EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Perancangan Service Level Agreement Untuk Mitigasi Scope Creep Pada Usaha Rintisan Jasa Kreatif Vibe Logic

Olan Cornelius Paendong[1], Diana Roweina S. Maramis[2], Arifmanuel Kolondam[3]
[1]Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
[2]Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
[3]Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: olancornelius@gmail.com[1], dianamaramis72@gmail.com[2], arifmanuel@polimdo.ac.id[3]

Article History:
Received: 12 Agustus 2026
Revised: 20 Oktober 2026
Accepted: 11 November 2026

Keywords: *Service Level Agreement*; *Scope Creep*; Usaha Rintisan; Jasa Kreatif; Manajemen Operasional

Abstract: *Usaha rintisan jasa kreatif sangat rentan terhadap scope creep — perluasan ruang lingkup pekerjaan yang tidak terkendali melalui revisi berulang dan permintaan di luar kesepakatan awal — yang menggerus margin, memperlambat jadwal, dan mengancam keberlangsungan usaha. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi titik rawan scope creep pada lini layanan Vibe Logic, usaha rintisan foto studio dan digital commerce service pra-operasional di Kota Manado, serta merancang Service Level Agreement (SLA) yang terintegrasi dengan Standard Operating Procedure (SOP) sebagai strategi mitigasi preventif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus perancangan, memanfaatkan dokumen perencanaan bisnis sebagai sumber data utama yang dianalisis melalui tiga tahap: identifikasi titik rawan, perumusan parameter SLA, dan integrasi SLA–SOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko scope creep terkonsentrasi pada titik interaksi dengan klien di kelima lini layanan, dan menghasilkan matriks SLA yang mencakup penguncian ruang lingkup melalui briefing tertulis, ketentuan uang muka dan perubahan jadwal, komitmen waktu penyerahan satu hingga tiga hari kerja, batas revisi minor, serta mekanisme change request yang mengonversi revisi mayor menjadi pendapatan tambahan yang terdokumentasi. Penelitian menyimpulkan bahwa SLA yang dirancang secara preventif menanamkan batas ruang lingkup ke dalam sistem operasional sebelum transaksi pertama terjadi, dan menawarkan model yang dapat direplikasi usaha rintisan jasa kreatif sejenis.*

PENDAHULUAN

Industri jasa kreatif merupakan salah satu sektor yang tumbuh pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan kebutuhan konten visual bagi individu maupun pelaku usaha. Data We Are Social dan Meltwater (2024) menunjukkan tingginya aktivitas digital masyarakat

Indonesia, yang mendorong permintaan terhadap jasa fotografi, desain, dan konten digital untuk kebutuhan personal maupun komersial. Pada tingkat daerah, Kota Manado sebagai pusat ekonomi Provinsi Sulawesi Utara mencatat pertumbuhan jumlah penduduk usia produktif dan pelaku UMKM yang signifikan (Badan Pusat Statistik Kota Manado, 2024), sementara digitalisasi UMKM terus didorong pemerintah sebagai agenda nasional (Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, 2023). Kondisi tersebut membuka peluang bagi lahirnya usaha rintisan (*startup*) di bidang jasa kreatif, termasuk Vibe Logic, sebuah usaha rintisan foto studio dan *digital commerce service* yang dirancang untuk melayani pasar Kota Manado melalui lima lini layanan: foto studio, foto *outdoor*, dokumentasi *event*, foto produk UMKM dan komersial, serta layanan konten visual digital.

