

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha yang bergerak semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk memiliki tata kerja yang jelas, terukur, dan mampu menopang pencapaian sasaran perusahaan secara optimal. Dinamika lingkungan bisnis, kemajuan teknologi, serta ekspektasi layanan internal yang terus meningkat mendorong organisasi untuk mengelola sumber dayanya dengan cara yang lebih sistematis. Di antara berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, sumber daya manusia menempati posisi paling menentukan, sebab manusialah yang menjalankan roda kerja, mengambil keputusan, memberikan pelayanan, dan pada akhirnya menentukan tercapai atau tidaknya target perusahaan.

Keberhasilan sebuah organisasi tidak semata ditopang oleh ketepatan strategi maupun kekuatan modal, tetapi juga oleh kesanggupan organisasi menata proses kerjanya agar berlangsung tertib, saling terkoordinasi, dan selaras dengan tujuan yang telah digariskan. Setiap aktivitas organisasi memerlukan kerja sama yang rasional, mengikuti prosedur, dan terarah agar sasaran organisasi benar-benar dapat terwujud.

Manajemen sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam proses tersebut karena berhubungan langsung dengan pengaturan peranan tenaga kerja dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui pengelolaan tenaga kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia mencakup praktik organisasi dalam mengelola hubungan kerja, kinerja, pengembangan pegawai, serta sistem kerja agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Dengan demikian, pengelolaan pegawai tidak cukup hanya dilakukan melalui pembagian tugas, tetapi juga membutuhkan pedoman

kerja yang jelas agar setiap karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan organisasi.

Penelitian ini secara khusus menyoroti penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidang kepegawaian, yaitu pedoman kerja tertulis yang mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan, alur koordinasi antar bagian, pembagian tanggung jawab, sekaligus standar dalam menjalankan tugas, agar pekerjaan dapat dikerjakan secara konsisten, efektif, dan efisien. Kehadiran SOP memberi organisasi acuan yang dapat dipakai untuk menyeragamkan proses kerja, menekan potensi kesalahan, sekaligus memperkuat pengendalian atas aktivitas kerja sehari-hari termasuk dalam hal pengelolaan data karyawan, pemutakhiran informasi pegawai, penataan dokumen administratif, pengarsipan, pelaporan, dan pelayanan internal.

Persoalan tersebut ditemukan di PT. Syaamil Group, perusahaan yang bergerak di bidang penerbitan, edukasi, dan bisnis bernuansa islami dengan ragam aktivitas kerja yang cukup luas. Keragaman aktivitas ini menuntut adanya sistem administrasi kepegawaian yang tertib, terarah, dan terstandardisasi agar seluruh proses kerja dapat berjalan efektif. Merujuk pada draf penelitian sebelumnya, PT. Syaamil Group telah menetapkan SOP administrasi kepegawaian sebagai pedoman resmi dalam mengelola data dan arsip kepegawaian, yang mengatur proses pendataan karyawan, pemutakhiran informasi kepegawaian, pengelolaan dokumen kontrak kerja, hingga sistem pengarsipan perusahaan.

Sebagai perusahaan besar dengan beragam unit usaha, PT. Syaamil Group baru saja menerapkan SOP administrasi kepegawaian guna meningkatkan keteraturan proses kerjanya. Sebelum SOP ini diberlakukan, berbagai kegiatan kepegawaian mulai dari penginputan data, pemutakhiran informasi karyawan, pengelolaan dokumen kontrak, hingga penyimpanan arsip dijalankan tanpa pedoman baku dan

lebih banyak bergantung pada kebiasaan masing-masing staf. Kondisi ini memicu perbedaan prosedur antarunit kerja, keterlambatan pengolahan data, ketidakakuratan informasi, serta rendahnya mutu arsip yang menyulitkan proses penelusuran saat dibutuhkan. Temuan lapangan selama kegiatan magang turut menguatkan gambaran tersebut: sejumlah data kepegawaian belum diperbarui secara berkala, ditemukan duplikasi data, dan arsip manual belum tertata dalam sistem klasifikasi yang seragam. Absennya SOP sebelum ini membuat pengelolaan data dan mutu arsip belum berjalan optimal serta kerap menimbulkan hambatan dalam pelayanan internal.

Implementasi SOP kepegawaian pada PT. Syaamil Group masih menunjukkan beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keberadaan dokumen SOP, tetapi lebih pada bagaimana SOP tersebut dijalankan dalam praktik kerja sehari-hari. Beberapa karyawan masih menunjukkan ketidakkonsistenan dalam menjalankan prosedur administrasi, terdapat perbedaan pemahaman terhadap alur kerja, masih ditemukan keterlambatan dalam pelaporan atau pembaruan data, serta terdapat pekerjaan administratif yang masih dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP kepegawaian belum sepenuhnya berjalan secara optimal dalam mendukung efektivitas kerja karyawan.

