

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Standart Operational Procedur (SOP)*

##### 2.1.1 Pengertian SOP

*Standart Operational Procedur (SOP)* merupakan proses dokumentasi yang dimiliki suatu Perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan atau diberikannya secara konsisten setiap waktu. SOP kerap dipakai untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional. Serta guna mendokumentasikan atau mengabadikan bagaimana tugas wajib diselesaikan dalam organisasi kelompok atau individu.

Laksmi, (2008) menjelaskan *Standart Operasional Prosedur (SOP)* merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakannya secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnyanya. Sailendra (2015) mengungkapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk memastikan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun Perusahaan dapat berjalan dengan secara baik dan lancar.

Standar Operasional Prosedur merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi,

tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggungjawab setiap pegawai. SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah / fleksibel (Wibowo, 2010).

SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam Perusahaan. Santosa (2014) menyebutkan ada tujuh hal-hal pokok SOP yang diterapkan dengan baik yaitu :

a. Efisiensi

Efisiensi adalah pekerjaan yang dilakukan dengan baik, akurat dan tanpa membuang waktu, tenaga atau uang.

b. Konsistensi

Konsistensi merupakan suatu ketetapan dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi atau dapat dipahami sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Minimalisir Kesalahan

Adanya sistematika aturan yang jelas maka minimalisir kesalahan diharapkan dapat mengurangi kesalahan pekerja dalam mengerjakan sesuatu

d. Penyelesaian Masalah

Dalam SOP terdapat indikator penyelesaian masalah dengan tujuan apabila terdapat masalah dalam lingkungan kerja maka pekerja harus tunduk pada SOP yang ada.

e. Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah yang memuat segala tata cara untuk melindungi pekerja dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang memiliki dampak buruk bagi lingkungan kerja.

f. Peta Kerja

Peta kerja merupakan indikator dalam menjalankan SOP yang berfungsi untuk memetakan suatu pekerjaan agar dapat lebih terarah, disiplin, dan sistematis.

g. Batasan Pertahanan

Indikator ini berisi tentang batasan pertahanan atau defense untuk menahan inspeksi dari pihak luar supaya tidak dapat merubah sebuah organisasi.

### 2.1.2 Tujuan dari SOP

Pada umumnya Pembuatan SOP dalam pelaksanaannya bertujuan untuk menciptakan kepastian aturan yang harus dilaksanakan dan ditaati Bersama secara komitmen agar tercipta kinerja yang terstruktur, konsisten dan sistematis. Tujuan SOP menurut Arina dkk, antara lain:

- a. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu proses kerja.
- b. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan imefisiensi.
- c. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap proses kerja.
- d. Mengetahui jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
- e. Memberikan eterangan atau kejelasan tentang alur proseskerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
- f. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
- g. Melindungi Perusahaan dan pegawai dari malapraktik atau kesalahan administrasi lainnya.
- h. Mengarahkan pegawai untukk disiplin dalam bekerja.
- i. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
- j. Untuk mengidentifikasi pola kerja secara tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik secara internal maupun eksternal.

### 2.1.3 Manfaat SOP

Dalam Pembuatan SOP, perlu diketahui juga manfaat dari Pembuatan SOP tersebut. Berikut manfaat dan fungsi dari SOP oleh puji (2014) yaitu :

- a. Melancarkan dan menjelaskan tugas karyawan atau tim/unit kerja.
- b. Bila terjadi penyimpangan dapat dijadikan sebagai barang bukti.
- c. Mengetahui hambatan-hambatan dalam suatu Perusahaan dan dapat dikendalikan dengan baik.
- d. Mengarahkan karyawan/pegawai agar disiplin dan konsisten dalam bekerja.
- e. Sebagai suatu acuan dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutin

Dari penjelasan di atas, manfaat menurut (Hartatik, 2014) digunakan untuk membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan tersebut. Selaon itu, SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat manajerial sebagai perancang prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi non manajerial sebagai pelaksana. SOP juga membantu tingkat manajerial maupun non manajerial untuk melaksanakan fungsi manajemen pada setiap devisa/bagian. Manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida, 2008) adalah :

1. *Planning-controlling*
  - a. Membantu dalam mencapai tujuan

- b. Merencanakan serta seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya
- d. Memudahkan pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan. Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya. Hal ini dilakukan sebagai bahan masukan dalam tindakan koreksi terhadap pelaksanaan atau revisi terhadap prosedur. Dengan adanya prosedur yang telah dibekukan maka dapat disampaikan proses umpan baik yang konstruktif

## 2. *Organizing*

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing divisi, terutama pada saat pelaksanaan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain. Misalnya bagian/divisi yang terlibat dalam inventarisasi barang-barang kantor suatu organisasi adalah bagian saran dan prasarana serta bagian keuangan.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen-dokumen kantor yang diperlukan

- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

### 3. *Staffing Leading*

- a. Membantu atasan dalam memberikan *training* atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama.

Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru.

#### **2.1.4 Prinsip-prinsip Prosedur Kerja**

Dalam Permenpan Per/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan sop harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum dan kepastian hukum.

1. Konsisten. Dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh jajaran organisasi.
2. Komitmen. Dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat. Mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, hal ini akan

mengganggu keseluruhan proses, yang akan berdampak pada proses penyelenggaraan Perusahaan.

6. Terdokumentasi dengan baik. SOP harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dijadikan referensi bagi setiap mereka yang membutuhkan.

### **2.1.5 Teknik Penyusunan SOP**

Penulisan suatu prosedur teknik penyusunan SOP diperlukan untuk mencari yang efektif dan efisien bagi setiap kantor dalam membuat suatu pedoman kerja. Menurut Nuraida (2008) penulisan prosedur yang dimaksud adalah :

1. Deskriptif

Deskriptif adalah prosedur kerja yang dituliskan dengan tidak adanya symbol khusus dan disajikan secara sederhana.

2. Chart

Chart adalah prosedur dalam bentuk gambar atau symbol yang biasanya terlihat lebih sederhana sehingga lebih mudah dipahamai dan diterapkan ke dalam pekerjaan, maka disusun berbagai symbol bagi kegiatan yang bersifat penting. Symbol dapat membuat gambar-gambar visual yang menggambarkan instruksi-instruksi, berbagai macam kegiatan, perpindahan satu kegiatan ke kegiatan lainnya, dan sebagainya menjadi tampak jelas sehubungan yang berkaitan atau ketergantungan dari satu kegiatan terhadap kegiatan yang lainnya.

## 2.1.6 Simbol-simbol dalam prosedur

Untuk menggambarkan tentang penerapan suatu prosedur sebaiknya menggunakan symbol dan skema atau bagam prosedur dengan setepat-tepatnya. Symbol memperlihatkan segala proses di dalam suatu prosedur dari awal hingga akhir. Tindakan-tindakan ditujukan oleh symbol yang diatur secara vertical dengan urutan kronologis di mana tindakan terakhir dicantumkan pada bagian bawah gambar. Simbol-simbol yang umum digunakan untuk menggambarkan suatu prosedur dapat dilihat pada gambar berikut.

	<b>Flow Direction symbol</b> Yaitu simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara simbol yang satu dengan simbol yang lain. Simbol ini disebut juga connecting line.		<b>Simbol Manual Input</b> Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard
	<b>Terminator Symbol</b> Yaitu simbol untuk permulaan (start) atau akhir (stop) dari suatu kegiatan		<b>Simbol Preparation</b> Simbol untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan di dalam storage.
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses dalam lembar / halaman yang sama.		<b>Simbol Predefine Proses</b> Simbol untuk pelaksanaan suatu bagian (sub-program)/prosedure
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses pada lembar / halaman yang berbeda.		<b>Simbol Display</b> Simbol yang menyatakan peralatan output yang digunakan yaitu layar, plotter, printer dan sebagainya.
	<b>Processing Symbol</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer		<b>Simbol disk and On-line Storage</b> Simbol yang menyatakan input yang berasal dari disk atau disimpan ke disk.
	<b>Simbol Manual Operation</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh computer		<b>Simbol magnetik tape Unit</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari pita magnetik atau output disimpan ke pita magnetik.
	<b>Simbol Decision</b> Simbol pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada.		<b>Simbol Punch Card</b> Simbol yang menyatakan bahwa input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu
	<b>Simbol Input-Output</b> Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya		<b>Simbol Dokumen</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.

