

ABSTRAK

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisikan langkah-langkah yang dibuat oleh perusahaan untuk memberikan arahan kepada pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan adanya SOP pada perusahaan diharapkan dapat memberikan arahan bagi para pegawai selaku penyelenggara operasional agar pekerjaan yang dilakukan mampu memenuhi standar dan mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP pembuatan polis standar asuransi kendaraan bermotor pada PT MNC Insurance, mengetahui kendala yang dapat menghambat pelaksanaan SOP, dan mengetahui solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala pelaksanaan SOP.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan di PT MNC Insurance Cabang Kota Bandung yang dimulai dari tanggal 2 September 2021 – 5 November 2021.

Berdasarkan hasil analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT MNC Insurance Cabang Kota Bandung belum sepenuhnya sesuai dengan prosedur. Hal ini disebabkan oleh tiga faktor yaitu *people*, *material*, dan *environment*. Kemudian terdapat hambatan yang dialami yaitu kelengkapan dokumen yang tidak lengkap dan kurangnya jumlah pegawai. Sarannya adalah memberikan instruksi kepada pegawai untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu dan perlu adanya tambahan jumlah pegawai agar sesuai dengan jumlah beban kerja.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Polis Asuransi Kendaraan, Implementasi Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

Standard Operating Procedures (SOP) are guidelines that contain steps made by the company to provide direction to employees to complete their work. The company's SOP is expected to provide direction for employees as operational organizers so that the work carried out can meet standards and achieve company goals. This study aims to determine the application of standard motor vehicle insurance policy-making SOPs at PT MNC Insurance, identify obstacles that can hinder the implementation of SOPs, and find solutions that can be applied to overcome the barriers to implementing SOPs.

The research method used is descriptive qualitative using primary and secondary data. This research was conducted at PT MNC Insurance Bandung City Branch from September 2, 2021, to November 5, 2021.

Based on the analysis of the application of Standard Operating Procedures (SOP) at PT MNC Insurance Bandung City Branch, it is not entirely in accordance with the procedure. This is caused by three factors: people, materials, and the environment. There are also obstacles experienced, namely incomplete document completeness and lack of the number of employees. The suggestion is to give instructions to employees to complete the documents first, and it is necessary to have an additional number of employees to match the amount of workload.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Vehicle Insurance Policy, Implementation of Standard Operating Procedures*