

**USULAN PERBAIKAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PADA DEPARTEMEN *HUMAN CAPITAL*
(Studi Kasus: PT Pengembangan Pariwisata Indonesia Persero)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh :

Bagas Rumudvasmoro

D600150105

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**USULAN PERBAIKAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PADA DEPARTEMEN *HUMAN CAPITAL*
(Studi Kasus: PT Pengembangan Pariwisata Indonesia Persero)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

BAGAS RUMUDYASMORO

D600150105

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji oleh :

Dosen

Pembimbing



Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng.

HALAMAN PENGESAHAN

**USULAN PERBAIKAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PADA DEPARTEMEN *HUMAN CAPITAL*
(Studi Kasus: PT Pengembangan Pariwisata Indonesia Persero)**

Oleh :


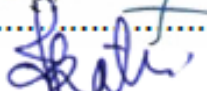
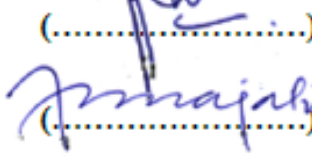
BAGAS RUMUDYASMORO

D600150105

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 22 Oktober 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Ir. Hafidh Munawir, ST., M. Eng
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Ir. Indah Pratiwi, S.T., M.T
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Munajat Tri Nugroho, S.T., M.T., Ph. D
(Anggota II Dewan Penguji)


(.....)

(.....)

(.....)

Dekan,



Rois Fatoni, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIK. 892

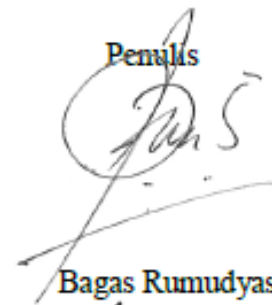
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 22 Oktober 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bagas Rumudyasmoro', written over a horizontal line.

Bagas Rumudyasmoro

LAPORAN TUGAS AKHIR
USULAN PERBAIKAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
PADA DEPARTEMEN HUMAN CAPITAL

Abstrak

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan yang lebih efektif dan efisien divisi Human Capital mengimplementasikan HRIS serta melakukan restrukturisasi perusahaan. Pembaharuan dan perbaikan yang menyeluruh menyebabkan Standard Operating Procedure (SOP) belum diperbaharui secara optimal yang memicu tidak sesuai sistem yang baru dengan SOP yang lama. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu menyusun SOP yang sesuai dengan Human Resource Information System (HRIS). 5W1H adalah metode yang digunakan pada SOP Lama (SOP Rekrutmen, SOP Pelatihan, dan SOP Penilaian). SOP yang dilakukan penyesuaian adalah Rekrutmen, Technical Training, Managerial Training, Mid Evaluation, Final Evaluation, Cuti Tahunan, dan Cuti Besar. . Penyesuaian SOP dilakukan pada bagian logo, jabatan, ruang lingkup dan definisi. Selanjutnya pemecahan SOP dilakukan pada Pelatihan dan Penilaian. Untuk yang tidak memiliki SOP lama dilakukan penyesuaian di segala bagian dengan format SOP yang sudah ada Penyusunan SOP baru didasarkan hasil analisa SOP lama dan data hasil data primer yang didapatkan.

Kata Kunci : SOP, HRIS, 5W1H, rekrutmen, technical training, managerial training, mid evaluation, final evaluation, cuti tahunan, cuti besar

Abstract

Restructuring that is useful for improving company performance can be done by implementing more efficient and effective work, better division of authority, and competence of staff who are better able to answer problems in each work unit. Comprehensive updates and improvements have resulted in the Standard Operating Procedure (SOP) not being updated optimally which triggers the incompatibility of the new system with the old SOP. Therefore, updating the SOP documentation in accordance with the new system needs to be carried out by the HC division in order to eliminate the negative impacts. The purpose of this research is to develop SOPs in accordance with the Human Resource Information System (HRIS). 5W1H is the method used in the Old SOP (Recruitment SOP, Training SOP, and Assessment SOP). The SOPs that were adjusted were Recruitment, Technical Training, Managerial Training, Mid Evaluation, Final Evaluation, Annual Leave, and Big Leave. The preparation of the new SOP is based on the results of the analysis of the old SOP and the primary data obtained.

