

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
UNTUK MENDAPATKAN SERTIFIKAT PADA  
PT. LSP PARIWISATA NUSANTARA**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**



**OLEH :**

**FADILAH NURUL RIZKYANI**

**202513001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

**BEKASI**

**2023**



## TANDA PERSETUJUAN LPKL

Nama : Fadilah Nurul Rizkyani  
NIM : 202513001  
Jurusan : Manajemen  
Prodi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul PKL : Penerapan Standar Operasional Prosedur Untuk Mendapatkan Sertifikat Pada PT. LSP Pariwisata Nusantara

LPKL tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 29 Agustus 2023

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si**

**Dosen Pembimbing**

**Redy Adhi Saputra, SE.,MM**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK MENDAPATKAN SERTIFIKAT PADA PT. LSP PARIWISATA NUSANTARA

Oleh

Fadilah Nurul Rizkyani

202513001

### LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

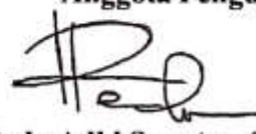
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 29 Agustus 2023

Ketua Penguji

  
Ir. Prillia Haliawan, MM  
NIDN : 0430047303

Anggota Penguji

  
Redy Adhi Saputra, SE., MM  
NIDN : 0405059002

Ketua Prodi Manajemen

  
Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0325107402

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**  
**PROGRAM STUDI D.3 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 29 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular official stamp. The stamp contains the text 'MELIPAT TAMPIL' and a unique identification number '2515404579236793'. The stamp also features a small emblem of the Indonesian Republic.

Fadilah Nurul Rizkyani  
202513001

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fadilah Nurul Rizkyani  
NIM : 202513001  
Perguruan tinggi : Tri Bhakti Business School  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Tri Bhakti Business School. **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur pada PT. LSP Pariwisata Nusantara”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak Tri Business School berhak menyimpan, mengalih-media, atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia auntuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Tri Bhakti Business School, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 29 Agustus 2023

Yang menyatakan



Fadilah Nurul Rizkyani

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK MENDAPATKAN SERTIFIKAT PADA PT. LSP PARIWISATA NUSANTARA**

**Fadilah Nurul Rizkyani.** Peran Standar Operasional Prosedur semakin dibutuhkan dalam perusahaan sebagai pedoman dalam menjalankan suatu proses pekerjaan. Setiap perusahaan yang sadar terhadap pentingnya hal tersebut maka akan menyusun dan menerapkan suatu sistem yaitu Standar Operasional Prosedur. Sehingga bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur untuk mendapatkan sertifikat dan apa saja faktor penghambat dalam penerapannya. Dari hasil observasi yang dilakukan dengan metode studi lapangan agar mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur untuk mendapatkan sertifikat. Maka didapatkan hasil bahwa Standar Operasional Prosedur untuk mendapatkan sertifikat yang diterapkan oleh PT LSP Pariwisata Nusantara belum berjalan dengan baik sehingga harus adanya kontrol secara konsisten dan berkelanjutan agar kedepannya penerapan Standar Operasional Prosedur untuk mendapatkan sertifikat yang diterapkan oleh PT LSP Pariwisata Nusantara dapat berjalan baik dengan semestinya.

**Kata kunci :** Standar Operasional Prosedur, Sertifikat.

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE AT PT. LSP PARIWISATA NUSANTARA**

*It was Fadilah Nurul Rizkyani. Companies increasingly require the use of standard operating procedures as a manual for carrying out work processes. Every business that understands how important this issue is will create and put into place a system called standard operating procedures. What are the barriers to applying the Standard Operating Procedures to obtain a certificate and how are they being applied? based on the findings of observations collected utilizing the field study methodology to learn how the SOPs are utilized to achieve a certificate. As a result, the Standard Operating Procedures for obtaining a certificate implemented by PT LSP Wisata Nusantara have not gone as intended. Therefore, there must be consistent and ongoing control so that in the future the implementation of the Standard Operating Procedures for obtaining a certificate implemented by PT LSP Wisata Nusantara can run smoothly.*

**Keywords:** *standard operating procedure, certificates.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya kepada saya sehingga bisa menyelesaikan laporan magang/tugas akhir yang berjudul “PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK MENDAPATKAN SERTIFIKAT PADA PT. LSP PARIWISATA NUSANTARA” dengan baik dan lancar. Penyusunan laporan magang ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah praktik lapangan kerja.

