

# ABSTRAK

**Aaz Muzaki (2021081050)**

## **Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Sistem *Tracking* dan *Monitoring Work Order* Layanan Internet di PT. Hipernet Indodata (HI)**

Kerja profesi yang dilaksanakan praktikan ini berfokus pada perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk sistem *tracking* dan *monitoring Work Order* (WO) layanan internet di PT. Hipernet Indodata (HI). Analisis dilakukan untuk mengevaluasi SOP yang ada dan mengidentifikasi sejumlah permasalahan, seperti ketidakefisienan dan kurangnya dokumentasi yang jelas, yang mengakibatkan kesulitan dalam koordinasi antar tim. Rancangan SOP baru disusun dengan tujuan meningkatkan efisiensi alur kerja, memperjelas peran setiap tim yang terlibat, dan meminimalisir potensi miskomunikasi antara *Sales Support*, *Finance Support*, dan *Vendor Management*. Proses perancangan melibatkan analisis kendala, pemetaan diagram alir, serta pengembangan sistem digital yang dapat memfasilitasi *tracking* dan *monitoring WO* secara *real-time*. Implementasi SOP yang lebih terstruktur diharapkan mampu mengurangi risiko kesalahan operasional, mempercepat proses penyelesaian *Work Order*, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan adanya SOP yang terintegrasi dengan sistem digital, perusahaan dapat mengoptimalkan pengelolaan alur kerja dan meningkatkan transparansi dalam setiap tahap proses. Pembelajaran dari kegiatan kerja profesi ini memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai pentingnya analisis proses bisnis yang efektif dan peran teknologi dalam mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan.

**Kata kunci:** SOP, Work Order, tracking, monitoring, sistem digital, vendor management