

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Standar Operasional prosedur**

###### **2.1.1.1 Pengertian Standar Operasioal Prosedur**

Koesmono (2012) dalam jurnal (Darmayanti, 2017) bahwa standar operasional prosedur adalah dokumen yang memuat hal-hal / sistem kerja dalam suatu organisasi. Menurut definisi standar operasional prosedur oleh para ahli, tujuan penyusunan standar operasional prosedur adalah untuk memperlancar setiap alur kerja dan meminimalkan salah dalam prosesnya.

Insani (2010:1) SOP atau standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berisi sekumpulan panduan tertulis standar tentang berbagai jenis proses administrasi kantor, termasuk metode kerja, waktu pelaksanaan, lokasi pelaksanaan, dan peserta yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Atmoko (2011), standar operasional prosedur adalah pedoman atau panduan dalam menjalankan tugas kerja sesuai prosedur kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang terkait, sesuai dengan permasalahan teknis, administratif dan prosedural, sesuai fungsi dan alat evaluasi kinerja kegiatan pemerintahan.

Tathagati (2014), standar operasional prosedur bisa diartikan sebagai suatu data yang menggambarkan kegiatan pekerjaan setiap hari, dengan tujuan melakukan pekerjaan dengan baik, akurat dan konsistensi untuk mendapatkan

produk sesuai standar yang sudah ditentukan. Dengan standar operasional ini akan membuat perusahaan mencapai tujuan. Untuk mendapatkan tujuan perusahaan, perusahaan memberi desain berupa standar operasional prosedur yang memandu pegawai dalam menjalankan tugasnya dan meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tugas masing-masing pegawai. Sedangkan menurut Budihardjo (2014), standar operasional ini merupakan sejenis sistem kontrol yang dapat menyesuaikan alur kerja atau tahapan prosedur kerja tertentu.

Insani (2010:1) SOP dirancang untuk menyederhanakan pekerjaan dan fokus pada inti, cepat dan tepat. Dengan menggunakan cara ini, laba mudah diperoleh, kerugian berkurang, dan kehabisan keuangan dapat diatasi. Ini biasanya berlaku untuk perusahaan yang kompetitif, perusahaan yang dapat menyelesaikan segala pekerjaan dengan waktu yang tepat. Oleh karena itu, pengembangan SOP dapat mempermudah proses kerja, sehingga dapat mencapai hasil yang terbaik namun tetap efektif.

#### **2.1.1.2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Tujuan dari SOP yang disusun adalah sebagai berikut (Tambunan, 2013: 143) :

1. Memastikan pelaksanaan kegiatan organisasi yang baik dan telah sesuai dengan peraturan serta kebijakan dalam organisasi.
2. Memastikan keandalan pemrosesan dan hasil laporan yang dibutuhkan oleh organisasi

3. memastikan kelancaran proses dalam mengambil keputusan yang efisien dan efektif.
4. Memastikan aspek-aspek pengendalian pelaksanaan suatu kegiatan untuk meminimalkan anggota organisasi dan pihak lain dari penipuan atau penggelapan dana masyarakat.

### **2.1.1.3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

(Tambunan, 2013: 108) sebagai suatu panduan, standar operasional prosedur berperan dalam memberi referensi yang berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan dalam suatu agar dapat beroperasi secara efektif, sehingga membuat organisasi mendapatkan tujuan jangka yang pendek dan jangka yang panjang. Secara rinci peranan dan manfaat standar operasional prosedur sebagai suatu kriteria dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Sebagai panduan kebijakan

Sebagai kriteria kebijakan, fungsi dan kegunaan utama standar operasional prosedur untuk organisasi. Standar operasional prosedur yang ampuh harus didasarkan pada strategi yang ada di organisasi.

2. Sebagai panduan kegiatan

Dengan menyusun standar operasional prosedur, organisasi berambisi dapat menyelenggarakan aktivitasnya lebih efektif. Standar operasional prosedur yang ampuh harus bisa menyempurnakan tiap tugas sehingga tidak menyulitkan orang yang terkait dengan aktivitas atau yang memerlukan hasil kegiatan. Sebagai kriteria aktivitas, standar operasional prosedur harus berfungsi dalam peniruan pekerjaan yang tidak dibutuhkan. Sebab duplikasi

pekerjaan merupakan bentuk ketidakabsahan lainnya. Oleh karena itu, sebagai kriteria kegiatan, standar operasional prosedur perlu dapat beroperasi secara efektif dan efisien serasi dengan keperluan organisasi dalam keadaan apapun.

