada perjanjian/akad yang dilakukan diawal oleh pihak perusahaan selaku debitur dengan pihak nasabah selaku kreditur. Permasalahan dalam penagihan nasabah yang mengalami jatuh tempo atau menunggak disebabkan oleh

karakter nasabah yang berbeda-beda serta pemahaman nasabah tentang pentingnya suatu perjanjian/akad yang telah ditetapkan secara sukarela bersama. Dengan demikian, pihak perusahaan secara otomatis tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai sesuai dengan permintaan perusahaan.

## 5.2 Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diantaranya :

- 5.2.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) memerlukan modal pemahaman yang lebih agar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya karyawan lebih mendalami serta senantiasa berada pada lingkaran aturan main yang telah ditetapkan oleh Operasional Prosedur (SOP). Untuk itu alangkah lebih efektif apabila karyawan diberikan pemahaman agar senantiasa patuh terhadap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 5.2.2 Kinerja karyawan pada kegiatan lapangan lebih diperkuat dalam menganalisa situasi dilapangan, hal ini diupayakan agar menghindari resiko yang kemungkinan dapat terjadi dilapangan. karakter yang dihadapi pihak perusahaan dalam menangani nasabah itu berbeda beda, untuk itu diperlukan agar pihak perusahaan lebih memahami masing-masing karakter nasabah utamanya dalam melakukan penagihan terhadap. Selain itu, pihak perusahaan agar senantiasa memberikan pemahaman-pemahaman serta menjelaskan secara jelas tentang akad/perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Dengan demikian, proses dapat berjalan lancar, rapi serta efektif dan tidak ada yang merasa dirugikan serta apa yang harusnya dicapai perusahaan berdasarkan perencanaan dapat mencapai target sesuai dengan apa yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Anwari, H. A. Djazuli. 2002. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat; Sebuah Gagasan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Annie,Sailendra. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, cet. Pertama* Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Budi Winarno, "Kebijakan publik : teori, proses, dan studi kasus".( Public policy ; Social services ; Social problem).<http://digilib.unila.ac.id/7056/14/BAB%20II.pdf>
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*.Cet. VIII. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Darmawi, Herman.2006. *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fathoni. 2006. *Berbagai Macam Teknik Pembinaan Tenaga Kerja*. Cet. I, Jakarta: Bharata Karya Aksara.
- Fuad, Laksmi dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit pemaka.
- Guntur, Setiawan. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja RodasKarya Offset.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cet. VI, Jakarta: Bumi Aksara.
- Istyadi, Insani. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*. <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jbaarticle/view/50/61>.
- Kusriyanto, Bambang. 1991. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Mathis, R.L dan J.H. jackson. 2006. *Human Resource Management*,Terj. Dian Angelia, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mischael, Amstrong. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terj. Sofyan dan Haryanto. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Cet. 11; Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nitisimito, Alex S. Nitisimito. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: Penerbit LepKhair.
- Pahlevi, Fauzi. 2014. "Implementasi Standard Operating Procerdures (Sop) Penyelenggaraan Umrah Pada PT. Tur Silaturahmi Nabi (Tursna Tours) Jakarta".  
<http://www.tripository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/27140/1/fauzy%2520fahlevi-fdk.pdf&fed=2haukewikupxbs4> (15 desember 2017)
- Prabu, Mangkunegara Anwar. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Puji, Hartatik Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Purba, Dessy Noer Astri. 2014. "Hubungan Penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Dengan Kinerja Pekerja Bagian Produksi. Kimia Farma Tbk. Plant Medan.  
<http://www.prepository.USU.ac.id/bitsream/123456789/41040/7overpdf&ped> (15 Desember 2017)
- Sedarmayati. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sri Astuti, Ni Kadek. 2017. "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian Sektor Di Kota Makassar".  
<http://www.repository.unhas.ac.id/bitsream/handle/123456789/19149/skripsi%20lengkap>.
- Stephen. P, Robbins. 2006. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Indeks kelompok gramedia
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*.
- Surjadi. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Ba ndung: Refika Aditama.
- Suryadi, Prawirosentono. 1999*Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Suyanto, Bagong, Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*, Ed. I. Cet. III; Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.

Vethzal, Rivai dan Basri. 2005. *Peformance Appraisal*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Zulfahry Abuhasmay**, lahir di Parepare, Sulawesi Selatan. Pada tanggal 23 Oktober 1995, merupakan anak ke empat (4) dari 5 bersaudara. Anak dari pasangan Abu Bakar Juddah dan Hasmiah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di BTN Griya Pondok Indah, Jalan Kebun Sayur, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2007 lulus dari Madrasah Ibtidaiyah DDI Ujung Lare Parepare dan pada tahun 2010 lulus dari Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren Albadar DDI Bilalang Parepare, dan melanjutkan di SMA Negeri 1 Model Parepare dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu kuliah di STAIN Parepare mengambil Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*). Setelah itu penulis pernah menjabat sebagai Komandan KSR-PMI Unit 01 STAIN Parepare tahun 2016. Pada semester X Tahun 2018 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare*”.