

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan perusahaan Telekomunikasi dan Jaringan di era globalisasi saat ini berkembang begitu cepat seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya laju Teknologi informasi di Indonesia. Selain itu, informasi telekomunikasi diharapkan mampu memberikan dan mengembangkan kualitas serta pengetahuan masyarakat.

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia (M.Ngafifi, 2014). Para pelaku industri ini pun memanfaatkan dan berinovasi mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi dan Jaringan untuk kepentingan bersama salah satunya PT Indonesia Comnets Plus atau ICON+.

Penyediaan jaringan komunikasi menjadi penyedia solusi TIK merupakan langkah yang diambil untuk menjawab tantangan era globalisasi saat ini, ICON+ turut ikut serta dalam penyediaan jaringan informasi dan komunikasi di Indonesia termasuk di Jawa Barat yang pelaksanaannya dipegang oleh SBU Regional Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Supratman no 58 Bandung Jawa Barat. ICON+ SBU Regional Jawa Barat mempunyai tujuan perusahaan dan tugas pokok untuk melayani kebutuhan jaringan telekomunikasi untuk industri ataupun masyarakat

yang berada di Jawa Barat, serta mencapai tujuan perusahaan.

Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan harus mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, salah satunya seperti sumber daya manusia, standar operasional prosedur serta melakukan pengawasan kepada para karyawan untuk mewujudkan kinerja karyawan yang baik dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi juga harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan yang baik bagi perusahaan tergantung dari sumber daya manusianya, yang pastinya keberlangsungan suatu perusahaan tergantung oleh kinerja karyawannya. Menurut Eko Budiyanto *et.al* (2020) Kontribusi karyawan pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mundurnya organisasi, kontribusi karyawan pada organisasi akan menjadi penting, jika dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar, tidak hanya jumlah usaha tetapi juga arah dari usaha, dengan demikian setiap karyawan perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab utamanya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya. Banyak hal yang mendorong guna meningkatkan kinerja karyawan diantaranya seperti adanya Standar Operasional prosedur dan pengawasan di perusahaan.

Suatu perusahaan juga memerlukan SOP di setiap departemen yang ada di perusahaan tersebut, seluruh kegiatan operasional perusahaan di setiap bidang memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan suatu perusahaan sudah sesuai standar yang ada atau tidak dan untuk

melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut (Gabriele, 2018).

Standar operasional prosedur (SOP) itu sendiri menjadi panduan atau tumpuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatanyang ada pada suatu perusahaan dapat tersusun dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Gabriele, 2018).

Selain penerapan standar operasional prosedur yang menjadi faktor penting bagi perusahaan, pengawasan pun menjadi hal yang sama pentingnya dalam sebuah perusahaan untuk memperhatikan pekerjaan karyawan agar tetap terlaksana sesuai yang diinginkan perusahaan. Menurut Sahat (2017) dengan adanya pengawasan diharapkan dapat memperkecil setiap hambatan-hambatan yang terjadi dan dapat segera diantisipasi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan aktifitas perusahaan. Pengawasan itu sendiri merupakan suatu kegiatan yang sangat berpengaruh penting dilakukan oleh suatu perusahaan (Sahat, 2017). Dengan adanya pengawasan yang menjadi suatu proses pemantauan aktivitas karyawan, dapat menjaga perusahaan agar tetap berjalan ke arah pencapaian sasaran, dan membuat evaluasi bila diperlukan agar pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana semula yang telah direncanakan oleh suatu perusahaan.

Berikut adalah hasil survey awal penulis dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung terhadap 10 orang karyawan untuk mengetahui fenomena yang terjadi di ICON+ SBU Regional Jawa Barat.

**Tabel 1. 1**  
**Kuesioner Survey Awal Variabe SOP**

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Saya sudah menerima SOP secara tertulis dari perusahaan.	30%	70%
2	Saya belum memahami sepenuhnya SOP yang berlaku dalam perusahaan.	80%	20%
3	Saya sudah menerapkan SOP yang berlaku di perusahaan	60%	40%
4	Saya melakukan pekerjaan sesuai urutan SOP yang berlaku.	90%	10%
5	Saya hanya memahami beberapa SOP yang ada di perusahaan.	50%	50%

Sumber : Hasil Kuisisioner survey awal pada karyawan PT. ICON+ SBU Regional Jawa Barat

Berdasarkan dari tabel 1.1 survey awal yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 10 orang karyawan PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat pada Divisi Retail Sales & Marketing menyatakan bahwa terlihat adanya masalah tentang standar operasional prosedur dalam memahami SOP, didapatkan hasil 8 orang berkata YA dengan persentase 80% dan 2 orang berkata TIDAK dengan persentase 20% yang menunjukkan bahwa karyawan masih belum memahami standar operasional prosedur secara sepenuhnya yang bisa menyebabkan turunnya kinerja karyawan.

