

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### *A. Supply Chain Management (SCM)*

*Supply Chain Management* (SCM) menurut Mentzer (2001) merupakan jaringan organisasi yang terlibat melalui hubungan dari hulu ke hilir, dalam berbagai proses dan aktivitas yang menghasilkan nilai (*value*) dalam bentuk produk atau layanan yang dikirimkan ke konsumen. Dengan kata lain, rantai pasokan terdiri dari banyak perusahaan, baik hulu (pemasok) maupun hilir (distribusi), hingga ke konsumen (10). SCM juga dapat diartikan sebagai pengintegrasian sumber-sumber bisnis yang kompeten baik di dalam maupun di luar perusahaan untuk mendapatkan sistem *supply* yang mampu bersaing dan dapat berfokus pada penyesuaian aliran produk dan informasi untuk menciptakan nilai pelanggan (*customer value*) yang mampu bersaing. Sumber bisnis yang terintegrasi termasuk *pemasok*, pengangkut, gudang, distributor, toko *retail*, dan konsumen yang bekerja secara efisien sehingga hasil akhir produk yang dihasilkan memenuhi tepat jumlah, waktu, kualitas, dan lokasi distribusi (11). SCM juga merupakan pendekatan strategis dalam mengelola aliran barang, informasi, dan sumber daya dari pemasok hingga ke konsumen akhir. Berikut dijelaskan tahapan-tahapan dalam SCM:

1. Peramalan (*Forecasting*)

Fungsi utama pada peramalan mencakup memprediksi permintaan konsumen di masa depan berdasarkan data historis, tren musiman, dan perilaku pasar (12). Peramalan merupakan dasar untuk menentukan strategi pengadaan dan produksi agar terhindar dari *stockout* ataupun *overstock*.

2. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi utama pada perencanaan adalah sebagai fondasi yang menentukan efisiensi dan efektivitas seluruh rantai pasok. Aktivitas perencanaan mencakup perencanaan persediaan (*inventory planning*) dan koordinasi strategi harga, promosi, serta logistik (13).

3. Pengadaan (*Sourcing*)

Fungsi utama pada pengadaan adalah memilih, mengevaluasi, dan mengelola *pemasok*. Aktivitas pengadaan berfokus pada menjalin hubungan strategis dan negosiasi kontrak untuk memastikan kualitas, harga, dan waktu pengiriman yang optimal (14).

4. Pembelian (*Purchasing*)

Fungsi utama pada pelaksanaan terletak pada pelaksanaan transaksional dari pengadaan, meliputi pengajuan, persetujuan, dan pemesanan (*purchase order*) barang/jasa dari pemasok sesuai dengan kuantitas yang telah direncanakan.

5. Penyimpanan (*Storage*)

Fungsi utama pada penyimpanan mencakup pengelolaan fisik dan administrasi persediaan di gudang (*warehousing*). Aktivitas penyimpanan mencakup penerimaan barang (*receiving*), penempatan (*putaway*), pengambilan (*picking*), dan stok opname untuk menjaga integritas dan ketersediaan stok.

6. Distribusi (*Delivery/Logistic*)

Fungsi utama distribusi meliputi pengiriman produk dari gudang ke pelanggan (toko, *retail*, atau konsumen). Aktivitas utama distribusi berupa manajemen pesanan (*delivery order*), pengemasan, dan transportasi untuk memastikan produk sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik (15).

7. Pengembalian (Returns)

Fungsi utama pada pengembalian atau *reverse logistic* dari konsumen kembali ke perusahaan. Aktivitas utama pengembalian meliputi penerimaan, pemeriksaan kondisi, dan penentuan akhir (perbaikan, penjualan ulang, atau pemusnahan) untuk menjaga kepuasan pelanggan (16).

## **B. *Standard Operating Procedure (SOP)***

*Standard Operating Procedure (SOP)* menurut Tambunan (2017) dalam jurnal milik Majestika et. Al (2022) merupakan pedoman atau petunjuk yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas proses dilakukan oleh karyawan secara efektif, teratur, standar, dan sistematis. SOP memastikan bahwa aktivitas operasional suatu perusahaan berjalan dengan efisien. Dengan adanya SOP yang terstruktur, karyawan memiliki panduan yang jelas dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari (17). SOP juga berperan sebagai alat penilaian kinerja instansi, karena cara kerjanya didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan sistem kerja unit yang terkait.

