

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur

Bab ini mencakup teori-teori dan konsep yang mendasari dan mendukung Penelitian. Berikut ini adalah teori dan konsep yang menjadi dasar pembahasan untuk memecahkan permasalahan yaitu sebagai berikut:

2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah referensi atau pedoman yang berisi prosedur operasi dalam suatu organisasi. Digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang diambil oleh setiap orang dalam organisasi dapat bekerja secara lebih efektif, efisien, konsisten, terstandarisasi, dan sistematis. Sebagai panduan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota dapat sesuai dengan standar dan sistematis. Mencakup langkah-langkah yang harus diikuti dalam melakukan tugas, alat atau perlengkapan yang akan digunakan, jadwal waktu yang ditetapkan, tanggung jawab yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk mengukur keberhasilan atau kualitas kinerja (Tambunan, 2013).

Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi petunjuk tertulis. Bertujuan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal. Standar operasional prosedur diperlukan dalam perusahaan yang digunakan untuk acuan bagi semua elemen yang berperan dalam perusahaan, maka dari itu sangat disarankan untuk dilaksanakan dalam sebuah perusahaan (Basyirah & Syahara, 2016).

Standar operasional prosedur bertujuan untuk memandu pelaksanaan dan menjalankan aktivitas-aktivitas perusahaan dengan menjaga konsistensi kesinambungan kinerja setiap karyawan, memudahkan proses pemantauan kinerja karyawan dan memperjelas tanggung jawab masing-masing unit (Fatimah, 2015). Standar operasional prosedur adalah sistem untuk mengatur pekerjaan yang mencakup serangkaian proses untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir. Standar operasional berfungsi sebagai panduan bagi karyawan baru, menghemat biaya, memudahkan kontrol dan menjalin koordinasi yang baik antara bagian perusahaan (Andriani, 2019).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur serangkaian instruksi tertulis yang menjadi pedoman untuk melakukan kegiatan dan tugas operasional. Prosedur yang ditetapkan dalam sebuah organisasi untuk mengatur dan memandu pelaksanaan kegiatan. Membantu mencapai konsistensi, efisiensi, dan kualitas kerja serta memungkinkan pengukuran kinerja dan mengidentifikasi area perbaikan. Dengan mengikuti standar operasional yang jelas, maka organisasi dapat mengelola kinerja dengan baik.

Penelitian yang berkaitan dengan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan pekerjaan karyawan banyak proses yang dilaksanakan oleh para Peneliti sebelumnya. Berikut ini beberapa Peneliti terdahulu yaitu:

Tabel 2. 1
Peneliti Terdahulu

| No | Nama Penulis (Tahun) | Judul | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-----------------------------------|--|---|--|
| 1 | Rudi Hartono (2020) | Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar | Penelitian menggunakan metode Penelitian deskriptif kualitatif | Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP tersebut dapat meningkatkan kinerja pada CV. Daeng Kuliner |
| 2 | Devany Septivaline Hadfiar (2022) | Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pengadaan Bahan Baku Pada UMKM Mandiri Berkat Lintang Bening | Penelitian menggunakan metode Penelitian deskriptif, kualitatif | Hasil rancangan SOP tersebut flowchart dan draft terkait estimasi bahan baku yang dapat mengoptimalkan estimasi pengadaan bahan baku pada UMKM |

Pembahasan Penelitian Terdahulu:

1. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar

Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Hartono di CV. Daeng Kuliner Makassar. Tujuan dari Penelitian ini adalah Penulis ingin mengetahui

bagaimana cara penerapan standar operasional prosedur bagi karyawan diperusahaan tersebut. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data pada Penelitian ini adalah studi pustaka, wawancara, dokumentasi, observasi/pengamatan. Hasil Penelitian yang dilakukan meliputi implementasi SOP penjualan, produksi, administrasi. Penerapan SOP pada CV. Daeng Kuliner Makassar menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja karyawan yang didasarkan pada hasil wawancara penulis yaitu dengan pelatihan atau *on the job training* agar memahami *jobdesk* mereka.

Perbedaan Penelitian yang dilakukan Rudi Hartono dengan Penelitian yang saya lakukan berfokus pada pembuatan standar operasional prosedur pada penjualan tiket ditempat wisata Sumber Gempong Trawas. Hasil Penelitiannya adalah dengan penyusunan SOP dapat mengoptimalkan penjualan tiket lebih teratur.

