

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan berupa teori dan temuan-temuan dari hasil penelitian sebelumnya merupakan hal yang dibutuhkan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang diperlukan oleh peneliti, yakni penelitian terdahulu. Penelitian tersebut harus relevan dengan permasalahan yang menjadi objek pembahasan peneliti. Dalam hal tersebut, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah pembahasan yang berkaitan dengan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). Oleh sebab itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa tesis dan jurnal-jurnal melalui internet. Kajian-kajian tersebut dapat dilihat pada table 2.1 sebagai berikut:

NO	NAMA	JUDUL	VARIABEL	METODE PENELITIAN	HASIL
1	Gishella Sherilyn, (2018)	Analisis Penerapan <i>Standard Operational Procedure</i> Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana	<i>Standard Operating Procedure</i> , SOP, Penerapan, Proses, Produksi.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menguraikan tujuh hal pokok dalam SOP, dimana SOP dalam proses produksi perusahaan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang terletak

					pada dimensi efisiensi yang dipengaruhi oleh kurangnya kedisiplinan karyawan.
2	<b>AJUST A and Addin, (2018)</b>	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama	Penerapan SOP, SDM, Penyelesaian Masalah	Kualitatif Deskriptif	Penerapan SOP di Hasil dari penelitian ini yakni, pada bidang SDM sudah diterapkan oleh karyawan dan diasosiasikan Perusahaan untuk karyawan, namun masih ada kekurangan dalam penerapan SOP yang mengacu pada dimensi penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, dan peta kerja.

3	<b>Gabriele, (2018)</b>	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada	Standar Operasional Prosedur, Efisiensi, Konsisten, Meminimalisasi Kesalahan, Penyelesaian Masalah, Peta Kerja Dan Batasan Pertahanan.	Kualitatif Deskriptif	Hasil dari penelitian ini adalah SOP sudah diterapkan pada kegiatan sehari-hari, Perusahaan juga membuat <i>flowchart</i> untuk memudahkan karyawan memahami <i>standar operasional prosedur</i> , tetapi ada kekurangan bagian efisiensi pelaksanaannya.
4	<b>Nabilla and Hasin, (2022)</b>	Analisis Efektivitas Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pada Departemen Community & Academy Run System	<i>Standard Operating Procedure</i> , Efektivitas, SOP, Tujuh Hal Pokok Dalam SOP	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian ini didapatkan empat dari tujuh indikator pokok SOP sudah efektif dan SOP yang diterapkan sudah berjalan dengan baik.

		(PT Global Sukses Solusi Tbk)			
5	<b>Andika, Putra and Rani, (2022)</b>	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi	Standar Operasional Prosedur (SOP), Departemen Administrasi.	Kualitatif Deskriptif	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan SOP di bidang SDM sudah diterapkan oleh karyawan dan diasosiasikan Perusahaan untuk karyawan, namun terdapat kekurangan pada indikator efisiensi.

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian *Standard Operating Procedure*

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan suatu pedoman untuk melakukan aktivitas berupa pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dan alat untuk penilaian pekerjaan pada instansi pemerintahan yang didasari oleh beberapa indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada setiap unit kerja yang bersangkutan. Menurut Atmoko (2012) SOP merupakan dokumen berupa proses yang

menjabarkan secara rinci tata cara karyawan dalam menjalankan pekerjaan tertentu. SOP dapat berbentuk diagram alir proses (*flowchart*), spesifikasi material, dan lain sebagainya (De Treville, Antonakis and Edelson, 2005).

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dipahami sebagaimana tulisan yang memuat langkah-langkah khusus dapat menyempurnakan setiap pekerjaan sesuai dengan regulasi Perusahaan, Kesehatan, Pendidikan, perindustrian, militer, bahkan dalam menjalankan usaha kecil Menurut (Santosa, 2014). Langkah-langkah atau prosedur tersebut disusun dalam sebuah dokumen yang dapat diakses dan/atau dapat dimiliki oleh setiap anggota. Artinya, dalam dokumen tersebut berisikan tata cara atau “*how to*” menjalankan regulasi dalam sebuah institusi. Hal yang perlu ditekankan dari SOP adalah kejelasan langkah-langkah, dari langkah pertama sampai langkah terakhir, hingga menggambarkan bagaimana keseluruhan dalam aktivitas pada suatu instansi. Sementara itu, menurut Tambunan (2008) menjelaskan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur standar yang bertujuan untuk menjamin bahwa semua tindakan yang dilakukan di dalam organisasi berjalan secara terencana, efektif, dan efisien.

