

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOR THE IMPLEMENTATION OF THE COLLECTION UNIT FUNCTION AT PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 7 MADIUN

**Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Fungsi Unit Penagihan di
 PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 7 Madiun**

Dea Pravita Gunawan ^{1a(*)} Endang Murti ^{2b} · Bambang Martin Baru ^{3b}

¹²³Universitas Merdeka Madiun, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

pravitadea767@gmail.com

(*) Corresponding Author
pravitadea767@gmail.com

How to Cite: Dea Pravita Gunawan. (2026). Standard Operating Procedure (SOP) for The Implementation of The Collection Unit Function at PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daop 7 Madiun. doi: 10.36526/js.v3i2.7738

<p>Received : 11-01-2026 Revised : 25-02-2026 Accepted : 10-04-2026</p> <p>Keywords: Standard Operating Procedures, Billing Unit, Receivables Collection</p>	<p>Abstract Standard Operating Procedures (SOPs) play a crucial role in contributing to the smooth operation of a company's, operations, particularly in the accounts receivable collection process, which is directly related to financial management. At PT Kereta Api Indonesia (PERSERO), SOPs serve as work guidelines to ensure that asset lease collection activities are conducted in an orderly focused manner, and in accordance with established procedures. This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures in the Collection Unit at PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) and identify obstacles encountered during their implementation. This research used a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. Previous research on standard operating procedures focused on internal control of accounts receivable for asset lease operations, indicating that internal control of accounts receivable for asset lease operations at PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Operational Area 7 Madiun was adequate. The findings of this study indicate that the implementation of the collection SOP has not been optimal. This is caused by differences with the actual conditions in the field which are not yet optimal because there are still tenants who have difficulty paying bills or are late in making payments, the high <i>backlog</i> or arrears not all debtors are handled quickly, as well as a lack of awareness and compliance for debtors.</p>
--	---

PENDAHULUAN

Standar operasional prosedur merupakan petunjuk dimana memuat rangkaian langkah-langkah operasional untuk dijadikan acuan dalam organisasi (Fatimah, 2015). standar operasional prosedur merupakan pedoman yang berisi tahapan-tahapan yang memiliki sikap praktis untuk kegiatan kerja diperusahaan (Nur'aini, 2021). SOP lainnya adalah pelaksanaan kegiatan *divre true* penagihan secara berkala minimal satu kali dalam sebulan pada wilayah-wilayah yang berpotensi tinggi mengalami tunggakan pembayaran terutama di wilayah Daerah Operasi 7 Madiun. Kelemahannya selain itu, perbedaan karakteristik penyewa, kondisi wilayah, serta tingkat kepatuhan debitur menyebabkan penerapan SOP penagihan tidak selalu dapat dijalankan secara seragam.

Dalam perkembangan dunia usaha dan pengelolaan keuangan perusahaan (SOP) memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang operasional khususnya di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) sebagai perusahaan transportasi publik berskala nasional. Untuk mewujudkan tujuan organisasi, perusahaan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja

bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. SOP dokumen yang menjelaskan dengan detail langkah-langkah yang harus diikuti oleh karyawan dalam menjalankan tugas tertentu.

Fenomena yang terjadi di lapangan memperlihatkan bahwa aktivitas yang ada di dalam penagihan khususnya di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 7 Madiun masih menghadapi berbagai kendala atau hambatan. perusahaan memiliki SOP sebagai petunjuk pelaksanaan penagihan. Permasalahan yang muncul adalah banyaknya penyewa atau debitur yang terlambat membayar atau tidak membayar tagihan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, mengalami penumpukan tagihan (*backlog*), kesadaran dan kepatuhan debitur dalam mematuhi kewajiban pembayaran.

Penelitian terdahulu membahas tentang pengendalian internal piutang usaha atas penguasaan sewa aset. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada pelaksanaan SOP fungsi penagihan yang berada di lingkungan yang secara khusus yaitu di daerah operasi 7 madiun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana SOP fungsi penagihan yang diterapkan di perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daop 7 Madiun, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor kelemahan dan kelebihan SOP. *Standard Operating Procedure* yang digunakan adalah *door to door*.