Keywords : SOP, HRIS, 5W1H, recruitment, technical training, managerial training, mid evaluation, final evaluation, annual leave, big leave

1. PENDAHULUAN

PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) adalah BUMN yang memiliki lini bisnis membangun dan mengembangkan kawasan pariwisata di Indonesia. Selama 45 tahun Perseroan telah membangun dan mengelola The Nusa Dua, kawasan pariwisata kelas dunia yang berlokasi di Bali Selatan. Dengan infrastruktur serta fasilitas akomodasi dan pertemuan berstandar internasional, The Nusa Dua telah menjadi tuan rumah berbagai *event* resmi berskala internasional seperti APEC 2013, Bali *Democratic* Forum, Miss World 2013, dan baru saja IMF-WBG *Annual Meetings* 2018.

Human Capital sebagai divisi yang mengelola sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Totanan (2004) sebuah perusahaan akan memiliki kinerja yang berbeda pada pengelolaan orang yang berbeda, artinya manusia yang berbeda dalam mengelola aset yang sama akan menghasilkan nilai tambah yang berbeda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* aset yang dimiliki perusahaan bersifat pasif tanpa sumber daya manusia yang dapat mengelola dan menciptakan nilai bagi suatu perusahaan.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan divisi Human Capital mengimplementasikan HRIS serta melakukan restrukturisasi perusahaan. HRIS adalah mekanisme pengelolaan SDM perusahaan menggunakan teknologi informasi, baik dalam bentuk desktop software, web apps dan/atau *mobile apps*. *Software* HRIS merupakan solusi pengelolaan data karyawan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan sumber daya yang lebih sedikit. Restrukturisasi yang berguna meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan pelaksanaan kerja yang lebih efisien dan efektif, pembagian wewenang yang lebih baik, dan kompetensi staf yang lebih mampu menjawab permasalahan di setiap unit kerja.

Pembaharuan dan perbaikan yang menyeluruh menyebabkan *Standard Operating Procedure* (SOP) belum diperbaharui secara optimal yang memicu tidak sesuainya sistem yang baru dengan SOP yang lama. Menurut Rudi M.

Tambunan (2013) “SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis”.

Bagi HC sendiri tidak sesuai SOP tersebut berdampak negatif terhadap penurunan performa dan *image* divisi tersebut di hadapan karyawan. Oleh sebab itu, pembaharuan dokumentasi SOP yang sesuai dengan sistem yang baru perlu dilakukan oleh divisi HC demi menghilangkan dampak yang ditimbulkan.

2. METODE

Tahap ini dilakukan analisa 5W1H terhadap SOP Lama untuk mengetahui informasi detail informasi terkait. Kemudian menentukan setiap bagian SOP Lama yang harus dilakukan penyesuaian..

Analisa yang dilakukan dalam tahap ini bertujuan untuk mengetahui siapakah aktor atau pelaku yang melaksanakan kegiatan dalam pelaksanaan SOP Pada tahapan ini dilakukan perancangan SOP baru berdasarkan data analisa SOP Lama dan Analisa Struktur organisasi. Dimulai dengan menyesuaikan halaman depan, kemudian penyesuaian proses Pelaksanaan SOP dan Pelakunya. Terakhir mencatat apakah ada berkas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SOP..

Tahapan ini penulis mengajukan penelitian SOP yang telah dirancang ke Co-mentor kemudian dianalisis. Jika SOP yang baru sudah sesuai dengan setandar perusahaan dan dapat digunakan maka dilanjutkan dengan kesimpulan. Jika belum sesuai maka dilakukan perbaikan dan kemudian diajukan ulang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa diperlukan untuk mengetahui alasan dilakukan pembaharuan pada SOP Lama dalam penelitian ini. Berikut merupakan analisa 5W1H yang telah dikakukan penulis:

Tabel 1. Tabel Analisa 5W1H terhadap SOP Lama

5W1H	Pertanyaan	Jawaban
What	Apa masalah yang dijadikan fokus pada penelitian ini?	Ketidaksesuaian SOP yang lama dengan sistem yang mengalami pembaharuan.
Where	Dimanakah permasalahan tersebut terjadi?	Pada divisi Human Capital.
Why	Mengapa permasalahan tersebut bisa terjadi?	Ketidaksesuaian terjadi karena adanya restrukturisasi perusahaan dan implementasi sistem HRIS yang berguna untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
When	Kapan permasalahan tersebut akan terjadi?	Yaitu ketika karyawan ingin karyawan ingin melakukan salah satu prosedur yang telah ditetapkan.
Who	Siapa saja yang akan menjadi pelaku dalam permasalahan tersebut?	Pelaku pelaksana SOP yang akan mengalami pembaharuan yang diketahui dengan analisa struktur organisasi perusahaan.
How	Bagaimana solusi dalam menyelesaikan permasalahan tersebut?	Menyusun SOP baru berdasarkan analisa SOP lama dan data yang diperoleh.

Menurut Mangkuprawira (2004:95), Rekrutmen adalah suatu proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong. Peluang yang efektif akan membawa peluang pekerjaan kepada perhatian dari orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan. Penerimaan pegawai dimulai dari permintaan pegawai dari masing-masing Bagian/Divisi, *review* permintaan pegawai (dalam RKAP), konfirmasi ke Bagian/Divisi terkait, menyusun agenda rekrutmen, mengumumkan di *website* Perusahaan, menerima berkas lamaran dan seleksi administrasi, tes psikologi dan wawancara psikologis (LGD dan Analisa Kasus), Presentasi dan wawancara (Pelamar dan HC), Tes kesehatan, penandatanganan kontrak kerja, dan penyerahan Calon Pegawai ke masing-masing Bagian/Divisi terkait.

Berdasarkan SOP Rekrutmen yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.1 Umum yaitu: Organisasi telah

menentukan personel telah memiliki kompetensi kesesuaian pendidikan dan pelatihan, keahlian dan keterampilan, dan pengalaman.

Technical training adalah pelatihan yang dilakukan guna meningkatkan kompetensi pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya. Proses *Technical Training* dimulai dengan Login ke akun HRIS (*Human Resource Information System*) pegawai kemudian memilih Modul dan Sub Modul untuk memilih untuk mengikuti *Existing Training* atau mengajukan *New Training*. Proses dilanjutkan dengan melengkapi *form* yang muncul kemudian memilih "*Send to Approver*" untuk mengajukan ke Atasan dan Human Capital. Atasan melakukan *review* terhadap pelatihan yang diajukan kemudian dilanjutkan HC untuk melakukan *review*. Jika semuanya telah *Approve* maka pelatihan dapat dilaksanakan. Sebelum berangkat ke pelatihan diperkenankan untuk mengajukan *On Duty* untuk mendapatkan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Setelah semua terpenuhi maka pegawai bisa berangkat pelatihan. Setelah pegawai melakukan pelatihan HC akan merekap pelatihan pegawai pada HRIS, Modul *Training* dan Sub Modul *Training Attendace*. Untuk pegawai dapat menilai Pelatihan yang sudah dilaksanakan pada Modul *Training*, Sub Modul *Training Attendace* dan pilih *Training Feedback*. Untuk atasan dapat menilai pegawai yang sudah melaksanakan pelatihan pada Modul *Training*, Sub Modul *Training Attendace* dan pilih *Training Evaluation*.

Berdasarkan SOP *Technical Training* yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian yaitu: Organisasi telah menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan.

Managerial Training adalah pelatihan yang dilakukan guna meningkatkan kompetensi pegawai yang berkaitan dengan jabatan yang sedang dipegang. Proses *Managerial Training* dimulai dengan Login ke akun HRIS (*Human Resource Information System*) pegawai kemudian memilih Modul dan Sub Modul untuk memilih untuk mengikuti *Existing Training* atau mengajukan *New Training*. Proses dilanjutkan dengan melengkapi *form* yang muncul kemudian memilih