Selama proses magang yang saya lakukan dalam waktu tiga bulan di kantor PT. LSP Pariwisata Nusantara serta proses penyusunan laporan ini tentu nya tidak lepas dari bantuan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
2. Bapak Drs. Widayatmoko.,MM.,M.Ikom, selaku ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Dr. Eddy Setyanto, selaku kepala program studi manajemen STIE Tri Bhakti dan sekaligus pembimbing akademik.
4. Bapak Redy Adhi Saputra, SE.,MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu nya dan sabar membimbing serta memberikan nasihat kepada penulis.
5. Bapak Ir. Prillia Heliawan,MM, selaku dosen penguji yang telah menguji laporan praktik kerja lapangan saya.
6. Seluruh dosen Manajemen dan Akuntansi yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menempuh perkuliahan di STIE Tri Bhakti.
7. Terima Kasih kepada Bu Yayuk Hariyanti Hudaya dan keluarga selaku pemilik perusahaan.
8. Terima Kasih kepada Bu Yanti, Pak Yusdi dan seluruh staff PT. LSP Pariwisata Nusantara.
9. Terima Kasih kepada keluarga tercinta dan tersayang, terutama ibu Aan Nurhasanah bapak Mad Unus dan Bude Surtinah (endan) serta kakak adik saya tercinta Irwan Noersandy dan Andini Salsabila yang selalu *mensupport* dan menenami saya kemanapun dan kapanpun.



10. Terima Kasih kepada teman kantor saya, Agie Agusdiansyah yang selalu menghibur dan membuat saya tertawa.
11. Terima Kasih kepada teman seperjuangan kuliah dan teman yang selalu ada dalam proses penulisan LPKL saya, Aisyah Zinky Sari.
12. Terima Kasih kepada teman yang membantu, mendorong, dan menyemangati saya untuk bisa menempuh pendidikan di STIE Tri Bhakti, yakni Trinur Karimah Jinan (Bule).
13. Terima Kasih kepada *Vegetable Variant* teman – teman SMA saya, Fara Khairunnisa, Fauziah Alya Nastiti, Nadia Nabila Prasonia, Nurgita Raihana Sulti, dan Putri Lestari.
14. Terima Kasih kepada pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam proses penulisan LPKL ini.
15. *Last but not least, I wanna thank me for believing me,. I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me having no day off, I wanna thank m for never quitting, for just being me all this time.*

Namun saya menyadari masih banyak kekurangan dari penulisan laporan magang ini, sehingga saya menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil dari laporan magang ini dapat mencapai kesempurnaan dan menjadi referensi yang baik untuk para pembaca.

Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga laporan magang ini dapat bermanfaat dan bisa menjadi referensi yang baik dikemudian hari khususnya mahasiswa yang hendak mengikuti mata kuliah praktik lapangan kerja.

## DAFTAR ISI

<b>COVER DEPAN</b>	
<b><u>TANDA PERSETUJUAN LPKL</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>LEMBAR PENGESAHAN</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</u></b> .....	<b>i</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b>vi</b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>BAB I</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>3</b>
1.1 <u>Latar Belakang</u> .....	3
1.2 <u>Rumusan Masalah</u> .....	5
1.3 <u>Tujuan Praktik Kerja Lapangan</u> .....	5
1.4 <u>Manfaat Praktik Kerja Lapangan</u> .....	6
1.5 <u>Teori Relevan</u> .....	7
1.6 <u>Metode Praktik Kerja Lapangan</u> .....	16
<b><u>BAB II</u></b> .....	<b>18</b>
<b><u>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</u></b> .....	<b>18</b>
2.1 <u>Sejarah perusahaan</u> .....	18
2.2 <u>Struktur Organisasi Perusahaan</u> .....	22
2.3 <u>Kegiatan Perusahaan</u> .....	28
<b><u>BAB III</u></b> .....	<b>31</b>
<b><u>URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>31</b>
3.1 <u>Penempatan dan Jadwal PKL</u> .....	31
3.2 <u>Uraian Deskripsi Tugas</u> .....	31
3.3 <u>Pembahasan (Temuan Masalah)</u> .....	32
<b><u>BAB IV</u></b> .....	<b>52</b>
<b><u>KESIMPULAN DAN SARAN</u></b> .....	<b>53</b>
4.1 <u>Kesimpulan</u> .....	53
4.2 <u>Saran</u> .....	54
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.1 Nama – nama Asesor.....	16
Tabel 3.2 Kegiatan Magang.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
Gambar 3.1.2 Proses Sertifikasi.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Magang.....	57
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Magang.....	58
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	60
Lampiran 4 Surat Keterangan Magang Kerja.....	61
Lampiran 5 Tabel Pelaksanaan Magang.....	62
Lampiran 6 Laporan Penilaian Dunia Usaha.....	63
Lampiran 7 Jumlah Hotel di Indonesia .....	64
Lampiran 8 Kegiatan Perusahaan.....	65
Lampiran 9 Deskripsi Tugas .....	67
Lampiran 10 Foto bersama Direktur.....	69
Lampiran 11 Pengiriman Blangko dari BNSP.....	70
Lampiran 12 Blanko Sertifikat Kosong.....	71
Lampiran 13 Sertifikat Kompetensi.....	72
Lampiran 14 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	73