SOP tidak hanya menjadi alat kontrol operasional, tetapi juga menjadi instrumen evaluatif yang mendukung pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja dalam perusahaan. SOP juga berperan sebagai alat penilaian kinerja instansi, karena cara kerjanya didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan sistem kerja unit yang terkait. SOP tidak hanya menjadi alat kontrol operasional, tetapi juga menjadi instrumen evaluatif yang mendukung pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja dalam perusahaan. Tujuan utama SOP yaitu menciptakan standar yang seragam (standarisasi) dalam pelaksanaan tugas, yang secara langsung berdampak pada kualitas dan konsistensi hasil (7). Tujuan pokok SOP adalah sebagai berikut:

1. Membantu memastikan kualitas dan konsistensi layanan (*help ensure quality and consistency of service*).
2. Membantu memastikan bahwa praktik yang baik dapat dicapai setiap saat (*help ensure that good practices are achieved at all times*).

Tujuan pokok tersebut kemudian diperluas menjadi tujuh tujuan, yaitu:

1. Menjaga mutu dan keseragaman  
SOP memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan selalu memiliki kualitas yang stabil dan dikerjakan dengan cara yang sama secara berulang.
2. Menerapkan standar terbaik  
SOP memastikan bahwa metode kerja yang paling efektif dan efisien selalu dilaksanakan dalam setiap kegiatan operasional.
3. Meningkatkan keahlian dan keandalan tim  
SOP menyediakan kerangka kerja yang dapat memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahlian karyawan ataupun tim dengan optimal.
4. Memperjelas tanggung jawab  
SOP dapat mengeliminasi keraguan dengan mendefinisikan secara pasti tugas dan batas tanggung jawab setiap karyawan (*role clarification*).
5. Pedoman kerja yang universal  
SOP dapat menjadi sumber rujukan praktis dan panduan bagi seluruh karyawan untuk memudahkan kerjanya.
6. Mempercepat orientasi untuk karyawan baru  
SOP dapat bertindak sebagai modul pelatihan yang terstruktur yang secara efisien memperkenalkan prosedur kerja kepada anggota tim atau karyawan baru.
7. Mendukung akuntabilitas  
SOP menyediakan dokumentasi proses terperinci yang penting sebagai bukti kepatuhan dalam kegiatan audit dan pemeriksaan.

Terdapat tujuan lain untuk SOP selain sebagai standar kepatuhan, SOP juga dapat berfungsi sebagai alat yang penting dalam pengelolaan manajemen risiko, sehingga SOP dapat menjadi instrumen evaluasi dari kinerja yang objektif, sehingga memungkinkan terjadi identifikasi are perbaikan secara sistematis. Berikut merupakan tujuan tambahan dari SOP.

1. Peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional

SOP disusun untuk dapat memastikan kegiatan perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan prinsip dan peraturan yang berlaku. SOP yang jelas dapat meningkatkan kinerja layanan secara efisien dan efektif. Selain itu, SOP dapat memperlancar tugas karyawan di dalam suatu unit kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah/kendala dalam pelaksanaan pekerjaannya (19).

2. Minimalisasi *error*

SOP dapat bertindak sebagai kompas agar kegiatan berjalan dengan sistematis. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, karyawan dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya *human error* yang dapat menimbulkan kerugian perusahaan (20).

Efektivitas format SOP penting karena merupakan jembatan antara kebijakan manajemen dengan pelaksanaan teknis di lapangan. Format yang baik (jelas, sistematis, dan mudah dipahami) secara langsung berkontribusi pada tingkat efisiensi operasional, konsistensi kualitas, dan kinerja karyawan. Konsep ini berawal pada penekanan standarisasi metode kerja untuk mencapai tingkatan efisiensi yang maksimum. SOP yang efektif merupakan perwujudan standarisasi. Format SOP yang baik dapat memecah tugas menjadi langkah-langkah yang terukur, sehingga dapat menghilangkan langkah improvisasi yang tidak efisien dan efektif (*one best way*) (21).