**Tabel 1. 2**  
**Kuisisioner Survey Awal Variabel Pengawasan**

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Pengawasan sangat efektif untuk penilaian kinerja, penetapan standar, pengukuran kinerja dan tindakan koreksi.	70%	30%
2	Saya lebih giat dalam bekerja saat sedang diawasi oleh pemimpin	60%	40%
3	Pemimpin saya telah melakukan pengawasan secara langsung kepada karyawan.	50%	50%
4	Pimpinan saya melakukan pengawasan dengan memberikan bimbingan kepada karyawan	80%	20%
5	Saya lebih nyaman melakukan pekerjaan ketika tidak diawasi	80%	20%

Sumber : Hasil Kuisisioner survey awal pada karyawan PT. ICON+ SBU Regional Jawa Barat

Berdasarkan dari tabel 1.2 survey awal yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 10 orang karyawan PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat pada Divisi Retail Sales & Marketing menyatakan bahwa terlihat adanya masalah tentang pengawasan yang ada pada divisi retail sales & marketing, didapatkan hasil 6 orang berkata YA dengan persentase 60% dan 4 orang berkata TIDAK dengan persentase 40% yang menunjukan bahwa masih kurangnya pengawasan yang dilakukan pada karyawan, karyawan akan merasa lebih giat ketika mereka diawasi oleh pemimpin yang dapat menyebabkan turunnya kinerja karyawan karena karyawan kurang giat dalam melakukan pekerjaan karena kurangnya pengawasan.

**Tabel 1. 3**  
**Kuisisioner Survey Awal Variabel Kinerja Karyawan**

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Saya memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan.	100%	0%
2	Saya pernah melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan	100%	0%
3	Saya selalu mengevaluasi kembali pekerjaan yang sudah saya kerjakan.	80%	20%
4	Saya mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan secara rutin	100%	0%
5	Saya membutuhkan waktu lebih dalam menyelesaikan pekerjaan	60%	40%

Sumber : Hasil Kuisisioner survey awal pada karyawan PT. ICON+ SBU Regional Jawa Barat

Berdasarkan dari tabel 1.3 survey awal yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 10 orang karyawan PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat pada Divisi Retail Sales & Marketing menyatakan bahwa terlihat adanya masalah tentang kinerja karyawan pada divisi retail sales & marketing, didapatkan 10 orang mengatakan YA dengan persentase 100% yang menunjukkan bahwa karyawan pernah melakukan kesalahan dalam pekerjaannya yang bisa saja disebabkan oleh standar operasional prosedur atau pengawasan yang ada di perusahaan.

Bila melihat tabel fenomena diatas, dapat dilihat bahwa pemahaman karyawan terhadap standar operasional prosedur yang ada di perusahaan masih kurang dipahami oleh karyawannya itu juga bisa dipengaruhi oleh SOP yang belum diterima secara tertulis oleh karyawan, jika sop tidak dapat berjalan dengan baik yang sudah pasti dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan itu sendiri, serta pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan masih kurang maksimal sehingga beberapa karyawan masih harus diawasi agar mereka dapat lebih giat dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang serta fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH PENERAPAN PROSEDUR KERJA (SOP) DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. INDONESIA COMNETS PLUS SBU REGIONAL JAWA BARAT (Studi Kasus Pada Divisi Retail Sales & Marketing)”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH**

### **1.2.1 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang serta fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Beberapa karyawan Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat masih belum menerima Standar Operasional Prosedur secara tertulis.
2. Beberapa karyawan Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat masih kurang memiliki pemahaman tentang Standar Operasional Prosedur terhadap pekerjaannya.
3. Karyawan Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat masih kurang dalam pengawasan kerja yang lebih terhadap karyawan.
4. Karyawan Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat pernah melakukan kesalahan dalam bekerja yang bisa disebabkan oleh SOP dan Pengawasan diperusahaan.

5. Masih kurangnya evaluasi terhadap standar operasional prosedur serta pengawasan pada karyawan yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan di Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus.

### **1.2.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditemukan oleh penulis di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur, Pengawasan dan Kinerja Karyawan di Divisi Retail sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat.
2. Bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat secara parsial.
3. Bagaimana pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat secara parsial.
4. Bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat berpengaruh secara simultan.

## **1.3 KEGUNAAN PENELITIAN**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data-data dan bahan yang diperlukan oleh peneliti sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai pengaruh prosedur kerja (SOP) dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur, Pengawasan dan Kinerja Karyawan di Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Retail Sales & Marketing PT. Indonesia Comnets Plus SBU Regional Jawa Barat secara simultan.

## **1.4 KEGUNAAN PENELITIAN**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi lembaga pendidikan, perusahaan dan mahasiswa/i itu sendiri, karena dapat memberikan ilmu pengetahuan dan menangani tugas serta tanggung jawab yang ada di dalam dunia kerja baik itu di perusahaan, lembaga pendidikan maupun di lembaga pemerintahan.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan terutama dibidang sumber daya manusia serta dalam pembuatan metode penelitian ini penulis dapat mengetahui bagaimana pengaruh Penerapan Prosedur Kerja (SOP) dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan.
2. Bagi instansi diharapkan dapat lebih menjaga penerapan SOP dan meningkatkan pengawasan untuk membuat kinerja karyawan didalamnya dapat mencapai tujuan suatu perusahaan dengan melihat visi misi suatu perusahaan terkait.

3. Bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, diharapkan penelitian ini dapat memberikan acuan dan motivasi baru untuk dijadikan contoh penelitian yang lainnya yang diharapkan dapat membantu para mahasiswa untuk tahun ajaran selanjutnya.

## **1.5 WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan untuk pengumpulan data dilaksanakan berlokasi di PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) SBU Regional Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Supratman no 58 Bandung.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan maret 2022 sampai dengan bulan agustus 2022. Berikut jadwal penelitian penulis:

