

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Banyaknya anak muda jaman sekarang yang memakai sepatu agar tampil keren dan modis sehingga sepatu banyak di minati oleh kalangan anak muda jaman sekarang. Selain tampilan sepatu yang keren, memakai sepatu juga dapat menambah daya tarik seseorang untuk melihat ke pemakai sepatu maka dari itu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan alas kaki sepatu ini banyak mendapatkan orderan salah satunya di PT Berkat Ganda Sentosa. PT Berkat Ganda Sentosa merupakan salah satu Perusahaan yang berdiri di bidang Pembuatan alas kaki. Perusahaan ini sudah berdiri sejak taun 1989 yang berlokasi di daerah Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Ada beberapa Perusahaan yang bergerak di bidang alas kaki salah satunya perusahaan ini, akan. tetapi perusahaan lainnya mengalami kebangkrutan karena beberapa masalah yang ada tetapi tidak dengan PT Berkat Ganda Sentosa ini.

Sebuah perusahaan, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal atau yang kerap di sebut *Standart Operational Procedur* (SOP). Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek maupun jangka waktu yang panjang. SOP diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam divisi memiliki SOP yang berbeda-beda.

Fatimah (2015) menjelaskan *Standart Operational Procedur* (SOP) merupakan tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi Langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Budiharjo (2014) menyatakan bahwa *Standart Operational Procedur* (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. *Standart Operational Procedur* (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani 2010).

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Standart Operational Procedur* (SOP) adalah dokumen yang berisi instruksi untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi dan menyelesaikan pekerjaan supaya mendapatkan hasil yang memuaskan. Sebuah Perusahaan yang baik perlu memerlukan sebuah SOP yang baik pula untuk karyawannya sehingga kinerja karyawan dalam proses produksi juga dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Sedangkan Perusahaan PT Berkat Ganda Sentosa ini terdapat beberapa bagian divisi produksi di dalamnya salah satunya divisi produksi *Assembling* yang merupakan salah satu proses yang dimana bagian divisi ini sangat mempengaruhi hasil akhir sepatu yang telah dikerjakan sebelumnya.

Para calon pembeli potensial menginginkan agar produk harus dibuat berkualitas, terutama dalam memenuhi harapan konsumen agar menjadi puas dan loyal pada Perusahaan. Tjiptono & Chandra (2017) menjelaskan kualitas produk adalah kemampuan pada suatu produk yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, bahkan dapat melebihi harapan pelanggan. Kualitas dapat diartikan kemampuan dari produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya (Luthfia 2012). Setiap Perusahaan yang menginginkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maka akan berusaha membuat produk yang berkualitas yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri.

Kinerja karyawan mengacu pada seberapa baik seseorang individu atau tim dapat melakukan tugas dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja. Penilaian kinerja karyawan dapat didasarkan pada berbagai faktor antara lain produktivitas, kualitas kerja, ketepatan waktu, kreativitas, inisiatif, kerja sama tim, komunikasi dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.

Mangkunegara (2013) menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Suatu

perusahaan dapat berjalan dengan baik apabila memiliki kinerja karyawan yang baik pula.

Perusahaan ini memiliki kinerja karyawan yang sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari proses produksi sepatu yang minim akan kesalahan yang dikerjakan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kesalahan dalam proses pengerjaan di bagian produksi *assembling* ini. Hal ini bukan karena faktor karyawannya saja akan tetapi karena juga faktor bahan yang terkadang tidak cocok.

Dilakukan wawancara kepada Kepala Divisi *assembling* kesalahan yang dialami oleh karyawan terhadap standar operasional prosedur (SOP) yaitu kurangnya ketelitian pengerjaan produk sepatu maka tidak sedikit produk yang kurang cocok atau kurang sesuai dengan SOP pengerjaan yang telah dibuat seperti penempelan outsole yang kurang sesuai sehingga perlu dilakukannya penelitian kembali terhadap SOP di bagian *assembling*. Apabila dalam proses pengerjaan terdapat kesalahan maka nantinya terdapat komplain dari konsumen sehingga nantinya juga akan berdampak pada penilaian perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa pentingnya SOP yang sudah ada dalam Perusahaan PT Berkat Ganda Sentosa terutama di bagian proses *assembling* ini oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDUR (SOP) KUALITAS PRODUK UNTUK MENDUKUNG**

## **KINERJA PERUSAHAAN (STUDI PADA KARYAWAN PRODUKSI ASSEMBLING PT BERKAT GANDA SENTOSA)”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pentingnya *Standart Operatinal Procedur* (SOP) di bagian *assembling*?
2. Bagaimana peran SOP dalam meningkatkan kualitas produk yang ada di bagian *assembling*?
3. Bagaimana peran SOP dalam meningkatkan kinerja karyawan di bagian *assembling*?
4. Bagaimana solusi untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan produksi di bagian *assembling*?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui pentingnya *Standart Operatinal Procedur* (SOP) di bagian *assembling*.
2. Untuk mengetahui peran SOP dalam meningkatkan kualitas produk yang ada di bagian *assembling*.
3. Untuk mengetahui peran SOP dalam meningkatkan kinerja karyawan di bagian *assembling*.
4. Untuk mencari solusi bagaimana meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan produksi di bagian *assembling*.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan scriptpreneur ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

- a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang industri alas kaki (sepatu) khususnya di bagian proses *assembling*.

- b. Bagi Pembaca

Karya penulisan ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang peran pentingnya SOP

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai saran atau masukan dan pertimbangan bagi Perusahaan khususnya di produksi bagian *assembling*.