Gambar 2. 1 Simbol-Simbol SOP

Sumber : Putra, Indra Mahardika. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP*

## 2.2 Kualitas Produk

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Produk

Kamus bahasa Indonesia menjelaskan kualitas produk adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu. Menurut (Anggraeni, 2016) kualitas produk adalah kapasitas item untuk melakukan kapasitas dan eksekusi

yang dapat mengatasi masalah dan keinginan klien. Kualitas barang merupakan sesuatu yang esensial yang harus dimiliki suatu barang. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Kualitas produk sebagai kemampuan produk untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi dari pelanggan, sehingga menimbulkan keputusan untuk membeli (Kotler et al. 2018).

Payne (2000) memandang kualitas dari dua perspektif, yaitu internal dan eksternal. Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi atau standar yang telah ditetapkan Perusahaan. Sedangkan kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan relatif. Poin terpenting dalam memenangkan persaingan adalah bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan bukan Perusahaan. Oleh sebab itu, kualitas harus diukur perspektif pelanggan (Payne, 2000; Zhang, 2000).

Kualitas produk dicapai melalui inovasi yang berkelanjutan. Untuk terjadinya inovasi yang berkelanjutan dibutuhkan komitmen manajemen yang tinggi pada kualitas, termasuk pengawasan tinggi pada kualitas produk sehingga terjadi *zero defect* atau kesalahan mendekati nol. Kualitas produk dilihat pelanggan dari daya tahan produk, desain produk, dan manfaat atau fungsi dari produk itu sendiri sehingga jika Perusahaan mengukur kualitas produk yang diproduksi selain dilihat secara teknis, juga dapat dilihat dari bagaimana sikap pelanggan atas

kualitas produk itu sendiri. Semakin positif respon konsumen maka semakin baik kualitas.

Kualitas produk merupakan kesesuaian produk dengan spesifikasi atau standar yang ditetapkan pelanggan, dalam hal ini adalah harapan pelanggan. Semakin tinggi kesesuaian dengan spesifikasi maka berarti semakin tinggi kualitas produk atau jasa tersebut, kepuasan pelanggan akan semakin tinggi pula. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan berampak retensi pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja Perusahaan. Kualitas merupakan faktor penting yang menentukan kinerja Perusahaan (Philips *et al*, 1983). Kualitas yang tinggi menunjukkan bahwa produk sesuai yang diinginkan pelanggan. Jika produk sesuai dengan keinginan pelanggan, volume penjualan akan meningkat.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Produk**

Persepsi kualitas produk bisa digunakan oleh produsej sebagai kriteria segmentasi untuk mengidentifikasi kelompok konsumen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan konsumen dengan persepsi berbeda kualitas (rendah, sedang, tinggi) berbeda pula dalam tingkat kepuasan dan niat pembelian. Dengan demikian segmentasi pasar digunakan untuk mencapai tujuan pemasaran dan merespon tantangan dari para pesaing.

Martinich (dalam Yanit 2017) mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan yang dikelompokkan dalam enam dimensi yaitu:

1. *Performance*
2. *Range and type of features*
3. *Reliability and durability*
4. *Maintainability and serviceability*
5. *Sensory characteristics*
6. *Ethical profile and image*

Dari pendapat di atas dijelaskan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan erat dengan pelanggan diantaranya yaitu :

1. *Performance*

Dimensi ini menyangkut karakteristik sejauh mana produk dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama produk tersebut. Hal yang paling penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah cara pelayanan diberikan dengan cara yang benar.

