

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik. Saat kita menjalani kehidupan organisasi kita di sebuah perusahaan, kita membutuhkan aturan agar kecelakaan tidak terjadi. Ada aturan yang melarang pengendara berjalan sesuai marka yang ditentukan perusahaan. Aturan itu ada untuk memberikan rambu-rambu agar setiap pengemudi mengikuti koridor. Aturan ada untuk menunjukkan target yang sesuai dengan yang dipegang oleh perusahaan.

Sumber daya manusia adalah aset utama organisasi dan merupakan perencana aktif dan peserta berbagai kegiatan dalam organisasi. Sumber daya manusia memiliki pemikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan yang dapat dibawa ke dalam lingkungan organisasi. Sumber daya manusia tidak seaktif dan seutuhnya seperti uang, mesin, dan material dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kompensasi dan peluang pengembangan karir yang ditawarkan kepada anggota organisasi. Pencapaian tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada orang-orang yang melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan memberikan hasil

kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan seluruh organisasi merupakan kontribusi terhadap kinerja karyawan.

Konsistensi kinerja karyawan atau employee performance sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja atau kinerja karyawan yang baik akan berbanding lurus dengan hasil yang baik dari perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk juga dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Hasil kinerja karyawan dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, jam kerja, derajat kerjasama, dan lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Itu semua tergantung pada jumlah dan waktu yang digunakan karyawan saat melakukan tugas. Faktor kinerja pegawai juga dapat dievaluasi dari segi jam kerja, jumlah ketidakhadiran pegawai, keterlambatan, dan masa kerja.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti memiliki manfaat yang sangat penting, suatu instansi mengharapkan pegawai bekerja keras sesuai kemampuannya untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, tanpa kinerja yang baik dari seluruh pegawai akan sangat sulit mencapai tujuan. Kinerja pada dasarnya mencakup mentalitas dan perilaku yang selalu berpikir bahwa pekerjaan yang dilakukan saat ini harus lebih berkualitas dari masa lalu agar masa depan lebih berkualitas dari masa kini. Satu atau lebih karyawan akan merasa memiliki kebanggaan dan kepuasan tersendiri berdasarkan apa yang telah mereka capai atas kinerja yang telah mereka berikan kepada perusahaan. Performa yang baik sangat ideal di dunia

kerja. Prestasi kerja yang baik dicapai ketika kinerja karyawan bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Manajer dan ruang lingkupnya harus mengembangkan pedoman yang menjadi acuan bagi karyawan untuk bekerja atau menyelesaikan tugas sehari-hari untuk menciptakan produktivitas yang efektif dan efisien. Bahan acuan itu sendiri merupakan pedoman atau aturan tertulis (SOP) yang menjadi dasar dalam bekerja, serta sistem reward bagi karyawan untuk menunjang produktivitas. SOP terdiri dari serangkaian instruksi tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi, karena SOP ini juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, tabel, diagram dan alur kerja (*flowchart*). Manajer harus dapat mengembangkan SOP yang jelas, terarah, dan sistematis agar mudah dipahami. Oleh karena itu, kinerja karyawan seimbang. Perusahaan akan tumbuh secara efisien dan wajar dengan keseimbangan ini.

Standar operasional prosedur merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan prosedur ini harus ditaati sehingga dapat memperoleh hasil maksimal kerja yang efektif mungkin.

Sangat penting bahwa perusahaan memiliki SOP atau prosedur yang baik, benar dan jelas untuk memfasilitasi proses kontrol dan pemantauan yang berkelanjutan. Setiap langkah proses bisnis untuk mencapai tujuannya akan lebih teratur dan jelas. Perusahaan tetap perlu menulis program yang sederhana, mudah dipelajari dan dipahami. Bagaimana prosedur atau SOP

dikembangkan dapat menjadi panduan yang baik untuk setiap fungsi bisnis. SOP atau prosedur tidak terlalu kaku dan ketat, juga tidak terlalu kabur dan kurang detail, sehingga mudah dipahami daripada membingungkan agar tidak membatasi ruang gerak.

