

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Setiap organisasi perusahaan memiliki pola mekanisme tersendiri dalam menjalankan kegiatannya, pola dan mekanisme itu melalui suatu prosedur dan pedoman secara manual, oleh karena itu melalui bagian ini akan dikemukakan pengertian-pengertian yang berkaitan dengan pola dan mekanisme kerja dalam perusahaan, seperti prosedur, SOP, dan standar kerja. Rosmawati, dan Yusniar (2012:30), SOP merupakan suatu pedoman tertulis dan terstruktur dan digunakan sebagai acuan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Maka secara singkat dilakukan bahwa prosedur kerja itu merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara beruntun untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan. di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berkenaan dengan hal ini, maka standar merupakan suatu garis referensi manajemen atau dapat dipandang sebagai dasar untuk menghitung, artinya suatu dasar perbandingan. Menurut Maryati (2015:53), Standar kerja adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan kantor. Sedangkan menurut Moekijat (2016:159), standar adalah sesuatu yang dibentuk baik oleh kebiasaan maupun oleh kekuasaan untuk mengukur hal-hal seperti mutu, hasil pelaksanaan pelayanan dari setiap faktor

yang dipergunakan dalam manajemen. Dari pengertian di atas menunjukkan betapa pentingnya suatu standar, di dalam suatu perusahaan standar itu dibuat di dalam bentuk Standar Operasional Prosedur untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan.

Menurut Crisyanti (2015), Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Pengertian Standar Operasional Prosedur lainnya adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok kerja agar dapat mencapai tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur merupakan tatacara atau tahapan dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

#### **2.1.1.1 Pengertian Standar Operasioanal Prosedur (SOP)**

Standar operasional prosedur mempunyai beberapa definisi atau teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli, di antaranya adalah sebagai berikut :

Pengertian SOP menurut Istyadi (2010:1), dalam bukunya yang berjudul standar operasional prosedur sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa “SOP” adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan”.

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 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.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa SOP adalah pengendali yang mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap anggota organisasi atau perusahaan.

#### **2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### **A. Tujuan Umum**

Pemenuhan standar yang berlaku melalui peningkatan mutu dengan konsisten, efektif, dan efisien menjadi proses kerja rutin yang harus terlaksana. (Anggih dan Nelman, 2011: 16)

##### **B. Tujuan khusus**

- 1) Dalam melaksanakan tugas tertentu maka keamanan petugas dan lingkungan kondisi tertentu, dan konsistensi tingkat penilai kinerja dapat dijaga melalui SOP.
- 2) Karyawan dan supervisor dapat memanfaatkan SOP sebagai acuan dalam bekerja.

- 3) Pemborosan dalam pelaksanaan kerja, kesalahan, dan kegagalan, dapat dihindari demi menekan munculnya konflik.
- 4) Mutu pelayanan dapat dinilai memalui parameter.
- 5) Tanggung jawab, wewenang, dan alur stuktur dapat dijelaskan dengan baik.
- 6) Bertindak sebagai pelindung yang dimana jika terjadi kesalahan dalam kerja maka SOP menjadi penentu kebenaran kesalahan tersebut.
- 7) Dapat digunakan sebagai dokumen pelatihan.
- 8) Dapat digunakan sebagai dokumen sejarah dalam merevisi SOP yang lama.

#### C. Manfaat Standar Operasional Prosedur

SOP yang berjalan dengan benar akan memberikan manfaat demi keberlangsungan perusahaan apabila dijalankan dengan benar. (Angih dan Nelman, 2011:17)

- a. Dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan menjadi manfaat SOP sekaligus penjelasan prosedur kegiatan yang detail dan rinci.
- b. Kesalahan prosedur operasional kerja lebih dapat diminimalisir variasi dan kesalahannya.
- c. Training karyawan dapat dipermudah dan waktu yang diperlukan dalam kegiatan tersebut dapat dihemat.
- d. Seluruh kegiatan yang ada dapat disamaratakan.
- e. Penilaian proses operasional dapat dengan mudah dinilai dan dievaluasi.
- f. Perubahan kebijakan yang sewaktu-waktu terjadi dapat dikendalikan dan diantisipasi.

