

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DAN FASILITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT DAIHO BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Jumaren
120910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2016**

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DAN FASILITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT DAIHO BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Jumaren
120910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2016**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 29 Juli 2016

Yang membuat pernyataan,

Materai

Jumaren

120910142

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DAN FASILITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT
DAIHO BATAM**

**Oleh:
Jumaren
120910142**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2016

**Dian Puspita Novrianti, S.E., M.Sc.
NIDN : 1017118505**

ABSTRAK

Standar operasional prosedur dan fasilitas merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan secara optimal dapat tercapai. Apabila standar operasional prosedur dan fasilitas suatu perusahaan diimplementasikan dengan baik, maka tujuan perusahaan dengan mudah bisa tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif karena menggunakan data yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan dan sesuai dengan sumber data serta bersedia melakukan pengisian kuesioner. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah 136 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah secara statistik dengan alat bantu SPSS versi 20. Jawaban dari setiap butir-butir pernyataan yang terdapat pada instrumen tersebut menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi jawaban dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil uji t dimana t hitung untuk variabel standar operasional prosedur adalah $6,235 > t$ tabel 1,978, t hitung untuk variabel fasilitas adalah $0,409 < t$ tabel 1,978. Maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam, sedangkan fasilitas tidak memiliki pengaruh yang positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam. Selanjutnya, hasil uji F dimana F hitung $28,648 > F$ tabel 3,07. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan dapat diketahui standar operasional prosedur dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Fasilitas dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Standard operating procedures and facilities is an important factor for the company in an effort to improve the performance of employees in order to optimally company goals can be achieved. If the standard operating procedures and facilities of an enterprise is implemented properly, then the company's goals could easily be achieved. This study aims to determine empirically the effect of standard operating procedures and facilities for the performance of employees of PT Daiho Batam, either partially or simultaneously. The method used is quantitative method for using the data in the form of figures and analyzed using statistics. The sampling technique used is the technique of accidental sampling, ie sampling is based on chance and according to the data source and are willing to do filling out the questionnaire. The sample size used was 136 respondents. Data collection methods used in this study was a questionnaire which is then processed statistically with SPSS version 20. The response of each grain of statements contained in the instrument using a Likert scale that has gradations answers from very positive to very negative , Data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the survey results revealed that the t-test, where t count for standard operating procedures variable is $6.235 > t$ table 1.978, t count for variable facility is $0.409 < t$ table 1,978. Then it can be concluded that the standard operating procedures of partial positive and significant effect on the performance of employees of PT Daiho Batam, while the facility does not have a significant positive influence on employee performance PT Daiho Batam. Further, test results of 28.648 F where F count $> F$ table 3,07. It can be concluded that simultaneous knowable standard operating procedures and facilities positive and significant effect on the performance of employees of PT Daiho Batam.

Keywords: Standard Operating Procedure, Facilities and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E.,M.M. selaku Dekan Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dian Puspita Novrianti, S.E.,M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang dengan sabar memberikan bimbingan sampai selesainya Skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Anggia Sari selaku HRD yang bersedia membantu memberikan waktu untuk saya dalam pengambilan sample di perusahaan tersebut.
7. Para responden dan semua pihak yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan seluruh kasih sayang dari saya kecil hingga sekarang ini.

9. Terimakasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada rekan-rekan kelas Manajemen Bisnis angkatan 2012 dan sealumni Universitas Putra Batam yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, namun hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu wawasan yang penulis miliki. Untuk itu penulis bersedia menerima masukan maupun saran dosen penguji dan dosen pembimbing demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya.

Batam, 29 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

.....		
	halaman	
HALAMAN		
PERNYATAAN.....		i
HALAMAN PENGESAHAN.....		ii
ABSTRAK.....		iii
<i>ABSTRACT</i>		iv
KATA PENGANTAR.....		v
DAFTAR ISI.....		vii
DAFTAR TABEL.....		x
DAFTAR GAMBAR.....		xi
DAFTAR RUMUS.....		xii
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	7
1.3	Pembatasan Masalah.....	7
1.4	Perumusan Masalah.....	8
1.5	Tujuan Penelitian.....	8
1.6	Manfaat penelitian.....	9
1.6.1	Aspek Teoritis.....	9
1.6.2	Aspek Praktis.....	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Konsep Teoritis.....	11
2.1.1	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.1.1.1	Definisi SOP.....	11
2.1.1.2	Manfaat SOP.....	15
2.1.1.3	Tujuan Penyusunan SOP.....	16
2.1.1.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP.....	17
2.1.1.5		
	Indikator SOP.....	18
2.1.2		
	Fasilitas.....	19
2.1.2.1	Definisi Fasilitas.....	20
2.1.2.2	Perancangan Fasilitas.....	21
2.1.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	22
2.1.2.4	Indikator Fasilitas.....	23
2.1.3		
	Kinerja.....	23
2.1.3.1		
	Definisi Kinerja.....	24

	10
2.1.3.2	
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.1.3.3	
Indikator Kinerja.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel	32
3.2.1	Variabel Independen.....	32
3.2.2	Variabel Dependen	33
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel	35
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	37
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	39
3.5	Metode Analisis Data	40
3.5.1	Analisis Deskriptif	40
3.5.2	Uji Kualitas Data	41
3.5.2.1	Uji Validitas.....	41
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3.1	Uji Normalitas	43
3.5.3.2	Uji Linearitas	45
3.5.3.3	Uji Multikolinearitas	45
3.5.3.4	Uji Heterokedastisitas	46
3.5.4 Uji	
Pengaruh	46	
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.5.5 Uji	
Hipotesis	48	
3.5.5.1	Uji T.....	48
3.5.5.2	Uji F.....	49
3.6		
Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50	
3.6.1		
Lokasi Penelitian	50	
3.6.2		
Jadwal Penelitian	50	

BAB**IV****HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil
Penelitian	51	
4.1.1	Profil
Responden	51
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Status	54
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	57
4.1.2	
Analisis Deskriptif	58
4.1.2.1	Deskriptif Variabel SOP (X1)	59
4.1.2.2	Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)	65
4.1.2.3	Deskriptif Variabel Kinerja (Y).....	70
4.1.3	Hasil
Uji Kualitas Data	75
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Data.....	76
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	78
4.1.4	Hasil
Uji Asumsi Klasik	79
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	79
4.1.4.2	Hasil Uji Linearitas.....	82
4.1.4.3	Hasil
Uji Multikolinearitas	83
4.1.4.4	Hasil
Uji Heteroskedastisitas	84
4.1.5	Hasil
Uji Pengaruh	86
4.1.5.1	Hasil
Uji Regresi Linear Berganda	86
4.1.5.2	Hasil
Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	89
4.1.6.1	Hasil
Uji T	89	
4.1.6. 2	Hasil
Uji F	90	
4.2	
Pembahasan	91
4.2.1	
Pengaruh SOP terhadap Kinerja Karyawan PT Daiho Batam	91

4.2.2		
	Pengaruh Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan PT Daiho Batam.....	91
4.2.3	Pengaruh SOP dan Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan PT Daiho Batam.....	93

BAB

V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1		
	Simpulan.....	94
5.2	Saran

95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	<i>On Time Delivery Rate</i>	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.3	Kriteria Analisis Deskripsi	41
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1	Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	52
Tabel 4.2	Data Profil Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Data Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	55
Tabel 4.4	Data Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.5	Data Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	57
Tabel 4.6	Kriteria Analisis Deskriptif	59
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1	60
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2	61
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3	62
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4	63
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_5	64
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1	66
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2	67
Tabel 4.14	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3	68
Tabel 4.15	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4	69
Tabel 4.16	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_1	71
Tabel 4.17	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_2	72
Tabel 4.18	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_3	73
Tabel 4.19	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_4	74
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	76
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel SOP dan Fasilitas.....	77
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	78
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas Variabel SOP dan Fasilitas	78
Tabel 4.24	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4.25	Hasil Uji Linearitas Variabel Kinerja Karyawan dan SOP	82
Tabel 4.26	Hasil Uji Linearitas Variabel Kinerja Karyawan dan Fasilitas.	78
Tabel 4.27	Hasil Uji Linearitas Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.28	Hasil Uji Glejser.....	86
Tabel 4.29	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.30	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
Tabel 4.31	Hasil Uji T	89
Tabel 4.32	Hasil Uji F	90

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	<i>On Time Delivery Rate</i>	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1	Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2	Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3	Diagram Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan..	55
Gambar 4.4	Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar 4.5	Diagram Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	58
Gambar 4.6	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1	60
Gambar 4.7	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2	61
Gambar 4.8	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3	62
Gambar 4.9	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4	64
Gambar 4.10	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_5	65
Gambar 4.11	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1	66
Gambar 4.12	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2	67
Gambar 4.13	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3	68
Gambar 4.14	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4	70
Gambar 4.15	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_1	71
Gambar 4.16	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_2	72
Gambar 4.17	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_3	73
Gambar 4.18	Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_4	75
Gambar 4.19	Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4.20	Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot.....	81
Gambar 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	35
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	46
Rumus 3.3 Uji T	48
Rumus 3.4 Uji F	49

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh faktor manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia yang efektif memiliki peran utama dalam seluruh aktivitas organisasi. Dengan optimasi manajemen sumber daya manusia diharapkan akan meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam hal ini adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Pada setiap organisasi baik di lingkungan pemerintah maupun perusahaan swasta panduan SOP sangat diperlukan untuk menunjang semua kegiatan yang dilakukan oleh karyawan agar dapat berjalan dengan baik. Pemahaman mengenai standar kerja yang baik dan jelas tersebut diperlukan oleh setiap karyawan dalam organisasi agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Peraturan organisasi yang dituangkan dalam SOP dapat digunakan oleh karyawan sebagai acuan kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehingga berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari. Walaupun terjadi penyimpangan, maka hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Penerapan SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja yang mengacu pada kemudahan karyawan dalam bekerja. Apabila seluruh

karyawan telah bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan maka secara bertahap kualitas kinerja karyawan akan semakin baik sehingga produktivitas meningkat.

