

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kemajuan suatu perusahaan dapat dilihat bagaimana Perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya, baik dalam pengelolaan sumber modal, sumber daya manusia dan sumber lainnya yang menjadi pendukung dalam berjalannya perusahaan tersebut. Saat ini Sumber daya manusia merupakan menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, maka dari itu tidak dapat di pungkiri jika sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik (Laksono, 2018).

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam perkembangan suatu perusahaan guna untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga hal tersebut merupakan yang sangat diperhatikan dan diperlukan dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan karyawan (Nur Cahyadi, 2023). Perusahaan harus didukung dengan adanya karyawan yang kompeten dalam menjalankan pekerjaan sehingga kinerja yang diberikan oleh karyawan sangat mempengaruhi kemajuan suatu Perusahaan yang memiliki *performance* yang bagus dan baik adalah perusahaan yang berhasil dalam mengelola sumber daya manusia.

Teknologi yang semakin maju dan berkembang, menjadi salah satu hal yang perlu digaris bawahi bahwa menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan dan dapat mempengaruhi dengan kinerja karyawan

(A. Muhammad Ahkam Basmin, 2023) Perkembangan globalisasi yang berkembang sangat pesat mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat, adanya perkembangan dan perubahan yang begitu cepat membuat hal tersebut sulit untuk dikendalikan membuat Perusahaan harus mengambil keputusan untuk membuat suatu standar sistem yang diharapkan mampu mengatur kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien, sehingga hal tersebut dapat menjalankan kegiatan operasional sesuai harapan yang telah di rancang sebelumnya dan perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Seiring berjalannya perkembangan era globalisasi dan kompleksitas yang terjadi di lapangan, peranan standar operasional prosedur semakin dibutuhkan setiap perusahaan sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas yang ada di Perusahaan (Agustina, 2021). Setiap Perusahaan mesti sadar akan pentingnya peran standar operasional prosedur dalam keberlangsungan dan keberhasilan organisasi atau perusahaan, maka perusahaan harus menyusun dan menerapkan suatu sistem yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan yang ada di perusahaan yaitu sistem operasional prosedur.

Standar operasional prosedur merupakan pedoman yang berisi mengenai prosedur- prosedur standar operasional yang akan digunakan oleh perusahaan sebagai panduan dalam melakukan aktivitas agar lebih konsisten, sistematis, efisien, efektif dan mampu dikelola dengan baik. Menurut (Santoso, 2014) dalam penerapan standar operasional prosedur yang baik dan benar ada beberapa hal- hal penting yang harus ada di dalam Standar Operasional Prosedur sendiri, diantaranya : 1) Efisiensi merupakan hal yang berkaitan dengan suatu kegiatan

yang memiliki Tingkat ketepatan dalam mewujudkan suatu tujuan, 2) Konsisten merupakan segala hal yang tidak berubah dan memiliki kalkulasi yang tepat, 3) Meminimalisasi kesalahan, kegiatan yang dilakukan untuk mengurangi dan menjauhkan segala bentuk *errors* dalam menjalankan pekerjaan. 4) Penyelesaian Masalah, Standar Operasional Prosedur yang sudah disusun dengan baik dan tepat sesuai dengan kesepakatan bersama menuntut karyawan harus menjadikan itu sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan, apabila terjadi masalah dalam lingkup internal antar kedua belah pihak mengenai pekerjaan, maka tentu saja kedua belah pihak mesti tunduk dengan standar operasional prosedur tersebut, oleh karena itu konflik yang terjadi di internal dapat diselesaikan relatif mudah. 5) Tenaga Kerja merupakan hal yang sangat relevan dengan sumber daya manusia yang tersedia yang memuat mengenai segala tata cara untuk melindungi karyawan dari pertanggungjawaban dan masalah personal dengan ini standar operasional prosedur memberikan batasan yang jelas dan sistematis. 6) Peta Kerja, suatu yang dirancang secara terstruktur untuk menjalankan aktivitas kerja agar lebih focus dan efektif. 7) Batasan Pertahanan, standar operasional prosedur sendiri diibaratkan sebagai bentuk pertahanan yang kokoh, dirancang sedemikian rupa sebagai prosedural segala aktivitas perusahaan yang sudah tertera dan sangat jelas.

Pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi biasanya berhubungan dengan sekretaris perusahaan atau bagian dari staff administrasi perusahaan sendiri. Salah satu kegiatan administrasi yang ada di perusahaan yaitu kegiatan korespondensi, korespondensi adalah suatu kegiatan surat menyurat, biasanya

setiap instansi dan organisasi melakukan kegiatan ini. Menurut Prinsa (2017), korespondensi adalah surat-menyurat atau komunikasi dengan surat. Korespondensi memiliki beberapa macam, salah satunya korespondensi bisnis. korespondensi bisnis adalah surat yang ditulis oleh individual atau organisasi yang bergerak dalam operasi bisnis, seperti produksi, perdagangan, dan layanan untuk mengembangkan barang dan jasa dengan motif keuntungan Rosalin, et al., (2022) dalam menciptakan kegiatan korespondensi yang baik dan benar memerlukan alur kerja yang jelas dan benar, salah satu kegiatan yang tidak luput dari kegiatan korespondensi yaitu alur surat masuk dan surat keluar, dalam kegiatan tersebut tentu harus memiliki alur kerja yang jelas dan tertera di dalam Standar Operasional Prosedur agar mampu menjaga kualitas dan kuantitas didalamnya.

