

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	5	Menikah	0	< 1 tahun	3
Perempuan	1	Belum Menikah	6	1-2 tahun	3
Usia		Pendidikan		2-3 tahun	3
< 20 tahun	2	SMP	2	3-4 tahun	3
21-30 tahun	2	SMA	9	> 5 tahun	2

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

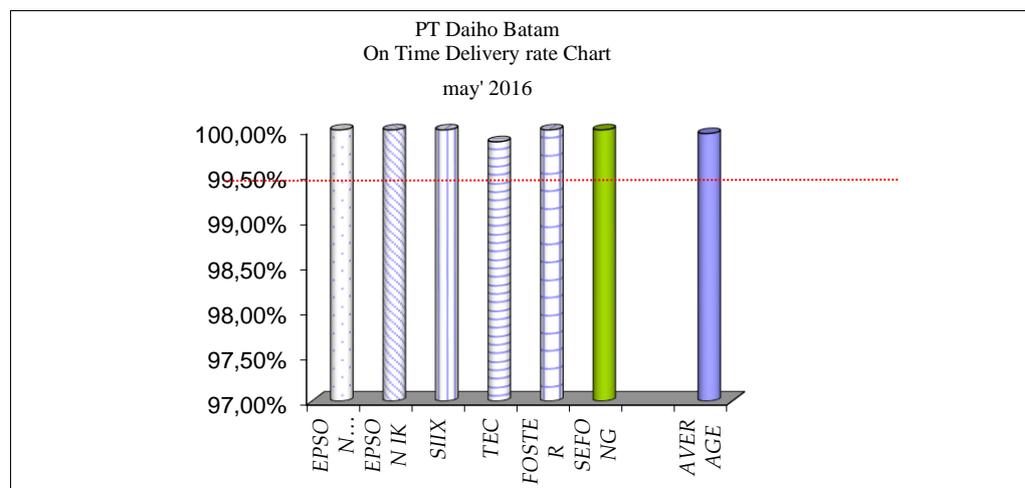
Sejak pertama kali beroperasi sampai dengan saat ini telah banyak prestasi yang dicapai oleh perusahaan. Meskipun demikian, tidak jarang pula perusahaan mengalami kegagalan. Adapun beberapa contoh kegagalan tersebut adalah sebagai berikut:

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 SCANNER	103	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	243	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.