### **2.1.1.3 Keuntungan Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Secara umum Standar operasional prosedur (SOP) dapat memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk menjalankan operasional perusahaan, dan selain itu pula juga dapat dijadikan acuan kerja oleh karyawan untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

(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 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

Denagan 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 dengan aktivitas atau yang memerlukan hasil

kegiatan, standar operasional prosedur perlu dapat beroperasi secara efektif dan efisien sesuai dengan keperluan organisasi dalam keadaan apapun.

3. Sebagai panduan birokrasi

Dengan ditetapkan standar operasional prosedur, maka birokrasi kegiatan menjadi lebih tepat dan lebih mudah tertukar. Dalam peristiwa ini fungsi dan kegunaan tersebut tergantung dengan anggota lembaga. Setingkah 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 air 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 (SOP)**

Menurut Rudi (2015:79), Menyebutkan bahwa standar operasional prosedur yang baik memiliki beberapa kriteria diantaranya :

1. Efektif
2. Konsisten
3. Standar
4. Sistematis

Ad.1 : Perusahaan dapat menjalankan kegiatan dengan menggunakan prosedur operasional standar yang efektif agar dapat menghasilkan sejumlah pekerjaan yang terselesaikan tepat pada waktunya.

Ad.2 : Dalam mencapai tujuan yang lebih besar perusahaan sering melupakan satu hal yang sangat vital dalam kesuksesan yaitu konsisten. Konsisten harus dilaksanakan dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran sesuai struktur yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan.

- Ad.3 : Dalam melaksanakan tugas, fungsi suatu operasional perusahaan, maka dilakukan suatu standar kerja sesuai dengan aturan yang berlaku, taat asas, dan tidak berubah-ubah.
- Ad.4 : Sistematis adalah segala usaha untuk menguraikan dan merumuskan sesuatu dalam hubungan yang teratur dan logis sehingga membentuk suatu system yang berarti secara utuh, menyeluruh, terpadu, mampu menjelaskan rangkaian sebab akibat menyangkut obyeknya.

### **2.1.2 Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting di dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung adanya tingkat produktivitas kerja yang tinggi, sehingga akan dapat meningkatkan produktivitas dari perusahaan yang bersangkutan. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan akan menimbulkan rasa bergairah dalam bekerja sehingga terhindar dari rasa bosan dan lelah. Jika lingkungan kerja tidak dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan karyawan, maka dapat menimbulkan kegalauan kerja karyawan yang akhirnya karyawan tidak melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien.

#### **2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Mardiana (2017:78), “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut

akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi.

Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja Menurut Nitisemito (2015:97), “Lingkungan kerja segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya yang di embankan”.

### **2.1.2.2 Jenis Lingkungan Kerja**

Jenis lingkungan kerja terdiri dari beberapa macam Menurut Anwar (2016:105), menyatakan bahwa ada beberapa jenis lingkungan kerja, yaitu :

- a) Kondisi lingkungan fisik.
- b) Kondisi lingkungan kerja non fisik.
- c) Kondisi psikologi dan lingkungan kerja.

#### **Ad.1 : Kondisi Lingkungan Kerja Fisik.**

Faktor lingkungan tata ruang kerja, yang baik akan mendukung tercapainya hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan karena akan mempermudah mobilitas bagi karyawan untuk bertemu. Tata ruang yang tidak baik akan membuat ketidaknyamanan bekerja sehingga menurunkan efektivitas kinerja karyawan.

Faktor kebersihan dan kerapian ruang kerja yang bersih, rapi, sehat dan aman akan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja. Hal ini akan

meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan dan secara tidak langsung akan menimbulkan efektivitas kinerja karyawan.

Ad.2 : Kondisi lingkungan kerja non fisik.

- a) Faktor lingkungan sosial, yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, antara lain status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.
- b) Faktor status sosial, semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi pula kewenangan dan keluasan dalam mengambil keputusan.
- c) Faktor hubungan kerja dalam perusahaan, adalah hubungan kerja antar karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.
- d) Faktor sistem informasi, hubungan kerja akan berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantaranya anggota perusahaan.

Ad.3 : Kondisi psikologi dari lingkungan kerja.