Format yang baik berfungsi sebagai petunjuk dan pedoman yang bisa mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Pada perusahaan terutama pada proses *supply chain*, format SOP yang jelas sangat penting untuk menciptakan keseragaman, kepastian, dan kejelasan tanggung jawab. Format yang baik dapat berfungsi sebagai alat manajerial yang mengintegrasikan faktor manusia (ergonomi) dengan mekanisme *quality control* untuk memantau kinerja rutin dan meningkatkan efisiensi proses *supply chain* (22). SOP dapat disajikan dalam berbagai format, namun secara umum terbagi menjadi beberapa bagian.

1. Naratif, SOP disajikan dalam bentuk uraian tertulis atau teks yang menjelaskan langkah-langkah dengan berurutan. Format naratif lebih rinci namun rentan terhadap ketidakjelasan dan memerlukan waktu lebih lama untuk dibaca dan dipahami.
2. *Step-by-Step*, SOP disajikan dalam bentuk poin-poin berurutan atau daftar tugas yang harus diselesaikan.
3. Diagram alir (*flowchart*), SOP disajikan dalam bentuk grafis yang menggunakan simbol standar untuk memvisualisasikan seluruh alur proses, termasuk aliran dokumen dan titik pengambilan keputusan (23).

Terdapat penelitian yang mengidentifikasi bahwa diagram alir (*flowchart*) sebagai format SOP yang paling efisien, efektif, dan mudah dipahami, khususnya untuk proses yang melibatkan banyak langkah atau keputusan di dalamnya (24). Berikut merupakan beberapa keunggulan format *flowchart*:

1. *Flowchart* memiliki kelebihan untuk memvisualisasikan proses yang kompleks menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami. Penggunaan simbol grafis dan garis penghubung menunjukkan alur logika dan urutan pekerjaan secara terstruktur.
2. *Flowchart* dapat menyediakan platform visual yang optimal untuk analisis dan evaluasi proses. Dengan memetakan setiap langkah, manajer dapat dengan cepat mengidentifikasi *bottleneck*, redundansi, atau inefisiensi. Format *flowchart* juga mendukung meminimalisasi kesalahan operasional karena memberikan panduan visual yang jelas dan terarah.
3. Sebagai visual yang universal, *flowchart* dapat menghemat waktu yang seharusnya dihabiskan karyawan untuk membaca dokumen yang berisi teks penuh, menjadi lebih sederhana. *Flowchart* dapat memfasilitasi bahasa dan komunikasi antar tim, untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki tingkat kephahaman yang sama mengenai alur kerja mereka.

### C. Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional pada dasarnya menurut Porter (1996) adalah tentang melakukan hal-hal dengan benar (*doing things right*). Konsep ini menekankan pada peningkatan kinerja yang terjadi di dalam rantai nilai perusahaan. Efektivitas operasional didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk melakukan aktivitas yang serupa dengan pesaingnya, tetapi melakukannya dengan lebih baik (lebih cepat, lebih sedikit kerusakan, atau menggunakan lebih sedikit input (sumber daya)) (25). Efektivitas operasional berpusat pada pencapaian keunggulan kinerja melalui penerapan praktik terbaik, seperti inisiatif manajemen kualitas total (*total quality management/TQM*), perbaikan proses (*business process reengineering*), dan *lean management* yang bertujuan untuk menghilangkan pemborosan di tahapan operasionalnya. Perbaikan tersebut menghasilkan pergerakan menuju batas produktivitas (*productivity frontier*), di mana perusahaan beroperasi pada biaya terendah untuk tingkat kualitas tertentu yang ingin dicapai mereka. Terdapat indikator yang digunakan pada efektivitas operasional. Indikator digunakan untuk mengukur sejauh mana proses operasional telah mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Ada 5 kriteria utama untuk menyatakan bahwa suatu program berjalan efektif (26):

1. Produktivitas (*Productivity*)

Produktivitas merupakan indikator fundamental yang mengukur kemampuan unit operasional untuk secara efisien mengubah input (bahan baku, modal, dan jam kerja) menjadi *output* (barang atau jasa). Produktivitas diukur melalui rasio antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Efektivitas operasional dikatakan tinggi jika perusahaan dapat memproduksi *output* dalam jumlah besar dan kualitas tinggi dengan menggunakan input yang minimal.