3. Sebagai panduan birokrasi

Dengan diterapkannya standar operasional prosedur, maka birokrasi kegiatan menjadi lebih tepat dan lebih mudah tertukar. Dalam peristiwa ini fungsi dan kegunaan tersebut tergantung dengan anggota lembaga. setingkat kantor yang memiliki kewenangan birokrasi. Standar operasional prosedur diperlukan untuk mendeskripsikan setiap poin verifikasi birokrasi untuk mengontrol efektivitas tahap – tahap kegiatan.

4. Sebagai panduan administrasi

Dengan penerapan standar operasional prosedur, organisasi harus bisa mengelola kegiatan dengan bagus. Penting sekali buat sebuah organisasi untuk melakukan manajemen dengan benar, karena banyak sekali bukti nyata yang menunjukkan bahwa tanpa manajemen yang bagus, kapabilitas operasional yang baik menjadi tidak berguna.

5. Sebagai panduan evaluasi kinerja.

Dengan diterapkannya standar operasional prosedur, organisasi bisa memiliki indikator kinerja yang lebih bagus. Evaluasi kinerja melalui penerapan standar operasional prosedur adalah salah satu tolak ukur kepatuhan program. Tindakan kepatuhan ini (jika dapat dijalankan secara

baik) dapat membantu suatu organisasi meminimalkan insiden korupsi serta penipuan didalam aktivitas mereka.

6. sebagai panduan integrasi

berdasarkan penerapan standar operasional prosedur berharap organisasi mempunyai susunan alur kinerja yang terintegrasi. Jika prosedur dalam organisasi ada secara mandiri, kegiatan tumpang tindih atau banyak menggunakan kembali data-data dan formulir, tidak banyak laporan digunakan secara optimal, dan pendistribusian laporan, maka tidak ada artinya memiliki dan melaksanakan SOP.

#### **2.1.1.4. Indikator Standar Operasional Prosedur**

Istyadi Insani (2010 : 2) Berikut ini indikator SOP adalah:

1. kajian sistem dan prosedur kerja

Kajian sistem dan prosedur kerja merupakan aktivitas untuk mengidentifikasi kegunaan utama pekerjaan, dan merupakan cara-cara yang dibutuhkan untuk menjalankan peranan sistem dan prosedur kerja. Sistem merupakan satu kesatuan dari elemen atau elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi, muncul secara utuh, bekerja, berfungsi atau terkoordinasi, dan didukung oleh banyak prosedur yang dibutuhkan, dan prosedur adalah rangkaian pekerjaan ataupun pengulangan pemrosesan yang direncanakan. Aktivitas kerja seks. Dengan cara yang terpadu dan terintegrasi.

2. Kajian Tugas

Kajian tugas adalah proses manajemen yang berupa pemeriksaan pekerjaan yang mendalami dan tersusun, oleh sebab itu analisis tugas dibutuhkan di setiap rencana dan perbaruan organisasi. Analisis pekerjaan berharap dapat memberi informasi tentang posisi, ciri-ciri pekerjaan, persyaratan formal dan kewajiban formal.

### 3. Kajian prosedur kerja

Kajian alur kerja merupakan aktivitas yang digunakan untuk menentukan rangkaian cara-cara kerja yang terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan, cara dilakukannya, kapan dikerjakan, di mana dikerjakan, dan orang yang melaksanakannya. Prosedur tersebut diperoleh dengan melakukan pra-perencanaan langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Saluran kerja dapat dinyatakan seperti rangkaian prosedur kerja terkait, umumnya dilakukan lebih dari satu orang, membuat cara tertentu, yang dinyatakan bermanfaat buat menyelesaikan seluruh tahapan penting.

## **2.1.2 Lingkungan Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Lingkunga Kerja**

Hertanto (2011), Lingkungan kerja mengacu pada semua kejadian di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dia untuk melakukan tugas yang diberikan.

Sudjana (2010) Jika karyawan menyukai lingkungan kerja, mereka akan merasa diterima di tempat kerja dan melakukan aktivitas untuk memanfaatkan waktu dalam kerja mereka secara efektif. Produktivitas hasil kinerja akan tinggi,

dan secara otomatis kinerja juga akan tinggi. Tempat kerja meliputi kaitan antara atasan dengan bawahan serta lingkungan kerja fisik dimana karyawan bekerja (KBBI). Lingkungan kerja merupakan tempat karyawan melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Lingkungan yang menguntungkan memberi rasa tenang dan memyainkan karyawan untuk bekerja sebaik-baiknya. baik.