- a) Rasa bosan, kebosanan kerja dapat disebabkan perasaan yang tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah.
- b) Keletihan dalam bekerja, terdiri atas dua macam yaitu keletihan kerja psikis dan keletihan psikologis yang dapat menyebabkan absensi, *trun over*, dan kecelakaan.

### **2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga di capai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjangkan oleh suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik

atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung di perolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penyediaan lingkungan kerja antara lain pendapat Sedarmayanti (2015 : 21), yaitu sebagai berikut :

1. Penerangan
2. Kelembaban
3. Suhu Udara
4. Sirkulasi Udara
5. Kebisingan
6. Getaran mekanis di tempat kerja
7. Bau tidak sedap di tempat kerja
8. Penggunaan warna
9. Dekorasi ditempat kerja
10. Musik di tempat kerja
11. Keamanan dan Keselamatan kerja

Adapun indikator lingkungan kerja yang ada dalam perusahaan indikator indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2015:46), adalah sebagai berikut :

1. Penerangan
2. Suhu udara
3. Suara bising
4. Penggunaan warna
5. Ruang gerak yang diperlukan
6. Keamanan kerja
7. Hubungan karyawan

Ad.1 : Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

- a. Cahaya langsung
- b. Cahaya setengah langsung
- c. Cahaya tidak langsung
- d. Cahaya setengah tidak langsung

Ad.2 : Suhu Udara

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk

mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi tiap karyawan berbeda, tergantung di daerah bagaimana karyawan dapat hidup.

#### Ad.3 : Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan yang serius bisa menyebabkan kematian.

Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisiensi sehingga produktivitas kerja tersebut meningkat.

Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu :

- a. Lamanya kebisingan
- b. Intensitas kebisingan
- c. Frekuensi kebisingan

Semakin lama telinga mendengar kebisingan, akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

#### Ad.4 : Penggunaan Warna

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

#### Ad.5 : Ruang gerak yang diperlukan

Agar para karyawan dapat leluasa bekerja dengan baik, maka ruang gerak yang ada perlu diberikan ruang gerak yang memadai. Manajemen perusahaan yang bersangkutan perlu diperhatikan ruang gerak yang tersedia dalam perusahaan untuk para karyawan. Terlalu sempitnya ruang yang disediakan oleh perusahaan, akan mengakibatkan para karyawan perusahaan ini tidak dapat bekerja dengan baik, demikian pula ruang gerak yang terlalu besar akan menimbulkan pemborosan ruangan di dalam perusahaan. Untuk dapat mengatasi hal itu, perusahaan harus

dapat dapat menyusun perencanaan yang tepat untuk ruang gerak dari masing-masing karyawannya. Dengan adanya pengaturan ruang gerak dari masing-masing karyawannya. Dengan adanya pengaturan ruang gerak yang baik akan dapat melancarkan pekerjaan yang ada di perusahaan.

Ad.6 : Keamanan Kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

Ad.7 : Hubungan Karyawan

Indikator hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

### **2.1.3 Produktivitas Karyawan**

Pemikiran dan semangat tentang produktivitas sudah sejak awal peradaban manusia dimana manusia mulai memikirkan usaha untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Seiring dengan perkembangan jaman pengertian mengenai produktivitas juga mengalami pengalaman, saat ini pengertian mengenai pengertian

produktivitas tidak hanya dilihat dari usaha-usaha individu tetapi merupakan usaha bersama masing-masing individu dalam suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan organisasi tersebut.

Produktivitas tenaga kerja adalah salah satu pengukuran perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategi dalam organisasi, harus diakui dan diterima oleh manajemen. Pada umumnya organisasi lebih menekankan pada peningkatan produktivitas. Robins (2015:22), mengatakan bahwa suatu organisasi adalah produktif jika organisasi itu mencapai tujuan-tujuannya, dan mencapai dengan merubah masukan menjadi keluaran dengan biaya yang paling rendah.