Di balik peluang tersebut, usaha jasa kreatif menghadapi risiko operasional yang khas dan jarang dialami usaha berbasis produk fisik. Karakteristik jasa yang tidak berwujud (*intangible*) dan bergantung pada persepsi estetika klien menyebabkan ruang lingkup pekerjaan mudah bergeser: klien dapat meminta revisi berulang, menambah permintaan di luar kesepakatan awal, atau memperluas cakupan pekerjaan tanpa penyesuaian harga dan waktu. Fenomena ini dikenal sebagai *scope creep*, yaitu perluasan ruang lingkup proyek yang tidak terkendali di luar rencana yang telah disepakati, tanpa penyesuaian formal terhadap waktu, biaya, dan sumber daya (Komal et al., 2020; Project Management Institute, 2021). Komal et al. (2020) membuktikan secara empiris bahwa faktor-faktor *scope creep* berasosiasi negatif dengan keberhasilan proyek, karena menurunkan kualitas, memperlambat jadwal, meningkatkan biaya, dan menurunkan kepuasan pelanggan. Ajmal et al. (2020) menemukan bahwa *scope creep* dipicu oleh komunikasi yang buruk antara klien dan penyedia jasa serta keterlibatan pemangku kepentingan yang lemah sejak awal proyek, sedangkan Madhuri et al. (2018) menegaskan bahwa persepsi yang berbeda antara klien, tim, dan manajemen terhadap ruang lingkup pekerjaan menjadi akar persoalan *scope creep*. Bagi usaha rintisan yang beroperasi dengan sumber daya terbatas, dampak *scope creep* jauh lebih fatal dibandingkan pada perusahaan mapan, karena satu proyek yang membengkak dapat menggerus margin dan mengganggu jadwal seluruh proyek lainnya.

Salah satu instrumen manajerial yang lazim digunakan untuk mengendalikan ekspektasi layanan adalah *Service Level Agreement* (SLA), yaitu kesepakatan tertulis antara penyedia layanan dan pelanggan yang menetapkan standar layanan, batas ruang lingkup, waktu penyelesaian, serta konsekuensi apabila standar tidak terpenuhi. Alotibe (2024) menekankan bahwa mitigasi *scope creep* paling efektif dilakukan melalui dokumentasi kebutuhan yang presisi dan proses pengendalian perubahan (*change control*) yang tegas — dua fungsi yang secara inheren dijalankan oleh dokumen SLA. Dalam kerangka manajemen proyek modern, penetapan *baseline* ruang lingkup dan mekanisme pengendalian perubahan merupakan praktik inti pengelolaan proyek (Project Management Institute, 2021). Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan SLA yang lebih ketat pada sektor perbankan meningkatkan efisiensi, keandalan, dan responsivitas layanan (Putransyah, 2024), sementara studi kasus pada perusahaan teknologi informasi menegaskan pentingnya pengendalian *scope creep* untuk mendukung strategi digital perusahaan (Kuswardini & Pasaribu, 2025).

Meskipun demikian, kajian SLA selama ini terkonsentrasi pada sektor teknologi informasi, telekomunikasi, dan perbankan — sektor dengan proses yang terstandarisasi dan terukur. Kajian tentang perancangan SLA pada usaha rintisan jasa kreatif, yang justru paling rentan terhadap *scope creep* karena sifat pekerjaannya yang subjektif, masih sangat terbatas. Padahal pengembangan ekonomi kreatif membutuhkan kelembagaan dan tata kelola usaha yang baik sejak tahap perancangan (Hatammimi & Afanassieva, 2022). Lebih jauh, hampir seluruh

penelitian terdahulu mengkaji *scope creep* secara reaktif pada usaha yang telah berjalan, bukan secara preventif pada usaha yang sedang dirancang. Celah penelitian (*research gap*) inilah yang hendak diisi oleh penelitian ini: merancang SLA sebagai instrumen mitigasi *scope creep* sejak tahap pra-operasional usaha, dengan Vibe Logic sebagai objek studi kasus.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi titik-titik rawan *scope creep* pada setiap lini layanan Vibe Logic, dan (2) merancang parameter *Service Level Agreement* yang terintegrasi dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai strategi mitigasi *scope creep*. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi praktis berupa rancangan SLA yang siap diterapkan Vibe Logic saat beroperasi, sekaligus kontribusi teoretis berupa model perancangan SLA preventif yang dapat direplikasi usaha rintisan jasa kreatif sejenis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus perancangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami fenomena *scope creep* secara mendalam dalam konteks spesifik usaha jasa kreatif dan menghasilkan rancangan instrumen manajerial, bukan menguji hubungan antarvariabel (Sugiyono, 2019). Strategi studi kasus digunakan karena objek penelitian merupakan entitas tunggal dengan batasan konteks yang jelas, di mana peneliti berupaya menjawab pertanyaan "bagaimana" perancangan SLA dilakukan pada situasi nyata (Yin, 2018).

