

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan dalam bisnis semakin meningkat dan setiap perusahaan harus mampu beradaptasi agar dapat terus maju dalam usahanya. Salah satu perkembangan yang sangat penting saat ini adalah penyediaan sistem informasi yang dapat mendukung seluruh kegiatan operasional suatu perusahaan. Sistem informasi tentunya harus menyediakan informasi yang akurat, terkini dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, sistem pengendalian internal perusahaan juga harus memadai agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan berfungsi sebagai kontrol apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Agil, Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Buruh Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT Indokom Samudra Persada), 2018).

Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu alat yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi perusahaan dijadikan sebagai dasar dalam kontrol atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional

perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat ini.

Menurut (Kusumaningrum, 2019) bagi dunia kerja, *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) suatu panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan di isyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari.

Prestasi organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan kepemimpinan dalam mengintegrasikan kebutuhan individu karyawan dengan kebutuhan organisasi secara keseluruhan. Hal ini karena organisasi berfungsi sebagai entitas kolaboratif di mana setiap individu memiliki peran yang telah ditetapkan secara resmi melalui deskripsi pekerjaan, dengan tujuan mencapai target organisasi.

Organisasi menciptakan aturan main, kebijakan dan hirarki hubungan untuk mencapai tujuan yang disebut dengan struktur. Peraturan dan kebijakan dalam organisasi tertuang dalam deskripsi pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Deskripsi pekerjaan merupakan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan oleh setiap anggota organisasi, dengan siapa mereka berinteraksi, mereka bertanggung jawab kepada siapa, sarana yang dipergunakan dan keahlian

yang dibutuhkan, adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar prosedur/pedoman tertulis tentang tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Muhaling, Palandeng, & Sumarauw, 2021).

Standar Operasional Prosedur (SOP) kebutuhan pokok perusahaan dalam menjalankan segala kegiatan perusahaan. Setiap perusahaan memiliki standar masing-masing dalam menjalankan kegiatan perusahaannya. Mulai dari jam masuk karyawan sampai akhir jam kerja karyawan, semuanya telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan.

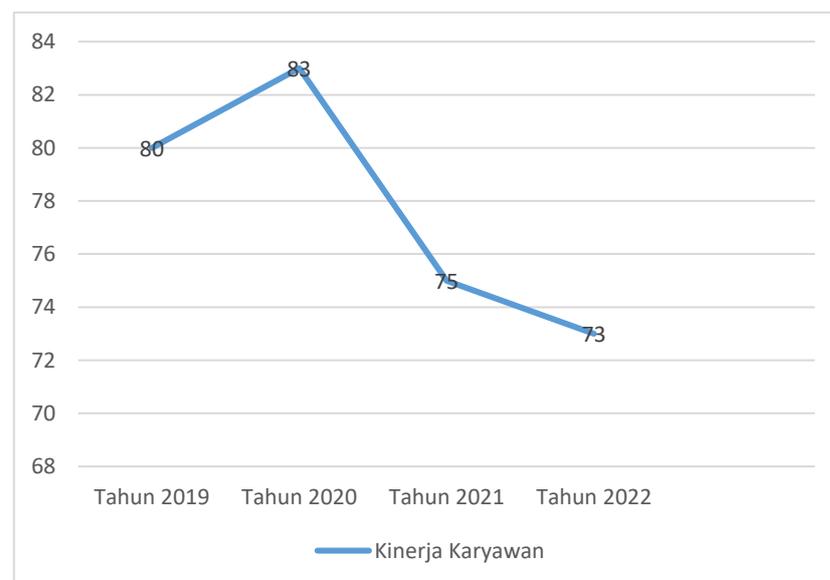
Perusahaan *outsourcing* yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia tenaga kerja aktif yang menawarkan para tenaga kerja kepada perusahaan-perusahaan pemberi kerja, sehingga perusahaan yang memerlukan pekerja dapat memenuhi kebutuhan akan tenaga kerja dan tidak perlu mencari, menyeleksi dan melatih tenaga kerja yang dibutuhkan. Sebelum menyalurkan tenaga kerja kepada perusahaan-perusahaan yang menginginkan jasa tenaga kerja (*outsourcing*) maka

perusahaan penyedia tenaga kerja berkewajiban untuk melakukan program rekrutmen, seleksi, dan penempatan tenaga kerja.

Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berperan penting dalam semua kegiatan di suatu perusahaan, karena dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas sesuai dengan *job description* masing-masing karyawan.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) juga akan memengaruhi kinerja karyawan. (Nurjaya, 2021) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja karyawan tidaklah mudah, setidaknya peran dan keikutsertaan pemimpin dalam hal ini sangat dibutuhkan. Pasalnya pemimpin harus tau bagaimana cara mengontrol karyawannya dan memberikan motivasi, mengambil keputusan serta menciptakan kerjasama antar karyawan agar terjaminnya mutu dan kualitas perusahaan sehingga karyawan juga dapat bekerja dengan mudah dan tanpa terbebani serta hubungan antara pemimpin dan bawahan dapat terjalin dengan baik.

Untuk mengetahui peningkatan kinerja dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari hasil kerja atau prestasi kerja perusahaan tersebut. Hasil kerja diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan perusahaan. Aktivitas tersebut dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja sendiri merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional bagi perusahaan dan bagi pegawai berdasarkan standar dan kriteria yang telah diterapkan sebelumnya (Basuki , Sutisna, & Yumhi, 2020).