"*Send to Approver*" untuk mengajukan ke Atasan dan Human Capital (HC). Atasan melakukan *review* terhadap pelatihan yang diajukan kemudian dilanjutkan HC untuk melakukan *review*. Jika semuanya telah *Approve* maka pelatihan dapat dilaksanakan. Sebelum berangkat ke pelatihan diperkenankan untuk mengajukan On Duty untuk mendapatkan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Setelah semua terpenuhi maka pegawai bisa berangkat pelatihan. Setelah pegawai melakukan pelatihan HC akan merekap pelatihan pegawai pada HRIS, Modul *Training* dan Sub Modul *Training Attendace*. Untuk pegawai dapat menilai Pelatihan yang sudah dilaksanakan pada Modul *Training*, Sub Modul *Training Attendace* dan pilih *Training Feedback*. Untuk atasan dapat menilai pegawai yang sudah melaksanakan pelatihan pada Modul *Training*, Sub Modul *Training Attendace* dan pilih *Training Evaluation*

Berdasarkan SOP Managerial Training yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian yaitu: Organisasi telah menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan.

Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerja sama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai (Hasibuan, 2000). *Mid Evaluation* dilakukan setelah 6 bulan awal dalam setiap tahun. Proses *Mid Evaluation* dimulai dengan *Login* ke akun *Human Resource Information System* (HRIS) pegawai kemudian memilih Modul dan Sub Modul. Kemudian dilanjutkan dengan memilih Nama Pegawai yang bersangkutan, pilih edit untuk memberikan nilai *monitoring* pada diri sendiri. Proses dilanjutkan dengan melakukan *coaching* dengan atasan. Memilih modul Performance kemudian sub modul Performance *Mid Evaluation Form* lalu pilih nama pegawai. Kemudian Pada tab *Personal Objective, achievement* dan *score*-nya akan terisi sesuai dengan *performance monitoring* terakhir. Kemudian, Pengisian kolom 3 kekuatan, 3 Kelemahan dan rencana perbaikan difokuskan pada hasil pencapaian Kompetensi yang belum

optimal. Pada tab *Competency* di isi pada kolom *score*, *suggestion*-nya sudah terisi sesuai target kompetensi pegawai sesuai level jabatan masing-masing. Terakhir atasan melakukan *review* kemudian melakukan *approval*.

Berdasarkan SOP Mid Evaluation yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian yaitu: Organisasi telah menentukan kompetensi personel yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk, memastikan bahwa kompetensi yang diperlukan telah tercapai, dan memastikan bahwa personel sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berperan dalam pencapaian sasaran mutu.

Final Evaluation dilakukan setelah 6 bulan akhir dalam setiap tahun. Proses *Final Evaluation* dimulai dengan *Login* ke akun *Human Resource Information System* (HRIS) pegawai kemudian memilih Modul dan Sub Modul. Kemudian dilanjutkan dengan memilih Nama Pegawai yang bersangkutan, pilih edit untuk memberikan nilai *monitoring* pada diri sendiri. Proses dilanjutkan dengan melakukan *coaching* dengan atasan. Memilih modul Performance kemudian sub modul *Performance Evaluation Form* lalu pilih nama pegawai. Kemudian Pada tab *Personal Objective*, *achievement* dan *score*-nya akan terisi sesuai dengan *performance monitoring* terakhir. Kemudian, Pengisian kolom 3 kekuatan, 3 Kelemahan dan rencana perbaikan difokuskan pada hasil pencapaian Kompetensi yang belum optimal. Pada tab *Competency* di isi pada kolom *score*, *suggestion*-nya sudah terisi sesuai target kompetensi pegawai sesuai level jabatan masing-masing. Terakhir atasan melakukan *review* kemudian melakukan *approval*.)

Berdasarkan SOP Final Evaluation yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian yaitu: Organisasi telah menentukan kompetensi personel yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk, memastikan bahwa kompetensi yang diperlukan telah

tercapai, dan memastikan bahwa personel sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berperan dalam pencapaian sasaran mutu.

Cuti Tahunan adalah waktu cuti yang diberikan kepada tenaga kerja oleh instansi yang dapat digunakan sesuai kondisi dan keperluan tenaga kerja. Setiap tenaga kerja berhak mendapatkan satu hari cuti dalam sebulan atau dua belas hari dalam setahun. Proses pengajuan Cuti Tahunan dimulai dengan *Login* ke akun *Human Resource Information System* (HRIS) pegawai kemudian memilih Modul, Sub Modul, dan Menu pilihan untuk mengajukan atau melakukan revisi terhadap cuti yang telah diajukan. Proses dilanjutkan dengan melengkapi *form* yang muncul kemudian memilih "*Send to Approver*" untuk mengajukan ke Atasan dan Human Capital. Atasan melakukan *review* terhadap pengajuan cuti kemudian dilanjutkan HC untuk melakukan *review*. Jika semuanya telah *Approve* maka cuti dapat dilaksanakan.

