



PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA PERBAIKAN KAPAL DI PT GANESHA ENERGI INDONESIA MELALUI AUDIT KEPATUHAN TERHADAP IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nelya Arofatin ¹, Tries Ellia Sandari ²

^{1,2}, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

1222100048@surel.untag-sby.ac.id ¹, triesellia@untag-sby.ac.id ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Ganesha Energi Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan jasa perbaikan kapal. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggabungkan wawancara mendalam, pengamatan langsung, dan analisis dokumen SOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan teknisi terhadap SOP sudah memadai pada beberapa tahapan, seperti persiapan pekerjaan dan pemasangan panel listrik. Namun, terdapat ketidakpatuhan pada tahap penyambungan kabel dan pemasangan komponen, serta pelanggaran terkait penggunaan alat pelindung diri (PPE) yang meningkatkan risiko kecelakaan. Kendala utama penerapan SOP meliputi keterlambatan pengadaan material, pengawasan yang kurang rutin, dan minimnya pelatihan berkelanjutan untuk teknisi. Dampaknya, kualitas layanan menurun, dengan keterlambatan pengerjaan dan hasil perbaikan yang tidak optimal, yang berpotensi merugikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan lapangan, pelatihan teknisi yang lebih intensif, serta perbaikan manajemen logistik pengadaan material untuk memperbaiki kualitas layanan, menjaga kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing perusahaan.

Kata Kunci: Audit kepatuhan, SOP, kualitas layanan.

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at PT Ganesha Energi Indonesia to enhance the quality of ship repair services. Using a qualitative approach, the research combines in-depth interviews, direct observation, and SOP document analysis. The results show that technician compliance with SOP is adequate in several stages, such as work preparation and electrical panel installation. However, non-compliance was found in the cable connection and component installation stages, as well as violations regarding the use of personal protective equipment (PPE), which increases the risk of accidents. The main challenges in SOP implementation include delays in material procurement, insufficient supervision, and a lack of ongoing training for technicians. These issues affect service quality, leading to delays in completion and suboptimal repairs, potentially harming customer satisfaction. This study recommends strengthening field supervision, increasing technician training frequency, and improving logistics management for material procurement to enhance service quality, maintain customer satisfaction, and strengthen the company's competitiveness.

Keywords: Compliance audit, Standard Operating Procedures, service quality.

PENDAHULUAN

Industri jasa perbaikan kapal memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung operasional sektor maritim, mengingat kapal merupakan sarana transportasi utama dalam perdagangan internasional. Sebagai alat transportasi yang berisiko tinggi, kapal memerlukan pemeliharaan rutin untuk menjaga kelayakan dan keselamatannya. Perbaikan kapal tidak hanya mencakup perawatan mesin, namun juga melibatkan pemeriksaan dan perbaikan sistem kelistrikan, struktur, serta peralatan kapal lainnya untuk memastikan kelancaran operasionalnya. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri maritim, kebutuhan akan layanan perbaikan kapal yang cepat, efisien, dan berkualitas semakin meningkat, mengingat pentingnya menjaga agar kapal tetap berfungsi dengan baik.

Dalam industri jasa perbaikan kapal, salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten dan efektif. SOP menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan setiap tahap pekerjaan, memastikan bahwa setiap proses perbaikan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP yang jelas, perusahaan dapat mengurangi risiko kesalahan teknis, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun, meskipun penerapan SOP memiliki banyak manfaat, tantangan dalam implementasinya tetap ada, baik di tingkat karyawan



maupun manajerial.