2. Perancangan Standar Operating Procedure (SOP) Pengadaan Bahan Baku Pada UMKM Mandiri Berkat Lintang Bening

Penelitian yang dilakukan oleh Devany Septiyaline Hadfiar di UMKM Mandiri Berkat Lintang Bening. Tujuan dari Penelitian yaitu penulis ingin membuat standar operasional prosedur pada pengadaan bahan baku. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah observasi,

wawancara, dokumentasi. Hasil dari Penelitian ini yaitu perancangan SOP menggunakan flowchart dan draft. Penerapan SOP pada UMKM Mandiri Berkat Lintang Bening pada pengadaan bahan baku dapat membantu mengontrol dan meningkatkan efektivitas maupun konsistensi dalam pengadaan bahan baku.

Perbedaan Penelitian yang dilakukan oleh Devany Septiyaline Hadfiar dengan Penelitian yang saya lakukan berfokus pada pelayanan, lebih tepatnya pada bagian penjualan tiket. Hasil Penelitian yang saya lakukan membuat standar operasional prosedur penjualan tiket wisata Sumber Gempong agar meningkatkan operasional dan meningkatkan efektivitas penjualan.

2.1.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari adanya standar operasional prosedur. Menurut Basyirah (2016) sebagai pedoman organisasi untuk memudahkan pemberian tugas dan tanggung jawab bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Berikut ini adalah manfaat dari standar operasional prosedur yaitu:

- a. Memudahkan proses pemahaman dan penguasaan tugas secara umum.
- b. Menjadi salah satu alat pelatihan atau training dan mengukur kinerja karyawan.
- c. Menghindari kesalahan dalam melakukan proses pekerjaan dan mengurangi kemungkinan kesalahan yang memengaruhi kualitas.

- d. Memudahkan dalam proses pengawasan dalam kerja dan lebih mudah mengevaluasi kepatuhan terhadap prosedur.

Berdasarkan uraian manfaat diatas bahwasanya standar operasional prosedur adalah untuk memudahkan kegiatan operasional agar pada sebuah perusahaan bisa berjalan dan semestinya, menjaga kualitas dalam layanan, sebagai pelatihan dan orientasi bagi karyawan dan memudahkan pemantauan terhadap kinerja.

2.1.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah untuk menjelaskan rincian atau standar yang terkait dengan aktivitas kerja berulang pada organisasi. Berikut ini tujuan SOP menurut (Hartono, 2020) yaitu:

- a. Efisiensi

Meningkatkan proses operasional dengan memberikan petunjuk atau langkah-langkah jelas yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas. Dengan adanya standarisasi metode kerja, waktu dan sumber daya dapat digunakan secara efisien.

- b. Konsistensi

Membantu memastikan bahwa tugas dalam organisasi telah diberikan dan dilakukan secara seragam atau konsisten untuk mencapai hasil yang maksimal.

- c. Keamanan

Dapat memastikan keselamatan bagi karyawan, maka dari itu adanya standar operasional dapat membantu mengidentifikasi resiko dan kemungkinan terjadinya kecelakaan.

d. Kontinuitas

Standar operasional prosedur membantu kelangsungan operasional dalam situasi darurat atau saat orang yang biasanya melakukan tugas tertentu tidak tersedia, maka dari itu memungkinkan orang lain untuk menggantikan sehingga dapat dilihat dari petunjuk yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menyelesaikan tugas dengan tepat.

Berdasarkan uraian tujuan diatas dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur dapat memastikan suatu organisasi dapat menjalankan tugasnya dengan efisien, konsisten, kualitas, keselamatan, pematuhan serta menetapkan prosedur yang terstruktur dan efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku yang bisa diterapkan oleh semua orang yang terlibat.

2.2 Manajemen Kinerja

Menurut Armstrong (2021) manajemen kinerja adalah proses sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan memahami dan memantau pelaksanaan tujuan yang direncanakan dan ditetapkan. Manajemen kinerja membantu memberikan pemahaman lebih baik tentang apa yang perlu dicapai dalam jangka pendek dan panjang. Menurut Dessler (2015) manajemen kinerja adalah proses untuk mengidentifikasi, mengukur, dan

mengembangkan kerja individu dan tim organisasi dengan menyelaraskan kinerja pada sasaran organisasi.

Manajemen kinerja memastikan bahwa kinerja karyawan terkait dengan tujuan strategis dan operasional. Elemen dasar manajemen kinerja adalah sebagai berikut:

a. Pembagian arah

Komunikasikan tujuan perusahaan kepada setiap tim atau individu.

Karyawan dapat melakukan tugas mereka dengan benar dan terbagi.

b. Penyelarasan sasaran

Menggunakan metode untuk membantu manajer dan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

c. Pemantauan kinerja

Monitoring atau mengawasi detail dari apa yang telah dilakukan karyawan dan berfokus pada hasil yang dicapai. Dapat dilihat melalui perilaku individu dan dinamika tim yang mempengaruhi lingkungan kerja.

d. Umpan balik

Menindaklanjuti tentang kemajuan yang telah dicapai karyawan terhadap sasaran kinerja yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk dalam memberikan kontribusi pada pencapaian sasaran kerja.

e. Pembinaan

Memberikan dukungan terkait pengembangan yang telah dicapai dan memastikan kontribusi positif karyawan bagi organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja merupakan proses dalam menetapkan tujuan dan standar kinerja yang diharapkan. Organisasi tetap fokus pada tujuan strategis, memastikan partisipasi efektif karyawan. Dengan menerapkan manajemen kinerja yang efektif maka perusahaan dapat mencapai kinerja yang tinggi, meningkatkan motivasi dan mencapai tujuan secara berkelanjutan.

2.2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah implementasi rencana yang telah disiapkan. Kinerja tersebut dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki keahlian, kompetensi, motivasi dan tanggung jawab (Wibowo, 2007). Kinerja atau yang dapat disebut *performance* yang berarti keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Kinerja adalah penampilan atau hasil kerja yang dilakukan seseorang baik produk maupun jasa, yang dijadikan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan dan organisasi kerja. Mencerminkan pengetahuan tentang pekerjaannya. Kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja yang dicapai seseorang yang digunakan untuk menilai karyawan yang dapat mencerminkan pengetahuan karyawan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan (Akhmad & Hidayat, 2020).

Secara konsep kinerja merupakan tingkat kinerja yang dicapai oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Bagian dari kinerja karyawan tidak hanya tentang hasil kerja yang dicapai

melainkan bagaimana proses berlangsung, serta kemampuan dalam mengatasi masalah. Kinerja juga disebut dalam prestasi yang dicapai oleh karyawan berdasarkan standar dan ukuran yang telah ditetapkan. Hasil kerja yang berkualitas yang dapat dicapai seorang karyawan dalam melakukan tanggung jawab yang telah diberikan dan berpengaruh bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bersama (Mangkunegara et al., 2017).

2.2.2 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi mencakup berbagai aspek, termasuk pencapaian tujuan finansial, kinerja operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, pertumbuhan, dan dampak sosial atau lingkungan. Kinerja organisasi merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang mampu dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bertujuan untuk menciptakan budaya kelompok dan individu untuk perbaikan berkelanjutan (Basyirah & Syahara, 2016).

Efektifitas organisasi diperlukan untuk meningkatkan tujuan kerja dan organisasi. Meliputi input yang mendorong kinerja organisasi. Berupa elemen seperti sumber daya, informasi yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuannya dalam menjalankan aktivitas. Input ini menjadi dasar bagi organisasi untuk melaksanakan proses pengolahan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Output merupakan hasil produk dari proses pengolahan input yang dilakukan oleh organisasi. Hasilnya dapat mencerminkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam

memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan yang terlibat. Outcome dapat mengukur hasil keberhasilan organisasi secara keseluruhan dalam mewujudkan visi dan misi karena dapat memberikan gambaran secara komprehensif terkait efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan utamanya. Selain itu, *benefit* yang mencakup berbagai hal yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan dan *impact* organisasi dapat dilihat dari perubahan atau konsekuensi yang dihasilkan dari tindakan dan keputusan organisasi. Bisa positif atau negative tergantung pada hasil atau konsekuensi dari aktivitas organisasi itu sendiri (Sobandi, 2006).