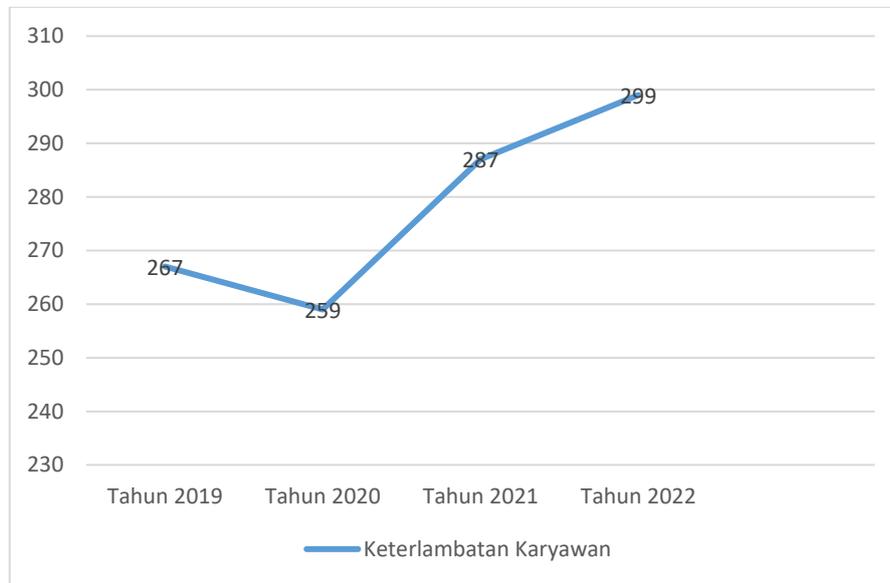


Gambar 1.1 Data Kinerja Karyawan Menurun Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah Periode Tahun 2019-2022

Sumber : PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah, 2022

Angka kinerja di atas skor kinerja karyawan dalam skala 0-100, di mana angka yang tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Grafik di atas bahwa kinerja karyawan menurun dari tahun ke tahun. Hal tersebut menunjukkan adanya

permasalahan yang perlu ditangani untuk memperbaiki kinerja karyawan dan meningkatkan produktivitas tim.



Gambar 1.2 Data Karyawan Terlambat Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah Periode Tahun 2019-2022

Sumber : PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah, 2022

Keterlambatan karyawan pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah dapat dikategorikan tinggi menurut perusahaan, karena melebihi standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Di lihat dari data di atas pada tahun 2019 terdapat 267 karyawan yang terlambat, pada tahun 2020 terdapat 259 karyawan yang terlambat, pada tahun 2021 terdapat 287 karyawan yang terlambat, pada tahun 2022 terdapat 299 karyawan yang terlambat. Untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan, perusahaan telah memberikan suatu rancangan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan untuk mempermudah karyawan melaksanakan tugasnya dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

Dalam dunia kerja baik di perusahaan selalu melakukan perbaikan dalam kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, lembaga atau perusahaan dapat bertahan menghadapi persaingan dan meraih keuntungan. Manusia selalu berperan penting dalam setiap kegiatan dalam organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah, perusahaan tersebut merupakan anak perusahaan dari PT Pelindo III yang bergerak di bidang penyedia/penyalur jasa tenaga kerja (*outsourcing*), dan telah bekerjasama dengan beberapa mitra kerja perusahaan dalam lingkup PT Pelindo III. Sehingga, dari pihak PT Pelindo III mulai dari kantor pusat, regional, anak dan cucu perusahaan, dan juga perusahaan afiliasi. Apabila dari mitra kerja tersebut membutuhkan tenaga kerja, maka yang bertugas membuka informasi lowongan kerja hingga seleksi calon karyawan yaitu pihak PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah. PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan kualifikasi atau *requirement* yang ditentukan oleh pengguna jasa tenaga kerja, agar proses tersebut terlaksana dengan baik dan dapat memperoleh tenaga kerja yang layak untuk menduduki suatu jabatan.

Peneliti telah melakukan observasi selama 3 (tiga) bulan pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah, ada masalah yang ditemukan peneliti dalam perusahaan terkait sebagian karyawan dari segi disiplin waktu keseringan datang terlambat, ada beberapa karyawan yang tidak ada di tempat, dan kerja seenaknya sendiri hal demikian dapat mempengaruhi penilaian kinerja karyawan.

Kemudian dari pembagian tugas masih kurang optimal dikarenakan masih ada karyawan yang bergantung pada karyawan lainnya terkait tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan, namun ada kalanya terkait kerjasama tim, mereka dapat saling membantu jika ada permasalahan yang perlu diselesaikan.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Kerja (*Outsourcing*) Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja (*outsourcing*) pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah?
2. Bagaimana kinerja tenaga kerja (*outsourcing*) sekarang pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah?
3. Apa hambatan standar operasional prosedur yang terbaru pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah?
4. Bagaimana strategi implementasi standar operasional prosedur pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah agar optimal?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan peneliti untuk menggali dan mengungkapkan berbagai hal yang menjadi objek penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis standar operasional prosedur untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja (*outsourcing*) pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah.
2. Untuk menganalisis kinerja tenaga kerja (*outsourcing*) sekarang pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah.
3. Untuk menganalisis hambatan standar operasional prosedur yang terbaru pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah.
4. Untuk menganalisis strategi implementasi standar operasional prosedur pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah agar optimal.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktik yang ada mengenai Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Kerja (*Outsourcing*) Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah.

2. Bagi Program Studi

Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta serta menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengambil keputusan bagi perusahaan mengenai hal-hal yang diperhatikan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Kerja (*Outsourcing*) Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah.

4. Implementasi Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Kerja (*Outsourcing*) Pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah

Dengan mengimplementasikan SOP yang baik tenaga kerja (*outsourcing*) memiliki panduan yang jelas dan terstruktur dalam menjalankan tugas mereka, sehingga mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan mencapai hasil yang lebih baik. Implementasi SOP telah membantu menciptakan budaya kerja yang tertib, efisien, dan berorientasi pada hasil di perusahaan.