Menurut Fatimah (2015: 49), SOP merupakan suatu pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif dan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan perusahaan dimana SOP menyediakan informasi bagi setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan dan memberikan konsistensi pada kualitas serta integritas dari suatu produk atau hasil akhir. Adapun tujuan utama dari penerapan SOP adalah untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam melaksanakan suatu proses kerja yang telah dirancang sebelumnya oleh perusahaan.

Pemaparan yang telah dikemukakan di atas tersebut memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua anggota organisasi yang menggunakannya serta untuk membantu setiap karyawan agar lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya. Upaya untuk meminimalkan terjadinya kesalahan ini dimaksudkan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Kesalahan prosedur yang dilakukan karyawan dalam bekerja dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik, seperti adanya kecelakaan kerja, kerusakan pada mesin, menurunnya *output*, dan sebagainya. Hal ini akan dapat menimbulkan kerugian biaya maupun waktu bagi karyawan atau perusahaan itu sendiri.

Implementasi SOP adalah sebuah upaya yang positif guna menunjang keberhasilan kinerja dalam suatu perusahaan. Peningkatan kualitas melalui

implementasi SOP yang baik perlu dilakukan terus menerus oleh perusahaan sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi dalam memperoleh keuntungan dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya SOP diharapkan seluruh karyawan pada setiap organisasi dapat menjadi sumber daya manusia yang profesional dan dapat diandalkan.

Disamping implementasi SOP yang baik, pemberian fasilitas yang memadai oleh perusahaan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Tjiptono (2006: 19), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu produk atau jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan akan sangat mendukung karyawan dalam bekerja sehingga dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Fasilitas kerja tersebut merupakan alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan menjalankan seluruh aktivitas dalam organisasi dengan produktif.

Fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Minimnya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan dapat mengurangi semangat kerja yang dimiliki karyawan sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun. Disamping itu, tidak tersedianya fasilitas yang memadai pada sebuah perusahaan juga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan memberikan kerugian bagi perusahaan. Sebaliknya, dengan adanya fasilitas diharapkan karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan

mendorong semangat kerja karyawan agar bekerja dengan lebih baik dan memiliki prestasi kerja yang tinggi.

Menurut Wibowo (2013: 7), pengertian kinerja tidak hanya mengandung makna mengenai hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga memiliki makna yang lebih luas, yaitu mengenai bagaimana proses pekerjaan dapat berlangsung dengan baik dan sesuai prosedur. Usaha-usaha perusahaan dalam rangka peningkatan kinerja karyawan secara langsung memberikan dampak atas aktivitas yang akan dilakukan oleh karyawan di perusahaan. Salah satu bentuk usaha dari perusahaan yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja karyawan, yaitu dengan menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendukung aktivitas karyawan melalui penerapan SOP dan penyediaan fasilitas oleh perusahaan.

PT Daiho Batam berdiri pada tahun 2002 dengan akte pendirian notaris pada tanggal 13 juni 2002 yang dibuat di hadapan Maria Anatasia Halim. Perusahaan yang selama empat belas tahun telah beroperasi ini berdomisili di Jalan Kerapu Nomor 86, Batu Ampar, Batam dan memiliki beberapa jumlah karyawan. Berikut merupakan data karyawan PT Daiho Batam:

Jenis kelamin		Status Perkawinan		Lama masa kerja	
Keterangan	Jumlah	Keterangan	Jumlah	Keterangan	Jumlah
Laki-laki	57	Menikah	08	< 1 tahun	33
Perempuan	16	Belum Menikah	56	1-2 tahun	37
Usia		Pendidikan		2-3 tahun	32
< 20 tahun	22	SMP	32	3-4 tahun	32
21-30 tahun	25	SMA	39	> 5 tahun	22

31-40 tahun	4 3	D3	3 4	
41-50 tahun	2 3	S1	3 1	
> 51 tahun	2 3	S2	0	

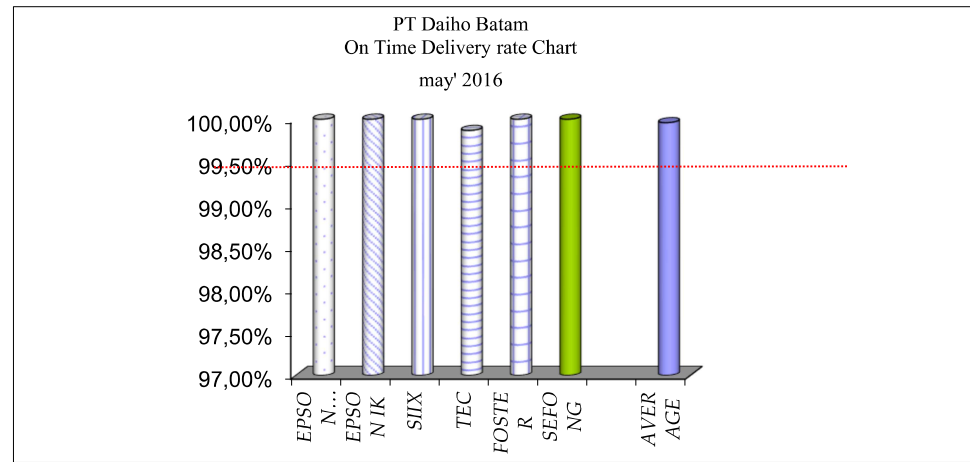
Sejak pertama kali beroperasi sampai dengan saat ini telah banyak prestasi yang dicapai oleh perusahaan. Meskipun demikian, tidak jarang pula perusahaan mengalami kegagalan. Adapun beberapa contoh kegagalan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengiriman yang tidak tepat waktu.
2. Menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi.

Berikut ini merupakan data yang menunjukkan salah satu contoh kegagalan yang terjadi pada PT Daiho Batam 2016:

Tabel 1.1 *On Time Delivery Rate*

o.	Customer	Total No. of delivery orders	Total No. of orders deliveries on time	On time delivery rate (%)
	EPSON	103		
	SCANNER	2	1032	100.00%
	EPSON IK	411	411	100.00%
	SIIX	145	145	100.00%
	TEC	758	757	99.87%
	FOSTER	79	79	100.00%
	SEFONG	9	9	100.00%
	AVERAGE	2434	2433	99.96%



Gambar 1.1 *On Time Delivery Rate*

Sumber : *Store PT Daiho Batam (2016)*

Berdasarkan tabel dan gambar mengenai data pengiriman selama bulan mei 2016 tersebut menunjukkan bahwa PT Daiho Batam belum sepenuhnya dapat melakukan pengiriman produk yang tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan dalam prosedur perusahaan, yaitu dimana perusahaan menetapkan bahwa prosedur pengiriman produk yang tepat waktu ke semua pelanggan adalah sebesar 100%. Namun, data dari grafik dan tabel tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pengiriman yang tidak tepat waktu, yaitu pada pelanggan Tec dengan tingkat pengiriman 99.87%. Hal ini disebabkan karena adanya dugaan bahwa karyawan yang bekerja tidak berdasarkan prosedur yang ada sehingga berdampak terhadap turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh pengiriman produk yang tidak tepat waktu.

Dalam menghadapi kegagalan yang pernah dialami tersebut, PT Daiho Batam yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur ini selalu tetap optimis menjalankan bisnisnya meskipun terdapat

banyak rintangan dan tantangan yang dihadapi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh manajemen PT Daiho Batam dalam hal ini adalah dengan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan bekerja secara profesional karena dengan demikian perusahaan dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan dan meminimalkan risiko kegagalan yang dapat terjadi.