Berdasarkan defnisi-definisi di atas, SOP dapat diartikan sebagai pedoman atau landasan yang pasti, di mana setiap aktivitas yang dijalankan anggota harus sesuai dengan regulasi yang ada. Selain itu, dapat diartikan bahwa SOP membentuk suatu sistem yang bersifat pasti untuk mengatur kehidupan instansi dan sebagai alat ukur penilaian terhadap pekerjaan, supaya tindakan yang dilakukan oleh anggota dalam suatu instansi atau organisasi dapat berjalan secara efektif, dan efisien.

## **2. Indikator Pokok dalam *Standard Operating Procedure***

Menurut Santosa (2014) terdapat tujuh hal pokok di dalam SOP, yakni efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

### **1. Efisiensi**

Secara terminologi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya), kedayagunaan, ketepatangunaan, kesangkilan. Efisiensi adalah kegiatan yang berhubungan dengan ketepatan. Dalam suatu perusahaan dapat dikatakan efisien apabila dalam proses produksinya menghasilkan produk (*output*) secara cepat, lancar, dengan biaya yang minimum. Menurut Mulyadi (1988) efisiensi adalah pengendalian biaya atau penekanan pada sumber daya ekonomi yang berorientasi pada uang, dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### **2. Konsistensi**

Konsistensi merupakan istilah yang menerangkan adanya suatu sikap kesesuaian antara cara bertindak dengan apa yang telah ditetapkan organisasi oleh aturan eksplisit maupun implisit (Supriyanto, 2012). Dibutuhkan kedisiplinan yang tinggi untuk mencapai konsistensi. SOP akan berdampak positif jika diterapkan dengan sistematis, konsisten, dan terus menerus (Chen, 2016)

### **3. Minimalisasi Kesalahan**

SOP menjauhkan segala macam *errors* di setiap area. Termasuk di dalamnya meliputi area tenaga kerja, atau pegawai misalnya yang sering mengalami segala macam *errors*. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis. Oleh karena sistematika yang jelas itu, pegawai diharapkan tidak membuat

kesalahan-kesalahan yang bisa mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

#### **4. Penyelesaian Masalah**

Konflik antara hubungan karyawan bisa saja terjadi. Seolah-olah tidak ada pemecahan masalah dalam konflik tersebut. Oleh karena itu, adanya standar operasi prosedur dalam suatu perusahaan dapat menjadi pedoman bagi setiap karyawan, sekaligus sebagai dasar pemecahan masalah, dan sebagaimana seluruh karyawan harus mengikuti aturan tersebut (Santosa, 2014).

#### **5. Perlindungan Tenaga Kerja**

Tenaga kerja sebagai sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam proses operasional perusahaan. Oleh sebab itu, upaya dalam melindungi pekerja dari bahaya yang mungkin timbul selama bekerja merupakan suatu kebutuhan yang mendasar. Diperlukan adanya SOP untuk melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu untuk menjamin hak-haknya, serta berfungsi sebagai standar dalam melindungi keselamatan karyawannya pada saat mereka bekerja (Bhattacharya, 2015). Artinya, dengan adanya SOP tersebut diharapkan pekerja dapat bekerja dengan aman dan nyaman sehingga produktivitas tenaga kerja dapat meningkat.

#### **6. Peta Kerja**

Sebagai pola-pola yang dimana segala aktivitas yang telah tertata rapi dapat dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai kebiasaan yang pasti. Oleh sebab itu, dengan diterapkannya SOP pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal tersebut berkaitan dengan poin pertama yang efisien, di mana salah satu syaratnya, yaitu berfokus pada peta yang akan dijalankan. Terkait dengan poin

konsistensi, peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin, sehingga kemajuan perusahaan seperti yang di maksud bisa tercapai (Santosa, 2014).

## **7. Batas pertahanan**

*Standard Operating Procedure* (SOP) berperan sebagai *defense* dari segala inspeksi dari pemerintah maupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. SOP diibaratkan sebagai landasan regulasi karena secara prosedural segala aktivitas institusi maupun perusahaan sudah tertata dengan jelas. Oleh sebab itu, adanya inspeksi dari pihak eksternal perusahaan tidak dapat merubah regulasi yang sudah ditetapkan.

### **3. Tujuan dan Fungsi *Standard Operating Procedure***

Tujuan dari pembuatan SOP ialah sebagai dasar pedoman bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan supaya aktivitas yang dilakukan bisa berjalan secara sistematis dan terkontrol. Artinya, target yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat terwujud secara maksimal. Menurut Fatimah (2015) tujuan dari penyusunan SOP dalam suatu perusahaan untuk menjalankan aktivitas adalah sebagai berikut, Pertama, menjaga konsistensi kerja pada setiap karyawan. Kedua, memperjelas alur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja. Ketiga, mempermudah proses monitoring dan penghematan waktu karena SOP tersusun secara sistematis. Menurut Bhattacharya (2015), tujuan dari *Standard Operating Procedure* adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memastikan pekerjaan yang dilakukan karyawan terlaksana secara konsisten, untuk menjaga kualitas produk.
- b. Membantu karyawan melakukan pekerjaan sesuai jadwal produksi yang sudah ditentukan.



- c. Untuk memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai aturan dan tidak terjadi kesalahan dalam proses produksi yang dapat merugikan karyawan maupun perusahaan.
- d. Memberikan kesempatan untuk karyawan melatih keahlian secara maksimal
- e. Sebagai alat yang digunakan untuk melatih karyawan baru.
- f. Memberikan petunjuk dan bimbingan bagi karyawan tetap maupun paruh waktu
- g. Dapat berkontribusi untuk proses audit.

Sedangkan, menurut Sugiyono (2013) fungsi dan tujuan dari dibentuknya *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah:

- a. Menyediakan sebuah rekam aktivitas, juga sebagai pengoperasian secara praktis.
- b. Menyediakan sebuah informasi yang konsisten, yang juga dapat membentuk kedisiplinan dari karyawan dalam perusahaan.
- c. Memudahkan karyawan untuk menyaring, menganalisis, dan mengurangi hal-hal atau pekerjaan yang tidak penting, yang tidak berkaitan langsung dengan prosedur yang sudah ada.
- d. Mendukung pengalaman dan pengetahuan dari karyawan, sekaligus mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi.
- e. Dapat meningkatkan performa karyawan.
- f. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
- g. Memastikan efisiensi pada setiap aktivitas operasional
- h. Menjelaskan segala peralatan untuk efektivitas proses produksi.

Menurut Baharudinsyah (2016), fungsi standar operasional prosedur (SOP) adalah membentuk sistem dan alur kerja yang konsisten, terstruktur dan akuntabel. Selain itu, SOP juga digunakan untuk menggambarkan bagaimana melaksanakan tujuan kerja sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah disetujui dalam

perusahaan. Sementara itu, fungsi dari penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) menurut Hartatik () adalah:

- a. Memberikan kelancaran tugas karyawan dalam satu divisi atau unit kerja.
- b. Sebagai acuan dasar
- c. Membantu mengetahui dengan jelas kendala dalam aktivitas pekerjaan dan mudah untuk dilacak.
- d. Memberikan arahan kepada karyawan untuk disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

#### **4. Manfaat *Standard Operating Procedure***

Manfaat SOP dalam operasional unit kerja antara lain: pertama, meminimalisir kesalahan pada saat pelaksanaan pekerjaan. Kedua, ini membuat pelatihan karyawan lebih mudah, menghemat waktu dan energi Anda. Ketiga, merupakan sarana komunikasi untuk melakukan pekerjaan. Keempat, menjadi acuan dalam mengevaluasi proses dan layanan (Tathagati, 2013). *Standard Operating Procedure* (SOP) menjabarkan bagaimana tujuan dari pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan guna menjaga supaya pekerjaan berjalan dengan konsisten dan sistematis.

Menurut penjelasan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/208), manfaat SOP secara umum bagi sebuah organisasi yaitu:

- a. Digunakan sebagai standard dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengurasi kesalahan bagi karyawan.
- b. Menjadikan *staff* dan karyawan menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung dengan intervensi manajemen.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dalam melaksanakan tanggung jawab.

- d. Sebagai alat untuk perusahaan melakukan evaluasi pekerjaan kepada karyawan.
- e. Menjadi pedoman untuk karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- f. Menghindari adanya tumpang tindih dalam melaksanakan pekerjaan
- g. Menjadi petunjuk terhadap kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dan menjamin proses pelaksanaan kerja tetap berjalan dalam berbagai situasi.

*Standard Operating Procedure* (SOP) bermanfaat bagi tingkat manajerial sebagai perancang, juga sebagai pelaksana. Selain itu, SOP juga membantu karyawan ditingkat manajerial maupun non-manajerial untuk melaksanakan fungsi manajemen pada setiap bagian. Menurut (Nuraida, 2008) ada beberapa fungsi manajemen dalam pelaksanaannya, yakni:

1. *Planning and Controlling*

- a. Memberikan kemudahan untuk perusahaan mencapai tujuan.
- b. Memberikan rencana yang jelas mengenai beban kerja yang optimal bagi para karyawan.
- c. Menghindari pemborosan dan penghematan biaya.
- d. Memudahkan pengawasan mengenai hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan. Memberikan penilaian pada karyawan mengenai pelaksanaan kerja sesuai dengan prosedur, jika tidak sesuai maka bisa dilihat penyebabnya. Hal ini dilakukan sebagai dasar masukan dalam mengoreksi terhadap pelaksanaan dan revisi terhadap prosedur. Sehingga menghasilkan *feedback* yang konstruktif.

2. *Organizing*

- a. Dapat menjadi instruksi kerja yang memudahkan karyawan untuk melaksanakan masing-masing tugas sesuai dengan prosedur pada masing-masing bagian.
- b. Dihubungkan dengan peralatan yang mendukung aktivitas pekerjaan kantor, serta dokumen-dokumen yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan aliran pekerjaan menjadi lebih baik dan lancar, serta mampu menciptakan konsistensi dalam bekerja.

### 3. *Staffing and Leading*

- a. Membantu atasan untuk memberikan *training* pada karyawan baru dan memberikan dasar-dasar instruksi kerja bagi karyawan lama. Oleh karena itu, adanya prosedur dapat mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan, untuk pegawai lama hal ini diperlukan untuk penyesuaian diri dengan metode dan teknologi baru. Jadi, karyawan baru maupun lama dapat terbiasa dan bekerja sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Atasan perlu mengadakan *counseling* untuk memberikan arahan kepada karyawan mengenai prosedur supaya karyawan memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan.
- c. SOP mempermudah untuk melakukan penilaian kerja terhadap karyawan.

### 4. *Coordination*

- a. Dapat menetapkan dan membedakan setiap prosedur rutinitas dan prosedur independen.
- b. Menciptakan koordinasi yang berkesinambungan untuk setiap departemen supaya berjalan secara terarah.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki manfaat bagi seluruh karyawan, baik dari atasan maupun

bawahan. Pada tingkat manajerial sendiri, SOP memberikan manfaat untuk mempermudah pencapaian tujuan dari perusahaan, sebagai alat perusahaan untuk pengawasan terhadap karyawan, mempermudah untuk pembagian tiap-tiap tugas, memudahkan dalam melakukan training terhadap karyawan, serta mempermudah untuk melakukan koordinasi kepada bawahan.

Sedangkan untuk karyawan sendiri, SOP merupakan pedoman yang dapat digunakan karyawan sebagai pedoman dalam melakukan aktivitas pekerjaan. Selain itu, SOP bermanfaat untuk menjaga konsistensi dalam bekerja, mempermudah untuk melaksanakan alur kerja, dan menghindari kesalahan dan kelalaian dalam pekerjaan.

#### **5. Penerapan *Standard Operating Procedure***

Secara Bahasa, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Zain, 2010). Adapun menurut Ali (2007) penerapan adalah melaksanakan, mempraktikkan, dan memasangkan. Penerapan adalah suatu Tindakan yang dilakukan secara individu maupun kelompok, yang memiliki tujuan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Menurut Usman (2002) penerapan atau implementasi merupakan suatu tindakan yang sudah terencana yang telah disusun secara lengkap dan terperinci. Implementasi umumnya dilakukan ketika perencanaan dianggap sempurna. Implementasi bukan hanya sekedar tindakan, namun suatu kegiatan yang sudah terencana untuk mencapai sebuah tujuan. Sementara, menurut Setiawan (2004) implementasi merupakan ekstensi suatu aktivitas yang saling berkesinambungan antara proses kegiatan dengan tujuan yang akan dicapai, serta memerlukan sistem yang terlaksana secara birokrasi dan efektif.

Dari pengertian di atas menunjukkan bahwa penerapan selalu merujuk pada mekanisme atau suatu sistem. Menyangkut perencanaan suatu kegiatan yang dapat diterapkan dalam suatu sistem tertentu. Hal tersebut dilakukan secara individu maupun membutuhkan dukungan

dari beberapa pihak yang terkait dengan tujuan mencapai sebuah tujuan.

Proses penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan langkah selanjutnya setelah secara resmi SOP tersebut ditetapkan oleh pimpinan perusahaan. Dalam proses penerapan SOP, hal tersebut berguna untuk memastikan bahwa *output* yang telah dikehendaki dapat terwujud sehubungan dengan target yang termuat di SOP. Hal yang perlu ditekankan adalah bahwa penerapan SOP harus dilakukan *monitoring* secara berkala, sehingga proses pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Ketika melakukan monitoring, saran dan masukan menjadi bahan yang penting dalam melakukan evaluasi, sehingga SOP dapat lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Fatimah (2015) penerapan SOP secara general terdiri dari:

- a. Setiap karyawan harus mengetahui susunan SOP yang terbaru dan mengetahui alasan dari perubahan SOP.
- b. SOP harus memiliki banyak salinan untuk disebarikan kepada setiap karyawan, dan dapat diakses oleh anggota / karyawan dalam satu perusahaan.
- c. Masing-masing karyawan harus mengetahui peran dan tanggung jawab melalui SOP. Tidak hanya itu, karyawan juga harus memiliki pengetahuan dan keterampilan supaya dapat diterapkan secara efektif.
- d. Terdapat mekanisme yang dalam memantau aktivitas kerja, mampu mengidentifikasi masalah yang ada, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

*Standard Operating Procedure* (SOP) harus memiliki dasar penerapan yang jelas sebagaimana pedoman yang harus diterapkan oleh karyawan untuk melaksanakan tugas / tanggung jawab. Menurut Susilowati (2017) terdapat beberapa hal penting yang termuat terkait penerapan SOP, yaitu:

a. Supervisi / Monitoring

Sebuah aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi mengenai sebab akibat dari suatu regulasi yang diterapkan. Monitoring diperlukan untuk mengetahui kesalahan yang timbul di awal dan dapat segera diperbaiki, sehingga mampu mengurangi resiko yang lebih besar.

b. *Training* (Pelatihan)

Proses untuk melatih keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan baru maupun lama, untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan lebih optimal.

**6. Efektivitas Penerapan *Standart Operating Procedure***

Setiap organisasi menginginkan taraf efektivitas yang tinggi dalam kegiatan operasionalnya. Efektivitas yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kinerja dalam organisasi dengan lancar dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Siswandoko (2011) juga menjelaskan bahwa efektivitas adalah konsep yang mencakup berbagai faktor dari internal maupun eksternal organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi. Menurut Siagian (2001) mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan.

Sementara itu, menurut Baharudinsyah (2016) menyatakan bahwa, pada dasarnya efektivitas berhubungan dengan pencapaian target atau tujuan berupa hasil guna. Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi, di dalam sebuah kegiatan maupun program. Adapun menurut H. Emerson yang dikutip oleh (Handyaningrat, 1994) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah

ditentukan sebelumnya. Menurut Gie (2007) efektivitas merupakan terjadinya akibat atas tindakan yang telah dikehendaki. Artinya, sebuah tindakan dikatakan efektif jika menimbulkan akibat atau mencapai tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas merupakan kondisi dimana tercapainya suatu keberhasilan dalam perusahaan dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat membantu pencapaian tujuan atau sasaran tersebut. Singkatnya, efektivitas adalah indikator yang menilai tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien, dilihat dari masukan (*input*), proses, ataupun keluaran (*output*).

Usaha dalam mengukur efektivitas kerja bukanlah perkara yang mudah karena dalam proses penilaiannya bersifat subjektif. Adapun cara-cara yang bisa dilakukan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja di dalam organisasi, menurut Steers (2003) tingkat efektivitas dapat diukur dengan tiga indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Ada beberapa faktor pencapaian tujuan yaitu, kurun waktu pencapaian yang ditentukan, sasaran target yang konkrit, dan memuat dasar hukum.

2. Integrasi

Integrasi adalah penilaian terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan *consensus*, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dalam integritas sendiri, terdiri dari dua faktor yaitu, prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi



Adaptasi merupakan pengukuran bagaimana suatu organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk merubah atau menyelaraskan *Standard Operating Procedure* yang menjadi ketetapan mereka secara dinamis dan apabila lingkungannya mengalami perubahan. Sebagai kesimpulan, adaptasi merupakan suatu proses untuk menyesuaikan diri yang dilakukan dengan tujuan menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi sendiri terdiri dari dua faktor, yakni peningkatan *ability*, sarana dan prasarana.

Sementara itu, menurut Baharudinsyah (2016) mengatakan bahwa variabel yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dalam suatu program, meliputi:

1. Ketetapan sasaran program

Yakni, sejauh mana ketepatan sasaran dari program tersebut bagi pelanggan.

2. Sosialisasi program

Merupakan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi, sehingga informasi perihal pelaksanaan program dapat tersampaikan secara luas dan sesuai dengan sasaran dari program tersebut.

3. Tujuan program

Sejauh mana kesesuaian antara hasil dengan rencana dari pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan program

Kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari pelaksanaan program tersebut sebagai bentuk pengawasan kepada peserta program.

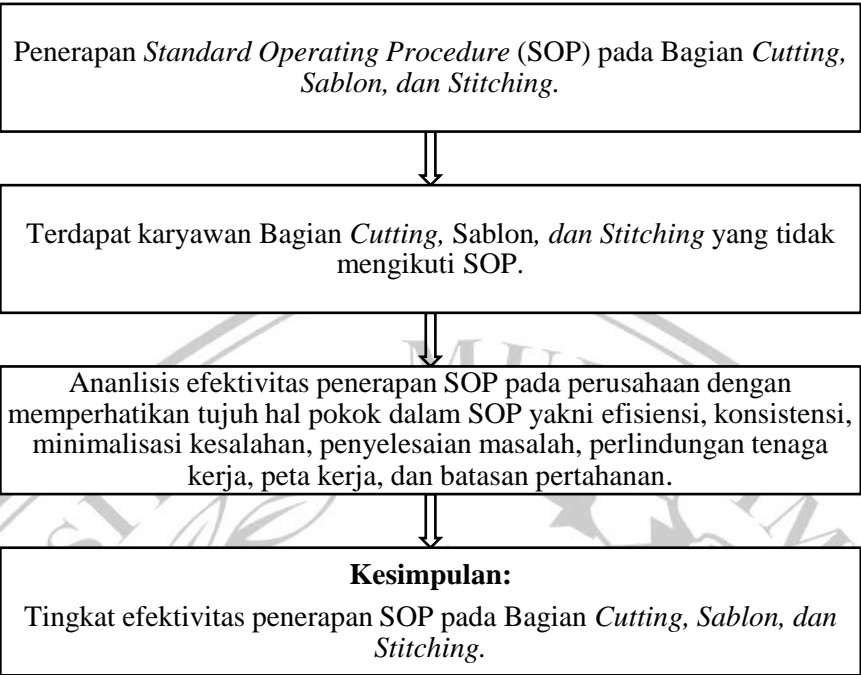
*Standard Operating Procedure* (SOP) menetapkan langkah-langkah suatu proses kerja tertentu atau proses kerja yang bersifat tetap,

teratur, dan berkesinambungan. SOP berperan penting sebagai alat bagi organisasi untuk menjamin kesinambungan dan kelancaran aliran proses untuk mencapai kinerja berkualitas dan hasil akhir (Bhattacharya, 2015). *Standard Operational Procedure* dapat dikatakan berhasil jika diterapkan secara efektif dan efisien. SOP dapat dikatakan efektif jika kegiatan dilaksanakan dengan baik, mencapai tujuan akhir, dan sasaran kebijakan. Selain itu, dapat dikatakan efisien jika aktivitas dilakukan sesuai prosedur yang diterapkan dengan menghemat modal, tenaga dan waktu (Baharudinsyah, 2016).

Efektivitas kerja dapat tercapai apabila seluruh pekerjaan dilakukan secara teratur dan sistematis. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai instruksi yang mengikat dan mengatur kegiatan dalam perusahaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai guna mencapai efisiensi kerja. Peraturan yang mengikat ini merupakan *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain dapat menciptakan kinerja secara efektif dan efisien, SOP dapat dikatakan tepat sasaran jika diterapkan secara konsisten, memudahkan pengawasan, dapat menjadi pedoman bagi karyawan baru dan menjadi alat koordinasi atau komunikasi antar bagian / divisi dalam perusahaan (Sherilyn, 2018). Jika terdapat munculnya permasalahan, maka SOP mempermudah perusahaan untuk menemukan penyebabnya dan permasalahan tersebut, sehingga dapat diselesaikan dengan tepat dan akurat.

## **7. Kerangka Pikir**

Menurut Sugiyono (2013), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dari penelitian ini adalah:



Gambar 2.1  
Kerangka pikir