2. *Range and type of features*

Dimensi ini menyangkut kelengkapan fitur-fitur tambahan suatu produk selain punya fungsi utama juga dilengkapi dengan fungsi-fungsi lain yang bersifat komplementer. Kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan seperti manfaat dan kegunaan produk jika akan digunakan.

### 3. *Reliability and durability*

Kehandalan produk dalam penggunaan secara normal dan ketahanan berapa lama produk dapat digunakan sehingga perbaikan diperlukan. *Reliability* merupakan dimensi yang menyangkut kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian. *Durability* merupakan dimensi berkaitan dengan seberapa lama produk dapat terus digunakan dalam jangka waktu tertentu.

### 4. *Maintainability and serviceability*

Kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti. Dimensi ini menjelaskan seberapa kemudahan produk untuk dapat dilakukan dengan perawatan oleh penggunanya.

### 5. *Sensory characteristics*

Dimensi ini menjelaskan tentang bagaimana tampilan produk agar dapat menarik perhatian konsumen. Contohnya seperti corak, rasa, daya tarik, bau, dan penampilan yang menjadi beberapa aspek penting dalam kualitas.

### 6. *Etchical profile and image*

Kualitas adalah bagian terbesar dari pendapat pelanggan terhadap produk dan pelayanan. Dimensi ini menjelaskan bagaimana persepsi konsumen tersebut berkaitan dengan nama besar atau reputasi Perusahaan, atau merek.

Terdapat enam elemen kualitas produk yang dikemukakan oleh Sangadji dan Sopiah (2013) yaitu :

- a. Kinerja, merupakan elemen kualitas produk yang berkaitan langsung dengan bagaimana cara produk dapat menjalankan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Keandalan, merupakan daya tahan produk selama dikonsumsi/dipakai.
- c. Fitur, merupakan fungsi-fungsi sekunder yang ditambahkan pada suatu produk, contohnya logo sepatu yang bisa menyala dalam gelap.
- d. *Durability*, dimensi kualitas produk yang menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk dikatakan awet apabila dapat bertahan dalam jangka waktu lama dan dipakai berulang-ulang.
- e. Konsistensi, elemen yang menunjukkan seberapa jauh suatu produk bisa memenuhi standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai konsistensi tinggi berarti sesuai dengan standar yang ditentukan.
- f. Desain, aspek emosional untuk memengaruhi kepuasan konsumen sehingga *desain* kemasan ataupun bentuk produk akan turut mempengaruhi persepsi kualitas tersebut.

Dari pendapat Sangadji dan Sopiah, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas produk merupakan suatu elemen yang dijadikan

sebagai ukuran dalam menentukan produk yang berkualitas dan dapat digunakan secara berulang-ulang dalam jangka waktu yang lama. Dimensi kualitas merupakan syarat agar suatu nilai dari produk memungkinkan untuk bisa memuaskan konsumen sesuai harapan.

### **2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk**

Kualitas memiliki peranan yang penting dalam semua produk dan menjadi hal yang sangat penting dalam banyak industry karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Perusahaan yang sudah memiliki nama yang baik tetap harus memperhatikan kualitas produknya karena merupakan keharusan untuk menjaga eksistensi Perusahaan jangka panjang.

