

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu keunggulan kompetitif yang penting bagi perusahaan adalah karyawan perusahaan. Upaya perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, maka perlu diadakannya suatu pengembangan sumber daya manusia. Dengan manajemen sumber daya manusia yang baik, organisasi akan memiliki kekuatan kompetitif sehingga sumber keberhasilan kompetitif tersebut menjadi lebih berdaya guna. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan, penyeleksian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan pengembangan kariernya (Mangkunegara, 2017).

PT Dana Purna Investama (DPI) adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan gedung, pelatihan, dan outsourcing. PT. DPI merupakan anak perusahaan dari Dana Pensiun Bank Central Asia (BCA). PT. Dana Purna Investama (PT, DPI) sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pengelolaan fasilitas gedung seperti operasional gedung, pemeliharaan, kebersihan, dan layanan teknis, sangat bergantung pada kinerja operasional yang optimal untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan bisnisnya. Kinerja operasional yang efektif di PT. DPI sangat penting untuk memastikan fasilitas gedung berfungsi dengan baik, aman, dan nyaman bagi pengguna. Kualitas pekerjaan,

kuantitas pekerjaan, dan kreativitas karyawan merupakan indikator kinerja operasional (Sutrisno, 2016:9).

PT. DPI selalu melakukan pemantauan terhadap kualitas pekerjaan karyawannya, seperti setiap kegiatan operasional, pemeliharaan, dan kebersihan gedung. Setiap karyawan wajib mengisi formulir kelayakan dengan memberikan checklist setelah menyelesaikan tugasnya. Petugas kebersihan harus memastikan bahwa setiap area yang dibersihkan memenuhi standar kebersihan, seperti kualitas pembersihan lantai, sanitasi kamar mandi, dan kebersihan area umum. Semua itu dilakukan untuk memastikan standar kualitas tetap terjaga. PT. DPI juga menerapkan sistem pengawasan yang ketat terhadap kualitas layanan. Setiap bulan, dilakukan audit internal yang melibatkan inspeksi gedung untuk memeriksa kualitas pemeliharaan, kebersihan, dan pengoperasian fasilitas. Hasil audit ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada karyawan, yang kemudian diikuti dengan pertemuan evaluasi untuk meningkatkan kualitas lebih lanjut.

PT. DPI memiliki target kuantitas pekerjaan yang jelas. Misalnya, petugas kebersihan diberi target untuk membersihkan sejumlah area atau ruangan setiap hari, teknisi harus melakukan pemeliharaan rutin pada sejumlah unit setiap bulan, dan tim operasional harus memeriksa dan memastikan peralatan fasilitas bekerja dengan baik setiap hari. PT. DPI menerapkan proses kerja yang efisien untuk memastikan bahwa tugas dapat diselesaikan dalam waktu yang optimal. Misalnya, dalam pemeliharaan peralatan teknis, tim diberi panduan yang jelas mengenai prioritas pekerjaan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-

masing tugas. Hal ini memastikan bahwa semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu, dengan kualitas yang tetap terjaga.

Dalam menunjang kreativitas karyawan PT. DPI memiliki program di mana karyawan didorong untuk mengajukan ide kreatif tentang bagaimana meningkatkan operasional, pemeliharaan, kebersihan, atau layanan teknis gedung. Sebagai contoh, seorang petugas kebersihan mungkin mengusulkan penggunaan produk pembersih ramah lingkungan yang lebih efisien atau mengurangi penggunaan bahan kimia berbahaya yang berdampak pada kesehatan penghuni gedung. Serta Karyawan sering diajak untuk berkolaborasi dalam peningkatan fasilitas. Misalnya, tim kebersihan dan tim operasional bisa bekerja bersama untuk merancang jadwal pembersihan yang lebih efisien, yang memungkinkan penghematan waktu sambil tetap memastikan kualitas kebersihan. Kolaborasi semacam ini sering menghasilkan ide-ide inovatif yang meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Kinerja operasional yang optimal seperti di atas memungkinkan PT. DPI untuk menghasilkan layanan berkualitas tinggi, serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan khususnya Bank BCA cabang Pasuruan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas dan keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kinerja operasional karyawan agar dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan pada PT. DPI.

PT. Dana Purna Investama sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengelolaan sumber daya manusia dan layanan pendukung,

memiliki tuntutan tinggi dalam hal pelayanan, profesionalisme, serta efisiensi kerja. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang menjadi ujung tombak dalam menjalankan proses bisnis. Oleh karena itu, penerapan SOP menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kelancaran, ketepatan, dan kualitas hasil kerja karyawan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dapat menjadi faktor pendukung kinerja operasional karyawan yang berjalan dengan baik dan optima. Selain itu penerapan SOP juga penting untuk memastikan bahwa semua karyawan PT. DPI bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penerapan SOP sangat penting untuk memastikan bahwa semua layanan yang diberikan PT. DPI kepada mitra khususnya Bank BCA Cabang Pasuruan dilakukan dengan kualitas yang tinggi dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aktivitas operasional dalam menjalankan tugas tetuang dalam SOP (standar operasional prosedur) yang merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional untuk panduan menjalankan tugas dan fungsi sehari-hari (Fauzi dan Fauzia, 2017). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasinal organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Dengan itu dapat dapat disimpulkan bahwa tujuan SOP yaitu menjaga konsisten kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja, dengan memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja, guna memudahkan proses pembagian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya, memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja, serta

memudahkan proses pemahaman staff secara sistematis dan general, mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisien proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai, (Fauzi dan, Fauzia, 2017).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja operasional karyawan outsourcing pada PT. DPI. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Outsourcing PT. DPI Kepada Bank BCA Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah penerapan SOP berpengaruh terhadap kinerja operasional karyawan outsourcing PT. DPI kepada Bank BCA Pasuruan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan terhadap masalah yang diidentifikasi yang dapat di analisis dan ditarik kesimpulan guna penyusunan skripsi, sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Pasuruan. Sedangkan Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja operasional karyawan outsourcing PT. DPI kepada Bank BCA Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk bahan kajian serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang sama.

2. Bagi Akademi

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta manfaat atau kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan *evaluasi* dan sebagai *feed back* yang bermanfaat dalam pelaksanaan rencana strategik kedepan.