2. Kemampuan Beradaptasi (*Adaptability*)

Kemampuan beradaptasi mencerminkan fleksibilitas unit operasional dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi, baik dari lingkungan eksternal maupun internal. Dalam pasar yang semakin dinamis

efektivitas operasional sangat bergantung pada seberapa cepat perusahaan dapat mengubah prosedur, merespon tren baru, maupun mengadopsi teknologi tanpa mengganggu seluruh rantai nilai proses.

3. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Indikator kepuasan kerja mengukur sejauh mana kebutuhan dan harapan karyawan terpenuhi oleh pekerjaan dan lingkungan operasional mereka. Efektivitas operasional tidak hanya didorong oleh faktor teknis, tetapi juga oleh faktor perilaku. Karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi dan memiliki moral yang tinggi, yang secara langsung berdampak pada kualitas dan konsistensi output operasional. Operasional dikatakan efektif dan berhasil jika perusahaan berhasil menciptakan lingkungan kerja di mana karyawan merasa dihargai dan diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan.

4. Kemampuan Menghasilkan Laba (*Profitability*)

Kemampuan perusahaan menghasilkan laba berlaku sebagai indikator utama efektivitas operasional dalam mengelola biaya. Indikator *profitability* mengukur keberhasilan operasional dalam menghasilkan pendapatan yang melebihi biaya yang dikeluarkan. Efektivitas operasional yang baik harus menghasilkan efisiensi biaya yang nantinya akan meningkatkan margin keuntungan perusahaan. Pengukuran ini melibatkan analisis rasio keuangan (*Return on Asset/ROA*). Operasional yang efektif akan mampu mengendalikan biaya bahan baku, meminimalkan biaya tenaga kerja yang tidak perlu, dan mampu meminimalisir biaya *overhead* tanpa mengorbankan kualitas.

5. Pencarian Sumber Daya (*Resource Acquisition*)

Pencarian sumber daya mengukur kemampuan unit operasional untuk mendapatkan dan mengamankan semua input yang diperlukan untuk kelangsungan proses. Sumber daya meliputi dana, bahan baku berkualitas tinggi, teknologi terbaru, dan tenaga kerja terampil. Tanpa *input* yang memadai dan tepat waktu, seluruh proses operasional akan terhambat. Indikator ini diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan organisasi

dalam mendapatkan pinjaman modal, negosiasi yang sukses dengan pemasok untuk mendapatkan harga dan kualitas terbaik, serta keberhasilan dalam merekrut dan mempertahankan karyawan terbaik.

Tujuan utama dari efektivitas operasional adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan perusahaan, dimulai dari peramalan (*forecasting*) pengembalian barang (*returns*), dilakukan dengan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan strategis perusahaan. Berikut merupakan beberapa tujuan dari efektivitas operasional:

1. Mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan

Memastikan bahwa setiap kegiatan yang dijalankan dalam perusahaan berhasil mencapai target dan sasaran strategis yang telah ditetapkan (27).

2. Peningkatan efisiensi dan produktivitas

Efektivitas operasional selalu berjalan beriringan dengan efisiensi. Tujuan efektivitas adalah memilih proses yang tepat, yang pada akhirnya akan meningkatkan seberapa banyak *output* yang dihasilkan dari *input* yang sama.

3. Memastikan kualitas dan konsistensi layanan/produk

Salah satu cara untuk mencapai efektivitas operasional adalah dengan menstandarisasi proses, yang secara langsung berdampak pada kualitas dan konsistensi hasil. Sehingga dapat membantu memastikan bahwa praktik yang baik dapat dicapai setiap saat (19).

4. Mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas

Ketika operasi berjalan efektif (fokus pada hal yang benar) dan efisien (dilakukan dengan benar), maka hal ini akan mempengaruhi pemborosan (waktu, bahan, tenaga) yang digunakan juga akan berkurang, sehingga hal tersebut akan meningkatkan margin keuntungan.

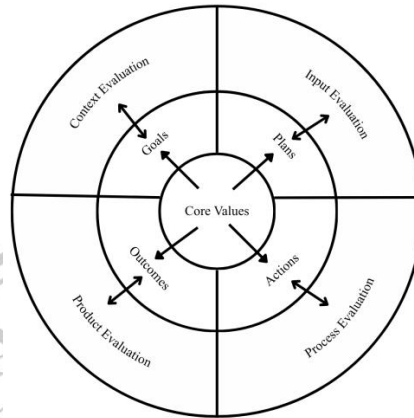
#### **D. Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*)**

Evaluasi menurut Stufflebeam et. al (2017) merupakan proses sistematis untuk menggambarkan, memperoleh, melaporkan, dan menerapkan informasi dan menerapkan informasi deskriptif dan penilaian tentang kualitas, efektivitas biaya, kelayakan, keamanan, legalitas, keberlanjutan, keadilan, dan kepentingan suatu program (35). Aktivitas ini melampaui sekadar pengukuran, karena melibatkan penentuan kriteria dan standar untuk membuat penilaian yang berbobot mengenai seberapa baik suatu objek telah beroperasi atau seberapa jauh tujuan telah tercapai. Tujuan utama dari evaluasi adalah menyediakan umpan balik (*feedback*) yang andal, objektif, dan tepat waktu kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*) sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang informasional. Oleh karena itu, evaluasi bertindak sebagai alat manajemen untuk akuntabilitas dan peningkatan mutu (36).

Evaluasi bukan hanya kegiatan akhir (sumatif) yang berfokus pada hasil akhir, tetapi juga merupakan proses formatif yang terintegrasi di sepanjang siklus hidup objek yang dievaluasi. Evaluasi membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang muncul selama implementasi, sehingga memungkinkan adanya intervensi dan koreksi segera (37). Proses ini melibatkan penggunaan berbagai metode seperti kuantitatif (survei dan analisis statistik) dan kualitatif (wawancara dan observasi). Keberhasilan evaluasi sangat bergantung pada validitas instrumen yang digunakan, kredibilitas data yang dikumpulkan, serta objektivitas dan keahlian evaluator dalam menafsirkan temuan dan menghasilkan rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti.

CIPP merupakan salah satu model evaluasi yang dapat dilakukan. Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*) merupakan kerangka kerja yang komprehensif yang dirancang untuk memandu evaluasi, baik secara formatif (perbaikan keberlanjutan) maupun sumatif (akuntabilitas dan penilaian hasil). Berbeda seperti pendekatan evaluasi tradisional yang hanya berfokus pada hasil akhir, model CIPP menekankan pentingnya evaluasi pada setiap tahap siklus dimulai dari perencanaan hingga hasil akhir. Model ini bertujuan untuk membantu

evaluasi proyek, program, personel, produk, dan sistem yang ada. Model ini memastikan bahwa semua dimensi penting diperiksa dan dilaporkan kepada para pemangku kepentingan. Berikut merupakan bentuk model evaluasi CIPP:



Gambar 2.1 Model Evaluasi CIPP

Sumber: Stufflebeam et al., 2017

a. Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Evaluasi konteks merupakan tahap pertama yang bertujuan untuk menilai lingkungan, kebutuhan, masalah, dan tujuan yang melandasi suatu program. Evaluasi ini harus dilakukan pada tahap awal (perencanaan) untuk membantu pengambil keputusan dalam menentukan tujuan dan prioritas yang tepat sasaran. Komponen ini memastikan bahwa program yang dilakukan relevan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan perusahaan. Pertanyaan kunci yang dapat dijawab oleh evaluasi konteks adalah “apa yang harus kita lakukan?” temuan dari evaluasi ini akan menyediakan dasar faktual yang kuat untuk merumuskan tujuan suatu program, mengidentifikasi peluang, dan menentukan batasan dalam pelaksanaan.

b. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi masukan dilakukan untuk menilai dan menganalisis sumber daya, strategi, dan rencana tindakan yang diusulkan untuk mencapai tujuan program. Tujuan evaluasi ini adalah untuk membantu pengambil

keputusan dalam memilih dan merancang rencana tindakan terbaik di antara alternatif yang ada. Evaluasi ini melibatkan penilaian kelayakan dan kecukupan asset, seperti anggaran, tenaga kerja, fasilitas, dan rencana operasional. Pertanyaan kunci yang dapat dijawab oleh evaluasi masukan adalah “bagaimana kita harus melakukannya?” dengan menganalisis keunggulan, kelemahan dan potensi masalah dari setiap rencana. Evaluasi masukan melayani keputusan struktur (*structuring decisions*). Ini memastikan bahwa strategi yang dipilih didukung oleh sumber daya yang memadai dan merupakan pendekatan yang paling efektif dan efisien.

c. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses berfokus pada pemantauan implementasi atau pelaksanaan program yang sebenarnya. Tujuan evaluasi proses adalah untuk mendeteksi kelemahan, cacat, atau penyimpangan dalam desain atau prosedur program setelah program tersebut berjalan. Jenis evaluasi proses penting untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) karena memungkinkan adanya intervensi dan koreksi segera dilakukan selama program tersebut masih berjalan. Pertanyaan kunci yang dapat dijawab oleh evaluasi proses adalah “apakah itu sedang dilakukan sebagaimana mestinya?” evaluasi ini berfungsi sebagai alat umpan balik dan kontrol manajemen, memastikan bahwa kegiatan yang direncanakan benar-benar dilaksanakan sesuai rencana dan protokol yang disepakati. Komponen ini melayani keputusan implementasi (*implementing decisions*).

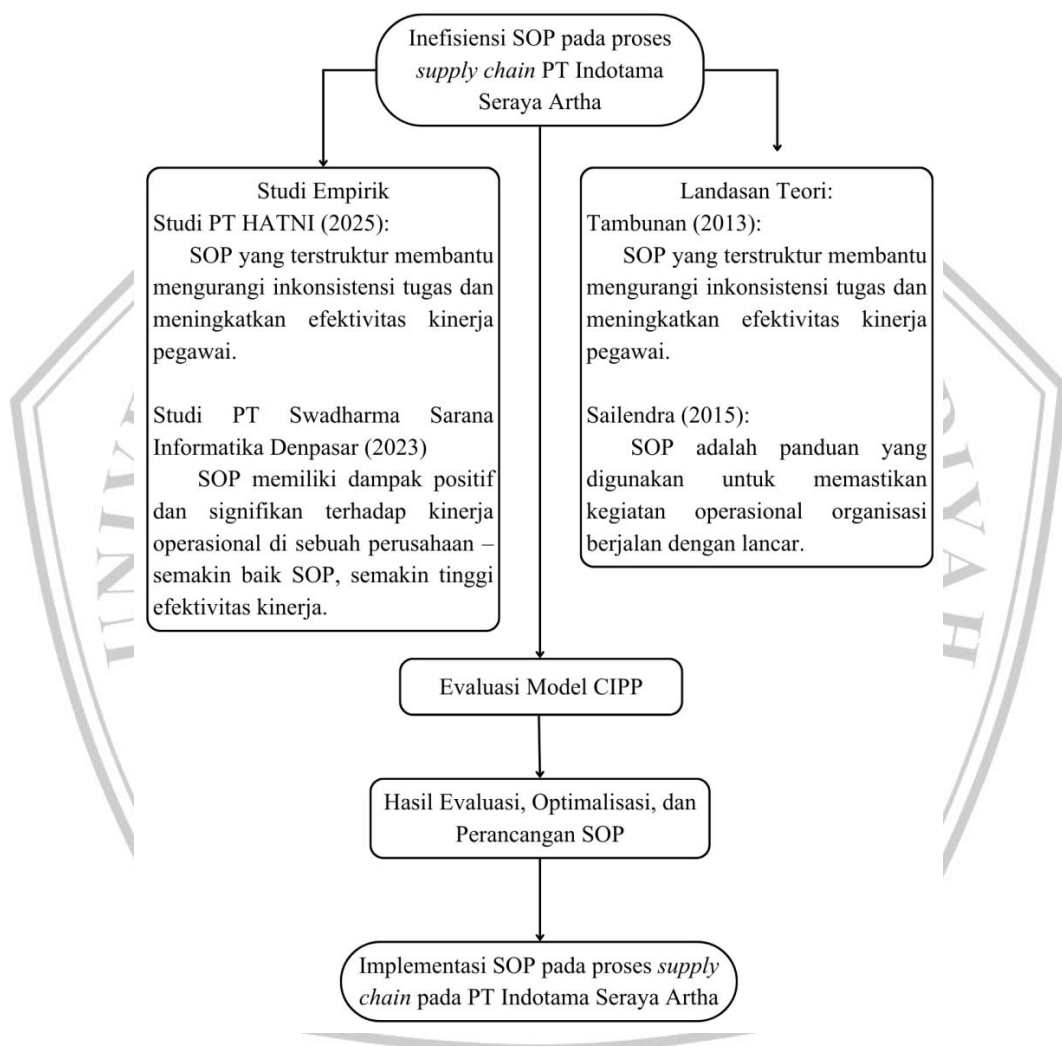
d. Evaluasi Produk/Hasil (*Product Evaluation*)

