

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas dalam sebuah perusahaan agar perusahaan mencapai keberhasilan operasionalnya, dikarenakan di dalam sebuah perusahaan terdapat tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan sehingga terdapat prosedur dari manajemen untuk ditetapkan. Jika dalam suatu perusahaan terdapat sumber daya manusia yang berkualitas maka akan mendukung proses perencanaan, pelaksana yang juga sebagai pengawasan kepada seluruh aktivitas manajemen organisasi sehingga kualitas manajemen pada sebuah perusahaan dapat meningkat dengan ini diharapkan akan terjadi sebuah hubungan yang selaras untuk mendukung perkembangan perusahaan secara optimal melalui keterlibatan para karyawan dalam sebuah perusahaan.

Pekerjaan yang dapat dilaksanakan dengan baik merupakan harapan bagi semua pihak pemberi kerja. Kinerja karyawan akan efektif jika system yang diterapkan juga efektif dan berjalan dengan baik. Sistem manajemen kerja yang telah dijabarkan oleh Mathis (2011:377) yang terbentuk dari pemberian penghargaan peningkatan, evaluasi, pengukuran rumah mendorong serta identifikasi atas kerja pegawai. Sistem kinerja perlu melaksanakan proses-proses antara lain dengan cara informasi yang disediakan bagi pegawai atas kinerja yang dicapai bagi pegawai, manajemen juga harus memberikan penjelasan mengenai harapan yang ingin diwujudkan oleh organisasi, manajemen harus mengidentifikasi perkembangan serta kebutuhan-kebutuhan serta kinerja yang

didokumentasikan sebagai langkah Manajemen untuk menentukan suatu kebijakan mengenai kinerja pada pegawai yang dimilikinya. Bahkan pegawai yang memiliki etika baik sekalipun tersebut terkadang kurang mengetahui harapan dari manajemen sehingga pegawai tersebut tidak mengerti bagaimana cara mengembangkan kinerja pegawai tersebut sehingga mereka kurang memahami kebutuhan manajemen mengenai sistem kinerja bagi karyawan tersebut.

Dalam setiap organisasi ataupun perusahaan selalu terdapat standar operasional prosedur agar kelancaran aktivitas operasionalnya dapat terwujud dengan baik. Bagi wirausahawan atau pegawai sudah tidak asing mengenai istilah ini. Standar operasional prosedur atau sop merupakan prosedur untuk me manajemen sebuah organisasi secara terstruktur sehingga standard operasional tersebut menjadi bagian yang penting bagi manajemen. Oleh karena itu standar operasional prosedur merupakan suatu ukuran penting yang harus dimengerti dan dipakai bagi manajemen pada sebuah perusahaan. Menurut Tjipto Atmoko (2011) seperti yang telah dijabarkan oleh Tjipto Atmoko (2011) Standar operasional prosedur atau sop merupakan sebuah acuan atau pedoman dalam melakukan tugas bagi para pegawai pada pekerjaannya sehingga menjadi alat atau fungsi bagi lembaga pemerintah atau swasta untuk melakukan evaluasi atas kinerja, sesuai dengan indikator yang ditentukan secara teknis, prosedural serta administratif sesuai dengan prosedur kerja atau sistem yang diajukan oleh manajemen agar kinerja bagi pegawai dapat dinilai.

Dalam perusahaan, fasilitas kerja juga sangat mendukung untuk kelancaran operasional perusahaan. Fasilitas yang lengkap dan sesuai dengan standart akan memudahkan karyawan dalam melakukan penyelesaian atas tanggung jawab serta tugas-tugasnya secara baik.