Objek penelitian adalah Vibe Logic, usaha rintisan foto studio dan *digital commerce service* berbentuk persekutuan komanditer (CV) yang dirancang untuk beroperasi di Kota Manado dan berada pada tahap pra-operasional. Sumber data utama penelitian ini adalah dokumen perencanaan bisnis (*business plan*) Vibe Logic, meliputi *Standard Operating Procedure* (SOP) kelima lini layanan, struktur paket layanan dan harga, proyeksi permintaan pasar, serta rencana organisasi. Penggunaan dokumen sebagai sumber data utama merupakan pilihan yang sah dan lazim dalam strategi studi kasus: Yin (2018) menempatkan dokumentasi sebagai salah satu sumber bukti utama studi kasus karena sifatnya yang stabil, dapat ditelaah berulang, dan memuat rincian yang tepat; sementara pada penelitian dengan orientasi perancangan, dokumen perencanaan justru merupakan satu-satunya representasi objektif dari sistem operasional usaha yang belum berjalan. Data sekunder diperoleh dari data statistik daerah, literatur manajemen proyek, dan hasil penelitian terdahulu tentang SLA dan *scope creep*.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, identifikasi titik rawan *scope creep* dengan menelaah alur kerja setiap lini layanan pada SOP dan memetakan tahapan yang berpotensi mengalami perluasan ruang lingkup tak terkendali, berpedoman pada faktor-faktor *scope creep* yang teridentifikasi dalam literatur (Komal et al., 2020; Ajmal et al., 2020). Kedua, perumusan parameter SLA untuk setiap titik rawan dengan formula empat komponen (*baseline*, standar terukur, konsekuensi, mekanisme perubahan) yang disintesis dari praktik pengendalian ruang lingkup proyek (Project Management Institute, 2021; Alotibe, 2024) dan dimensi kualitas SLA (Putransyah, 2024). Ketiga, integrasi parameter SLA ke dalam SOP dan penyusunannya menjadi matriks SLA per lini layanan serta draf dokumen SLA yang siap digunakan dalam hubungan kontraktual dengan klien. Keabsahan analisis dijaga melalui ketertelusuran (*audit trail*): setiap parameter dalam matriks final dapat dilacak mundur ke titik rawan pada SOP, faktor pemicu dalam literatur, dan prinsip mitigasi teoretisnya, sehingga tidak ada unsur rancangan yang bersumber dari asumsi peneliti semata. Lingkup penelitian ini berhenti pada tahap menghasilkan rancangan; pengujian efektivitas empiris rancangan berada di luar lingkup dan diposisikan sebagai agenda penelitian lanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Titik Rawan Scope Creep pada Lini Layanan Vibe Logic

Penelaahan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) kelima lini layanan Vibe Logic menunjukkan bahwa setiap lini memiliki tahapan kerja yang berpotensi mengalami perluasan ruang lingkup tak terkendali. Potensi tersebut umumnya muncul pada titik interaksi langsung dengan klien, yaitu tahap kesepakatan awal, pelaksanaan sesi, dan pasca-produksi (revisi dan penyerahan hasil). Temuan ini sejalan dengan Ajmal et al. (2020) yang mengidentifikasi komunikasi klien–penyedia jasa sebagai pemicu utama *scope creep*, serta Madhuri et al. (2018) yang menempatkan perbedaan persepsi ruang lingkup sebagai akar persoalannya. Hasil identifikasi dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Titik Rawan Scope Creep per Lini Layanan Vibe Logic