Jenis Permasalahan	Jumlah Kasus (HC)	Persentase
Administrasi data karyawan (tidak ter-update, duplikasi data)	38	29%
Proses pengajuan cuti yang lama / tidak terdokumentasi	34	26%
Ketidaksesuaian absensi / rekap kehadiran	23	18%
Informasi kebijakan kepegawaian tidak tersampaikan dengan jelas	19	15%
Penilaian kinerja tidak terstandar	18	12%
TOTAL	132	100%

Tabel 1. 1 Laporan Permasalahan PT. Syaamil Group

Sumber : Data HC PT. Syaamil Group Januari 2025

Data permasalahan PT Syaamil Group menunjukkan adanya beberapa persoalan dalam administrasi kepegawaian sebelum penerapan SOP. Permasalahan yang paling menonjol berkaitan dengan data karyawan yang belum diperbarui dan terjadinya duplikasi data (29%), yang menunjukkan perlunya penguatan sistem administrasi agar pengelolaan data dapat dilakukan secara tertib, terstandar, dan mudah dikendalikan.

Tabel 1. 2 Fenomena Implementasi SOP Kepegawaian pada PT. Syaamil Group

No.	Aspek yang Diamati	Kondisi Empiris/Temuan Awal	Indikasi Masalah
1	Pemahaman SOP kepegawaian	Masih terdapat perbedaan pemahaman antarpegawai terhadap prosedur	SOP belum dipahami secara merata
2	Konsistensi pelaksanaan SOP	Beberapa pekerjaan masih dilakukan berdasarkan kebiasaan sebelumnya	Pelaksanaan SOP belum konsisten
3	Komunikasi prosedur	Sosialisasi dan pemahaman terhadap SOP masih perlu diperkuat	Komunikasi implementasi belum optimal
4	Kepatuhan karyawan	Masih ditemukan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prosedur administrasi	Kepatuhan terhadap SOP belum maksimal
5	Pengawasan pelaksanaan SOP	Pengawasan belum sepenuhnya menjamin keseragaman pelaksanaan	Kontrol implementasi perlu diperkuat
6	Efektivitas kerja	Masih ditemukan keterlambatan dan ketidaksesuaian proses kerja	Efektivitas kerja belum sepenuhnya tercapai

Sumber: Hasil observasi awal peneliti, 2026.

Sebelum diterapkannya SOP kepegawaian pada PT Syaamil Group, pelaksanaan kegiatan administrasi belum memiliki pedoman kerja yang baku. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan dalam pelaksanaan prosedur kerja, sehingga proses pengelolaan dokumen dan penyelesaian administrasi belum dapat dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan tepat waktu. Akibatnya, efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian belum dapat dicapai secara optimal.

Kesenjangan inilah yang melandasi pentingnya penelitian ini dilakukan. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengukur besaran pengaruh antar variabel, melainkan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi SOP kepegawaian berlangsung dalam praktik kerja sehari-hari, bagaimana karyawan memahami dan menjalankan SOP tersebut, faktor-faktor apa yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta bagaimana implementasi itu berkontribusi pada efektivitas kerja karyawan. Pendekatan kualitatif dipilih karena

penelitian ini bertujuan menggali pengalaman, pemahaman, dan realitas sosial yang dialami langsung oleh para informan di lingkungan kerja mereka.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, masih terdapat ruang kajian yang belum banyak dibahas, khususnya mengenai proses implementasi SOP kepegawaian secara mendalam pada perusahaan swasta. Berangkat dari kekosongan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan melalui kajian kualitatif yang menggambarkan proses implementasi SOP kepegawaian secara lebih mendalam, kontekstual, dan sesuai dengan kondisi empiris yang ada di PT. Syaamil Group.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi SOP kepegawaian di PT. Syaamil Group. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana SOP kepegawaian diterapkan, sejauh mana pemahaman dan kepatuhan karyawan terhadap SOP tersebut, faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta bagaimana implementasi SOP tersebut berkontribusi pada efektivitas kerja karyawan. Atas dasar itu, penelitian ini diberi judul **"Implementasi Standar Operasional Prosedur Kepegawaian Dalam Mendukung Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Syaamil Group."**

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif memerlukan batasan masalah yang ditetapkan agar penelitian dapat dilakukan secara terarah dan mendalam. Mengingat adanya keterbatasan tenaga, waktu, dan dana, peneliti tidak mungkin mengkaji seluruh aspek administrasi yang ada di PT. Syaamil Group, tetapi dibatasi pada aspek yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Berdasarkan fenomena yang ditemukan, penelitian ini membahas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group.