Bila seorang pegawai menyukai tempatnya bekerja, bahwa karyawan akan nyaman berada di tempatnya kerja dan dapat melaksanakan aktivitas, hingga dapat menggunakan waktu secara efektif serta optimis, serta pencapaian kerja karyawan akan tinggi. Lingkungan kerja meliputi kaitan kerja yang terbentuk antar rekan kerja, kaitan kerja atasan antar bawahan dan lingkungan kerja fisik tempat pegawai bekerja.

Sutrisno (2011:118),Lingkungan kerja mengacu pada seluruh alat dan prasarana kerja yang digeluti oleh pegawai yang dapat berpengaruh melakukan pekerjaan.

Torang (2014:27) menyatakan, Lingkungan kerja adalah berbagai macam ketergantungan yang memungkinkan organisasi untuk bertahan di sekitar sistem tempatnya berada.

Lingkungan kerja adalah sumber daya dan kondisi yang perlu dilakukan seseorang. Lokasi perusahaan atau lingkungan kerja mempengaruhi pekerjaan pegawai. Lingkungan kerja yang jelek dapat membuat pegawai merasakan pekerjaannya diganggu dan berujung pada penurunan hasil kerja.

### **2.1.2.2 Jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayati (2013:19) Secara umum lingkungan kerja dibedakan jadi dua jenis adalah sebagai berikut:

#### **1. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik mengacu pada kondisi fisik di tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi pekerja. Dalam lingkungan fisik dibedakan menjadi 2 kategori yaitu:

a. Lingkungan kerja yang berkaitan langsung dengan karyawan (contohnya: *work center, chair, table*, dll).

b. Lingkungan perantara kerja yang berpengaruh keadaan manusia, seperti suhu, kelembaban, udara, penerangan, kebisingan, getaran mekanis, aroma tidak enak, warna, dll.

#### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Lingkungan kerja nonfisik merupakan kondisi lingkungan kerja ciptakan suasana kerja yang baik antar karyawan atau komunikasi antara bawahan dan atasan (hubungan vertikal) hubungan antar karyawan (hubungan horizontal). Berkat suasana kerja dan komunikasi yang harmonis, karyawan akan betah berada di tempat kerja sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, efektif dan efisien.

### **2.1.2.3 Manfaat Lingkungan Kerja**

Afandi (2018), Kegunaan lingkungan kerja merupakan terciptanya semangat untuk bekerja hingga dapat meningkatkan efisiensi kerja. Pada saat yang sama, keuntungan kerja sama orang yang termotivasi dapat dilakukan dengan

benar. sehingga, kerjaan akan disiapkan sesuai standar yang tepat dan dalam jangka waktu sudah ditentukan. Kinerjanya akan dilihat dengan personel terkait tanpa banyak pengawasan dan semangat kerja yang baik.

#### **2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti ( 2011:26), Faktor – factor yang berpengaruh dalam lingkungan kerja fisik adalah:

##### **1. Penerangan di Tempat Kerja**

Penerangan sungguh bermanfaat buat karyawan untuk memastikan pekerjaan yang aman dan stabil. Oleh karena itu, butuh perhatian adanya penerangan terang namun tidak menyengat. Penerangan yang tidak jelas, bisa membuat kerja melambat, menemui kesalahan yang besar, dan akhirnya akan menjadi penurunan efisiensi kerja, sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi.

##### **2. Suhu di tempat kerja**

Setiap organ tubuh manusia memiliki temperature yang berbeda dalam keadaan normal. Setiap tubuh manusia selalu bertahan dalam kondisi yang normal dan memiliki system tubuh yang bagus yang memungkinkannya beradaptasi dengan keadaan di luar tubuh. Tetapi mampu atau tidaknya beradaptasi ini memiliki batasan yaitu apabila suhu tubuh manusia tidak berubah lebih dari 20% dari kondisi normal tubuh manusia dalam kondisi panas dan tidak melebihi 35% dalam kondisi dingin, maka tubuh masih bisa beradaptasi terhadap suhu diluar dengan sendirinya.