SOP sendiri berfungsi sebagai petunjuk kerja untuk mengelola setiap tahapan kegiatan operasional agar berjalan secara tertib, aman, serta berjalan dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. mengingat kegiatan penagihan berkaitan langsung dengan pengelolaan keuangan perusahaan dan berpengaruh terhadap keberlangsungan arus kas. Dalam rangka mengoptimalkan proses penagihan piutang, PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 7 Madiun melalui Unit Penagihan telah menetapkan beberapa SOP operasional. SOP tersebut meliputi kegiatan penagihan rutin kepada penyewa berdasarkan daftar tagihan yang telah diterbitkan melalui Permohonan Pembayaran Faktur (PPF). Selain itu, Unit Penagihan juga melakukan kegiatan *door to door* secara khusus dengan melibatkan Unit Aset, KNA, dan PAM ke wilayah-wilayah yang memiliki potensi *backlog* tertinggi, guna mempercepat tindak lanjut terhadap debitur bermasalah yang membutuhkan penanganan khusus di luar tugas pokok penagihan.

PT. KAI sendiri tidak hanya mempunyai pendapatan dari layanan transportasi baik angkutan penumpang dan angkutan barang. Tidak hanya dari situ perusahaan mempunyai pendapatan dari aktivitas penyewaan aset seperti bangunan dan tanah berlokasi di sekitar KAI. Persewaan ini adalah bentuk perjanjian antara perusahaan dengan penyewanya, perusahaan itu menyediakan penggunaan aset yang dimilikinya untuk jangka waktu yang telah ditentukan dalam menjalankan pembayaran baik yang menyewa kepada perusahaan. Selain itu, lahan yang berada di sekitar perusahaan dan diluar area stasiun umumnya juga disewakan dan dimanfaatkan untuk tempat tinggal, warung atau kios, serta fasilitas-fasilitas lain.

Penyewaan aset ini diharapkan dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi perusahaan serta mendukung peningkatan kinerja keuangan. Namun, dalam praktiknya, penyewaan aset sering menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam proses penagihan piutang sewa. Permasalahan tersebut muncul karena masih adanya penyewa yang menunggak pembayaran atau tidak membayar sehingga menambah jumlah piutang Perusahaan.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berjenis deskriptif atau biasa disebut dengan kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan penelitian ini dalam bentuk kata-kata, dan gambar didapatkan melalui teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Jumlah informan penelitian ada 6 orang. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasi 7 Madiun di Unit Penagihan pada bulan februari 2026. Pada penelitian kualitatif ini ada tiga macam yaitu kepercayaan, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

Fokus kajian ini terhadap standar operasional prosedur pelaksanaan fungsi unit penagihan adalah penagihan rutin, *door to door*, edukasi, koordinasi, *divre true*, dan kantor bersama. Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa analisis data adalah proses suatu kegiatan dalam penelitian

kualitatif yang diterapkan interaktif. Proses Analisis data meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Maka melalui tahapan tersebut penulis mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam serta memperoleh gambaran standar operasional prosedur pelaksanaan fungsi unit penagihan pada perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasi 7 Madiun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Standar operasional prosedur pedoman yang sangat penting untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) khususnya di unit penagihan dalam proses penagihan piutang secara langsung berkaitan dengan pengelolaan keuangan perusahaan. Merujuk pada suatu data yang didapatkan dengan diterapkannya pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasi 7 Madiun dengan judul Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Fungsi Unit Penagihan di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 7 Madiun merupakan perusahaan transportasi nasional juga menerapkan berbagai prosedur operasional guna menunjang aktivitas perusahaan. Tapi pada kenyataannya proses penagihan piutang belum optimal karna banyaknya debitur yang terlambat membayar atau tidak membayar dan kurangnya kesadaran serta kepatuhan, serta tingginya *backlog* atau tunggakan. Termasuk dalam pengelolaan aset dan pelaksanaan penagihan kepada penyewa. Dalam penelitian ini SOP mencakup 6 indikator sebagai berikut :

Penagihan Rutin

Pelaksanaan penagihan rutin kepada penyewa aset dilakukan berdasarkan dengan daftar tagihan yang telah diterbitkan melalui dokumen Permohonan Pembayaran Faktur (PPF). Dokumen tersebut menjadi dasar bagi petugas penagihan untuk melakukan penagihan kepada penyewa yang telah memiliki kewajiban pembayaran.

Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

“Ada beberapa wilayah di ponorogo, kertosono, jombang dan kediri kami memantau pengawasan berdasarkan sistem misalnya backlog hari ini menerbitkan ada 10 PPF hasilnya di sebarikan ke wilayah. Untuk pengawasan kami itu PPF udah sampai ke debitur belum terus cara pengawasannya memonitoring daftar tagihan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Apabila penyewa belum membayar sesuai jadwal dalam PPF yang pertama kami mengingatkan kembali debitur itu membayarkan tepat waktu dan apabila sampai batas waktu jatuh tempo yang telah ditetapkan belum melakukan pembayaran kami akan mendatangi secara persuasif sambil memberikan surat peringatan pertama karna jatuh temponya, misalkan jatuh temponya tanggal 14 maret nah kami akan mendatangi sebelum tanggal 14 maret secara persuasif. Tapi apabila tanggal 14 maret tidak melakukan pembayaran brati kami tanggal 15 maret itu belum bayar kami akan kembali untuk memberikan surat peringatan pertama dan sampai surat peringatan kedua dan surat peringatan ketiga.

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pelaksana penagihan yaitu Ibu Elvi menuturkan seperti dibawah ini

“Kendala yang sering di alami saat penagihan rutin yaitu saat debitur itu komplain terkait sewa tinggi, biasanya kalau ada kenaikan sewa itu debitur komplain kenapa kok sewanya tinggi padahal tarif sewa itu sendiri berdasarkan dari NJOP yang berlaku saat itu dan pemanfaatan yang terjadi saat itu jadi dimanfaatkan untuk bisnis atau apa itu pasti beda.”

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan penyewa atau debitur yaitu Ibu Siti Maryam menuturkan seperti dibawah ini

“Dalam penagihan rutin penyewa pernah melakukan keterlambatan pembayaran dikarenakan belum ada uang saat mau membayar, tetapi ada keringanan waktu harga negosiasi dari harga pokok.”

Berdasarkan 3 informan diatas bahwa pengawasan dan pelaksanaan penagihan rutin kepada penyewa aset dilakukan dengan memantau daftar tagihan yang diterbitkan melalui dokumen permohonan pembayaran faktur (PPF).

Door to door

Metode penagihan yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung debitur/penyewa dilokasi usaha atau tempat tinggalnya untuk melakukan penagihan kewajiban pembayaran. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

"Dalam satu wilayah contohnya wilayah jombang di wilayah jombang itukan ada beberapa wilayah ada wilayah babat, cukir, curahmalang, jombang hingga wilayah tapen itu banyak backlog tertinggi nah itu kami kalau minta di urus secara semua otomatis memerlukan waktu yang lumayan lama."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pelaksana penagihan yaitu Ibu Elvi menuturkan seperti dibawah ini

"Sebenarnya penagihan kita yang biasa sama aja door to door jadi dari juru tagih melakukan penagihan ke debitur-debitur melalui door to door untuk mendapatkan istilahnya bahwa tagihan tersebut sudah diterima ke debitur, tapi apabila asetnya itu tutup atau penyewa tidak ada dilokasi kita biasanya kita kasihkan di depan pintu atau tangga sebelah dengan catatan ada foto dokumentasi."

Berdasarkan informan di atas dalam kegiatan *door to door* petugas dapat mendatangi alamat penyewa sesuai data yang dimiliki perusahaan. Petugas dapat melakukan penagihan, klarifikasi tagihan, pemberian informasi pembayaran, serta melakukan negosiasi atau penyelesaian kendala pembayaran yang saat ini dialami oleh penyewa.

Edukasi

Kegiatan menyampaikan informasi dan pemahaman terhadap yang memiliki kewajiban pembayaran mengenai prosedur dan mekanisme ketentuan pembayaran yang berlaku. Dalam kegiatan ini tujuannya supaya penyewa memahami tata cara pembayaran dan batas waktu pembayaran dan konsekuensi apabila terjadi keterlambatan saat melakukan pembayaran atau tunggakan.

Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

"Kami setiap hari tim kami mendatangi para debitur untuk menyarankan supaya pembayaran itu tidak melalui cash jadi bisa bayar langsung melalui transfer atau mobile banking."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pelaksana penagihan yaitu Ibu Elvi menuturkan seperti dibawah ini

"Juru tagih kita wajibkan untuk melakukan sosialisasi bahwa pembayaran sekarang bisa melalui indomaret alfamart pos terus bank-bank jadi sudah banyak membantu setidaknya di plosok-plosok jadi kita sosialisasi untuk melakukan pembayaran mandiri."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan penyewa yaitu Ibu Siti Maryam menuturkan seperti dibawah ini

"Iya pernah melakukan sosialisasi tata cara pembayaran mandiri."

Berdasarkan informan diatas bahwa melalui edukasi dan sosialisasi perusahaan bisa dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan penyewa.