Produktivitas yang lebih baik bukan selalu bukan berarti lebih banyak yang dihasilkan bisa berarti lebih sedikit orang (atau lebih sedikit uang dan waktu) yang digunakan untuk memproduksi jumlah yang sama. Untuk mewujudkan produktivitas kerja tinggi dapat ditempuh melalui pembinaan sumber daya manusianya. Hal tersebut karena sumber daya manusia merupakan komponen dan unsur yang penting dalam organisasi dan meningkatkan produktivitas kerja merupakan tanggung jawab manusia dalam organisasi. Adapun pengertian produktivitas kerja yang dikemukakan para ahli diantaranya sebagai berikut:

Menurut Sedarmayanti (2016:60):

“Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian untuk kerja yang maksimal) dengan efesiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kualitas, dalam satuan waktu tertentu”.

Menurut Dewan Produktivitas Nasional yang dikutip oleh Husein (2016:9):

“Produktivitas merupakan sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini”.

Menurut Husein (2016:9):

“Produktivitas merupakan perbandingan suatu hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Produktivitas memiliki dua dimensi yaitu efektivitas dan efisiensi. Efektivitas mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan produktivitas karyawan adalah hasil penyelesaian pekerjaan karyawan berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah ditetapkan secara maksimal. Pengertian produktivitas tersebut mengandung cara atau metode pengukuran tertentu yang secara praktek sukar dilakukan. Kesulitan-kesulitan itu dikarenakan, pertama karakteristik-karakteristik kepribadian individu bersifat kompleks, sedangkan yang kedua disebabkan masukan-masukan sumber daya bermacam-macam dan dalam proporsi yang berbeda-beda.

#### **2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Beberapa Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Jay Heizer dan Render (2015:20), yaitu:

1. Tenaga Kerja
2. Modal
3. Manajemen

Ad.1 : Tenaga Kerja

Peningkatan kontribusi tenaga kerja pada produktivitas disebabkan tenaga kerja yang lebih sehat, lebih berpendidikan, dan bergizi baik.

Peningkatan ini dapat juga dikaitkan pada pendeknya hari kerja.

Sejarahnya, sekitar 10% peningkatan produktivitas tahunan dikaitkan dengan adanya peningkatan kualitas tenaga kerja. Tiga variable pokok yang dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja adalah :

1. Pendidikan dasar yang sesuai bagi tenaga kerja yang efektif.
2. Pengetatan angka tenaga kerja.
3. Biaya sosial yang membuat tenaga kerja tersedianya, seperti transportasi dan sanitasi.

Ad.2 : Modal

Manusia merupakan makhluk hidup yang mempergunakan alat.

Inventasi modal merupakan salah satu alat tersebut. Inflasi dan pajak meningkatkan modal, membuat inventasi menjadi mahal. Saat modal yang diinvestasikan pekerjaan menurun, produktivitas kerja juga menurun. Menggunakan lebih banyak tenaga kerja daripada modal dapat mengurangi tingkat pengangguran jangka pendek, namun

membuat ekonomi menjadi tidak produktif dan mendorong upah minimum pekerja menjadi rendah pada jangka panjang. Investasi modal sering merupakan kebutuhan, tetapi lebih sering tidak cukup untuk meningkatkan produktifitas.

Pertukaran antara modal dan tenaga kerja selalu berubah. Semakin tinggi tingkat suku bunga, semakin banyak proyek yang membutuhkan modal besar “tersingkir”, karena tingkat pengembalian investasi semakin kecil. Manajer menyesuaikan rencana investasi dengan perubahan modal.

#### Ad.3 : Manajemen

Manajemen merupakan faktor produksi dan sumber daya ekonomi.

Manajemen bertanggung jawab untuk memastikan tenaga kerja dan modal digunakan secara efektif untuk meningkatkan produktifitas.

Termasuk didalamnya, peningkatan yang didapatkan melalui penerapan teknologi dan penggunaan ilmu pengetahuan.

#### **2.1.3.2 Penyebab Tinggi Rendahnya Produktivitas**

Setiap perusahaan akan selalu memikirkan bagaimana dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja, terutama hal ini akan terungkap bila kenaikan produktivitas itu relative kecil. Menurut Sedarmayanti (2016:34), terdapat penyebab tinggi rendahnya produktifitas yaitu sebagai berikut :

### 1. Performansi

Suatu dengan mana organisasi perusahaan mengevaluasi performansi pegawai, faktor ini sangat mempengaruhi kebanggaan karyawan terhadap pekerjaan mereka, dan bahkan terhadap diri sendiri. Proses penilaian performansi sangat mempengaruhi kuat terhadap apa yang terjadi pada karir pegawai. Banyak karir pegawai yang cepat baik karena dorongan yang diterimanya melalui pengakuan dan penghargaan performansi mereka yang sangat baik, dan ada pula yang terhenti karena performansi yang kurang baik.