Pada PT Daiho Batam implementasi pelaksanaan SOP yang merupakan pedoman dan acuan kerja bagi karyawan belum dapat berjalan sepenuhnya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan karyawan mengenai SOP sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menghasilkan *output* yang rendah dan kepuasan pelanggan yang tidak tercapai. Disamping itu, pemberian fasilitas perusahaan yang dapat menunjang kinerja karyawan juga dinilai masih minim sehingga hal ini perlu mendapat perhatian khusus oleh manajemen perusahaan.

Berdasarkan ulasan mengenai latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan PT Daiho Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya karyawan PT Daiho Batam yang kurang profesional dan tidak memiliki kualitas dalam bekerja.
2. Kurangnya pemahaman karyawan PT Daiho Batam mengenai SOP.

3. Kurang tercapainya tujuan dari penerapan SOP di PT Daiho Batam.
4. Minimnya fasilitas yang diberikan oleh PT Daiho Batam.
5. Kurangnya perhatian dari pimpinan PT Daiho Batam terhadap karyawan terkait dengan fasilitas yang diberikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan oleh peneliti untuk mempermudah dan memperjelas objek yang diteliti agar pembahasan hasil penelitian yang akan dilaporkan oleh peneliti tidak meluas dan keluar dari lingkup penelitian ini. Adapun pembatasan masalah atau ruang lingkup dari penelitian ini, yaitu mengenai SOP, fasilitas, dan kinerja karyawan PT Daiho Batam.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah SOP berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam?
3. Apakah SOP dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.
3. Untuk menguji pengaruh SOP dan fasilitas secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap PT Daiho Batam diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1.6.1 Aspek Teoritis

Untuk memberikan acuan secara teoritis mengenai pentingnya SOP dan fasilitas dalam meningkatkan kinerja serta mengetahui manfaat SOP dan fasilitas terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

1.6.2 Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai masukan dan pertimbangan lebih lanjut kepada manajemen PT Daiho Batam dalam mengevaluasi pelaksanaan kinerja karyawan dengan memberikan

pemahaman mengenai SOP dan menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan agar karyawan bisa bekerja secara efektif dan efisien untuk kelangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat agar peneliti lebih memahami dan menggali lebih dalam ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia yang dimiliki, khususnya mengenai pentingnya dalam memahami pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas terhadap kinerja karyawan.

c. Manfaat Penelitian bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas terhadap kinerja karyawan dan untuk menghindari tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masyarakat sebagai seorang karyawan pada saat bekerja dalam sebuah organisasi.

BAB II

TINJAUAN

PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis

2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat mengharuskan pemilik usaha mampu meningkatkan kinerja usahanya agar berjalan efektif, efisien dan produktif. Kinerja sebuah usaha dinilai dari kemampuan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya agar memperoleh laba. Salah satu cara meningkatkan kinerja sebuah usaha adalah dengan menetapkan SOP pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal.

2.1.1.1 Definisi SOP

Pada dasarnya SOP adalah suatu tahapan yang mengatur suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang bersifat rutin, tetap, dan tidak berubah-ubah. Ada beberapa pendapat mengenai definisi SOP diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menurut Atmoko dalam Fatimah (2015 : 48), SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja. Cara kerjanya, yaitu berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
2. Menurut Hamdan dalam Fatimah (2015 : 48), SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi.
3. Menurut Tathagati dalam Fatimah (2015 : 48), SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, pada dasarnya SOP adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Secara umum, tujuan pemakaian SOP adalah untuk menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan di setiap unitnya. Bila pelaksanaan kegiatan perusahaan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan akan memungkinkan bagi pihak-pihak tertentu untuk melakukan ketidakpatuhan, artinya adalah bila pelaksanaan kegiatan perusahaan yang berurutan dan sesuai dengan SOP maka akan meminimalisir ketidakpatuhan yang ada dan dapat mengontrol perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, SOP dapat memberikan pengawasan kepada setiap anggota organisasi untuk bekerja sesuai dengan

standar. Bila setiap karyawan bekerja berdasarkan SOP yang berlaku di perusahaan maka akan dapat dipastikan bahwa pada saat dilakukan evaluasi kerja setiap unit kerja yang ada di perusahaan dapat memiliki nilai yang baik sesuai dengan tujuan dan pencapaian target kerja yang diinginkan dari perusahaan itu sendiri. Pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal. SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas pemakaian SOP. Dalam hal ini perusahaan mengharapkan karyawan bagian produksi memiliki standar operasional prosedur yang jelas sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan saat bekerja.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), standar dapat diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Pengertian standar kerja menurut Maryati dalam Fatimah (2015 : 47) adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan. Standar kerja ini memiliki beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Dituangkan dalam bentuk tertulis, dapat diterima, dan mudah dimengerti oleh pelaksananya.
2. Di dalamnya terdapat standar struktur, standar proses, dan standar hasil.
3. Berorientasi pada pelanggan, staf, dan sistem dalam suatu organisasi.
4. Standar harus disetujui dan disahkan oleh yang berwenang.

Bagi perusahaan, SOP juga merupakan strategi untuk memastikan apakah proses kerja berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Menurut Tathagati dalam

Fatimah (2015 : 50), dalam menyusun SOP perusahaan harus memuat penjelasan mengenai jawaban dari beberapa hal pertanyaan sebagai berikut:

1. Apa tugas yang akan dilaksanakan?
2. Apa tujuan melaksanakan tugas tersebut?
3. Siapa yang harus melaksanakan tugas tertentu?
4. Kapan dan bagaimana urutan waktu tugas tersebut harus dilaksanakan?
5. Sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut?
6. Bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas tersebut?
7. Apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan?

Dokumentasi SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar unggul dan dapat diandalkan serta sejauh mungkin bermanfaat bagi organisasi maupun perusahaan yang mengaplikasikannya. Berikut ini adalah beberapa kriteria SOP menurut Fatimah (2015 : 51), yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan bahasa sederhana dan mudah dipahami.

Dokumen SOP dibuat dengan menggunakan bahasa yang jelas, mudah dimengerti, dan tidak melebar kemana-mana agar pembaca mudah dalam memahaminya.

2. Mudah diaplikasikan.

Dokumen SOP yang disusun diyakini akan bisa menghasilkan prosedur standar yang dapat diandalkan, terutama bagi para pelaksana kerja di lapangan.

3. Mudah dikontrol.

Dokumen SOP yang dibuat diyakini bahwa dapat memastikan setiap kegiatan mudah dalam pengawasan sehingga seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan bisa berjalan sesuai target yang diharapkan.

4. Mudah diaudit.

Dokumen SOP yang dibuat diyakini bahwa dapat memberikan manfaat bagi perusahaan mudah dalam melakukan kontrol. Kondisi seperti ini tentu akan sangat bermanfaat bagi para pimpinan ataupun para pemilik perusahaan terutama sebagai dasar guna penyusunan rencana kerja untuk periode berikutnya.

5. Mudah diubah sesuai perkembangan.

Dokumen SOP disusun untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang sering terjadi karena adanya dinamika bisnis yang memang lazim terjadi dalam dunia usaha.

2.1.1.2 Manfaat SOP

Komitmen manajemen yang baik sangat menentukan keberhasilan sebuah usaha. Selain itu, pelaksana manajemen juga membutuhkan acuan kerja yang jelas sehingga tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan. Disinilah peran strategis SOP sangat dibutuhkan. Dengan prosedur kerja yang jelas dan dijalankan dengan benar maka perusahaan diharapkan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut. Adapun manfaat dari SOP menurut Fatimah (2015 : 53) adalah sebagai berikut:

1. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
2. Mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program pelatihan karyawan.
3. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pelayanan.
4. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
5. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.
6. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

2.1.1.3 Tujuan Penyusunan SOP

Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya adalah untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat

terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Adapun tujuan dari penyusunan SOP menurut Fatimah (2015 : 51) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
3. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada karyawan yang menjalankannya.
4. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
5. Mempermudah proses pemahaman karyawan secara sistematis dan menyeluruh.
6. Mempermudah perusahaan dalam mengetahui terjadinya kegagalan dan ketidakefisienan dalam prosedur kerja.
7. Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja.
8. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
9. Menghemat waktu program pelatihan karena SOP tersusun secara sistematis.

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi SOP menurut Fatimah (2015 : 53) adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia.
Sumber daya yang tidak berkompeten dalam melaksanakan fungsi tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan prosedur kerja yang sudah ditetapkan dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan SOP pada suatu perusahaan.
2. Fasilitas.
Minimnya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya dapat berpengaruh pada sukses atau tidaknya penerapan SOP di sebuah perusahaan.
3. Kinerja karyawan.
Karyawan yang tidak disiplin dalam menjalankan suatu pekerjaannya dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan SOP pada suatu perusahaan.
4. Kemampuan.
Minimnya kemampuan/pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat berpengaruh pada sukses atau tidaknya penerapan SOP di sebuah perusahaan.