Jika SOP dirumuskan dengan baik, maka akan sangat membantu perusahaan. Menulis dengan jelas dan benar akan memberikan dampak yang lebih baik pada fungsi pekerjaan individu. Jika setiap bagian dari fungsi perusahaan memahami apa yang harus dilakukan, kapan dan bagaimana, maka akan sangat membantu mengurangi frustrasi kerja, dampak kesalahan, serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu dan tenaga. Mengurangi efek ini juga merupakan peran pengendalian internal. Sebaliknya jika SOP tidak dibuat dengan tepat, maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bagian *General Affair* (GA) PT Bestprofit Futures, salah satu penyebab penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh SOP yang kurang dipahami karyawan hal ini menyebabkan terganggunya kegiatan operasional perusahaan dan menyebabkan penurunan kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures sehingga target perusahaan yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Banyaknya karyawan yang kurang memahami SOP berdampak pada tingkat absensi karyawan pada bulan September dan Oktober yang diformulasikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1. 1
Data Absensi Karyawan Marketing

Tahun	Bulan	Jumlah Karyawan
2022	September	242
	Oktober	234

Sumber: Data Perusahaan PT Bestprofit Futures

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 1.1 terlihat penurunan kehadiran karyawan pada bulan September 2022 sampai bulan Oktober 2022 dapat dikatakan cukup tinggi dan cukup fluktuatif. Tentunya ketidakhadiran sejumlah karyawan dapat menghambat kegiatan operasional yang dilakukan perusahaan dan juga berdampak kepada kinerja, kinerja yang kurang maksimal dapat mempengaruhi target perusahaan. Selain menggunakan data kehadiran karyawan yang terdapat dalam perusahaan, penulis juga melakukan pra survey untuk mengetahui kondisi SOP PT Bestprofit Futures.

Berdasarkan penyebab fenomena yang terjadi untuk mengetahui lebih jauh, peneliti melakukan tinjauan awal dengan membagikan kusioner kepada 39 responden yang terdiri dari karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures. Berikut hasil tinjauan awal yang penulis yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Hasil Prasurvey SOP

No	Pernyataan	jawaban responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	SOP memudahkan saya melakukan pekerjaan	2	5,1	37	94,9
2	SOP yang diterapkan sudah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan	4	10,3	35	89,7
3	Sanksi yang diberikan sudah sesuai dengan SOP	4	10,3	35	89,7
	Rata-rata		8,56		91,43
	Jumlah Responden = 39				

Sumber: Hasil Olah Data Kusioner Sementara

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan hasil penelitian awal mengenai SOP pada bagian marketing PT Bestprofit Futures. Dapat disimpulkan bahwa 94,9% responden belum melakukan pekerjaan dengan baik menggunakan SOP. Sebanyak 89,7% responden belum merasakan kesesuaian SOP pada pekerjaan yang di berikan. Dan 89,7% responden tidak diberikan sanksi yang sesuai dengan SOP.

Konsistensi kinerja pegawai adalah suatu hal yang sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Semuanya tergantung pada kualitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas.

Tabel 1.3
Data Hasil Prasurvey Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	jawaban %			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Mengerjakan tugas yang di berikan dengan baik	6	15,4	33	84,6
2	Melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah di tentukan	6	15,4	33	84,6
3	Menjalankan pekerjaan sesuai dengan target perusahaan	6	15,4	33	84,6
4	Target yang diberikan perusahaan telah sesuai dengan beban kerja yang ada	5	12,8	34	87,2
5	Waktu yang diberikan dalam menyelesaikan tugas telah sesuai dengan kemampuan saya	6	15,4	33	84,6
	Rata-rata		14,88		85,12
	Jumlah responden = 39				

Sumber: Hasil Olah Data Kusioner Sementara

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan hasil penelitian awal mengenai Kinerja Karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures. Dapat disimpulkan bahwa 84,6% responden tidak mengerjakan tugas yang di berikan dengan baik. Sebanyak 84,6% responden tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. 84,6% responden tidak menjalankan pekerjaan sesuai target perusahaan. 87,2% responden tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. 84,6% responden tidak menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuan dengan waktu yang di berikan.