Evaluasi produk merupakan penilaian hasil dan dampak program, baik yang dimaksudkan (tujuan yang dicapai) maupun yang tidak dimaksudkan (efek samping), baik jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuannya untuk membantu para pemangku kepentingan dalam menentukan nilai (*merit*) dan kegunaan (*worth*) dari suatu program. Pertanyaan kunci yang dapat dijawab oleh evaluasi produk adalah “apa hasilnya?”. Hasil dari evaluasi produk akan memberikan bukti kuat untuk

membuat keputusan mengenai masa depan program, seperti apakah program dapat diteruskan, diperluas, distandarisasi, atau dimodifikasi.

### E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menjelaskan langkah-langkah penelitian dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah di PT Indotama Seraya Artha.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Kajian Model Evaluasi

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Penelitian ini berawal dari adanya fenomena inefisiensi SOP pada proses *supply chain* di PT Indotama Seraya Artha. Masalah ini menjadi krusial karena ketidaksesuaian prosedur di lapangan dapat menghambat produktivitas dan

meningkatkan risiko operasional. Untuk memperkuat urgensi penelitian, diintegrasikan dua pilar utama, yaitu studi empirik dan landasan teori. Secara empirik, penelitian ini merujuk pada hasil studi di PT HATNI pada tahun 2025 dan PT Swadharma Sarana Informatika pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa SOP yang terstruktur secara signifikan mampu meminimalisir inkonsistensi tugas. Hal ini selaras dengan landasan teori menurut Tambunan (2013) dan Sailendra (2015) yang memosisikan SOP sebagai panduan baku yang menjamin kelancaran aktivitas suatu organisasi.

Instrumen pemecahan masalah menggunakan evaluasi model CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penggunaan model ini bertujuan untuk mengevaluasi prosedur yang ada secara komprehensif, mulai dari latar belakang kebutuhan SOP (*Context*), ketersediaan sumber daya (*Input*), pelaksanaan prosedur di lapangan (*Process*), hingga hasil yang dicapai (*Product*). Melalui tahapan evaluasi tersebut, akan mendapatkan data yang akurat sebagai dasar untuk melakukan optimalisasi dan perancangan SOP yang baru. Hasil akhir yang diharapkan dari penelitian ini adalah Implementasi SOP pada proses *supply chain* yang telah diperbaiki, sehingga dapat menciptakan alur kerja yang lebih efektif, efisien, dan memiliki standar kualitas yang konsisten di PT Indotama Seraya Artha.