2.1.1.5 Indikator SOP

Menurut Fatimah (2015 : 60) terdapat lima indikator dalam SOP, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi dan efektivitas.

Prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

2. Kemudahan dan kejelasan.

Prosedur yang distandarkan harus dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua karyawan.

3. Dinamis.

Prosedur yang distandarkan dapat dengan cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas.

4. Mengikat.

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan.

5. Keterukuran.

Prosedur yang distandarkan harus mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

2.1.2 Fasilitas

Pengembangan pabrik bagi perusahaan merupakan bagian level strategis. Pada perusahaan manufaktur, perencanaan fasilitas meliputi penentuan cara untuk mendukung kegiatan produksi. Jadi, perencanaan fasilitas merupakan penentuan bagaimana aset perusahaan tetap dapat mendukung pencapaian tujuan aktivitas organisasi. Dalam menjalankan aktivitas di sebuah organisasi karyawan mengharapkan mendapatkan fasilitas yang layak. Dengan adanya fasilitas yang

memada maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Namun ironisnya, karyawan kadang kala dianggap seperti buruh dimana fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh pimpinan perusahaan, dan juga tidak adanya hubungan atau kerjasama yang baik antara karyawan dengan atasan menyebabkan ketidakpuasan karyawan tinggi. Ketidakpuasan karyawan dalam hal ini dapat menimbulkan hal – hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan, seperti menurunnya kinerja karyawan yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan laba perusahaan itu sendiri.

2.1.2.1 Definisi Fasilitas

Dalam organisasi perusahaan baik jasa maupun produk banyak hal yang harus diperhatikan. Salah satu faktor yang harus menjadi perhatian pimpinan perusahaan adalah fasilitas. Fasilitas merupakan salah satu bagian penting dalam organisasi baik organisasi komersial maupun organisasi non komersial. Menurut Tjiptono (2006 : 19), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya, menurut Hadiguna dan Setiawan (2008 : 10), fasilitas merupakan wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perusahaan. Jadi, kesimpulannya adalah kesiapan perusahaan untuk memberikan fasilitas kepada karyawan kapanpun di perlukan pada saat bekerja merupakan hal yang sangat penting karena dapat menunjang kelancaran jalannya aktivitas organisasi.

Untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan perlu adanya fasilitas kerja yang baik. Menurut Hadiguna dan Setiawan (2008 : 187), fasilitas kerja

merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut dapat digunakan sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya sehingga karyawan akan bekerja lebih produktif. Dengan adanya fasilitas kerja di perusahaan, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil maksimal yang diharapkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Perancangan Fasilitas

Perancangan fasilitas adalah kegiatan menghasilkan fasilitas yang terdiri atas penataan unsur fisiknya, pengaturan aliran bahan, dan jaminan keamanan para pekerja (Hadiguna dan Setiawan, 2008 : 5). Dalam merancang fasilitas perancang harus memenuhi hal-hal apa saja yang menjadi masukan, bagaimana proses setiap masukan, dan apa saja yang ingin dihasilkan.

Perancangan fasilitas merupakan usaha terus-menerus dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Untuk mewujudkannya, perancangan fasilitas harus memenuhi tujuan-tujuan berikut (Hadiguna dan Setiawan, 2008 : 6):

1. Memudahkan proses manufaktur.

Cara mencapainya dengan menyusun peralatan di tempat kerja.

2. Meningkatkan utilisasi pekerja.
Meningkatkan kapasitas para pekerja melalui peningkatan produktivitas kerja yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan para pekerja.

3. Memberikan jaminan keselamatan dan kesehatan kerja.
Tata cara yang dirancang harus memberikan jaminan pekerja agar dapat terhindar dari kecelakaan kerja. Hal ini berguna untuk menjaga pencapaian target-target produksi.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pemberian fasilitas menurut Tjiptono dalam Yanto (2015 : 24) adalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan.
Jika karyawan memiliki prestasi kinerja yang tinggi maka semakin banyak pula fasilitas yang harus diberikan oleh perusahaan.

2. Jabatan.
Apabila jabatan atau gaji karyawan tersebut tinggi maka fasilitas yang diperoleh akan lebih layak atau lebih mewah dari karyawan yang gaji atau jabatannya lebih rendah.

3. Kemampuan perusahaan.
Semakin tinggi jabatan yang dimiliki oleh karyawan maka semakin besar pula anggaran yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.

4. Kebutuhan

Untuk menunjang kinerja karyawan dalam mencapai tujuan, perusahaan harus memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pekerja.

2.1.2.4 Indikator Fasilitas

Menurut Faisal dalam Yanto (2015 : 24), terdapat empat indikator yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variabel fasilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas harus sesuai dengan kebutuhan.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus bisa memenuhi pencapaian aktivitas karyawan di perusahaan.

2. Mampu mengoptimasikan hasil kerja.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus bisa membantu mengoptimasikan hasil kinerja karyawan.

3. Mudah dalam penggunaan.

Fasilitas harus sesuai dengan prosedur kerja agar pekerja mudah dalam menggunakannya.

4. Mempercepat proses kerja.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus mudah dalam pengoperasiaanya agar pekerjaan yang dikerjakan bisa cepat dan tepat di selesaikan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

2.1.3 Kinerja

Tingkat persaingan perusahaan semakin ketat sejalan dengan diberlakukannya era perdagangan bebas. Dalam mengantisipasi era perdagangan bebas tersebut banyak perusahaan mulai menata ulang strategi persaingannya dengan melakukan kajian terhadap tujuan stratejik perusahaan yang didasarkan atas kebutuhan pasar internasional. Untuk memenuhi kebutuhan dalam upaya peningkatan kinerja, banyak perusahaan merasa bahwa sistem manajemen kinerja (SMK) yang dikembangkan saat ini yang mayoritas didasarkan pada sistem pengukuran finansial dinilai belum dapat mengakomodasikan tuntutan persaingan yang ada. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk lebih memperhatikan upaya-upaya lainya yang dapat ditempuh perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sehingga memiliki daya saing yang tinggi.

2.1.3.1 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik dalam organisasi yang berorientasi pada profit maupun yang tidak berorientasi pada profit yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2010 : 2). Selanjutnya, menurut Sembiring (2012 : 81), definisi kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Pencapaian kinerja merupakan suatu proses yang memerlukan sejumlah sumber daya seperti uang, orang, alat, waktu, dan sebagainya. Dengan demikian, adapun yang dimaksud dengan kinerja atau *performance* adalah tingkat

pencapaian kebijakan/program/kegiatan dengan menggunakan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam mencapai tujuan organisasi, manajemen kinerja membutuhkan proses yang sistematis untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Proses yang sistematis tersebut merupakan serangkaian prosedur, langkah atau tahapan yang tertata dengan baik. Tahap-tahap sistematis manajemen kinerja menurut Mahmudi (2010 : 16) tersebut, diantaranya adalah:

1. Tahap perencanaan kinerja.

Semua kegiatan harus didahului dengan adanya perencanaan karena perencanaan merupakan konsep yang berbeda dengan peramalan, meskipun keduanya berbicara tentang masa depan. Dalam sistem manajemen kinerja, perencanaan kinerja merupakan tahapan yang paling kritis. Perencanaan kinerja dilakukan pada tahap awal dari keseluruhan proses manajemen kinerja.

2. Tahap pelaksanaan kinerja.

Dalam tahap pelaksanaan kinerja manajer bertanggung jawab untuk melakukan pengorganisasian, pengkoordinasian, pendelegasian, dan pengarahan kepada bawahannya.

3. Tahap penilaian kinerja.

Kinerja dinilai untuk menentukan kesuksesan atau kegagalan. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai.

4. Tahap meninjau hasil kinerja.

Dalam tahap meninjau hasil kinerja, aktivitas utama yang dilakukan adalah melakukan diskusi dan pembahasan kinerja yang telah dicapai.

5. Tahap perbaikan kinerja.

Dalam tahap perbaikan kinerja, yaitu menetapkan kembali akuntabilitas kinerja, merevisi tujuan, target kinerja, dan standar kinerja.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu hal yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mahmudi (2010 : 20), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor personal/individual, yaitu meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, yaitu meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, dan arahan.
3. Faktor tim, yaitu meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, yaitu meliputi sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.3.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang baik memiliki sifat memotivasi dan mengarahkan untuk mencapai hasil terbaik. Dengan demikian, fungsi indikator kinerja adalah sebagai alat untuk perbaikan bukan pengendalian. Ada beberapa indikator yang baik menurut Mahmudi (2010 : 157) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Konsistensi.

Indikator yang dikembangkan harus memenuhi prinsip konsistensi, yaitu indikator tersebut harus konsisten antar waktu dan juga konsisten antar unit.

2. Jelas.

Indikator kinerja harus jelas dan sederhana agar mudah dipahami.

3. Dapat dikontrol.

Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat digunakan oleh manajemen untuk alat pengendalian.

4. Relevan.

Indikator kinerja harus relevan dengan sesuatu yang diukur. Indikator kinerja harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

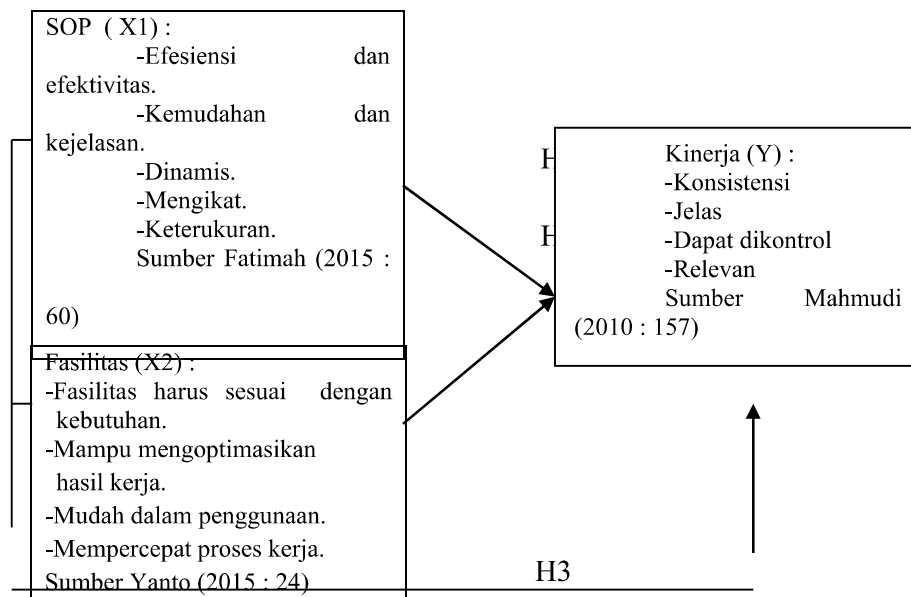
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil

Usman Fauzi 2014	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Trakindo Utama Samarinda)	X: Kompensasi Y: Kinerja	A nalisis Regresi Berganda	X Berpengaruh signifikan terhadap Y
Riri Vega Kasenda 2013	Kompetensi dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Bangun Wenang Beverages Company Manado)	X1 : Kompensasi X2 : Motivasi Y: Kinerja	A nalisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
Novi ayanti Prameta Sambali 2015	Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi tengah)	X1 : Kompetensi X2 : Budaya Kerja X3 : Fasilitas Kerja Y: Kinerja Pegawai	A nalisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X3 berpengaruh signifikan terhadap Y X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan terhadap Y
Mu khadiono, W idyo Subagyo 2011	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program	X1 : Prosedur X2 : Fasilitas Y: Kualitas	A nalisis Regresi Linier Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1

		Jamkesmas (Studi Kasus di Puskesmas I Cilongok)			dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
	Edy Haryanto 2013	Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan (Studi Kasus pada Kantor Samsat Manado)	X1 : Fasilitas X2 : Harga Y: Kepuasan	A nalisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
	Tiurniari Purba, S.E.,M.M 2016	Pengaruh Kinerja dan Fasilitas Implementasi E-KTP terhadap Kepuasan Publik di Kota Batam	X1 : Kinerja X2 : Fasilitas Y: Kepuasan	A nalisis Regresi Linear Berganda	X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y X1 dan X2 tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap Y

Sumber: (Fauzi, 2014); (Kasenda, 2013); (Sambali, 2015); (Mukhadiono dan Subagyo, 2011); (Haryanto, 2013); (Purba, 2016).

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Data yang sudah diolah (2016)

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan permasalahan penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2012 : 64). Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ SOP secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.
- H₂ Fasilitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

H₃ SOP dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

BAB II

TINJAUAN

PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis

2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat mengharuskan pemilik usaha mampu meningkatkan kinerja usahanya agar berjalan efektif, efisien dan produktif. Kinerja sebuah usaha dinilai dari kemampuan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya agar memperoleh laba. Salah satu cara meningkatkan kinerja sebuah usaha adalah dengan menetapkan SOP pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal.

2.1.1.1 Definisi SOP

Pada dasarnya SOP adalah suatu tahapan yang mengatur suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang bersifat rutin, tetap, dan tidak berubah-ubah. Ada beberapa pendapat mengenai definisi SOP diantaranya adalah sebagai berikut:

4. Menurut Atmoko dalam Fatimah (2015 : 48), SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja. Cara kerjanya, yaitu berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
5. Menurut Hamdan dalam Fatimah (2015 : 48), SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi.
6. Menurut Tathagati dalam Fatimah (2015 : 48), SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, pada dasarnya SOP adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Secara umum, tujuan pemakaian SOP adalah untuk menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan di setiap unitnya. Bila pelaksanaan kegiatan perusahaan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan akan memungkinkan bagi pihak-pihak tertentu untuk melakukan ketidakpatuhan, artinya adalah bila pelaksanaan kegiatan perusahaan yang berurutan dan sesuai dengan SOP maka akan meminimalisir ketidakpatuhan yang ada dan dapat mengontrol perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, SOP dapat memberikan pengawasan kepada setiap anggota organisasi untuk bekerja sesuai dengan

standar. Bila setiap karyawan bekerja berdasarkan SOP yang berlaku di perusahaan maka akan dapat dipastikan bahwa pada saat dilakukan evaluasi kerja setiap unit kerja yang ada di perusahaan dapat memiliki nilai yang baik sesuai dengan tujuan dan pencapaian target kerja yang diinginkan dari perusahaan itu sendiri. Pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal. SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas pemakaian SOP. Dalam hal ini perusahaan mengharapkan karyawan bagian produksi memiliki standar operasional prosedur yang jelas sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan saat bekerja.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), standar dapat diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Pengertian standar kerja menurut Maryati dalam Fatimah (2015 : 47) adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan. Standar kerja ini memiliki beberapa ketentuan sebagai berikut:

5. Dituangkan dalam bentuk tertulis, dapat diterima, dan mudah dimengerti oleh pelaksananya.
6. Di dalamnya terdapat standar struktur, standar proses, dan standar hasil.
7. Berorientasi pada pelanggan, staf, dan sistem dalam suatu organisasi.
8. Standar harus disetujui dan disahkan oleh yang berwenang.

Bagi perusahaan, SOP juga merupakan strategi untuk memastikan apakah proses kerja berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Menurut Tathagati dalam

Fatimah (2015 : 50), dalam menyusun SOP perusahaan harus memuat penjelasan mengenai jawaban dari beberapa hal pertanyaan sebagai berikut:

8. Apa tugas yang akan dilaksanakan?
9. Apa tujuan melaksanakan tugas tersebut?
10. Siapa yang harus melaksanakan tugas tertentu?
11. Kapan dan bagaimana urutan waktu tugas tersebut harus dilaksanakan?
12. Sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut?
13. Bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas tersebut?
14. Apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan?

Dokumentasi SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar unggul dan dapat diandalkan serta sejauh mungkin bermanfaat bagi organisasi maupun perusahaan yang mengaplikasikannya. Berikut ini adalah beberapa kriteria SOP menurut Fatimah (2015 : 51), yaitu sebagai berikut:

6. Penggunaan bahasa sederhana dan mudah dipahami.

Dokumen SOP dibuat dengan menggunakan bahasa yang jelas, mudah dimengerti, dan tidak melebar kemana-mana agar pembaca mudah dalam memahaminya.

7. Mudah diaplikasikan.

Dokumen SOP yang disusun diyakini akan bisa menghasilkan prosedur standar yang dapat diandalkan, terutama bagi para pelaksana kerja di lapangan.

8. Mudah dikontrol.

Dokumen SOP yang dibuat diyakini bahwa dapat memastikan setiap kegiatan mudah dalam pengawasan sehingga seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan bisa berjalan sesuai target yang diharapkan.

9. Mudah diaudit.

Dokumen SOP yang dibuat diyakini bahwa dapat memberikan manfaat bagi perusahaan mudah dalam melakukan kontrol. Kondisi seperti ini tentu akan sangat bermanfaat bagi para pimpinan ataupun para pemilik perusahaan terutama sebagai dasar guna penyusunan rencana kerja untuk periode berikutnya.

10. Mudah diubah sesuai perkembangan.

Dokumen SOP disusun untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang sering terjadi karena adanya dinamika bisnis yang memang lazim terjadi dalam dunia usaha.

2.1.1.2 Manfaat SOP

Komitmen manajemen yang baik sangat menentukan keberhasilan sebuah usaha. Selain itu, pelaksana manajemen juga membutuhkan acuan kerja yang jelas sehingga tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan. Disinilah peran strategis SOP sangat dibutuhkan. Dengan prosedur kerja yang jelas dan dijalankan dengan benar maka perusahaan diharapkan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut. Adapun manfaat dari SOP menurut Fatimah (2015 : 53) adalah sebagai berikut:

7. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
8. Mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program pelatihan karyawan.
9. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pelayanan.
10. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
11. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.
12. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

2.1.1.3 Tujuan Penyusunan SOP

Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya adalah untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat

terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Adapun tujuan dari penyusunan SOP menurut Fatimah (2015 : 51) antara lain adalah sebagai berikut:

10. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
11. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
12. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada karyawan yang menjalankannya.
13. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
14. Mempermudah proses pemahaman karyawan secara sistematis dan menyeluruh.
15. Mempermudah perusahaan dalam mengetahui terjadinya kegagalan dan ketidakefisienan dalam prosedur kerja.
16. Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja.
17. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
18. Menghemat waktu program pelatihan karena SOP tersusun secara sistematis.

2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi SOP menurut Fatimah (2015 : 53) adalah sebagai berikut :

5. Sumber daya manusia.
Sumber daya yang tidak berkompeten dalam melaksanakan fungsi tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan prosedur kerja yang sudah ditetapkan dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan SOP pada suatu perusahaan.
6. Fasilitas.
Minimnya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya dapat berpengaruh pada sukses atau tidaknya penerapan SOP di sebuah perusahaan.
7. Kinerja karyawan.
Karyawan yang tidak disiplin dalam menjalankan suatu pekerjaannya dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan SOP pada suatu perusahaan.
8. Kemampuan.
Minimnya kemampuan/pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat berpengaruh pada sukses atau tidaknya penerapan SOP di sebuah perusahaan.

2.1.2.5 Indikator SOP

Menurut Fatimah (2015 : 60) terdapat lima indikator dalam SOP, yaitu sebagai berikut:

6. Efisiensi dan efektivitas.

Prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

7. Kemudahan dan kejelasan.

Prosedur yang distandarkan harus dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua karyawan.

8. Dinamis.

Prosedur yang distandarkan dapat dengan cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas.

9. Mengikat.

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan.

10. Keterukuran.

Prosedur yang distandarkan harus mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

2.1.3 Fasilitas

Pengembangan pabrik bagi perusahaan merupakan bagian level strategis. Pada perusahaan manufaktur, perencanaan fasilitas meliputi penentuan cara untuk mendukung kegiatan produksi. Jadi, perencanaan fasilitas merupakan penentuan bagaimana aset perusahaan tetap dapat mendukung pencapaian tujuan aktivitas organisasi. Dalam menjalankan aktivitas di sebuah organisasi karyawan mengharapkan mendapatkan fasilitas yang layak. Dengan adanya fasilitas yang

memada maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Namun ironisnya, karyawan kadang kala dianggap seperti buruh dimana fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh pimpinan perusahaan, dan juga tidak adanya hubungan atau kerjasama yang baik antara karyawan dengan atasan menyebabkan ketidakpuasan karyawan tinggi. Ketidakpuasan karyawan dalam hal ini dapat menimbulkan hal – hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan, seperti menurunnya kinerja karyawan yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan laba perusahaan itu sendiri.

2.1.2.1 Definisi Fasilitas

Dalam organisasi perusahaan baik jasa maupun produk banyak hal yang harus diperhatikan. Salah satu faktor yang harus menjadi perhatian pimpinan perusahaan adalah fasilitas. Fasilitas merupakan salah satu bagian penting dalam organisasi baik organisasi komersial maupun organisasi non komersial. Menurut Tjiptono (2006 : 19), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya, menurut Hadiguna dan Setiawan (2008 : 10), fasilitas merupakan wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perusahaan. Jadi, kesimpulannya adalah kesiapan perusahaan untuk memberikan fasilitas kepada karyawan kapanpun di perlukan pada saat bekerja merupakan hal yang sangat penting karena dapat menunjang kelancaran jalannya aktivitas organisasi.

Untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan perlu adanya fasilitas kerja yang baik. Menurut Hadiguna dan Setiawan (2008 : 187), fasilitas kerja

merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut dapat digunakan sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya sehingga karyawan akan bekerja lebih produktif. Dengan adanya fasilitas kerja di perusahaan, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil maksimal yang diharapkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Perancangan Fasilitas

Perancangan fasilitas adalah kegiatan menghasilkan fasilitas yang terdiri atas penataan unsur fisiknya, pengaturan aliran bahan, dan jaminan keamanan para pekerja (Hadiguna dan Setiawan, 2008 : 5). Dalam merancang fasilitas perancang harus memenuhi hal-hal apa saja yang menjadi masukan, bagaimana proses setiap masukan, dan apa saja yang ingin dihasilkan.

Perancangan fasilitas merupakan usaha terus-menerus dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Untuk mewujudkannya, perancangan fasilitas harus memenuhi tujuan-tujuan berikut (Hadiguna dan Setiawan, 2008 : 6):

1. Memudahkan proses manufaktur.

Cara mencapainya dengan menyusun peralatan di tempat kerja.

2. Meningkatkan utilisasi pekerja.
Meningkatkan kapasitas para pekerja melalui peningkatan produktivitas kerja yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan para pekerja.

3. Memberikan jaminan keselamatan dan kesehatan kerja.
Tata cara yang dirancang harus memberikan jaminan pekerja agar dapat terhindar dari kecelakaan kerja. Hal ini berguna untuk menjaga pencapaian target-target produksi.

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pemberian fasilitas menurut Tjiptono dalam Yanto (2015 : 24) adalah sebagai berikut:

5. Kinerja karyawan.
Jika karyawan memiliki prestasi kinerja yang tinggi maka semakin banyak pula fasilitas yang harus diberikan oleh perusahaan.

6. Jabatan.
Apabila jabatan atau gaji karyawan tersebut tinggi maka fasilitas yang diperoleh akan lebih layak atau lebih mewah dari karyawan yang gaji atau jabatannya lebih rendah.

7. Kemampuan perusahaan.
Semakin tinggi jabatan yang dimiliki oleh karyawan maka semakin besar pula anggaran yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.

8. Kebutuhan

Untuk menunjang kinerja karyawan dalam mencapai tujuan, perusahaan harus memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pekerja.

2.1.3.4 Indikator Fasilitas

Menurut Faisal dalam Yanto (2015 : 24), terdapat empat indikator yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variabel fasilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas harus sesuai dengan kebutuhan.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus bisa memenuhi pencapaian aktivitas karyawan di perusahaan.

2. Mampu mengoptimasikan hasil kerja.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus bisa membantu mengoptimasikan hasil kinerja karyawan.

3. Mudah dalam penggunaan.

Fasilitas harus sesuai dengan prosedur kerja agar pekerja mudah dalam menggunakannya.

4. Mempercepat proses kerja.

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus mudah dalam pengoperasiaanya agar pekerjaan yang dikerjakan bisa cepat dan tepat di selesaikan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

2.1.4 Kinerja

Tingkat persaingan perusahaan semakin ketat sejalan dengan diberlakukannya era perdagangan bebas. Dalam mengantisipasi era perdagangan bebas tersebut banyak perusahaan mulai menata ulang strategi persaingannya dengan melakukan kajian terhadap tujuan stratejik perusahaan yang didasarkan atas kebutuhan pasar internasional. Untuk memenuhi kebutuhan dalam upaya peningkatan kinerja, banyak perusahaan merasa bahwa sistem manajemen kinerja (SMK) yang dikembangkan saat ini yang mayoritas didasarkan pada sistem pengukuran finansial dinilai belum dapat mengakomodasikan tuntutan persaingan yang ada. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk lebih memperhatikan upaya-upaya lainya yang dapat ditempuh perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sehingga memiliki daya saing yang tinggi.

2.1.3.1 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik dalam organisasi yang berorientasi pada profit maupun yang tidak berorientasi pada profit yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2010 : 2). Selanjutnya, menurut Sembiring (2012 : 81), definisi kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

Pencapaian kinerja merupakan suatu proses yang memerlukan sejumlah sumber daya seperti uang, orang, alat, waktu, dan sebagainya. Dengan demikian, adapun yang dimaksud dengan kinerja atau *performance* adalah tingkat

pencapaian kebijakan/program/kegiatan dengan menggunakan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam mencapai tujuan organisasi, manajemen kinerja membutuhkan proses yang sistematis untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Proses yang sistematis tersebut merupakan serangkaian prosedur, langkah atau tahapan yang tertata dengan baik. Tahap-tahap sistematis manajemen kinerja menurut Mahmudi (2010 : 16) tersebut, diantaranya adalah:

6. Tahap perencanaan kinerja.

Semua kegiatan harus didahului dengan adanya perencanaan karena perencanaan merupakan konsep yang berbeda dengan peramalan, meskipun keduanya berbicara tentang masa depan. Dalam sistem manajemen kinerja, perencanaan kinerja merupakan tahapan yang paling kritis. Perencanaan kinerja dilakukan pada tahap awal dari keseluruhan proses manajemen kinerja.

7. Tahap pelaksanaan kinerja.

Dalam tahap pelaksanaan kinerja manajer bertanggung jawab untuk melakukan pengorganisasian, pengkoordinasian, pendelegasian, dan pengarahan kepada bawahannya.

8. Tahap penilaian kinerja.

Kinerja dinilai untuk menentukan kesuksesan atau kegagalan. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai.

9. Tahap meninjau hasil kinerja.

Dalam tahap meninjau hasil kinerja, aktivitas utama yang dilakukan adalah melakukan diskusi dan pembahasan kinerja yang telah dicapai.

10. Tahap perbaikan kinerja.

Dalam tahap perbaikan kinerja, yaitu menetapkan kembali akuntabilitas kinerja, merevisi tujuan, target kinerja, dan standar kinerja.

2.4.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu hal yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mahmudi (2010 : 20), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

5. Faktor personal/individual, yaitu meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
6. Faktor kepemimpinan, yaitu meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, dan arahan.
7. Faktor tim, yaitu meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
8. Faktor sistem, yaitu meliputi sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan.

2.4.3.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang baik memiliki sifat memotivasi dan mengarahkan untuk mencapai hasil terbaik. Dengan demikian, fungsi indikator kinerja adalah sebagai alat untuk perbaikan bukan pengendalian. Ada beberapa indikator yang baik menurut Mahmudi (2010 : 157) antara lain adalah sebagai berikut:

5. Konsistensi.

Indikator yang dikembangkan harus memenuhi prinsip konsistensi, yaitu indikator tersebut harus konsisten antar waktu dan juga konsisten antar unit.

6. Jelas.

Indikator kinerja harus jelas dan sederhana agar mudah dipahami.

7. Dapat dikontrol.

Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat digunakan oleh manajemen untuk alat pengendalian.

8. Relevan.

Indikator kinerja harus relevan dengan sesuatu yang diukur. Indikator kinerja harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

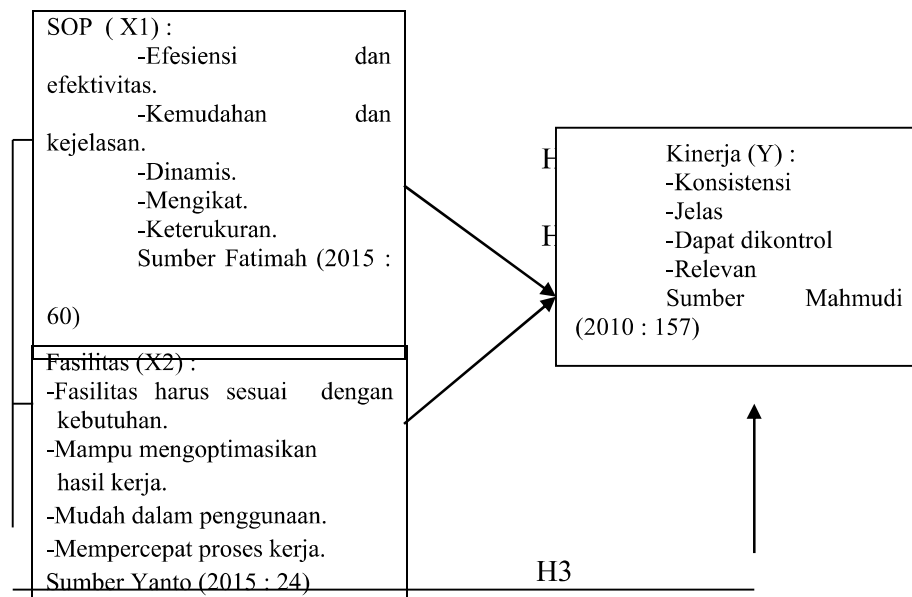
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil

Usman Fauzi 2014	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Trakindo Utama Samarinda)	X: Kompensasi Y: Kinerja	A nalisis Regresi Berganda	X Berpengaruh signifikan terhadap Y
Ririvega Kasenda 2013	Kompetensi dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Bangun Wenang Beverages Company Manado)	X1 : Kompensasi X2 : Motivasi Y: Kinerja	A nalisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
Novayanti Prameta Sambali 2015	Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sulawesi tengah)	X1 : Kompetensi X2 : Budaya Kerja X3 : Fasilitas Kerja Y: Kinerja Pegawai	A nalisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X3 berpengaruh signifikan terhadap Y X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan terhadap Y
Mukhadiono, Widyo Subagyo 2011	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program	X1 : Prosedur X2 : Fasilitas Y: Kualitas	A nalisis Regresi Linier Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1

		Jamkesmas (Studi Kasus di Puskesmas I Cilongok)			dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
	Edy Haryanto 2013	Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan (Studi Kasus pada Kantor Samsat Manado)	X1 : Fasilitas X2 : Harga Y: Kepuasan	: Analisis Regresi Berganda	X1 berpengaruh signifikan terhadap Y X2 berpengaruh signifikan terhadap Y X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
	Tiurniari Purba, S.E.,M.M 2016	Pengaruh Kinerja dan Fasilitas Implementasi E-KTP terhadap Kepuasan Publik di Kota Batam	X1 : Kinerja X2 : Fasilitas Y: Kepuasan	: Analisis Regresi Linear Berganda	X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y X1 dan X2 tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap Y

Sumber: (Fauzi, 2014); (Kasenda, 2013); (Sambali, 2015); (Mukhadiono dan Subagyo, 2011); (Haryanto, 2013); (Purba, 2016).

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Data yang sudah diolah (2016)

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan permasalahan penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2012 : 64). Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ SOP secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.
- H₂ Fasilitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

H₃ SOP dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian (Martono, 2010 : 131). Penyusunan desain penelitian merupakan tahap awal dan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian. Dalam hal ini, tahap perencanaan penelitian biasanya disusun secara logis dan mampu memvisualisasikan rencana dan proses peneliti secara praktis.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Martono (2010 : 20) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah yang dapat menginterpretasikan makna dibalik angka-angka tersebut.

Adapun populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT Daiho Batam dengan menggunakan teknik pengambilan sampel, yaitu teknik random sampel. Menurut Martono (2010 : 75), teknik random sampel adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu

dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan kuesioner.

3.2 Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *atecendent* atau yang dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas (Sugiyono, 2015 : 64). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel independen yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. SOP (X_1)

Standar Operasional Prosedur merupakan sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah, khususnya yang bersifat spesifik atau pedoman yang berisi tentang prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi. Adapun indikator SOP yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Efisiensi dan efektivitas.

- b. Kemudahan dan kejelasan.
- c. Dinamis.
- d. Mengikat.
- e. Keterukuran.

2. Fasilitas (X_2)

fasilitas merupakan suatu wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Adapun indikator fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Fasilitas harus sesuai dengan kebutuhan.
- b. Mampu mengoptimasikan hasil kerja.
- c. Mudah dalam penggunaan.
- d. Mempercepat proses kerja.

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2015 : 64), variabel dependen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, ataupun konsekuen. Di Indonesia, variabel dependen sering dikenal dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Adapun variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (Y)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Konsistensi.
- b. Jelas.
- c. Dapat dikontrol.
- d. Relevan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Varia bel penelitian	Definisi	Indikator	kala
SOP (X ₁)	Sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah atau pedoman yang berisi tentang prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi.	-Efisiensi dan efektivitas. -Kemudahan dan kejelasan. -Dinamis. -Mengikat. -Keterukuran.	<i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i>
Fasili tas (X ₂)	Suatu wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya.	-Fasilitas harus sesuai dengan kebutuhan. -Mampu mengoptimasikan hasil kerja. -Mudah dalam penggunaan. -Mempercepat proses kerja.	<i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i>

			<i>ikert</i>
Kinerja (Y)	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.	<ul style="list-style-type: none"> -Konsistensi. -Jelas. -Dapat dikontrol. -Relevan. 	<i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i> <i>ikert</i>

Sumber : Muhidin dan Aabdurahman (2007 : 28)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2012 : 87). Kumpulan elemen tersebut menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan elemen tersebut. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah sebanyak 209 orang karyawan PT Daiho Batam.

