

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Citiplan Indonesia bergerak di bidang konsultasi manajemen, konsultasi perencanaan, *research*, survei, dan pembangunan SDM yang berada di Kota Malang, Jawa Timur. Perusahaan menunjukkan pengembangan usaha cukup baik. Namun belum diimbangi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) sesuai dengan aturan yang telah dibuat. Penyusunan SOP mengacu kepada *Human Resources Development* (HRD) di bagian Rekrutmen, Seleksi, dan Penempatan tenaga kerja, dimana dalam pelaksanaannya akan terus disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat kompleksitas usaha. Sehingga dalam implementasinya akan terus ditingkatkan, berikut sistem kendali manajemen. Jika hal ini dibiarkan dan kinerja semakin menurun akan menyebabkan organisasi atau organisasi mengalami krisis yang lebih serius. Kinerja secara sederhana dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian suatu organisasi. Definisi lainnya menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan yaitu dipengaruhi pengalaman kerja, motivasi, kepuasan, tingkat pendidikan serta adanya inisiatif. Kinerja yang baik akan dapat menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik sesuai dengan jumlah dan standar yang sudah ditentukan. Kinerja yang diharapkan oleh organisasi ini bergantung pada kemampuan motivasi dan kepuasan yang diterima oleh individu atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukannya sebuah sistem penilaian agar organisasi dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh karyawan. Pada proyek kali ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kinerja dengan kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan yang tinggi mengarah pada kinerja yang tinggi. Sebagai upaya untuk mewujudkannya maka diperlukan adanya SOP. SOP adalah kumpulan dokumen dari instruksi yang dibuat oleh perusahaan untuk membantu pekerja mencapai kualitas yang lebih baik, produksi yang efektif dan keseragaman kinerja. Ini memiliki banyak nama di negara atau perusahaan yang jauh berbeda tetapi nama yang paling umum adalah SOP. SOP digunakan di banyak sektor seperti penelitian klinis, keselamatan kesehatan, dan produksi. Dalam produksi, ini membantu dalam kualitas, kuantitas, dan keamanan. Serangkaian prosedur memberikan semua jenis informasi kepada pekerja. SOP merupakan pedoman kerja yang memastikan kegiatan bisnis organisasi diatur secara metodis. Semakin tinggi standar kualitas, semakin rumit proses operasional, dan semakin ketat persaingan bisnis, semakin setiap perusahaan perlu menghukum personelnya agar mereka berperilaku sesuai dengan standar organisasi. SOP mampu membantu perusahaan dalam menyampaikan sinyal-sinyal terkait kinerja karyawan yang diharapkan manajemen. Sayangnya, Indonesia baru-baru ini memiliki tiga masalah ketenagakerjaan, seperti rendahnya pemahaman tentang peraturan kerja. Keadaan ini diakui dengan banyaknya pegawai yang terus melanggar peraturan kerja organisasi, dan mereka terbiasa bekerja lebih sesuai dengan kebiasaan sebelumnya selama bertahun-tahun hingga kebiasaan ini menjadi budaya organisasi. SOP merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Proyek ini bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan kerja serta juga dapat mengevaluasi kinerja karyawan untuk mencapainya target yang diberikan oleh PT Citiplan Indonesia. Hasil dari proyek yang kami rancang berupa prosedur dan tahapan pelaksanaan SOP Rekrutmen, SOP Seleksi, dan SOP Penempatan Tenaga Kerja.

Kata Kunci: *Standard Operating Procedure* (SOP), HRD, Rekrutmen, Seleksi, Penempatan tenaga kerja, dan Manajemen

EXECUTIVE SUMMARY

PT Citiplan Indonesia is engaged in management consulting, planning consulting, research, surveys, and human resource development in Malang, East Java. The company shows quite good business development. However, the implementation of the Standard Operating Procedure System has not been matched by the rules that have been made. The preparation of Standard Operating Procedures refers to Human Resources Development (HRD) in the Recruitment, Selection, and Placement of workforce, where in its implementation it will continue to be adjusted to the needs and level of business complexity. So that the implementation will continue to be improved, along with the management control system. If this is left unchecked and performance decreases, it will cause the organization or organization to experience a more serious crisis. Performance can simply be defined as the level of achievement of an organization. Another definition states that performance is the result of work that has been achieved by an employee in accordance with predetermined standards. There are several factors that affect the level of employee performance that is influenced by work experience, motivation, satisfaction, level of education and initiative. Good performance will be able to produce good quality work in accordance with the number and standards that have been determined. The performance expected by this organization depends on the ability of motivation and satisfaction received by individuals or employees to achieve organizational goals. Therefore, we need an assessment system so that the organization can find out the strengths and weaknesses of the employees. This project shows a positive relationship between performance and service satisfaction. High service satisfaction leads to high performance. As an effort to make it happen, it is necessary to have a Standard Operating Procedure. Standard Operating Procedure is a collection of documents of instructions made by the company to help workers achieve better quality, effective production and uniformity of performance. It has many names in vastly different countries or companies but the most common name is Standard Operating Procedure System. Standard operating procedures are used in many sectors such as clinical research, health safety and production. In production, it helps in quality, quantity and safety. A set of procedures provides workers with all kinds of information. Standard Operating Procedures are work guidelines that ensure the organization's business activities are regulated in a methodical manner. The higher the quality standards, the more complicated the operational processes, and the more competitive the business, the more each company needs to punish its personnel so that they behave according to the organization's standards. The Standard Operating Procedure system is believed to be able to assist the company in conveying signals related to employee performance that is expected by management. Unfortunately, Indonesia has recently had three labor issues, such as a lack of understanding of work regulations. This situation is recognized by the number of employees who continue to violate the organization's work regulations, and they are used to working more according to their previous habits for many years until this habit becomes the organizational culture. Standard Operating Procedures are guidelines used to ensure that the operational activities of an organization or company run smoothly. This project aims to facilitate the implementation of work and can also evaluate employee performance to achieve the targets given by PT Citiplan Indonesia. The results of the project we designed are in the form of procedures and stages of implementing Standard Operating Procedures for Recruitment, Standard Operating Procedures for Selection, and Standard Operating Procedures for Manpower Placement.

Keywords: Standard Operating Procedures, HRD, Recruitment, Selection, Workforce Placement, and Management