Bedasarkan hasil tinjauan awal SOP dan Kinerja Karyawan diatas, dapat dilihat bahwa yang menjadi permasalahan terbesar pada PT Bestprofit

Futures ada pada SOP yang menunjukkan bahwa belum berhasilnya PT Bestprofit Futures dalam membuat SOP terhadap kinerja karyawan oleh PT Bestprofit Futures sehingga banyak karyawan yang tidak memenuhi target perusahaan.

Berdasarkan hasil tinjauan yang dilakukan oleh peneliti, yang menunjukkan bahwa SOP dan Kinerja Karyawan pada PT Bestprofit Futures terdapat masalah yang menarik perhatian saya untuk diteliti lebih lanjut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian “**Pengaruh Standar Operating Procedure (SOP) terhadap Kinerja Karyawan pada bagian Marketing PT Bestprofit Futures**”.

PT Bestprofit Futures (BPF) merupakan perusahaan pialang berjangka resmi yang terdaftar di Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) sejak tahun 2004. Anggota dari PT Bursa Berjangka Jakarta dan PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero), PT Bestprofit Futures memiliki 10 kantor operasional di Indonesia, antara lain: Jakarta (2 kantor), Bandung, Surabaya, Malang, Medan, Banjarmasin, Pontianak, Jambi, Pekanbaru and Bandar Lampung. Perusahaan ini menjalankan SOP dengan baik tetapi tidak banyak karyawan yang mematuhi SOP tersebut, hal ini disebabkan oleh kebijakan manajer perusahaan disetiap ruangan yang menyebabkan karyawan tidak mematuhi SOP perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Masih banyak karyawan yang belum mampu untuk mengerjakan tugas sesuai dengan SOP yang ada
2. SOP yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan beban kerja yang diberikan sehingga menghambat operasional yang ada di perusahaan
3. Penurunan kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures disebabkan oleh SOP yang belum sesuai dengan apa yang dilakukan

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures dengan masalah yang berkaitan dengan pengaruh SOP terhadap Kinerja Karyawan yang dibatasi oleh:

1. Variabel bebas pada penelitian ini adalah SOP
2. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja karyawan
3. Objek penelitian ini adalah Karyawan PT Bestprofit Futures pada bagian marketing dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana SOP yang diterapkan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures?
3. Seberapa besar pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures, yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah, untuk:

1. Mengetahui penerapan SOP pada bagian marketing yang berlaku di perusahaan PT Bestprofit Futures
2. Mengetahui kinerja karyawan pada bagian marketing PT Bestprofit Futures
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan pada bagian marketing di PT Bestprofit Futures

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya terkait SOP terhadap kinerja karyawan pada bagian marketing di PT Bestprofit Futures.

2. Kegunaan Praktis

Secara Praktis, manfaat dan kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelolaan dan pengembangan karyawan untuk dievaluasi agar tidak terjadi lagi permasalahan yang serupa.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk mengimplementasikan teori yang didapat dibangku kuliah kedalam perusahaan yang sebenarnya serta untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan riset SDM.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di PT Bestprofit Futures JL. Jakarta No.21 RT.02/RW.08, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271, sedangkan penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2022 sampai dengan Agustus 2023, dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.4
Jadwal Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Bulan ke-									
		12	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Pencarian fenomena penelitian										
2	Konsultasi penelitian										
3	Usulan penelitian										
4	Pelaksanaan dan pengumpulan data penelitian										
5	Bimbingan skripsi										
6	Pelaksanaan seminar UP										
7	Pengolahan hasil data penelitian										
8	Pelaksanaan sidang akhir										

Sumber: olah data peneliti