Wijaya (2018) mengatakan unsur-unsur yang dapat dimasukkan untuk memiliki produk yang unggul (faktor kualitas produk) adalah :

- a. Desain yang bagus. Desain harus orisinili dan memikat cita rasa konsumen. Misalnya desain yang diperhalus untuk memperoleh kesan berkualitas.
- b. Keunggulan dalam persaingan. Produk harus unggul dalam fungsi maupun desainnya dibanding produk-produk lain yang sejenis.
- c. Daya tarik fisik. Produk harus menarik para calon pelanggan, harus dicap dengan baik, dan indah.
- d. Keaslian. Produk turunan atau tiruan menunjukkan kualitas turunan yang tidak sebaik produk original atau pertama.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa produk yang baik adalah produk yang memiliki kualitas yang baik dengan tampilan yang menarik dan bagus, produk yang diproduksi mampu bersaing dengan produk lainnya, memiliki daya tarik dan dapat dipastikan keaslian produk tersebut. Konsumen mampu mengatakan produk tersebut memiliki kualitas yang baik atau tidak setelah memakai suatu produk tersebut.

Setiap Perusahaan berharap dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga Perusahaan akan berusaha membuat produk yang berkualitas, yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri. Namun jika harapan konsumen tidak memuaskan maka konsumen akan menilai bahwa produk itu mutunya rendah.

## **2.4 Kinerja Karyawan**

### **2.4.1 Pengertian kinerja karyawan**

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. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Hasibuan 2013).

Kinerja karyawan dapat dilihat menggunakan beberapa indikator seperti kualitas kerja karyawan, kuantitas atau pencapaian target yang

telah ditentukan, penyelesaian tugas, tanggung jawab karyawan dan bagaimana karyawan memelihara dirinya sendiri

Simanjuntak dalam Widodo (2015) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

#### **2.4.2 Penilaian Kinerja Karyawan**

Bernadin dalam Trihandini (2006) Mengukur kinerja seorang karyawan terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yaitu:

1. Kualitas, merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu, tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
4. Efektifitas, merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian, karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

Dari penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan efektifitas karyawan menggunakan sumber daya organisasi.

## 2.5 Assembling

Basuki (2013), *assembling* merupakan proses perakitan atau penggabungan antara bagian atasan sepatu (*upper*) dengan bagian bawah sepatu (*bottom*). *Assembling* adalah proses penggabungan atau penyambungan dua atau lebih komponen dengan cara mekanik menjadi sebuah unit produk yang bisa difungsikan sesuai dengan semestinya. (Anonim, 2023).

Pengertian diatas dapat digabungkan bahwa *assembling* merupakan suatu penggabungan dua atau lebih komponen dengan cara mekanik atau manual menjadi sebuah unit yang bisa diperjual belikan. Divisi *assembling* membutuhkan karyawan dengan ketelitian yang tinggi karena divisi ini merupakan tahapan akhir dari beberapa divisi lainnya seperti divisi cutting, jahit, sablon dan lain”.

Proses departemen *assembling* meliputi: pemasangan insole, lasting, pengeleman serta penggabungan antara *upper* dengan *bottom* sampai tahapan *finishing*, *quality control* dan *packaging*.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk menemukan beberapa hal yang dijadikan dasar dan perbandingan yang berhubungan dengan teori sistematika penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, senantiasa peneliti mengacu ke beberapa sumber sebagai bahan referensi.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