Berdasarkan SOP Cuti Tahunan yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian yaitu: Organisasi telah memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang sesuai.

Cuti Besar adalah istirahat panjang diberikan sekurang-kurangnya 2 bulan setelah karyawan bekerja selama 6 tahun secara terus-menerus pada perusahaan yang sama. Proses pengajuan Cuti Besar dimulai dengan *Login* ke akun *Human Resource Information System* (HRIS) pegawai kemudian memilih Modul, Sub Modul, dan Menu pilihan untuk mengajukan atau melakukan revisi terhadap cuti yang telah diajukan. Proses dilanjutkan dengan melengkapi *form* yang muncul kemudian memilih "*Send to Approver*" untuk mengajukan ke Atasan dan HC. Atasan melakukan *review* terhadap pengajuan cuti kemudian dilanjutkan HC untuk melakukan *review*. Jika semuanya telah *Approve* maka cuti dapat dilaksanakan.

Berdasarkan SOP Cuti Besar yang sudah disusun membuktikan bahwa perusahaan telah memenuhi ISO 9001:2008 pada klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya. Terutama pada standar klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan

Kepedulian yaitu: Organisasi telah memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang sesuai.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil analisis struktur organisasi tersebut terdapat 5 level dalam posisi yang ditempati oleh karyawan di perusahaan yaitu: *Staff, Unit Head, Department Head, Division Head, dan Director.*

Berdasarkan SOP lama diperoleh, SOP Rekrutmen perlu dilakukan penyesuaian pada bagian logo, jabatan, ruang lingkup, definisi, pengiriman lamaran, dan pengumuman hasil seleksi. Pada SOP Pelatihan dilakukan penyesuaian pada bagian logo, jabatan, ruang lingkup, definisi, pemecahan antara pelatihan *technical* dan *managerial*, alur pengajuan, dan pengisian *feedback*. Pada SOP Penilaian dilakukan penyesuaian pada bagian logo, jabatan, ruang lingkup, definisi, pemecahan antara *mid evaluation* dan *final evaluation, input* penilaian, dan *coaching*. Untuk yang tidak memiliki SOP lama dilakukan penyesuaian di segala bagian dengan format SOP yang sudah ada.

4.2 Saran

Melaksanakan prosedur-prosedur sesuai dengan SOP yang sudah dirancang. Mendistribusikan SOP yang sudah dirancang kepada divisi-divisi yang membutuhkan. Untuk Divisi Human Capital supaya *me-monitoring* pelaksanaan setiap SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Ambo, Sitti Nurbaya, dan Muhamad Ghufron. 2015. "Rancang Bangun Aplikasi Human Resorce Information System (HRIS) Menggunakan Metode Model View Controller (MVC)". Journal - ISSN: 2407 – 1846.

Atmoko, Tjipto. 2011. "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah". Bandung: Unpad.

Badan Standardisasi Nasional. 2008. SNI ISO 9001: 2008

- Grusenmeyer, D. (n.d.). "Developing Effective Standard Operating Procedures. Sr. Extension Associate PRODAIRY". Cornell University
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Insani, Istyadi. 2010. "Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung".
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2004. "Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik". Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moekijat. 2008. "Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia". Yogyakarta: BFFE.
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia
- PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Perero) atau ITDC. 2019. <https://www.itdc.co.id/>
- Sailendra, Annie. 2015. "Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP". Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, Joko D. 2014. "Lebih Memahami SOP (Standard Operation Procedure)". Surabaya: Kata Pena
- Tambunan, Rudi M. 2013. "Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)". Jakarta: Maistas Publishing.
- Totanan, C., (2004). "Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untuk Keunggulan Bersaing Usahawan". No. 10. Tahun XXXIII. Januari: 27-31.