PT Ganesha Energi Indonesia, yang bergerak di sektor jasa perbaikan kapal, menghadapi tantangan dalam memastikan penerapan SOP yang optimal. Berdasarkan pengamatan awal, meskipun perusahaan telah menetapkan SOP yang jelas, terdapat beberapa kendala yang menghambat penerapannya secara konsisten. Beberapa pelanggan menyampaikan keluhan terkait kualitas perbaikan yang tidak sesuai dengan harapan, termasuk keterlambatan pengerjaan dan hasil perbaikan yang kurang memadai. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidakpatuhan terhadap SOP yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Ketidakpatuhan terhadap SOP sering kali disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman karyawan terhadap prosedur yang berlaku, pengawasan yang tidak optimal, serta minimnya pelatihan berkelanjutan untuk teknisi. Faktor-faktor ini berpotensi menyebabkan kesalahan dalam pengerjaan yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, audit kepatuhan terhadap SOP menjadi langkah yang sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana SOP diterapkan di PT Ganesha Energi Indonesia dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Audit kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu metode yang efektif untuk mengevaluasi penerapan prosedur operasional di perusahaan. Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana SOP diikuti oleh teknisi, mengungkap kelemahan dalam sistem operasional, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Dengan melakukan audit secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi kelemahan dalam sistem operasional dan mengambil langkah-langkah korektif yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan transparansi operasional, mengurangi risiko kesalahan, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Audit juga membantu meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepatuhan terhadap SOP di PT Ganesha Energi Indonesia dan menganalisis dampaknya terhadap kualitas layanan jasa perbaikan kapal. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi kendala-kendala utama yang menghambat penerapan SOP, serta ditemukan solusi konkret untuk mengatasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kepatuhan teknisi terhadap SOP, memperbaiki kualitas layanan, dan memperkuat reputasi perusahaan di pasar. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi PT Ganesha Energi Indonesia dalam meningkatkan kepatuhan terhadap SOP dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya dapat memperbaiki kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu,



Temuan-temuan yang dihasilkan dapat menjadi referensi berharga bagi sektor lain yang memiliki kesamaan dalam operasional, seperti manufaktur atau jasa teknik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi PT Ganesha Energi Indonesia, tetapi juga memperkaya kajian di bidang audit kepatuhan dan penerapan sop.

KAJIAN TEORI

Auditing

Auditing adalah proses sistematis yang dilakukan untuk mengevaluasi dan memverifikasi informasi keuangan dan operasional suatu organisasi. Menurut (Mulyadi, 2014), auditing bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa laporan keuangan disusun sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Selain itu, auditing juga berfungsi untuk menilai efektivitas pengendalian internal dan kepatuhan terhadap kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan. Proses ini penting untuk menjaga integritas dan transparansi dalam laporan keuangan serta meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan

Audit Kepatuhan

Menurut (Bayangkara, 2022), audit kepatuhan (compliance audit) adalah proses di mana auditor mengumpulkan dan menganalisis informasi untuk menilai apakah suatu entitas, baik itu perusahaan atau organisasi, menjalankan kegiatan keuangan, operasional, atau aktivitas lainnya sesuai dengan kriteria, kebijakan, dan regulasi yang telah ditetapkan. Audit kepatuhan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pengelolaan perusahaan sudah mengikuti aturan yang berlaku, sehingga kegiatan yang dilakukan tidak menyimpang dari pedoman yang telah disusun sebelumnya.

Menurut (Agoes, 2017), audit kepatuhan adalah jenis pemeriksaan yang bertujuan untuk memeriksa apakah perusahaan telah memenuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku. Peraturan ini dapat berasal dari berbagai pihak, baik internal perusahaan, seperti manajemen dan dewan komisaris, maupun pihak eksternal seperti pemerintah, badan pengawas, dan instansi terkait lainnya (misalnya BAPEPAM LK, Bank Indonesia, atau Direktorat Jenderal Pajak). Audit kepatuhan ini sangat penting untuk memastikan perusahaan beroperasi sesuai dengan ketentuan yang ada dan mematuhi regulasi yang berlaku, baik dari sisi internal maupun eksternal, demi menjaga kelancaran operasional dan menghindari potensi pelanggaran yang dapat merugikan perusahaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah atau tata cara yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu pekerjaan secara konsisten. (Moekijat, 2015) menyatakan bahwa SOP adalah pedoman tertulis yang diperlukan untuk memastikan bahwa suatu kegiatan atau proses dapat dilaksanakan dengan cara yang konsisten dan teratur guna mencapai tujuan organisasi. Menurut



(Sailendra, 2015), SOP adalah panduan yang dirancang untuk memastikan bahwa semua aktivitas operasional di dalam organisasi atau perusahaan dapat berlangsung dengan lancar. Dengan adanya SOP, organisasi dapat menetapkan prosedur yang jelas dan konsisten untuk diikuti oleh seluruh karyawan, yang pada gilirannya membantu meningkatkan efisiensi, mencegah kesalahan, dan mendukung produktivitas. Dengan demikian, SOP menjadi alat yang sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan adalah :

“Pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.”(Tambunan, 2013 hal.79).