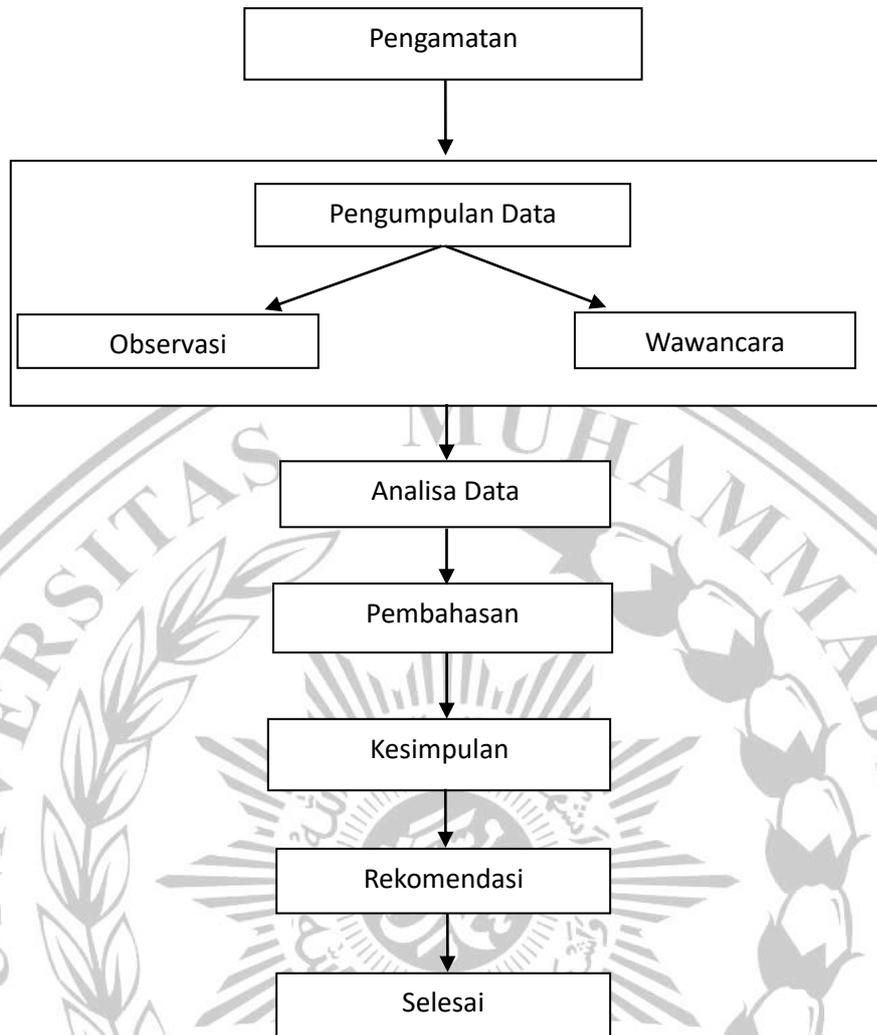
<b>Nama peneliti dan tema</b>	<b>Unsur yang diteliti</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Hasil penelitian</b>
Aini, dkk, (2023) “Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Guna Meningkatkan Kinerja SDM pada PT Cakra Perkasa Jaya Mulia Banjarmasin”	Standar Operasional Prosedur (SOP) dan SDM	Penelitian deskriptif	Menunjukkan bahwa PT Cakra Perkasa Jaya Mulia Banjarmasin sudah memiliki SOP, namun belum diterapkan secara maksimal
Hapsari dan Kurniawan, (2022) “Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Proses Produksi Frozen Food”	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Metode Kualitatif	Rancangan SOP yang diharapkan dapat memperbaiki proses produksi berjalan dengan baik.
Gabriele, (2018) “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan sop yang dibuat perusahaan.
Pradipta, dkk, (2016) “Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pekerja Kelistrikan di PT Angkasa Pura I Semarang”	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen prosedur kerja yang disediakan untuk tiap jenis pekerjaan sudah lengkap

Nama peneliti dan tema	Unsur yang diteliti	Metode penelitian	Hasil penelitian
Prabawani, dkk, (2023) “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Inventory PT Rimex International Indonesia Balikpapan	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Metode Kualitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan Departemen Inventory telah menerapkan SOP yang dibuat oleh Perusahaan.

Pada tabel penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaannya terdapat pada variabel yang dimana hanya memiliki satu variable saja sedangkan penelitian ini memiliki lebih dari satu variabel, serta objek yang diteliti dan lokasi penelitian. sedangkan persamaannya terdapat pada pembahasannya yaitu membahas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan metode penelitian menggunakan metode kualitatif.

### 3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur pikir sebagai dasar-dasar pemikiran untu memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Kerangka pikir dibuat bertujuan untuk mempermudah proses penelitian karena telah mencakup tujuan dari penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis SOP di PT Berkat Ganda Sentosa. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa pentingnya SOP untuk mendukung kinerja perusahaan.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir