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, administrasif 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. Berorentasi 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 efesien. 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 manjemen 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 peyusunan 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 pekerjaanya 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. Ketidakpuasaan 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 upanya 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 dikerjaan 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

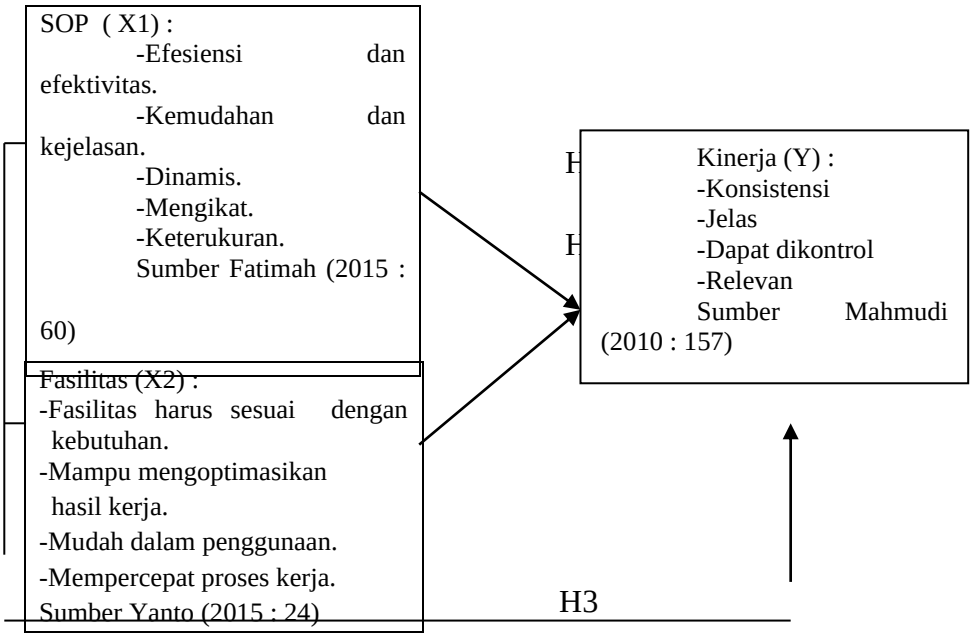
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil

	Usman Fauzi 2014	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Trakindo Utama Samarinda)	X: Kompensasi Y: Kinerja	Analisis Regresi Berganda	X Berpengaruh signifikan terhadap Y
	Ririvega Kasenda 2013	Kompensasi dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Bangun Wenang Beverages Company Manado)	X1 : Kompensasi X2 : Motivasi Y: Kinerja	Analisis 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	Analisis 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	Analisis 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).

2.3 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:

H_1 SOP secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

H_2 Fasilitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.

H_3 SOP dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Daiho Batam.