Lini Layanan	Titik Rawan Scope Creep	Faktor Pemicu (Literatur)
Administrasi (semua divisi)	Perubahan jadwal berulang; pembatalan sepihak; keterlambatan klien yang menuntut perpanjangan sesi	Keterlibatan stakeholder lemah (Ajmal et al., 2020)
Foto Studio	Permintaan perpanjangan durasi sesi; penambahan jumlah foto yang diedit di luar paket; permintaan retouching melebihi standar paket	Ekspektasi tidak terdokumentasi (Alotibe, 2024)
Foto Outdoor	Penambahan/perpindahan lokasi mendadak; ketidakjelasan penanggung biaya tiket masuk lokasi; perpanjangan waktu akibat cuaca	Ruang lingkup awal tidak jelas (Komal et al., 2020)
Dokumentasi Event	Perubahan rundown pada hari-H; permintaan penambahan jam liputan; desakan percepatan penyerahan seluruh file	Perubahan kebutuhan stakeholder (Komal et al., 2020)
Foto Produk UMKM & Komersial	Penambahan jumlah SKU di luar briefing; revisi warna berulang atas dasar persepsi subjektif; perubahan konsep setelah produksi berjalan	Persepsi ruang lingkup berbeda (Madhuri et al., 2018)
Konten Visual Digital	Perombakan storyboard setelah disetujui; permintaan pengambilan ulang (retake); penambahan format/platform unggah di luar kesepakatan	Perubahan tak terkendali tanpa change control (Alotibe, 2024; PMI, 2021)

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Tabel 1 memperlihatkan pola yang konsisten: seluruh titik rawan bermuara pada tidak adanya batas ruang lingkup yang terdokumentasi dan disepakati kedua pihak sebelum pekerjaan dimulai. Pada usaha rintisan dengan kapasitas produksi terbatas — Vibe Logic menargetkan 1.771 paket jasa pada tahun pertama dengan rata-rata enam hingga tujuh paket per hari kerja — setiap perluasan ruang lingkup pada satu proyek secara langsung menggerus alokasi waktu proyek berikutnya. Dengan demikian, *scope creep* pada konteks ini bukan sekadar risiko kualitas, melainkan risiko sistemik terhadap keseluruhan kapasitas produksi dan arus kas usaha.

Kerangka Teoretis Perumusan Parameter SLA

Literatur tidak menyediakan satu formula tunggal yang baku untuk menyusun SLA lintas industri; namun sintesis atas rujukan-rujukan utama penelitian ini menghasilkan komponen wajib yang konvergen. Project Management Institute (2021) menetapkan dua praktik inti pengendalian ruang lingkup: penetapan *scope baseline* (batas pekerjaan yang disepakati dan terdokumentasi)

dan *integrated change control* (setiap perubahan atas baseline harus melalui pengajuan, penilaian dampak, dan persetujuan formal). Alotibe (2024) menegaskan dua fungsi yang sama — dokumentasi kebutuhan yang presisi dan pengendalian perubahan yang tegas — sebagai mekanisme mitigasi *scope creep* paling efektif. Putransyah (2024) menambahkan dimensi kualitas SLA dari sisi layanan, yaitu efisiensi, keandalan, dan responsivitas, yang menuntut standar layanan dinyatakan dalam ukuran yang dapat diverifikasi. Dari sintesis tersebut, penelitian ini merumuskan formula perancangan: setiap parameter SLA (P) wajib memuat empat komponen, dinotasikan P = {B, S, K, M}, yaitu Baseline (batas ruang lingkup yang dikunci), Standar terukur (metrik dan target layanan), Konsekuensi (remedi bagi kedua pihak bila standar dilanggar), dan Mekanisme perubahan (jalur *change request* bagi permintaan di luar *baseline*). Parameter yang tidak memuat keempat komponen dinyatakan belum layak masuk matriks.

Formula tersebut kemudian diturunkan secara sistematis dari temuan Tabel 1: setiap faktor pemicu *scope creep* dipetakan ke prinsip mitigasi teoretisnya, lalu diterjemahkan menjadi parameter SLA. Derivasi ini disajikan pada Tabel 2, yang sekaligus menunjukkan ketertelusuran (*traceability*) setiap parameter terhadap dasar teorinya.

Tabel 2. Derivasi Parameter SLA dari Faktor Pemicu Scope Creep dan Landasan Teori

Faktor Pemicu (Tabel 1)	Prinsip Mitigasi (Landasan Teori)	Parameter SLA yang Diturunkan
Ruang lingkup awal tidak jelas (Komal et al., 2020)	Penetapan scope baseline terdokumentasi (PMI, 2021)	Penguncian ruang lingkup; persetujuan pra-produksi
Ekspektasi tidak terdokumentasi (Alotibe, 2024)	Dokumentasi kebutuhan presisi (Alotibe, 2024)	Formulir briefing tertulis; batas hak revisi
Keterlibatan stakeholder lemah (Ajmal et al., 2020)	Komitmen formal kedua pihak sejak awal (Ajmal et al., 2020)	Komitmen jadwal (DP); ketentuan perubahan jadwal
Perubahan kebutuhan tak terkendali (Komal et al., 2020; PMI, 2021)	Integrated change control (PMI, 2021)	Mekanisme change request berbiaya untuk revisi mayor
Persepsi ruang lingkup berbeda (Madhuri et al., 2018)	Standar layanan terukur dan dapat diverifikasi (Putransyah, 2024)	Ketepatan waktu sesi; waktu penyerahan hasil
Risiko kegagalan dari pihak penyedia	Keandalan dan responsivitas layanan (Putransyah, 2024)	Kompensasi keterlambatan studio; ketentuan kondisi kahar

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Rancangan Parameter Service Level Agreement

Berdasarkan derivasi pada Tabel 2, dirumuskan matriks SLA yang menetapkan standar layanan, batas ruang lingkup, dan konsekuensi secara eksplisit untuk setiap lini layanan. Setiap baris matriks diuji terhadap formula P = {B, S, K, M}: memiliki *baseline*, standar terukur, konsekuensi bagi kedua pihak, dan jalur perubahan. Rancangan matriks SLA disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Matriks Rancangan SLA Vibe Logic

Parameter SLA	Standar Layanan	Konsekuensi/Mekanisme
Penguncian ruang lingkup	Formulir briefing tertulis (layanan, referensi visual, jumlah SKU/output) wajib disetujui sebelum produksi	Pekerjaan di luar briefing diperlakukan sebagai pesanan baru/biaya tambahan
Komitmen jadwal	DP minimal 50% untuk mengunci jadwal	DP hangus (non-refundable) bila klien membatalkan sepihak
Perubahan jadwal	Reschedule maksimal 1 kali, diajukan paling lambat H-2	Reschedule H-1/hari-H: DP hangus, kecuali darurat medis/kedukaan dengan bukti valid
Ketepatan waktu sesi	Toleransi keterlambatan klien 15–20 menit; durasi sesi tidak diperpanjang	Keterlambatan >45 menit tanpa konfirmasi berstatus no-show, DP hangus
Waktu penyerahan hasil	Softfile studio/outdoor maksimal 1–	Keterlambatan dari pihak studio

	3 hari kerja; highlight event maksimal H+1; file lengkap event 3–5 hari kerja	memberi klien hak kompensasi prioritas layanan
Hak revisi	Revisi minor 1–2 kali (foto produk) dan maksimal 2 kali (konten digital), terbatas pada pencahayaan/warna/tata letak/musik latar	Revisi mayor (rombak storyboard, retake, ubah konsep) dikenakan biaya tambahan (charge)
Persetujuan pra-produksi	Konsep, storyboard, atau content plan wajib mendapat persetujuan tertulis klien sebelum eksekusi	Perubahan setelah persetujuan diproses melalui mekanisme change request berbiaya
Perlindungan aset klien	Tanda Terima Barang untuk foto produk; backup data maksimal 24 jam pasca sesi	Pengembalian barang sesuai daftar tanda terima
Kondisi kahar	Kendala dari pihak studio (listrik, cuaca ekstrem, kerusakan alat)	Reschedule prioritas tanpa biaya, atau refund DP 100% bila reschedule tidak memungkinkan

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Rancangan pada Tabel 3 tidak hanya membatasi klien, tetapi dirancang berimbang: klien memperoleh kepastian waktu penyerahan, transparansi biaya sejak awal, jaminan kompensasi atas kegagalan layanan dari pihak studio, serta perlindungan penuh pada kondisi kahar. Keseimbangan hak dan kewajiban ini penting karena SLA yang timpang justru menurunkan kepercayaan klien dan kontraproduktif terhadap tujuan retensi pelanggan.