### 3. Kelembapan di tempat kerja

Kelembapan merupakan jumlah air yang ada di udara, bisa disebutkan dalam persenase. Kelembapan tersebut terkait pengaruhnya suhu udara, dan ketika suhu berada di kecepatan udara yang bergerak dan hawa panas di udara akan berpengaruh kondisi tubuh manusia dalam menyerap bahkan membuang panas dari tubuh manusia.

### 4. Sirkulasi dara di tempat kerja

Oksigen adalah suatu gas yang diperlukan organisme hidup buat mempertahankan berlangsungnya hidup (metabolisme). Ketika kandungan oksigen di udara kurang dan tercampur dengan bau tidak sedap yang bahaya, dikatakan udara di sekitarnya menjadi ternodai. Asal udara segar merupakan keberadaan tumbuhan di sekitaran tempat kerja.

### 5. Berisiknya di tempat kerja

Sebagai pencemaran lainnya perlu diatasi oleh ahli yaitu kebisingan, yang merupakan suara telinga yang tidak diinginkan. Hal ini tidak diinginkan sebab, dalam waktu yang lama, suara dapat mempengaruhi konsentrasi kerja dan menyebabkan salah berkomunikasi.

### 6. Getaran mekanis di tempat kerja

Gertakan mekanis mengacu pada gertakan yang disebabkan oleh peralatan mekanik, beberapa di antaranya akan mencapai tubuh karyawan dan dapat menyebabkan konsekuensi yang merugikan. Karena intensitas dan frekuensi getaran mekanis tidak teratur, biasanya menyebabkan gangguan yang sangat besar pada tubuh. Ketika frekuensi natural beresonansi dengan

frekuensi getaran mekanis, maka akan menimbulkan gangguan terbesar pada organ tubuh manusia.

7. Bau di tempat kerja

Adanya bau di tempat kerja dapat dianggap kontaminasi karena dapat mengganggu konsentrasi di tempat kerja, dan bau jangka panjang dapat memengaruhi kepekaan terhadap bau.

8. Tata warna di tempat kerja

Pola warna membutuhkan penelitian serta perencanaan yang mendalam. Padahal, penataan warna tidak lepas dari penataan dekoratif. Ini bisa dimengerti, sebab warna memiliki kaitan yang besar terhadap persepsi. Sifat dan efek warna terkadang dapat menghasilkan kegembiraan, kesedihan serta perasaan lainnya, sebab pada hakikatnya warna bisa merangsang pikiran manusia.

9. Desain di tempat kerja

Desain berkaitan dengan penyusunan warna yang bagus, sehingga desain tidak hanya bergantung dengan hasil kerja, akan tetapi bisa dengan penataan, penyusunan warna, dan alat-alat kerja lain.

10. Irama di tempat kerja

Berdasarkan pendapat para ahli, nada lembut dapat menginspirasi dan merangsang kerja karyawan tergantung pada suasana, waktu dan lokasi. Oleh sebab itu, harus dilakukan pemberian lagu secara penyaringan buat dinyanyikan ditempat kerja.

11. Keamanan di tempat kerja

Buat keamanan lingkungan kerja, perhatian harus diberikan pada keberadaannya. Sebuah pekerjaan menjaga keselamatan di tempat kerja dapat menggunakan Petugas Keselamatan Kerja (SATPAM).

#### **2.1.2.5 Indikator Lingkungan Kerja**

Berlandaskan kajian di atas maka indikator dalam penelitian ini diadaptasi berdasarkan teori dan gagasan ahli dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011: 26), adalah sebagai berikut:

1. Penerangan di ruang kerja

Pencahayaan yang memadai tanpa silau bisa bantu meningkatkan hasil kerja.

2. Sirkulasi udara di ruang kerja

Perputaran udara sangat baik dalam mensegarkan tubuh. Jika ada banyak karyawan di dalam ruangan, udara di ruang kerja harus bersirkulasi dengan cukup.

3. Kebisingan

Kebisingan dapat mengganggu perhatian, dan tidak ada yang suka mendengarkan kebisingan karena dapat mengganggu seseorang.

4. Penggunaan warna

Warna mempengaruhi psikologi manusia, ternyata tidak hanya warna, struktur warna juga harus diperhatikan.

5. Kelembaban udara

Kelembaban merupakan jumlah air di udara, biasanya dikatakan bentuk persentase. Kelembaban berkaitan dan berpengaruh oleh suhu udara.

## 6. Fasilitas

Fasilitas adalah penompang bagi karyawan lakukan kegiatan di tempat bekerja.