3.3.2 Sampel

Menurut Sanusi (2012 : 88), sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap memiliki populasi. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampel. Teknik random sampel adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Martono, 2010 : 20). Selanjutnya, untuk mendapatkan jumlah sampel yang benar maka dapat digunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber : Sanusi (2012: 101)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Besar populasi (total populasi 209 orang)

d = Ketepatan yang diinginkan (0,05)

Berdasarkan rumus Slovin yang digunakan, maka jumlah sampel (n) untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

$$n = \frac{209}{1 + 209 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{209}{1,53}$$

$$n = 136,60$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah dapat dibulatkan menjadi sebanyak 136 orang karyawan yang bekerja di PT Daiho Batam.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini ada dua, yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner/angket.

Dalam melakukan pengumpulan data primer, peneliti menggunakan kuesioner/angket. Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab yang disajikan dalam bentuk angket (Sunyoto, 2011 : 24). Pada umumnya isi materi kuesioner meliputi identitas responden dan butir-butir pertanyaan variabel penelitian yang disertai dengan alternatif jawaban.

2. Studi literatur.

Dalam melakukan pengumpulan data sekunder, peneliti menggunakan studi literatur. Studi literatur atau tinjauan pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggali informasi dari sumber-sumber tertulis, seperti buku, jurnal, dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan proses penelitian.

Selanjutnya, sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer.

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Istijanto dalam Sunyoto, 2011 : 22). Dengan kata lain, data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data penyelidik untuk tujuan khusus. Data primer sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah diperoleh dari

kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan karyawan PT Daiho Batam.

2. Data sekunder.

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya, yaitu melalui studi pustaka dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Sunyoto, 2011 : 23). Dengan kata lain, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dengan memanfaatkan data yang telah ada sebelumnya, seperti laporan perusahaan dan lain sebagainya. Adapun data sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini adalah laporan perusahaan milik PT Daiho Batam. Selain itu, peneliti juga menggunakan buku, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, dan skripsi sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaaan data primer yang diolah secara statistik untuk keperluan penelitian. Dalam pengumpulan data terdapat proses pengolahan data yang merupakan langkah penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang telah dikumpulkan atau diolah akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang kemudian akan diolah secara statistik dengan alat bantu SPSS versi 20. Jawaban dari setiap butir-butir pernyataan yang terdapat pada instrumen tersebut menggunakan skala *likert*

yang mempunyai gradasi jawaban dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Adapun kategori dari gradasi jawaban yang dimaksud tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *likert*

Keterangan	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2008 : 108)

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai besarnya kekuatan pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) adalah dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Beberapa pengujian yang dilakukan terhadap data yang terkumpul tersebut akan dianalisis lebih lanjut untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh variabel independen dan dependen yang digunakan di dalam penelitian ini.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Misbahuddin Hasan (2013 : 258), analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian berpengaruh atau tidak. Jika hipotesis nol (H_0) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasi.

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, maka digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala *likert* yang akan digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dimaksud tersebut akan disajikan pada tabel 3.3 dibawah ini (Muhidin dan Abdurahman 2007 : 146) :

Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskripsi

Rentang Kategori Sekor	Penafsiran
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80-2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60-3,39	Cukup/Sedang
3,40-4,19	Baik/Tinggi
4,20-5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Muhidin dan Abdurahman (2007 : 146)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah penelitian. Hal ini karena dalam uji kualitas data akan dilakukan

pengukuran kevalidan dan keandalan suatu data sebelum melanjutkan pengukuran atau pengujian berikutnya.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2012 : 267). Suatu data dikatakan valid apabila data tersebut tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Selanjutnya, menurut Muhidin dan Abdurahman (2007 : 30) suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur.

Untuk menguji tingkat validitas instrumen penelitian atau alat pengukuran data dapat digunakan teknik korelasi *produc moment* dari *pearson* dengan perhitungan angka kasar. Perhitungan tersebut dilakukan untuk seluruh variabel yang instrumen pengukurannya menggunakan angket atau bahan tes. Kriteria yang dapat digunakan atau batasan minimum suatu instrumen/angket atau bahan tes agar dapat dinyatakan valid atau dianggap memenuhi syarat ada beberapa cara, antara lain yaitu nilai koefisien korelasi yang diperoleh dari analisis dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi pada tabel dengan tingkat kepercayaan yang telah terpilih. Selanjutnya, dibuat suatu ukuran tertentu, misalnya batasan minimum 0,3000. Jadi, apabila nilai koefisien korelasi antara butiran dengan skor total kurang dari 0,3000, maka butiran atau *item* pernyataan

dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Jika hal ini terjadi maka *item* pernyataan tersebut dapat dihilangkan atau dapat juga diperbaiki. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai koefisien $r_{hitung} \geq 0,3000$.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya adalah apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali (Priyatno, 2012 : 120). Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala *likert* 1-5) adalah dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana *item* yang digunakan dalam pengujian adalah *item* yang valid saja. Dalam menemukan apakah suatu instrumen dapat dikatakan reliabel atau tidak, maka dalam hal ini peneliti menggunakan batasan nilai *Cronbach Alpha* 0,6. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2012 : 120), reliabilitas dinilai kurang baik apabila memiliki nilai kurang dari 0,6. Selanjutnya, apabila nilai reliabilitas 0,6-0,7 maka dinyatakan dapat diterima, dan jika diatas 0,8 maka nilai reliabilitas dinilai baik.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk

mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak (Priyatno, 2010 : 71). Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Normalitas dapat diketahui melalui uji *one sample kolomgrov smirnov*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Residual terdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Priyatno, 2012 : 147). Selanjutnya, analisis grafik merupakan salah satu cara melihat normalitas residual dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Jika data membentuk garis kurva cenderung tidak simetri terhadap nilai *mean* (μ), maka dapat dikatakan data berdistribusi tidak normal begitu juga sebaliknya. Metode dengan melihat *normal probability plot* dilakukan dengan membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat

histogram dari residualnya. Adapun dasar pengambilan keputusan ini antara lain adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka menunjukkan pola distribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal sehingga model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Sunyoto, 2011: 132).

3.5.3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear yang signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti. Uji ini juga merupakan prasyarat penggunaan analisis regresi korelasi.

Pengujian linearitas dengan menggunakan SPSS dapat dilakukan dengan perangkat *Test for Linearity*. Sama seperti pada standar *default*-nya dengan menggunakan tingkat signifikansi *alpha* 0,05 maka suatu variabel memiliki hubungan linear dengan variabel lainnya jika signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (wibowo, 2012 : 73).

3.5.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas atau tidak. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Menurut Algifari dalam wibowo (2012 : 87) jika nilai VIF kurang dari 10, maka hal itu menunjukkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya yaitu tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki masalah heteroskedastisitas, yaitu jika terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama (wibowo, 2012 : 93). Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independen) secara statistik atau model matematis. Menurut Wibowo (2012 : 127) regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.2
Regresi Linear

Berganda

Sumber: Wibowo (2012 : 127)

Keterangan :

Y = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Variabel independen pertama

X₂ = Variabel independen kedua

X₃ = Variabel independen ketiga

X_n = Variabel independen ke – n

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dan model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Jadi, koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012 : 135).

Menurut Priyatno (2010 : 66) bahwa koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Jika R^2 sama dengan 0 maka tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika R^2 sama dengan 1 maka sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno, 2012 : 52). Adapun kriteria penilaian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

Berikut ini adalah formula yang dapat digunakan dalam menghitung uji t:

$$r = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Rumus: 3.3 Uji t

Sumber: Priyatno (2012 : 52)

Keterangan:

- R = Koefisien korelasi
 R^2 = Koefisien determinasi
 N = Banyaknya sampel

3.5.5.2 Uji F

Menurut Priyatno (2012 : 51), uji F digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Adapun bunyi hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Berikut ini kriteria yang digunakan dalam penilaian uji f, yaitu:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua

variabel independen secara simultan dapat menjelaskan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel independen secara simultan tidak dapat menjelaskan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun formula yang dapat digunakan dalam uji f adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus: 3.4 Uji F

Sumber: Priyatno (2012 : 51)

Keterangan:

R = Koefisien determinasi

N = Jumlah data atau kasus

K = Jumlah variabel independen

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai standar operasional prosedur dan fasilitas terhadap kinerja karyawan ini dilaksanakan di PT Daiho Batam yang beralamat di Jalan Kerapu Nomor 86, Batu Ampar, Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan waktu yang ditetapkan peneliti dari awal kegiatan penelitian hingga akhir penelitian. Adapun jadwal dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Bulan dan Minggu																	
	Mar et			Apri l			Mei			Juni			Juli					
Menentukan judul	■																	
Bimbingan skripsi Bab 1	■	■	■															
Bimbingan skripsi Bab 2				■	■	■	■	■	■									
Bimbingan skripsi Bab 3							■	■	■	■	■	■						
Rancangan kuesioner										■								
Penyebaran kuesioner dan pengumpulan data											■	■	■					
Pengolahan data Bimbingan skripsi Bab 4 dan 5													■	■	■			
Sidang skripsi															■			