### 2. Tingkat Absensi

Tingkat ketidak hadirannya karyawan, tingkat absensi yang menunjukkan kenaikan akan mengakibatkan penurunan tingkat produktivitas, karena itu juga tingkat absensi merupakan ciri dari ketekunan karyawan.

Tingkat absensi merupakan perbandingan hari-hari kerja yang hilang dengan hari-hari kerja yang tersedia untuk bekerja. Tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{jumlah kerja yang hilang}}{\text{jumlah kerja seharusnya}} \times 100\%$$

### 3. Perputaran tenaga kerja (*Labour Turn Over*)

Perputaran tenaga kerja dapat diartikan sebagai aliran karyawan yang masuk dan keluar perusahaan. Semakin tinggi perputaran karyawan menunjukkan semakin tidak sehatnya organisasi perusahaan tersebut.

Karena dengan adanya keluar masuk karyawan yang tinggi akan menunggu kegiatan operasional perusahaan. *Labour Turn Over* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$LTO = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar 1 tahun}}{\text{Jumlah karyawan rata – rata dalam 1 tahun}} \times 100\%$$

### 2.1.3.3 Ciri-ciri Karyawan yang Produktif

Menurut Erich dan Gilmore yang dikutip oleh Husein Umar (2014:11), ciri-ciri individu yang produktif yaitu:

1. Tindaknya konstruktif
2. Percaya diri
3. Mempunyai rasa tanggung jawab
4. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya
5. Mempunyai pandangan ke depan
6. Mampu menyelesaikan persoalan
7. Dapat mampu menyelesaikan diri dengan lingkungan yang berubah
8. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan
9. Mempunyai kekuatan untuk mewujudkan potensinya

Sedangkan Menurut Dale dalam Husein (2015:12), ciri-ciri, Pegawai yang produktif adalah:

1. Cerdas dan dapat
2. Belajar dengan relative cepat
2. Kompeten secara professional
3. Kreatif dan inovatif
4. Memahami pekerjaan
5. Belajar dengan cerdas, menggunakan logika, efisien, tidak mudah mudah macet dalam pekerjaan
6. Selalu mencari perbaikan-perbaikan tetapi tahu kapan harus berhenti

7. Dianggap bernilai oleh atasannya
8. Memiliki catatan prestasi yang baik
9. Selalu meningkatkan diri

#### **2.1.3.4 Indikator Produktivitas Karyawan**

Produktivitas merupakan hal sangat penting bagi para karyawan yang ada diperusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efektif dan efisien sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Edy (2017:211), untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Kemampuan**

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembanya kepada mereka.

##### **2. Meningkatkan hasil yang dicapai**

Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

##### **3. Semangat Kerja**

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya

#### 4. Pengembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja semakin kuat tantangannya pengembangan diri mutlak dilakukan begitupun harapan untuk lebih baik pada gilirannya akan dilakukan begitupun harapan untuk lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuannya.

#### 5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu, mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerjaseorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada akan berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

#### 6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2016 : 72), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan dan faktor-faktor tersebut merupakan indikator produktivitas karyawan yang dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Sikap Mental

Sikap merupakan orientasi yang relatif berpengaruh terus-menerus dalam jangka waktu yang lama terhadap produktivitas karyawan.

Karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepada lebih professional, yang berarti karyawan mempunyai pandangan untuk

selalu berkerjakeras dengan motivasi, disiplin, dan etika kerja demi untuk keberhasilan kerja. Apabila karyawan bekerja dengan sikap mental yang baik, maka produktivitas karyawan akan mudah dicapai.

## 2. Pendidikan

Pada umumnya orang yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas terutama penghayatan akan arti pentingnya produktivitas. Pendidikan disini dapat berarti pendidikan formal maupun nonformal. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong karyawan yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif.

## 3. Tingkat Penghasilan

Apabila tingkat penghasilan memadai maka dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

## 4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik akan mendorong karyawan agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk \ melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju kearah peningkatan produktivitas.

## 5. Jaminan Sosial

Jaminan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepada karyawan dimaksudkan untuk meningkatkan pengabdian dasar semangat kerja.

sehingga mendorong pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja.

## 6. Kesempatan Berprestasi

Karyawan yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karier atau pengembangan potensi pribadi yang nantinya akan bermanfaat bagi dirinya maupun organisasi. Apabila terbuka kesempatan untuk berprestasi maka akan menimbulkan dorongan psikologis untuk meningkatkan dediknas ini serta pemanfaatan potensi yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja.

## 7. Teknologi

Perkembangan teknologi yang semakin pesat akan berdampak langsung. Terhadap perusahaan yang utamanya menyangkut unsur tenaga kerja. Penggunaan teknologi yang mutakhir menuntut kemampuan keahlian dan keterampilan dari karyawan yang menggunakannya, karena tanpa ditunjang

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No 1</b>	<b>Penulisan/Tahun/Judul 2</b>	<b>Variabel 3</b>	<b>Hasil 4</b>	<b>Sumber 5</b>
1.	YanaSuryana/2015/Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing di Hotel Ramayana	Variabel Independent Standar Operasional Prosedur Pengendalian Kualitas Variabel Dependent Keunggulan Bersaing	Secara Simultan SOP Pengendalian Kualitas berpengaruh secara signifikan, dan secara parsial hanya variabel SOP saja yang terdapat pengaruh	Repostory Manajemen Universitas Siliwangi 2015
2.	Weni Saputri/2009/Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Industry tepung Tapioka Tasikmalaya	Variabel Independent Lingkungan kerja Variabel Dependent Produktivitas Karyawan	Ada pengaruh yang signifikan Lingkungan Kerja secara simultan dan parsial terhadap Produktivitas Karyawan	Repostory Manajemen Universitas Siliwangi 2009
3.	Esy Nur Aisah/2008/Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Mayasi Jakarta	Variabel Independent Lingkungan kerja Variabel Dependent Produktivitas Karyawan	Ada pengaruh yang signifikan Lingkungan Kerja secara simultan dan parsial terhadap Produktivitas Karyawan	Repostory Manajemen Universitas Indonesia 2008
1	2	3	4	5

4.	Anggih Wanabakti/2008/Pengaruh Pelatihan, SOP, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Teknisi	Variabel Independent Pelatihan SOP, Lingkungan Kerja Variabel Dependent Produktivitas Teknisi	Kegiatan Pelatihan, SOP dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Produktivitas Teknisi	Repostory Fakultas Teknik Universitas Hasanudin 2011
5.	I Wayan Senata (2012) , Pengaruh Lingkungan kerja terhadap produktifitas kerja karyawan pada UD. Kembang sari	Regresi linear Sederhana	Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan	<a href="https://ejournal.Undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/2021">https://ejournal.Undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/2021</a>
6.	Yayan Darmawati (2017) , pengaruh variable lingkungan kerja, daan stanndar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan pengawasan urusan gerbang sukacinta PT Kereta Api.	Lingkungan kerja XI, standar operasional prosedur X2, produktivitas kerja Y	Lingkungan kerja dan standar operasional prosedur berpengaruh signifikan pada produktivitas	<a href="http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jpeb/article/view/1934">http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jpeb/article/view/1934</a>
7.	A,A. Gede Ajusta Syahrial Addin, (2018), penerapan standar operasional prosedur di departemn HRD PT sumber mikro utama.	Standar operasional prosedur	Karyawan departemen hrd sudah terapkan sop yang disiapkan perusahaan	<a href="http:e-jurnalmitramana.jemen.com/index.php/jmm/article/view/90">http:e-jurnalmitramana.jemen.com/index.php/jmm/article/view/90</a>
8.	Buchori (2019), pengaruh standar operasional prosedur terhadap peningkatan kinerja karyawan PT indomobil fiancé lampung timur.	Standar operasional prosedur kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai koefisien regresi variable sop pada meningkat	<a href="https://ejournal.stielampungtimur.ac.id/index.php/dinamika/article/view/29">https://ejournal.stielampungtimur.ac.id/index.php/dinamika/article/view/29</a>