### **2.1.3 Kinerja Karyawan**

#### **2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan**

Riani (2011) dalam jurnal Manda Dwipayani Bhastary & Kusri Suwardi (2018) Mengatakan kinerja karyawan merupakan hasilnya dari orang yang melakukan tugas-tugas seperti pekerjaan yang sudah ditentukan dan disepakati bersama, tujuan atau target atau standar dalam jangka waktu tertentu.

Torang ( 2012: 118) Definisi kinerja merupakan beban kerja atau kualitas tersendiri atau kelompok di organisasi ketika mereka menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Tugas dan fungsi utama ini berpedoman pada norma, prosedur operasi standar, standar dan ukuran yang ditetapkan atau berlaku di sebuah organisasi.

Hasibuan (2012: 116) Definisi tersebut mengatakan bahwa kinerja adalah wujud dari pekerjaan yang dikerjakan para karyawan dan biasa digunakan untuk mengevaluasi karyawan ataupun organisasi. Dapat dikatakan kinerja pegawai adalah kerjaan akhir dari tugasnya.

Torang (2014:74), Kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan dilakukan oleh sendiri atau bersama rekan dalam suatu organisasi untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan norma, prosedur operasi standar, standar dan ukuran yang ditetapkan atau berlaku."

Afiandi(2018:83) Kinerja merupakan pencapaian hasil oleh diri sendiri atau sekelompok di perusahaan sama dengan kewenangan dan tanggungjawabnya tiap individu, untuk mencapai tujuan organisasi

Wibowo (2010:4) Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang direncanakan. Pelaksanaan kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kemampuan, motivasi dan minat. Bagaimana perusahaan memperhatikan serta perlakuan karyawannya yang bisa berpengaruh terhadap hasil kerja.

#### **2.1.3.2 Kriteria-Kriteria Kinerja**

Standar kinerja merupakan sisi untuk mengevaluasi kinerja karyawan di kantor, kelompok, dan tim kerja. Kriteria ini mewakili ekspektasi kerja yang coba dicapai oleh sendiri dan kelompok untuk menuju strategi perusahaan. Schuler dan Jackson (Harsuko, 2011) menunjukkan ada tiga kelompok standar kerja:

1. Berdasarkan sifat standar, dengan fokus pada sifat karyawan . kenyamanan, kehandalan, ketrampilan komunikasi serta ketrampilan kepemimpinan merupakan karakteristik yang sering dievaluasi dalam proses evaluasi. Jenis standar ini berfokus pada keadaan orang tersebut, bukan pada pencapaian atau pencapaian tujuan seseorang di tempat kerja.
2. Standar berbasis perilaku berfokus pada bagaimana pekerjaan dilakukan. Standar seperti itu sangat penting untuk pekerjaan yang membutuhkan hubungan interpersonal. Misalnya, apakah sumber daya manusia ramah atau menarik.

3. Standar berbasis hasil menjadi semakin populer dengan meningkatnya penekanan pada produksi persaingan internasional. Standar berikut berpandang di hasil yang tercapai atau diproduksi, bukan pada cara sesuatu telah dicapai atau diproduksi

Kriteria yang digunakan dalam Bernandin & Russell (dalam Riani, 2011),

mengevaluasi kinerja yaitu:

1. Kuantitas pekerjaan : banyaknya pekerjaan yang diselesaikan di jangka waktu tertentu.
2. Kualitas pekerjaan : pekerjaan ditentukan sesuai dengan klausul kualifikasi.
3. Pemahaman kerja : besarnya pemahaman tentang pekerjaan serta keterampilan.
4. Kreativitas : Orisinalitas dari pemikiran dan tindakan yang dihasilkan untuk memecahkan masalah yang ditimbulkan.
5. Kerja sama : mau bersama-sama dalam melaksanakan pekerjaan dengan mitra perusahaan
6. Bergantungan: Rasa percaya pada adanya dan selesainya pekerjaan.
7. Inisiatif : Antusias buat melakukan kerjaan baru dan memperluas tanggungjawaban.
8. Keahlian pribadi : melibatkan keahlian, kekuasaan, keramahan serta pedoman pribadi.