Koordinasi

Melakukan koordinasi dengan unit KNA oleh debitur untuk melakukan perpanjangan kontrak maupun kontrak baru.

Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

"Kalau misalkan terkait pembayaran dimuka itu kan antara unit KNA dan unit penagihan pertama gini jadi si unit KNA itu negosiasi terkait pembuatan kontrak baru atau kontrak perpanjangan di kontrak"

perpanjangan itu ada pembayaran kedepan misalkan pertermin atau dalam waktu 1 tahun, misalkan gini kontrak 5 tahun tapi dibayarkan sekali itu bisa atau misal dalam kontrak 5 tahun dibayarkan pertahun itu juga bisa. Syarat pembayaran uang dimuka itu pertama intinya membantu tim penagihan kalau misalkan kontraknya udah jadi langsung dibayar uang dimuka jadi kita nggak perlu nagih lagi."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pelaksana penagihan yaitu Ibu Elvi menuturkan seperti dibawah ini

"Pada saat kita memberikan tagihan atau PPF ke debitur jadi kita melakukan penjelasan bahwa pembayaran itu dilakukan paling lambat 14 hari setelah penerimaan PPF, jadi sesuai tanggal yang dicetak di PPF bukan penerimaan ya jadi 14 hari kerja setelah menerima PPF harus segera dibayarkan melalui virtual account."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan penyewa yaitu Ibu Siti Maryam menuturkan seperti dibawah ini

"Saya sudah 5 tahun sewa disini, dan setiap tahun sekali perpanjangan kontrak"

Berdasarkan informan diatas bahwa melalui koordinasi dengan unit KNA untuk pembayaran dimuka termin satu pada debitur yang akan melakukan perpanjangan kontrak maupun melakukan kontrak baru.

Divre true

Divre true penagihan biasanya merujuk pada divisi regional atau bisa disebut unit wilayah kerja yang bertanggungjawab proses penagihan, yang berkaitan langsung dengan penyewa aset. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

"Jadi kami intinya memaking misalkan debitur yang paling banyak backlog penagihan itu misalkan wilayah caruban baru kami mengundang para debitur di wilayah caruban itu kalau misalkan di wilayah caruban itu ada 100 debitur undang semuanya 100 debitur itu untuk mendatangi ke wilayah satu titik misalkan di stasiun caruban misalkan minggu depan hari ini bikin undangan ke debitur itu untuk datang ke tempatnya itu."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pelaksana penagihan yaitu Ibu Elvi menuturkan seperti dibawah ini

"Untuk divre true sendiri kita melakukan pendekatan kepada debitur selain debitur juga kepada aparat setempat yaitu bisa melalui lurah, rt bahkan bisa polsek atau koramil bahwa kita akan melakukan divre true untuk di dukung kelancaran kegiatan tersebut supaya tidak ada kerusuhan dan semua berjalan dengan tertib dan lancar."

Berdasarkan informan diatas bahwa kegiatan *divre true* sangat penting untuk dilakukan agar pada suatu wilayah itu telah melakukan atau memvalidasi saat proses penagihan itu terjadi.

Pengadaan Kantor Bersama

Pengadaan kantor bersama menyediakan fasilitas tempat kerja untuk dapat digunakan secara bersama, sehingga saat kegiatan administrasi, koordinasi dan pelayanan itu berjalan efektif. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dengan Assistant Manager Penagihan yaitu Bapak Hendi Efendi menjelaskan seperti dibawah ini

"Kami dari madiun ke wilayah jombang, ke wilayah kediri, ke wilayah kertosono dan ponorogo itu kan jauh dari lokasi sedangkan orang-orang yang dibutuhkan yang berdomisili disitu wilayah jombang. Kalau misalkan wilayah kantor bersama otomatis anak-anak dari sini semua kumpul baru berangkat ke jombang, jadi otomatis untuk kantor bersama diadakan karna supaya berkolaboratif disitu kan ada kantor KNA, ada kantor aset, ada kantor penagihan juga jadi nanti debitur kalau melakukan pembayaran sewa aset gausah ke madiun, tinggal datang aja ke wilayah-wilayah itu."

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan staff fungsional penagihan yaitu Bapak Azwar menuturkan seperti dibawah ini

"Kalau untuk staff di kantor bersama itu kan tugasnya ke lintas atau ke door to door, kalau staff di kantor melakukan administrasi."

Berdasarkan informan diatas bahwa pengadaan kantor bersama sangat penting untuk diadakan sehingga dapat membantu tim penagihan saat melakukan pembayaran ke daerah yang jauh dari madiun, serta memudahkan administrasinya.