Secara prinsip fasilitas kerja lebih mengacu pada ada pekerjaan dalam sebuah organisasi perusahaan atau kantor yakni membantu mewujudkan pelayanan dari seluruh kelancaran proses aktivitas atau kegiatan dalam sebuah pekerjaan. Agar maka perlu untuk adanya fasilitas kerja itu sendiri. Dalam berbagai aktivitas organisasi seluruh kegiatan menjadi sarana pendukung dan juga dapat dipakai dalam aktivitas secara normal bagi sebuah organisasi sehingga dapat diartikan sebagai fasilitas kerja. Sesuai dengan manfaatnya fasilitas kerja ini memiliki manfaat untuk masa depan serta relatif permanen manfaat serta umur dari fasilitas ini. Agar pegawai dapat lebih mudah melakukan penyelesaian pekerjaannya serta agar pegawai dapat melakukan pekerjaannya secara lebih produktif maka fasilitas ini dapat digunakan sebagai sarana atau alat untuk membantu karyawan tersebut. Tanpa disertai alat kerja maka seorang pekerja atau pegawai tidak mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Fasilitas kerja memiliki hubungan dengan kinerja pegawai yang sangat keras karena jika semakin tinggi fasilitas kerja itu sendiri maka kinerja pegawai akan meningkat sehingga pegawai akan lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaannya. Secara ringkas arti dari kinerja itu sendiri adalah sebagai hasil dari kinerja pegawai berapapun hasil yang dicapai oleh pegawai namun tidak diartikan secara buruk atau baik atau rendah tingginya hasil dari pencapaian pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai.

Bagi suatu organisasi maka diperlukan sikap kedisiplinan dalam pegawai tersebut untuk mendukung sikap kerja yang baik sehingga tujuan organisasi dalam perusahaan tersebut dapat segera terwujud. Dengan tidak adanya disiplin kerja pada pegawai maka suatu perusahaan akan sulit untuk tercapainya hasil secara maksimal. Arti dari kedisiplinan itu sendiri yaitu itu sebagai sikap kelompok atau seseorang yang memiliki niat untuk mentaati

aturan yang sudah ada atau aturan yang menjadi ketetapan bagi manajemen atau perusahaan. Di situ disiplin kerja sebagai suatu tingkah laku atau sikap dari pegawai mengenai aturan-aturan yang terdapat dalam perusahaan. Arti dari niat itu sendiri adalah merupakan seorang individu atau karyawan yang menginginkan untuk melakukan sesuatu atau niat yang ada pada dirinya dalam penyesuaian diri untuk taat akan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam disiplin kerja bagi pegawai dapat ditandai oleh berbagai sikap dan perilaku diantaranya kehendak, kemauan serta inisiatif agar saat mengenai aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh manajer. Hal ini berarti Jika pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang baik tidak hanya mematuhi serta taat terhadap aturan-aturan yang ada tetapi juga memiliki niat atau kehendak agar dirinya dapat sesuai dengan aturan-aturan manajemen sebagai ketentuan-ketentuan organisasi yang mengatur karyawan tersebut. Cerminan dari kedisiplinan yang baik tersebut menunjukkan tingginya tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai mengenai beban-beban yang di berikan kepada masing-masing pegawai tersebut sehingga kedisiplinan ini dapat membantu terwujudnya semangat kerja dan gairah kerja sehingga akan mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri. Hasil kerja yang telah dicapai bagi seseorang yang merupakan bentuk dari kinerja pegawai tersebut atau dengan kata lain dalam suatu organisasi yang terdapat kelompok orang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagai bentuk tanggung jawab pegawai. Kinerja tersebut sebagai cerminan bagi pegawai dalam memenuhi syarat karyawan yang baik dalam sebuah pekerjaan yang dilibatkan. Agar kinerja yang tinggi dapat tercipta maka diperlukan kinerja yang maksimal dan meningkat serta

mampu memanfaatkan adanya sumber daya manusia yang terdapat dalam diri pegawai tersebut untuk dikontribusikan kepada tujuan-tujuan organisasi yang mana tempat mereka bekerja sehingga kebutuhan manajemen dapat terwujud, Dengan adanya kinerja yang baik tersebut maka tujuan perusahaan dapat tercipta melalui pegawai-pegawai yang dimiliki sehingga terdapat perkembangan dari kontribusi positif pada karyawan. Agar kinerja diperoleh atau dicapai bagi sebuah perusahaan secara optimal terdapat macam-macam faktor yang mampu memberikan pengaruh atas kinerja pegawai tersebut antara lain yaitu terdapat standar operasional prosedur disiplin kerja serta terdapat fasilitas kerja dalam sebuah organisasi.

PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual merupakan sebuah perusahaan yang bergelut pada bidang health care atau banyak dikenal melalui namanya yaitu itu brand rata.id. PT rupa aestetika selalu memberikan pelayanan berfokus pada ada sekan mulut berbasis teknologi serta estetika gigi. PT rupa aestetika teknologi aktual berdiri pada tahun 2019 sejak tanggal 29 April yang lalu melalui program pengembangan serta penelitian selama 3 tahun rata id sebelumnya hingga akhir telah ditemukannya bagi pelanggan mengenai solusi alternatif bagi pelanggan yang ingin meratakan gigi sehingga rapi dengan harga yang bersaing. Produk unggulan Rata.id memiliki produk unggulan yaitu clear aligner yang merupakan Alat ortodontis dengan bahan plastik sehingga terlihat transparan dan aman. Aligner ini berfungsi si agar gigi terlihat rata sehingga dapat dipakai sebagai alternatif daripada kawat gigi konvensional atau behel.

Teknologi Artificial Intelligence (AI) bekerja sama dengan Rata.id sebagai brand lokal yang didukung oleh Persatuan Dokter Gigi Indonesia agar dapat melayani permasalahan estetika gigi. Perusahaan ini memiliki konsep *direct-to-customer* dimana akses langsung diberikan kepada pelanggan melalui

situs online. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi pelanggan sesuai riwayat giginya masing-masing, setiap kasus kemudian akan dievaluasi oleh tim dokter gigi. Selain melayani via online, Rata.id melakukan kerjasamanya dengan teknologi artifisial intelijen yang merupakan brand keluaran lokal dengan dukungan oleh PDGI atau Persatuan dokter gigi Indonesia supaya dapat melakukan pelayanan mengenai masalah estetika gigi. Konsep direct to customer dimiliki oleh perusahaan ini yang mana secara langsung pelanggan diberikan akses melalui aplikasi online. Sesuai dengan survei Pelanggan melalui kuesioner yang melakukan perawatan giginya, masing-masing pelanggan tersebut dalam setiap kasus akan dilakukan evaluasi mendalam oleh tim dokter gigi. Perusahaan ini telah melakukan pelayanan kepada pelanggan melalui klinik offline dan juga melalui via online yang terdapat di Jakarta Bandung serta Surabaya. Melalui jumlah lokasi pelayanan yang bertambah tentunya harus diimbangi dengan adanya jumlah tingkat pegawai yang bertambah. Dengan didukung kelancaran administrasi serta proses bisnis dan juga pengaturan sistem employee benefit maka digunakan supaya engagement para pegawai dapat terjaga.

Inovasi baru yang dikeluarkan oleh PT Rupa Aestetika Teknologi Aktual Kantor Cabang Surabaya sangat diminati oleh masyarakat, selain itu di RATA telah memiliki beberapa cabang di kota lain yang artinya perusahaan jasa ini mampu menarik banyak hati masyarakat dengan produk unggulan RATA yaitu aligner dibandingkan dengan produk kawat gigi atau semacamnya sehingga jasa pemasangan aligner menjadi ramai. Dengan demikian, SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat dibutuhkan dalam proses operasional pelayanan pelanggan, agar tata tertib dan aturan dapat dipatuhi dengan baik oleh setiap karyawan. Sehingga akan tercipta kedisiplinan bagi karyawan itu sendiri. Selain itu, fasilitas kerja juga akan

memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan apabila perusahaan memberikan fasilitas yang layak dan memadai bagi karyawannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan keadaan diatas, penulis tertarik untuk meneliti hal-hal yang berhubungan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan alasan tersebut penulis mencoba untuk mengadakan penelitian, dengan judul **“Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual”**.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti diuraikan di latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah antara lain:

1. Apakah SOP (Standar Operasional Prosedur) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual?
2. Apakah fasilitas kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual?
3. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual?
4. Apakah SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan mempunyai kontribusi antara lain:

1. Manfaat bagi Akademis :

Hasil penelitian di harapkan dapat di gunakan sebagai referensi ilmiah di kalangan akademik dan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti.

2. Manfaat bagi Perusahaan :

Sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual dalam menentukan langkah yang berkaitan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Manfaat Praktis :

Dapat diketahui bagaimana pengaruh langsung variabel SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas kerja dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Rupa Aestetika Teknologi Aktual. Selain itu di harapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi kantor terkait.