### **2.1.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Pabundu (2014 : 27) Kinerja adalah hasil yang didapatkan oleh sendiri atau tim. Factor yang berpengaruh dalam kinerja yaitu:

#### 1. Efektifitas dan Efisien

Jika tujuan bisa tercapai, maka dapat mengatakan kegiatan tersebut itu efektifitas, tetapi jika tidak ada hasil yang dicari, kegiatan tersebut akan mengevaluasi pentingnya hasil yang diperoleh sehingga meskipun efektif, dapat memuaskan Anda. Ini disebut tidak valid. Sebaliknya, jika efek tersebut tidak butuh dan tidak signifikan, aktivitas dinyatakan efektif.

#### 2. Wewenang

Wewenang yaitu sifat memerintah dalam suatu perusahaan secara sopan. Anggota organisasi harus melakukan aktivitas kerja dengan anggota lain berdasarkan kontribusi mereka sendiri. Perintah ini menjelaskan apa yang harus dilakukan serta apayang tidakboleh dilakukan.

#### 3. Disiplin

Disiplin untuk berpatuh terhadap aturan yang ada. Begitu juga disiplinnya pegawai merupakan kegiatan dimana pegawai mematuhi perjanjian kerja di organisasinya.

#### 4. Inisiatif

Inisiatif bertentangan dari pemikiran serta kegiatan, yang membentuk rencana untuk perencanaan ide yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

### **2.1.3.4 Jenis - jenis penilaian kinerja karyawan**

Robbins dalam Rozarie (2017:65) penilaian kinerja terdiri dari pendekatan sikap, pendekatan perilaku, pendekatan hasil, pendekatan kontingensi. Adapun penjelasan mengenai jenis penilaian tersebut adalah:

1. Metode sikap, metode ini melibatkan penilaian karakteristik atau karakteristik pribadi.
2. Metode perilaku, lihat bagaimana orang-orang berperilaku. Apabila evaluasi kinerja didukung oleh tingkat perilaku kerja maka survivabilitas masyarakat akan meningkat.
3. Metode hasil, perilaku berfokus pada proses, dan metode hasil berfokus pada hasil atau hasil kerja, atau hasil penyelesaian pribadi.
4. Metode kontingensi, metode ini selalu cocok untuk situasi spesifik yang sedang dikembangkan. Metode sikap cocok untuk membuat keputusan promosi bagi kandidat untuk pekerjaan yang berbeda.

#### **2.1.3.5 Indikator Kinerja Karyawan**

Afandi (2018:89) Indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja  
Berbagai unit pengukuran yang terkait dengan beban kerja dapat dinyatakan dalam istilah numerik atau padanan numerik lainnya.
2. Kualitas hasil kerja  
Berbagai unit pengukuran yang terkait dengan kualitas atau kualitas pekerjaan dapat dinyatakan dalam pengukuran numerik atau bentuk padanan numerik lainnya.
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas  
Gunakan sumber daya dengan bijak dan ekonomis biaya.
4. Disiplin kerja  
Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

#### 5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan hal yang benar tanpa diberitahu, kemampuan untuk menemukan sesuatu yang terjadi dilingkungan serta situasinya menjadi semakin sulit, Anda harus bekerja keras untuk melakukan sesuatu.

#### 6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

#### 7. Kepemimpinan

Proses dimana seorang pemimpin mempengaruhi atau memberi contoh bagi pengikutnya untuk mencapai tujuan organisasi.

#### 8. Kejujuran

Salah satu ciri manusia yang sulit diterapkan.

#### 9. Kreativitas

Terlibat dalam menghasilkan ide atau terlibat dalam proses menghasilkan ide.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

(Darmawati, 2017) melakukan penelitian terhadap pengaruh variable lingkungan kerja, dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan pengawas urusan gerbang sukacinta PT Kereta Api. Dengan tujuan apakah berpengaruh lingkungan kerja beserta standar operasioal prosedur terhadap produktivitas karyawan. Mengguna system kuantitatif dan deskriptif. Hasilnya

menyatakan SOP serta lingkungan kerja berpengaruh signifikan kepada produktifitas.

(A,A.Gede Ajusta, Syahrial Addin, 2018) melakukan peneitian analisis penerapan standar operasional prosedur di departemen HRD PT sumber maniko utama. Dengan tujuan apakah berpengaruh terapnya SOP di Departemen hrd PT sumber maniko utama. Menggunakan metode kualitatif. Hasilnya tersebut menyatakan karyawan sudah terapkan SOP yang sudah dilaksanakan.

( Fernando Reinhard Tjiabrata, Bode Lumanaw, Lucky O.H. Dotulang, 2017) melakukan penelitian pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT sabar ganda . Dengan tujuan apakah berpengaruh beban kerja serta lngkunga kerja terhadap kinerja. Metode yang digunakan adalah deskriptif, kualitatif, dan regresilinear. Hasil penelitain menunjukkan bahwa H0 di tolak, H2 di terima atau berpengaruhnya lingkungan kerja terhadap kierja karyawan.

( Manda Dwipayati Bhastay, Kusri Suwardi, 2018) melakukan penelitian pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja K3 dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT samudra perdana. Dengan tujuan unutumengetahui pengaruhnya k3 dan lingkungan kerja terhadap kinerja. Metode yang dipakai yaitu regresi beranda. Hasil penelitian menyatakan k3 dan lingkungan kerja sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan kinerja.

( Rozi Fadillah, Sulastini, Noorhidayati, 2017) melakukan penelitian pengaruh kompetisi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor bank kalsel cabang pembantu di Banjarmasin. Metode yang dipakai

yaitu dengan metode kuantitatif. Hasilnya menyatakan berpengaruh signifikan tidaknya pengaruh partial dari setiap variable eksogen terhadap variable endogen.

( Buchori, 2019) melakukan penelitian pengaruh standar operasional prosedur terhadap peningkatan kinerja karyawan PT indomobil fiancé lampung timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penaruh sop terhadap kinerja karyawan. Metode yang dipakai yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variable sop memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja.

(Sri rahayu Muhammad, Adolfina, Genita luminitang, 2016) melaksanakan penelitian pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas pendapatan daerah kota manado. Penelitian ini bertujuan untuk tau pengaruh lingkungan , kompensasi serta beban kerja terhadap kinerja. Metode yang dipakai yaitu *simple sampling*. Regresi linear. Hasilnya menyatakan simultan ataupun parsial berengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti, Tahun dan Judul	Variable	Metode penelitian	Hasil
1	(Yayan Darmawati, 2017) Pengaruh variable lingkungan kerja, dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan pengawas urusan	Lingkungan kerja X1, Standar operasional prosedur X2, produktivitas kerja Y	analisis kuantitatif dan deskriptif	lingkungan kerja dan standar operasional prosedur berpengaruh signifikan pada produktifitas

	gerbang sukacinta PT Kereta Api.			
2	(A,A.Gede Ajusta, Syahril Addin, 2018) penerapan standar operasional prosedur di departemen HRD PT sumber maniko utama.	Standar operasional prosedur X1	Analisis kualitatif	karyawan departemen hrd sudah terapkan sop yang disiapkan perusahaan
3	( Fernando Reinhard Tjiabrata, Bode Lumanaw, Lucky O.H. Dotulang, 2017) pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT sabar ganda .	Beban kerja X1, lingkungan kerja X2, Kinerja karyawan Y	deskriptif, kualitatif, dan regresi linear.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ho ditolak, H2 diterima atau berpengaruh dari lingkungan kerja terhadap karyawan
4	( Manda Dwipayati Bhasay, Kusri Suwardi, 2018) analisis pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja K3 dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT samudra perdana.	Keselamatan dan kesehatan kerja K3 X1, lingkungan kerja X2, kinerja karyawan Y	regresi beranda.	variable k3 dan lingkungan kerja secara serempok maupun parsial menunjukkan berpengaruh secara positif kepada kinerja karyawan
5	( Rozi Fadillah, Sulastini, Noorhidayati, 2017) pengaruh kompetisi, disiplin kerja dan lingkungan kerja	Kompetesi X1, disiplin kerja X2, lingkungan kerja X3, kinerja karyawan Y	metode kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian positif tidak berpengaruh dari tiap variable eksogen terhadap endogen

	terhadap kinerja karyawan pada kantor bank kalsel cabang pembantu di Banjarmasin.			
6	( Buchori, 2019) pengaruh standar operasional prosedur terhadap peningkatan kinerja karyawan PT indomobil fiancé lampung timur.	Standar operasional prosedur X1, kinerja karyawan Y	deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variable sop memberi partisipasi kepada meningkatnya kinerja
7	(Sri rahayu Muhammad, Adolfin, Genita luminitang, 2016) pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas pendapatan daerah kota manado.	Lingkungan kerja X1, kompensasi X2, beban kerja X3, kinerja karyawan Y	metode simple sampling, regresi linear berganda.	Hasil menunjukkan bahwa simltan maupun parsial lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja berpegaruh positif kepada kinerja.

**Sumber** : jurnal penelitian

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan

Perusahaan butuh karyawan yang mempunyai kinerja bagus di saat bekerja, serta menciptakan pekerjaan yang bagus, cepat dan tepat taitu dengan terapkan stantar operasional prosedur. Dalam SOP ini sangat diperlukan sebab SOP merupakan intruksi atau contoh buat melaksanakan tugas kerja sesuai dengan

kegunaan dan standar operasional prosedur merupakan suatu *system* pengukuran kinerja perusahaan dengan system kepada karyawan terkait.

Penelitian yang dilakukan Yayan Darmawati (2017) melakukan penelitian terhadap pengaruh variable lingkungan kerja, dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan pengawas urusan gerbang sukacinta PT Kereta Api. Dengan tujuan mengetahui berpengaruhnya lingkungan kerja beserta sop kepada produktivitas. Menggunakan metode analisis kuantitatif dan deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa lingkungan dan standar operasional prosedur berpengaruh yang signifikan kepada produktivitas.

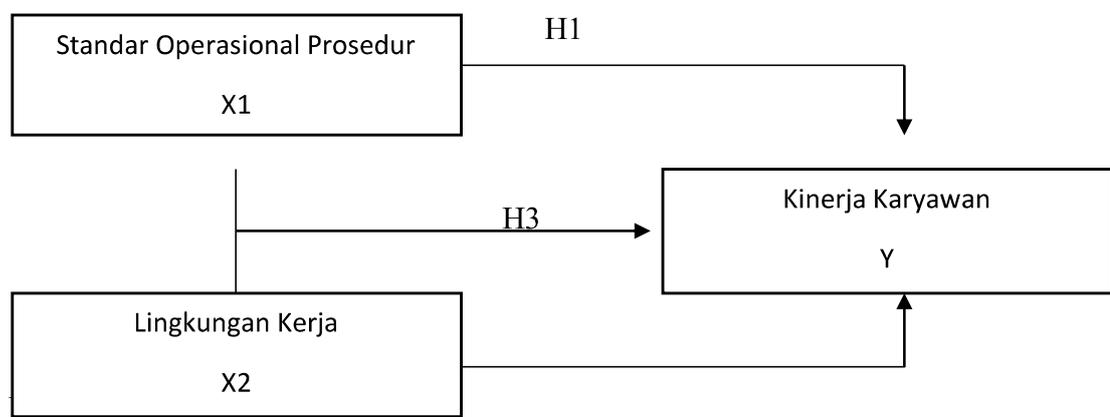
### **2.3.2 Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan adalah suatu tempat eksternal yang dapat berpengaruh kinerja di perusahaan. Lingkungan tersendiri ini adalah lingkungan yang berhubungan secara spontan dengan tujuan akan ingin didapatkan dalam perusahaan. Pada saat yang sama, lingkungan luas merupakan lingkungan yang berada diluar atau di luar perusahaan, dan mereka sering kali berpotensi mempengaruhi organisasi.

Penelitian yang dilakukan Fernando Reinhard Tjiabrata, Bode Lumanaw, Lucky O.H. Dotulang (2017) melakukan penelitian pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT sabar ganda. Dengan tujuan apakah berpengaruh beban kerja serta lingkungan kepada kinerja. Metode yang digunakan yaitu deskriptif, kualitatif dan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan  $H_0$  di tolak,  $H_2$  di terima atau berpengaruhnya lingkungan kerja kepada kinerja.

Penelitian ini mencakup dua variabel independen yaitu standar operasional prosedur serta lingkungan kerja. Dan variabel terikat kinerja. Dampak standar operasional prosedur operasi serta lingkungan kerja kepada kinerja karyawan, kerangka dari penelitian tersebut yaitu:

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran



## 2.4 Hipotesis

Sugiyono (2014: 132), Hipotesis ini yaitu hasil sementara atas kajian pernyataan penelitian, sebab hasil yang diberi hanya berdasarkan materi dianggap sementara. Hipotesis dikaji menurut kondisi mental, yang merupakan solusi sementara dari masalah yang diajukan. Berdasarkan penelitian teoritis dan kerangka penelitian, hipotesis berikut diajukan:

H1: Standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Leegatama Anta Raya.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan pada PT. Leegatama Anta Raya.

H3: Standar operasional prosedur dan Lingkungan kerja mempengaruhi signifikan kepada kinerja karyawan pada PT. Leegatama Anta Raya.