Audit Kepatuhan dalam Menilai Penerapan Standar Operasional Prosedur

Audit kepatuhan terhadap SOP merupakan mekanisme evaluasi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana SOP dijalankan secara efektif oleh karyawan. Audit ini penting untuk memastikan bahwa setiap aktivitas di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan standar, regulasi, dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut (Irsutami et al., 2020), audit kepatuhan membantu organisasi menilai apakah prosedur internal, seperti SOP, dipatuhi secara konsisten oleh karyawan. Melalui audit ini, perusahaan dapat menemukan area yang memerlukan perbaikan dan memastikan langkah-langkah SOP diikuti secara konsisten, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. (Tjiptono, 2014) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam industri jasa perbaikan kapal, kualitas layanan yang optimal sangat bergantung pada penerapan SOP yang konsisten dan kepatuhan terhadap standar operasional. Peningkatan kualitas layanan berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan dan juga dapat meningkatkan loyalitas serta daya saing perusahaan di pasar. Menurut (Lupiyoadi, 2013), peningkatan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat loyalitas dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus mengevaluasi dan memastikan kepatuhan terhadap SOP melalui audit yang rutin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yang berfokus pada analisis audit kepatuhan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas layanan jasa perbaikan kapal di PT Ganesha Energi Indonesia. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepatuhan terhadap penerapan SOP serta dampaknya terhadap kualitas layanan perbaikan kapal yang diberikan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi pelaksanaan SOP di lapangan, serta analisis dokumen yang relevan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yang melibatkan peneliti langsung dalam memperoleh data dari perusahaan.

Penelitian dilakukan di PT Ganesha Energi Indonesia yang berlokasi di Surabaya, dengan periode pelaksanaan yang direncanakan berlangsung selama dua bulan, dari bulan November hingga Desember. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dan observasi serta data sekunder berupa dokumen-dokumen internal perusahaan yang berhubungan dengan SOP dan laporan terkait perbaikan kapal. Informan yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari Komisariss, Koordinator Operasional, dan staf teknis yang berperan penting dalam pelaksanaan SOP.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi, menurut (Sugiyono, 2017), teknik pengumpulan data ini dilakukan pada kondisi alamiah. Wawancara terstruktur dilakukan dengan informan terkait penerapan SOP dalam pelayanan jasa perbaikan kapal, sementara observasi dilakukan untuk mengamati langsung pelaksanaan SOP di lapangan. Dokumentasi dikumpulkan untuk mendukung data dari wawancara dan observasi, termasuk dokumen SOP dan laporan terkait layanan perbaikan kapal.

Proses pengolahan data dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan data, reduksi data untuk memilih informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif, hingga pengambilan kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan audit kepatuhan, yang mencakup perbandingan hasil pelaksanaan SOP dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan, identifikasi penyebab kesenjangan, evaluasi dampak kesenjangan terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan, serta penyusunan kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan penerapan SOP ke depan dalam meningkatkan kualitas layanannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Penerapan SOP PT Ganesha Energi Indonesia

Berdasarkan data keluhan pelanggan yang diterima, terdapat beberapa masalah terkait penerapan SOP perbaikan kapal, seperti



pemasangan alat yang tidak berfungsi dan ketidakpatuhan terhadap penggunaan alat pelindung diri. Hal ini menunjukkan perlunya audit kepatuhan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam penerapan SOP dan memperbaiki proses yang mempengaruhi kualitas layanan.

Identifikasi penerapan SOP di PT Ganesha Energi Indonesia mencakup prosedur kerja dan prosedur keselamatan, yang berfungsi untuk memastikan bahwa perbaikan kapal dilakukan secara efisien, aman, dan sesuai standar perusahaan. Data hasil pengamatan, wawancara dengan informan, serta dokumentasi SOP digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan teknis, kendala yang dihadapi selama penerapan, dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Hasil identifikasi ini memberikan gambaran lengkap mengenai pelaksanaan SOP, serta temuan penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan dan efektivitas penerapan SOP di perusahaan serta sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Identifikasi penerapan SOP di PT Ganesha Energi Indonesia mencakup prosedur kerja dan prosedur keselamatan sebagai berikut:

Tabel 1. Prosedur Kerja

No	Prosedur Kerja	Standar Pelaksanaan	Kepatuhan (Ya/Tidak)	Temuan Dilapangan
1	Persiapan Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi gambar desain kelistrikan dan spesifikasi teknis. 2. Siapkan semua alat dan bahan yang diperlukan. 3. Pastikan area kerja aman dan telah dipasang tanda peringatan untuk mencegah akses dari orang yang tidak berwenang. 	Tidak	Pada Proses Persiapan Pekerjaan di persiapan alat, karyawan terkadang tidak membawa material lengkap, terdapat juga kendala saat menyiapkan alat dan bahan karena terdapat alat yang belum ada atau masih proses pembelian dan belum datang, yang menyebabkan

				proses perbaikan tertunda.
2	Pemasangan Panel Listrik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tentukan lokasi panel sesuai dengan layout kapal/pabrik dan pastikan jarak dari sumber panas atau cairan. 2. Pasang panel listrik pada tempat yang telah disiapkan, pastikan pemasangan panel sesuai dengan standar kelistrikan. 	Ya	Pemasangan Panel Listrik sudah sesuai dengan prosedur yang tertulis.
3	Penarikan Kabel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gunakan kabel dengan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan daya sistem. 2. Pastikan kabel terlindungi dari potensi kerusakan fisik dan terpasang dengan rapi. 3. Berikan pelindung kabel pada titik rawan, misalnya titik sudut atau bagian yang dapat terjadi gesekan. 	Ya	Pada bagian Penarikan Kabel sudah dilakukan sesuai prosedur yang tertulis, dengan memastikan kabel sesuai spesifikasi kebutuhan dan terpasang dengan rapi.

4	Penyambungan dan Pemasangan Komponen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasang semua koneksi terminal dengan benar, pastikan sambungan padat dan aman. 2. Gunakan crimping tool untuk menyambungkan kabel ke konektor dan pastikan tidak ada kabel yang terkelupas. 3. Pasang komponen seperti fuse, circuit breaker, dan relay sesuai dengan diagram kelistrikan. 	Tidak	<p>Pada Penyambungan dan Pemasangan Komponen, terdapat pemasangan komponen yang salah, yang mengakibatkan ketidaksesuaian dalam sistem. Ketidaksesuaian ini menyebabkan beberapa alat atau komponen tidak berfungsi dengan baik</p>
5	Pengujian Sistem Instalasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah instalasi selesai, lakukan pemeriksaan visual terhadap semua sambungan. 2. Gunakan multimeter untuk memeriksa kontinuitas dan pastikan tidak ada kabel yang terhubung ke sumber arus saat pengujian dilakukan. 3. Periksa grounding dan pastikan tidak ada tegangan 	Ya	<p>Pengujian Sistem Instalasi sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang tertulis.</p>

bocor pada sistem.

Tabel 2. Prosedur Keselamatan

No	Prosedur Keselamatan	Kepatuhan (Ya/Tidak)	Temuan Dilapangan
1	Sebelum memulai pekerjaan, pastikan bahwa sumber listrik telah diputus dan diberi tanda bahaya.	Ya	Pada bagian ini sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang tertulis, sebelum memulai pekerjaan sudah dipastikan terlebih dahulu.
2	Gunakan alat pelindung diri (PPE) seperti sarung tangan isolasi, sepatu keselamatan, dan pelindung mata.	Tidak	Karyawan tidak memakai sarung tangan isolasi dan tidak menggunakan pelindung mata pada saat proses perbaikan atau pengerjaan dilakukan.
3	Selalu bekerja dengan dua orang atau lebih untuk memastikan adanya tindakan darurat yang cepat jika terjadi kecelakaan	Ya	Pada bagian ini sudah sesuai dengan prosedur yang tertulis, semua dilakukan bersama tim.
4	Jangan melakukan pekerjaan kelistrikan jika tidak terlatih atau jika kondisi sistem listrik tidak aman.	Ya	Pada bagian ini, sudah dijalankan sesuai dengan prosedur yang tertulis.

Kepatuhan terhadap SOP di PT Ganesha Energi Indonesia menunjukkan hasil yang cukup baik secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa kendala pada tahap tertentu. Pada aspek prosedur kerja, teknisi menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi pada tahap persiapan pekerjaan, pemasangan panel listrik, dan penarikan kabel. Tahap-tahap ini dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, yang mencakup langkah-langkah seperti memverifikasi desain kelistrikan, memastikan ketersediaan alat, serta memasang panel listrik dan kabel sesuai standar teknis. Hal ini mencerminkan pemahaman yang baik dari teknisi terhadap langkah-langkah dasar yang mendukung kelancaran operasional. Pada aspek prosedur keselamatan, sebagian besar teknisi mematuhi langkah-langkah seperti pemutusan sumber listrik dan tanda bahaya serta kerja dalam tim. Kepatuhan ini menunjukkan kesadaran yang cukup baik dari teknisi akan pentingnya keselamatan kerja.