Analisis Skenario: Kondisi Usaha Tanpa dan Dengan Rancangan SLA

Karena Vibe Logic berada pada tahap pra-operasional, perbandingan kondisi sebelum–sesudah tidak dapat dilakukan secara empiris; sebagai gantinya disusun analisis skenario yang membandingkan proyeksi jalannya usaha tanpa dan dengan penerapan rancangan SLA, dengan berpijak pada struktur harga dalam dokumen perencanaan bisnis dan konsekuensi *scope creep* yang terdokumentasi dalam literatur (Komal et al., 2020). Hasil analisis dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Skenario Kondisi Usaha Tanpa dan Dengan Rancangan SLA

Aspek	**Skenario Tanpa SLA**	**Skenario Dengan SLA**
Ruang lingkup pekerjaan	Ditentukan kesepakatan lisan; mudah melebar mengikuti permintaan klien	Terkunci dalam briefing tertulis yang disetujui kedua pihak
Revisi	Tidak berbatas; setiap penolakan berisiko konflik dan ulasan negatif	Minor gratis (terbatas); mayor menjadi pendapatan tambahan lewat change request
Pendapatan per proyek	Tergerus kerja tambahan tak tertagih	Terlindungi; kerja tambahan selalu tertagih
Jadwal produksi	Perpanjangan satu proyek menggeser proyek berikutnya	Durasi terkendali; kapasitas 6–7 paket/hari terjaga
Arus kas	Rentan pembatalan sepihak tanpa kompensasi	DP 50% non-refundable melindungi arus kas
Hubungan dengan klien	Penolakan permintaan bersifat personal dan tidak konsisten	Penolakan berbasis aturan tertulis yang berlaku sama untuk semua klien

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Ilustrasi kuantitatif dari struktur harga Vibe Logic mempertegas perbandingan tersebut. Pada layanan konten visual digital, satu video berdurasi maksimal satu menit dihargai Rp125.000; apabila klien meminta revisi mayor berupa perombakan *storyboard* dan pengambilan ulang, nilai kerja tambahan yang timbul mencakup pengambilan *footage* ulang (setara Rp150.000 per jam) dan penyuntingan ulang (Rp125.000) — total ±Rp275.000 atau 220% dari harga jual video

tersebut. Tanpa SLA, seluruh nilai kerja itu tidak tertagih dan proyek langsung merugi; dengan SLA, permintaan yang sama diproses sebagai *change request* berbayar. Ilustrasi serupa berlaku pada foto produk: Paket Katalog Starter dihargai Rp350.000 untuk 10 SKU; penambahan tiga SKU di luar *briefing* tanpa SLA berarti kerja 30% lebih banyak tanpa pendapatan, sedangkan dengan SLA penambahan tersebut tertagih Rp45.000 per SKU sesuai tarif satuan. Pada skala target 1.771 paket per tahun, kebocoran-kebocoran kecil semacam ini terakumulasi menjadi risiko material terhadap kelangsungan usaha — konsisten dengan temuan Komal et al. (2020) bahwa *scope creep* bermuara pada pembengkakan biaya dan kegagalan proyek.