2.2.3 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah orang yang berperan penting dalam tenaga kerja yang produktif sebagai penggerak untuk mewujudkan implementasi kinerja pada organisasi. Memiliki fungsi sebagai keuntungan yang harus melakukan pelatihan dan dikembangkan keterampilannya. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting dan tidak dapat terpisahkan dari setiap instansi maupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya yang dipekerjakan sebagai pelaku, pemikir, perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Susan, 2019).

Manajemen sumber daya manusia sebagai bidang ilmu yang berupa perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengawasan. Berperan penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan fungsi-fungsi yang terdapat dalam suatu organisasi (Chitra et al., 2023). Manajemen manusia

mencakup beberapa kegiatan agar berjalan dengan efektif dan efisien, meliputi memperoleh, memelihara, dan mengembangkan sumber daya. Mengatur peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan (Hughes Kapoor, 2013). Fungsi manajemen sumber daya manusia yang mencakup berbagai aspek, baik di lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi dengan efektif dan efisien. Apabila sumber daya manusia dikelola dengan baik, organisasi dapat berfungsi secara optimal (Suryani & Foeh, 2019).

Sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi yang melibatkan individu yang memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi dan pengelolaan sumber daya secara efektif. Manajemen sumber daya manusia dapat menciptakan lingkungan yang dapat mendukung perkembangan kinerja karyawan secara optimal, selain itu dapat mengoptimalkan kinerja dan kontribusi karyawan dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

2.3 Pariwisata

Pariwisata berasal dari Bahasa Sansekerta yang berarti dua suku kata yaitu “pari” berarti banyak atau berkali-kali, sedangkan “wisata” berarti bepergian atau perjalanan (Yoeti, 2018). Pariwisata adalah perjalanan wisata dari satu tempat ke tempat yang lain. Kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk

mengunjungi tempat dengan tujuan untuk hiburan dan mengenal keunikan tempat wisata yang dikunjungi (Riani, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata merupakan dasar hukum bagi kebebasan melakukan perjalanan bepergian untuk meluangkan waktu. Pariwisata diperlukan untuk mendorong peluang bisnis, memperoleh manfaat, dan membangun kapasitas dalam menghadapi tantangan perubahan kehidupan secara lokal, nasional, dan global.

Menurut Dr. I Gusti (2017), pariwisata memiliki tiga unsur yaitu manusia sebagai pelaku dalam kegiatan wisata, tempat sebagai elemen fisik yang sebenarnya, dan waktu yaitu unsur yang digunakan dalam perjalanan. Pariwisata merupakan salah satu industri baru yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam hal kesempatan kerja, selain itu meningkatkan pendapatan dan taraf hidup. Pariwisata adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan jasa, menyediakan objek wisata, dan daya tarik wisata.

Pariwisata dapat disimpulkan bahwa industri yang berkaitan dengan perjalanan atau mengunjungi tempat-tempat yang menarik dengan ciri khasnya masing-masing. Pariwisata dapat memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan ekonomi. Dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat seperti menciptakan lapangan kerja, peningkatan pendapatan usaha dan kesempatan untuk dapat berinteraksi dengan penduduk wisata setempat.

2.4 Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan pimpinan. Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dengan melakukan kegiatan secara langsung dengan orang lain. Pelayanan dapat disebut sebagai proses kerja yang dimana menghasilkan suatu produk yang diberikan kepada pelanggan (Moenir, 2014). Pelayanan merupakan hal, cara atau melayani, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang. Serangkaian tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, atau permintaan pelanggan atau penerima layanan (Handoko, 2017). Kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan dengan cara memberikan kepuasan kepada konsumen. Kemampuan tersebut dapat dibuktikan oleh sumber daya manusia dan lingkungan kerja (Hasibuan, 2012). Dalam dunia bisnis pelayanan yang baik dapat menciptakan keunggulan yang bersaing dan membangun loyalitas pelanggan. Pentingnya memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik agar merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan merupakan proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pada pelanggan dalam upaya meningkatkan kepuasan. Pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan, loyalitas dan meningkatkan

kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat melibatkan interaksi positif dengan sikap yang ramah, empati, dan professional.