Namun, meskipun tingkat kepatuhan secara keseluruhan sudah cukup baik, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk memastikan implementasi Standard Operating Procedure (SOP) yang konsisten di PT Ganesha Energi Indonesia. Beberapa ketidakpatuhan dalam prosedur kerja yang ditemukan antara lain adalah ketidakteraturan dalam persiapan pekerjaan. Karyawan terkadang tidak membawa material secara lengkap, yang mengakibatkan penundaan dalam proses perbaikan. Selain itu, ketersediaan alat dan bahan juga sering kali belum siap, atau masih dalam proses pembelian, yang jelas menghambat kelancaran operasional perusahaan.

Pada tahap penyambungan dan pemasangan komponen, ditemukan pula beberapa kesalahan dalam pemasangan komponen yang tidak sesuai dengan diagram kelistrikan yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan beberapa alat atau sistem tidak dapat berfungsi secara optimal, yang tentu saja dapat memengaruhi kualitas pekerjaan dan efisiensi operasional perusahaan.

Dalam hal keselamatan kerja, meskipun telah ada prosedur keselamatan yang jelas, masih ada ketidakpatuhan dalam penggunaan alat pelindung diri (PPE). Beberapa teknisi tidak menggunakan sarung tangan isolasi dan pelindung mata selama pengerjaan, yang meningkatkan risiko kecelakaan kerja dan membahayakan keselamatan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun prosedur keselamatan sudah ada, kesadaran dan disiplin teknisi dalam mematuhi SOP keselamatan masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, tingkat kepatuhan teknisi terhadap SOP di PT Ganesha Energi Indonesia cukup baik, namun ada beberapa celah dalam implementasi yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Ketidakpatuhan terkait kesiapan material, penyambungan komponen, dan prosedur keselamatan menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih ketat serta pelatihan rutin bagi seluruh karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ketidakpatuhan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :

1) Ketersediaan Material:

Ketersediaan material yang tidak selalu tepat waktu menjadi kendala utama yang menyebabkan keterlambatan pengerjaan. Proses pengadaan material, terutama untuk komponen yang bersifat indent atau impor, sering kali membutuhkan waktu yang lama.

2) Tekanan Waktu:

Proyek yang dilakukan bersamaan dengan perusahaan lain memunculkan tekanan waktu yang tinggi. Kondisi ini sering kali menyebabkan teknisi terburu-buru dalam melaksanakan tugas atau di mana proses pengerjaan terpaksa dijeda karena pekerjaan teknisi harus menunggu penyelesaian dari pihak lain. Kondisi ini dapat memicu kesalahan atau menghambat kelancaran operasional.



3) Kurangnya Pengawasan Rutin:

Pengawasan teknisi di lapangan belum dilakukan secara konsisten. Supervisor sering kali fokus pada tahap awal pekerjaan, tetapi kurang hadir dalam pengawasan detail selama proses berlangsung.

4) Minimnya Pelatihan Rutin:

Pelatihan terkait SOP hanya dilakukan saat teknisi baru bergabung. Akibatnya, teknisi cenderung lupa atau kurang memahami perubahan yang mungkin terjadi pada SOP.

Dalam Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan di PT Ganesha Energi Indonesia. Ketidakpatuhan terhadap SOP tidak hanya mengganggu efisiensi operasional, tetapi juga memengaruhi hasil perbaikan kapal serta kepuasan pelanggan. Sebaliknya, penerapan SOP yang konsisten dapat memastikan bahwa layanan diberikan sesuai standar yang aman, efisien, dan profesional. Berikut beberapa dampak ketidakpatuhan terhadap kualitas layanan:

1) Kualitas Kerja yang Tidak Konsisten

Ketidakpatuhan terhadap SOP, seperti pemasangan komponen yang tidak sesuai diagram, dapat menghasilkan pekerjaan yang tidak memenuhi standar. Hal ini dapat memengaruhi keandalan sistem kapal dan menyebabkan keluhan dari pelanggan.