Integrasi SLA ke dalam SOP dan Mekanisme Pengendalian Perubahan

Agar tidak berhenti sebagai dokumen administratif, parameter SLA diintegrasikan langsung ke dalam alur SOP pada tiga simpul kendali. Pertama, simpul pra-produksi: formulir *briefing* dan persetujuan tertulis konsep berfungsi sebagai *baseline* ruang lingkup yang mengikat kedua pihak. Kedua, simpul produksi: pengingat sisa durasi sesi dan ketentuan toleransi keterlambatan menjaga disiplin waktu tanpa mengorbankan pengalaman klien. Ketiga, simpul pasca-produksi: pembedaan tegas antara revisi minor (gratis, terbatas) dan revisi mayor (berbayar) berfungsi sebagai mekanisme *change control* — setiap permintaan di luar *baseline* tidak ditolak, melainkan dikonversi menjadi transaksi baru yang terdokumentasi. Mekanisme konversi ini merupakan solusi kunci yang ditawarkan rancangan: *scope creep* tidak dilawan dengan penolakan yang merusak hubungan, tetapi dinetralkan menjadi pendapatan tambahan yang sah dan terukur.

Pembahasan

Penentuan rancangan SLA final dilakukan melalui uji kelayakan setiap parameter terhadap empat kriteria yang diturunkan dari kerangka teoretis: (1) *keterlacakan* — parameter harus dapat dilacak ke titik rawan pada Tabel 1 dan prinsip mitigasi pada Tabel 2, sehingga tidak ada parameter yang berdiri tanpa dasar; (2) *keterukuran* — standar layanan dinyatakan dalam angka atau batas waktu yang dapat diverifikasi (misalnya "1–3 hari kerja", "maksimal 2 kali revisi"), bukan pernyataan kualitatif seperti "secepatnya" atau "sewajarnya" (Putransyah, 2024); (3) *ketegasan konsekuensi* — setiap pelanggaran standar, baik oleh klien maupun studio, memiliki konsekuensi yang eksplisit sehingga parameter dapat ditegakkan (Alotibe, 2024); dan (4) *keberimbangan* — hak dan kewajiban terdistribusi kepada kedua pihak, bukan hanya membebani klien. Parameter yang tidak memenuhi salah satu kriteria direvisi hingga memenuhi keempatnya sebelum dimasukkan ke matriks final pada Tabel 3; dengan demikian efektivitas rancangan tidak diklaim dari pengujian empiris — yang memang belum dimungkinkan pada tahap pra-operasional — melainkan dijamin secara konstruksi, yaitu setiap parameter terbukti berakar pada faktor penyebab *scope creep* yang teridentifikasi dalam literatur dan memenuhi kriteria kualitas rancangan.

Temuan penelitian ini memperkuat argumen Alotibe (2024) bahwa mitigasi *scope creep* paling efektif dilakukan melalui dokumentasi kebutuhan yang presisi dan pengendalian perubahan yang tegas, sekaligus memperluas penerapannya ke konteks yang belum banyak dikaji: usaha rintisan jasa kreatif pada tahap pra-operasional. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menangani *scope creep* secara reaktif setelah proyek bermasalah (Komal et al., 2020), rancangan ini bersifat preventif — batas ruang lingkup telah tertanam dalam sistem operasional sebelum transaksi pertama terjadi, sehingga usaha tidak perlu membayar "biaya belajar" berupa proyek-proyek merugi di masa awal operasional yang justru paling menentukan kelangsungan usaha rintisan.

Dari sisi praktis, rancangan SLA ini memberikan tiga dampak nyata bagi Vibe Logic. Pertama, perlindungan arus kas: ketentuan DP *non-refundable*, konversi revisi mayor menjadi