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Pada zaman sekarang ini, tuntutan karyawan akan lingkungan kerjanya sangat beraneka ragam. Sehingga tempat distribusi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif guna meningkatkan produktivitas karyawan. Hal tersebut yang menyebabkan tempat distribusi harus berusaha memperbaiki lingkungan kerjanya dan menerapkan standar operasional prosedur yang ditetapkan untuk karyawan dalam bekerja. Sebuah tempat distribusi dianggap nyaman jika tempat distribusi tersebut dapat membuat karyawan diperhatikan, misalnya dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap karyawannya. Sebuah tempat distribusi harus memiliki sumber daya manusia yang terampil, sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga memberikan kesan tempat distribusi tersebut memiliki pelayanan yang sangat istimewa dan memuaskan. Hal tersebut menjadi salah satu alasan dimana sebuah tempat distribusi harus menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif serta menerapkan standar operasional prosedur guna meningkatkan produktivitas karyawan.

Standar operasional prosedur dalam hal ini diartikan sebagai gambaran bagi karyawan tentang pekerjaan yang harus dilaksanakannya, serta memberikan kejelasan mengenai gambaran hasil mutu pekerjaan yang di harapkan oleh perusahaan. Menurut Rudi M. Tambunan (2015:3), berpendapat bahwa :

Standar operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang meliputi unsur-unsur SOP yang

ada di dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu perusahaan, telah berjalan secara (1) efektif, (2) konsisten, (3) standar, dan (4) sistematis.

Dari variable-variabel yang terdapat dalam SOP tersebut mempunyai kontribusi yang sangat baik bagi perusahaan terutama dalam meningkatkan produktivitas karyawan perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yana Suryana (2015), yang menyebutkan bahwa SOP berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Untuk mendapatkan suatu tujuan yang diinginkan dengan tercapainya produktivitas karyawan, yang akan diukur melalui indikator menurut Edy Sutrisno (2010:211), untuk mengukur produktivitas kerja yang baik, diperlukan indikator, yaitu sebagai berikut : (1) Kemampuan, (2) Meningkatkan hasil yang dicapai, (3) Semangat kerja, (4) Pengembangan diri, (5) Mutu, (6) Efisiensi

Dan terutama tidak lupa untuk mengukur lingkungan kerja yang baik menurut Sedarmayanti (2016 :46), bahwa indikator lingkungan kerja yang baik adalah sebagai berikut : (1) Suhu udara, (2) Kebisingan, (3) Penggunaan warna, (4) Ruang gerak yang diperlukan, (5) Keselamatan kerja karyawan, (6) Hubungan Karyawan.

Dalam menciptakan sebuah produktivitas karyawan, setiap perusahaan harus mengembangkan penerapan strategi yang baik melalui penetapan standar operasional prosedur dan lingkungan kerja. Standar operasional prosedur yang tepat

akan berjalan lancar jika didukung dengan lingkungan kerja yang tepat pula. Lingkungan pekerjaan bagi seorang karyawan umumnya mempunyai peranan yang cukup penting, terutama dalam menciptakan suasana kerja yang baik dalam suatu perusahaan.

Suasana kerja yang kondusif diharapkan karyawan dapat bekerja dengan baik dan merasa puas dengan lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja para karyawan dan menciptakan sebuah produktivitas yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yayan Darmawati (2017), yang menyebutkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Komponen-komponen ini secara terpisah-pisah pada umumnya mempunyai peranan yang cukup penting bagi para pegawai atau karyawan, terutama dalam menciptakan suasana kerja yang baik dalam perusahaan. Dengan lingkungan kerja yang bisa diatur sendiri posisinya membuat nyaman para pekerja saat bekerja, karena bebas menempatkan alat kerja apapun sesuai keinginan demi keselamatan pekerjaannya agar terciptanya produktivitas karyawan. Dengan penerapan Standar operasional prosedur yang mudah dipahami para karyawan, konsisten untuk dilaksanakan.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam kerangka pemikiran diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut : **“Standar Operasional Prosedur dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan .” baik secara Simultan dan Parsial di PT. Daiwani Putra Tasikmalaya.**