2) Peningkatan Risiko Kesalahan dan Kecelakaan Kerja

Pelanggaran prosedur keselamatan, seperti tidak menggunakan alat pelindung diri (PPE), meningkatkan risiko kecelakaan kerja dan kerusakan pada sistem kapal. Hal ini tidak hanya membahayakan teknisi tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan.

3) Penurunan Kepuasan Pelanggan

Ketidakpatuhan terhadap SOP, terutama dalam aspek ketepatan waktu pengerjaan, dapat menyebabkan keterlambatan dan hasil perbaikan yang kurang optimal. Pelanggan yang mengalami keterlambatan atau masalah pada hasil pekerjaan cenderung merasa tidak puas, yang berdampak pada loyalitas pelanggan.

4) Dampak Negatif pada Reputasi Perusahaan

Ketidakpatuhan yang berulang dapat merusak reputasi perusahaan di industri jasa perbaikan kapal. Pelanggan cenderung kehilangan kepercayaan jika layanan yang diberikan tidak konsisten atau tidak profesional, yang pada akhirnya memengaruhi daya saing perusahaan di pasar.

Audit kepatuhan berperan sangat penting untuk memastikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan secara teratur untuk meningkatkan kualitas layanan. Proses audit dimulai dengan memantau pelaksanaan SOP di lapangan untuk menemukan kesalahan, seperti kesalahan teknis, sehingga perbaikan dapat dilakukan segera. Audit



juga mengevaluasi pelaksanaan SOP secara menyeluruh untuk menemukan sumber masalah, pola ketidakpatuhan, dan dampak ketidakpatuhan terhadap operasional dan kepuasan pelanggan. Hasil audit menjadi dasar untuk perbaikan, seperti peningkatan supervisi, pelatihan ulang teknisi, atau penyempurnaan sistem pengadaan material. Audit yang dilakukan secara rutin memastikan rekomendasi diterapkan dengan baik dan prosedur operasi standar (SOP) tetap relevan dengan kebutuhan operasional. Perusahaan dapat menjaga keselamatan karyawan, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas dengan metode ini. PT Ganesha Energi Indonesia dapat meningkatkan daya saingnya di industri jasa perbaikan kapal dengan menerapkan audit kepatuhan yang efektif untuk memastikan implementasi SOP dalam operasional secara nyata.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi PT Ganesha Energi Indonesia dalam meningkatkan kepatuhan terhadap SOP dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya dapat memperbaiki kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, Temuan-temuan yang dihasilkan dapat menjadi referensi berharga bagi sektor lain yang memiliki kesamaan dalam operasional, seperti manufaktur atau jasa teknik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi PT Ganesha Energi Indonesia, tetapi juga memperkaya kajian di bidang audit kepatuhan dan penerapan sop.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan jasa perbaikan kapal PT Ganesha Energi Indonesia melalui Audit Kepatuhan terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP dalam layanan perbaikan kapal menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun ada beberapa pelanggaran yang perlu diperhatikan. Meskipun pemahaman karyawan terhadap prosedur cukup baik, implementasi SOP di lapangan masih terpengaruh oleh faktor eksternal dan internal yang menghambat kepatuhan konsisten.

Penerapan SOP yang konsisten memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat reputasi perusahaan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi kelemahan, seperti kurangnya pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang tidak ketat, yang dapat menyebabkan ketidakpatuhan dan merugikan perusahaan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan perlu meningkatkan frekuensi pelatihan, memperkuat pengawasan, dan melakukan evaluasi berkala terhadap SOP untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya.

REFERENSI



- Agoes, S. (2017). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik (Edisi 5)*. Salemba Empat.
- Bayangkara, I. (2022). *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi (Edisi 2)*. Salemba Empat.
- Handoko, H. T. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*. BPFE-Yogyakarta.
- Irazulfia, Ikhlas, M., & Lubis, N. K. (2022). Audit kepatuhan terhadap standar operasional prosedur grooming dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 235–251.
- Irsutami, I., Irianto, D., Ikhlas, M., & Riadi, S. (2020). Model Pembelajaran Project Based Learning - Audit Kepatuhan. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 4(2), 323–335. <https://doi.org/10.30871/jama.v4i2.2589>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Moekijat. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju.
- Mulyadi. (2014). *Auditing (Edisi 6)*. Salemba Empat.
- Rukmini, S. (2014). Peran Audit Kepatuhan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 10 (1), 34–35.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tambunan. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.