pendapatan tambahan, dan disiplin durasi sesi menjaga margin setiap paket tetap sesuai perhitungan kelayakan usaha. Kedua, kepastian kapasitas: dengan durasi dan ruang lingkup yang terkendali, target enam hingga tujuh paket per hari menjadi realistis untuk dipertahankan, sehingga proyeksi 1.771 paket pada tahun pertama berdiri di atas fondasi operasional yang dapat diandalkan. Ketiga, profesionalisme merek: kejelasan hak revisi dan waktu penyerahan sejak awal membangun ekspektasi yang sehat, mengurangi potensi konflik, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta retensi klien — konsisten dengan temuan bahwa penerapan SLA yang ketat meningkatkan efisiensi, keandalan, dan responsivitas layanan (Putransyah, 2024). Dari sisi teoretis, penelitian ini menawarkan model perancangan SLA preventif berbasis SOP yang dapat direplikasi oleh usaha rintisan jasa kreatif lain dengan karakteristik serupa.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengidentifikasi titik-titik rawan *scope creep* pada kelima lini layanan Vibe Logic dan menghasilkan rancangan *Service Level Agreement* yang terintegrasi dengan *Standard Operating Procedure* sebagai strategi mitigasi preventif. Sumbangan utama penelitian ini terletak pada pergeseran cara pandang terhadap pengendalian *scope creep*: dari pendekatan reaktif yang lazim dilakukan setelah usaha berjalan dan proyek bermasalah, menjadi pendekatan preventif yang menanamkan batas ruang lingkup, komitmen waktu layanan, dan mekanisme pengendalian perubahan ke dalam sistem operasional sejak tahap pra-operasional. Melalui mekanisme *change request*, permintaan klien di luar kesepakatan tidak ditolak melainkan dikonversi menjadi transaksi tambahan yang terdokumentasi, sehingga hubungan baik dengan klien tetap terjaga tanpa mengorbankan margin usaha. Secara teoretis, penelitian ini memperluas kajian SLA yang selama ini terkonsentrasi pada sektor teknologi informasi, telekomunikasi, dan perbankan ke ranah usaha rintisan jasa kreatif, sekaligus menawarkan model perancangan SLA preventif berbasis SOP yang dapat direplikasi usaha sejenis. Secara praktis, rancangan SLA yang dihasilkan siap digunakan Vibe Logic dalam hubungan kontraktual dengan klien sejak hari pertama beroperasi, menopang perlindungan arus kas, kepastian kapasitas produksi, dan profesionalisme merek. Keterbatasan penelitian ini adalah rancangan belum teruji secara empiris karena objek penelitian masih berada pada tahap pra-operasional; oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan SLA terhadap frekuensi *scope creep*, ketepatan waktu penyerahan, dan kepuasan klien setelah Vibe Logic beroperasi, serta menguji replikabilitas model pada usaha rintisan jasa kreatif lain dengan karakteristik berbeda.

DAFTAR REFERENSI

Ajmal, M., Khan, M., & Al-Yafei, H. (2020). Exploring factors behind project scope creep – stakeholders' perspective. *International Journal of Managing Projects in Business, 13*(3), 483–504.

Alotibe, M. (2024). Managing scope creep in project management. *International Journal of Management and Commerce Innovations, 12*(2), 82–86.

Badan Pusat Statistik Kota Manado. (2024). *Kota Manado dalam Angka 2024*. BPS Kota Manado.

Hatammimi, J., & Afanassieva, M. (2022). The process of creative economy development as an institutional work. *Jurnal Manajemen Indonesia, 22*(1), 114–127.

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Digitalisasi UMKM*. Kemenkop UKM.

Komal, B., Janjua, U. I., Anwar, F., Madni, T. M., Cheema, M. F., Malik, M. N., & Shahid, A. R.

(2020). The impact of scope creep on project success: An empirical investigation. *IEEE Access, 8*, 125755–125775. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3007098

Kuswardini, A., & Pasaribu, R. D. (2025). Analyzing scope creep control in information technology projects to support digital strategy: A case study at PT Klik Sinergi Solusi. *The Eastasouth Management and Business, 4*(01), 221–232. https://doi.org/10.58812/esmb.v4i01.663

Madhuri, K. L., Suma, V., & Mokashi, U. M. (2018). A triangular perception of scope creep influencing the project success. *International Journal of Business Information Systems, 27*(1), 69–85.

Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.

Putransyah, S. N. (2024). Pengaruh peningkatan kualitas layanan terhadap Service Level Agreement (SLA) pada Bank BRI KC. Kendal. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan, 4*(1), 16–28. https://doi.org/10.51878/knowledge.v4i1.2980

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

We Are Social & Meltwater. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. We Are Social.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.