Pemilihan aspek tersebut didasarkan pada kondisi bahwa PT. Syaamil Group telah menerapkan SOP kepegawaian, namun pelaksanaannya masih menghadapi persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut, seperti perbedaan pemahaman prosedur, ketidakkonsistenan pelaksanaan, komunikasi yang belum optimal, kepatuhan kerja yang belum merata, serta keterlambatan proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum otomatis menjamin efektivitas kerja apabila implementasinya belum berjalan konsisten.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah diarahkan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Berdasarkan fokus penelitian mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi SOP kepegawaian pada PT. Syaamil Group?
2. Bagaimana efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group dalam penerapan SOP kepegawaian?
3. Bagaimana faktor pendukung serta penghambat implementasi SOP kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, tujuan penelitian diarahkan untuk memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis fenomena sosial secara mendalam berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi SOP kepegawaian pada PT. Syaamil Group.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group dalam penerapan SOP kepegawaian.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung serta penghambat implementasi SOP kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan pada PT. Syaamil Group.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi bisnis dan manajemen sumber daya manusia, serta memberikan manfaat praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang *Business Administration* (Administrasi Bisnis) dan *Human Resource Management* (Manajemen Sumber Daya Manusia), terutama yang berkaitan dengan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepegawaian dalam mendukung efektivitas kerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan implementasi SOP, administrasi kepegawaian, dan efektivitas kerja dalam konteks organisasi bisnis. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep dan teori administrasi bisnis yang lebih aplikatif dan

kontekstual.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah serta sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan administrasi bisnis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan objek, sector, maupun pendekatan yang berbeda, sehingga dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian implementasi kebijakan dan efektivitas kerja dalam organisasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi setiap bab secara sistematis, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, serta lokasi dan waktu penelitian.
- 2) BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini berisi kajian teoritis yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran sebagai landasan analisis penelitian.
- 3) BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini berisi pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
- 4) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi

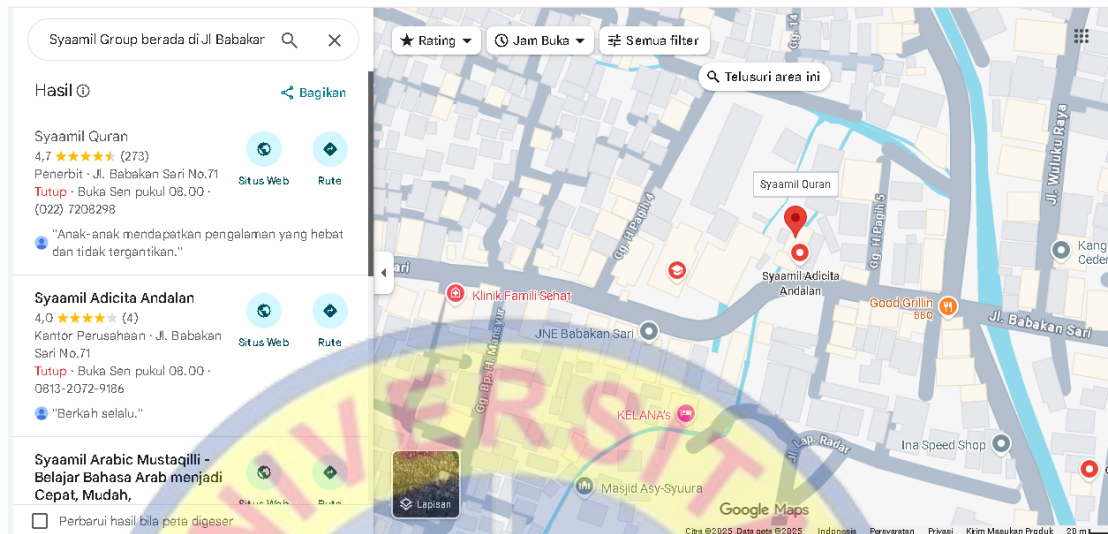
gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian berdasarkan data lapangan, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori yang digunakan.

- 5) BAB V PENUTUP, ini berisi simpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Syaamil Group berada di Jl. Babakan Sari 1 No. 71, Kecamatan Kiara Condong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Perusahaan ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena sedang berada pada tahap penting dalam penguatan tata kelola administrasi kepegawaian, khususnya setelah diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kepegawaian yang baru. Kondisi ini menjadikan PT. Syaamil Group sebagai objek yang relevan untuk dikaji, mengingat adanya kebutuhan untuk menilai efektivitas SOP tersebut dalam meningkatkan pengelolaan data dan kualitas arsip. Selain itu, aktivitas administrasi kepegawaian di perusahaan ini cukup kompleks, melibatkan pengelolaan dokumen kontrak, data karyawan, absensi, hingga pengarsipan yang membutuhkan sistem kerja terstandar. Situasi ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengamati langsung bagaimana SOP baru dijalankan, sejauh mana kepatuhan staf terhadap prosedur, serta bagaimana dampaknya terhadap efektivitas data dan pengarsipan. Dengan demikian, PT. Syaamil Group dipilih karena memiliki kondisi lapangan yang sesuai dengan fokus penelitian serta menyediakan konteks empiris yang kaya bagi pengembangan pengetahuan terkait administrasi kepegawaian.



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian

Sumber : Google Maps 2025

1.7.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah 10 bulan yaitu dari bulan November 2025 sampai dengan Agustus 2026.