PENUTUP

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dengan judul Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Fungsi Unit Penagihan di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 7 Madiun disimpulkan sebagai berikut menjelaskan dalam pelaksanaan fungsi unit penagihan itu telah berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan serta berjalan dengan baik dan efektif. SOP sendiri berperan penting sebagai pedoman dalam proses penagihan kepada penyewa aset perusahaan mulai membuat kontrak, pembuatan dokumen tagihan, penyampaian tagihan kepada penyewa atau debitur hingga pemantauan proses pembayaran debitur.

Dalam pelaksanaan penagihan juga dilakukan melalui beberapa metode yang pertama dilakukan penagihan rutin kepada penyewa, *door to door*, mengadakan edukasi serta sosialisasi, koordinasi, *divre true*, dan pengadaan kantor bersama. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk mendorong agar kewajiban pembayaran dapat terbayarkan tepat waktu sehingga dapat meminimalkan terjadinya tunggakan atau penumpukan tagihan. Meskipun dalam prakteknya itu masih ada penyewa atau debitur yang mengalami keterlambatan saat pembayaran, debitur yang kurang disiplin susah buat bayar, Oleh karna itu diperlukan koordinasi antar unit penguatan pengawasan serta sosialisasi kepada penyewa atau debitur agar pelaksanaan standar operasional prosedur dapat berjalan efektif dan optimal. Tetapi pada kenyataannya belum optimal karna masih ada penyewa yang sulit membayar tagihan atau keterlambatan pembayaran, tingginya *backlog* atau tunggakan tidak semua debitur ditangani secara cepat, serta kurangnya kesadaran dan kepatuhan debitur, adanya perbedaan dengan kondisi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- ANA, P. (2023). *Pendampingan penerapan sistem informasi akuntansi pada proses pembuatan kontrak sewa aset PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember Journal of Community Service*,. VOL 3 NO 1.
- Aprianis. (2024a). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandar Lampung*. University Lampung.
- Billah, M. F. (2024). *Implementasi psak 73 dalam pengelolaan pendapatan sewa aset pada PT KAI DAOP IX Jember. Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*. Vol.2, No.1,.
- Bogdan, R. C. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Cholil, A. A. (2021). *Analisis Rasio Likuiditas dan Profitabilitas Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan PT Berlina Tbk Tahun 2014–2019. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. VOL 2 NO 3.
- Dian, R. N. dkk. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). Selektia Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*. Vol. 01, No. 06.
- Dian, N. Z. M. M. B. (2022). *Analisis manajemen piutang dalam meminimalisir resiko piutang tak tertagih pada PT Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) kota gunungsitoli Jurnal EMBA*. Vol. 10 No. 4.
- Fadila, R. (2024). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*. Vol.1, No.3.
- Farapti, dkk. (2025). *Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Makan Institusi*. Airlangga University Press.
- Feny. R. F, M. dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Global Eksekutif Teknologi.

- Masrohatin, S. (2024). *Optimalisasi dalam melakukan penagihan sewa aset di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember dan dampaknya dari penyewaan tersebut bagi perusahaan. Jurnal Gembira (Pengabdian Kepada Masyarakat). VOL 2. NO 1.*
- Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta. (2016).
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, F. . R. H. dkk. (2022). *Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Logistik Dan Distribusi Di Cv. Sinar Teknik Perkasa. Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital.*
- RASJI, dkk. (2024). *Perubahan Regulasi Pengelolaan Keuangan BUMN Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2025 Tentang Badan Usaha Milik Negara. Tinjauan filosofis hukum. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.10.*
- Ratningsih, N. (2017). *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan. Jurnal Ilmiah Akuntansi. VOL 9. NO 2.*
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.* Bandung Alfabeta.
- R.J, M. (t.t.). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- SARI, M. (2017). *Akuntansi Keuangan Menengah.* CV Andi Offset.
- Setyawan, F. H. dkk. (2021). *Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif.*
- Sheila, V. W. (2016). *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Chocolab. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 1.*
- Subandi. (2024b). *Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP).*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung Alfabeta.
- Sulindawati, N. M. S. dkk. (2017). *Akuntansi Keuangan Menengah 1.* Depok: Kencana.
- wahyu, F. (2023). *Resiliensi Penyandang Disabilitas Personel Tni Dalam Motivasi Berprestasi Di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. Skripsi (S1) thesis, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta.*
- Widodo, A. (2015). *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.