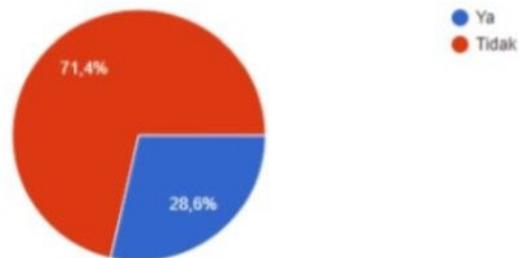
PT. Elang Mas Asia adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan barang, Perusahaan yang bekerjasama dengan perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor, PT. Elang Mas Asia sangat mengutamakan mutu dan kualitas setiap material yang dijual kepada *client*-nya. PT. Elang Mas Asia selalu berusaha menjaga kepercayaan *client* sehingga selalu berusaha memberikan kinerja yang terbaik dalam melayani *customer* nya. Perusahaan PT. Elang Mas Asia terbilang masih baru berjalan dalam menjalankan operasional perusahaan, karyawan yang ada di perusahaan tersebut juga tidak terlalu banyak dikarenakan keterbatasan *financial* karena perusahaan yang cukup baru belum memiliki keuangan yang belum stabil, kurangnya tenaga kerja pada PT. Elang Mas Asia membuat karyawan sering kali mendapati *double job* sehingga hal tersebut

sangat beresiko akan terjadi *human errors* dan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan bekerja tidak sesuai dengan keahlian dan bidangnya, hal tersebut juga menyebabkan tidak berjalannya SOP Perusahaan dengan baik, tujuh hal pokok dalam penerapan SOP dapat dijalani dengan tepat apabila dilaksanakan dengan sumber daya manusia yang tepat.

Kegiatan korespondensi merupakan salah satu *jobdesk* yang dilaksanakan oleh sekretaris perusahaan atau bagian, proses alur surat masuk merupakan bagian dari kegiatan korespondensi, dimana proses tersebut diawali dari penerimaan surat, penyaliran surat, pencatatan surat, pengarahannya, penyampaian surat, pengolahan surat sampai penyimpanan surat (Jiah, 2022). Pada PT. Elang Mas Asia dalam proses alur surat masuk, surat yang diterima akan disortir terlebih dahulu oleh sekretaris. Lalu surat akan diberikan kepada pihak yang bersangkutan dan melewati beberapa tahapan yang seharusnya dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan, masalah muncul saat sekretaris melewati proses penting dalam prosedur alur surat masuk yaitu pencatatan saat surat masuk, tidak memberikan lembar disposisi, tidak mencatat surat ke dalam buku ekspedisi *intern* dan tidak menggandakan dokumen hal tersebut mengakibatkan perusahaan mengalami kesulitan saat mencari informasi yang telah disampaikan oleh pengirim surat apabila sewaktu waktu dibutuhkan. Apabila hal ini dibiarkan akibat dari acuhkannya sekretaris perusahaan menjalankan *jobdesk* tersebut tidak sesuai dengan standar operasional prosedur akan menimbulkan masalah yang lebih besar.

Apakah Standar Operasional Prosedur di PT Elang Mas Asia sudah berjalan dengan baik?

 Salin



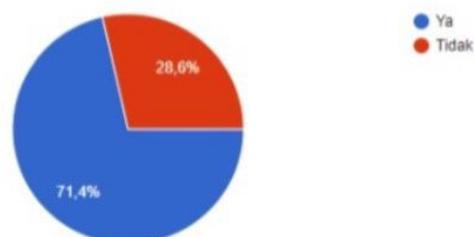
Gambar 1.1 Data Hasil Pra-Riset

Sumber : Diolah oleh peneliti

Berdasarkan Grafik 1.1 hasil data pra-riset yang disajikan, menyatakan bahwa sebanyak 71,4% pegawai PT Elang Mas Asia tidak puas akan berjalannya standar operasional prosedur dengan baik pada Perusahaan, sementara 28,6% menyatakan adanya kepuasan terhadap penerapan standar operasional prosedur pada PT. Elang Mas Asia.

Apakah terdapat hambatan saat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur?

 Salin



Gambar 1.2 Data Pra-Riset

Sumber : Data diolah peneliti

Selanjutnya, Berdasarkan Grafik 1.2 hasil data pra-riset diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 71,4% menyatakan bahwa terdapat hambatan dalam pelaksanaan standar operasional prosedur pada PT. Elang Mas Asia, sedangkan 26,6% menyatakan tidak adanya hambatan yang terjadi saat pelaksanaan standar operasional prosedur.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas “ **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Bidang Korespondensi pada PT. Elang Mas Asia**”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari Latar Belakang dan Identifikasi masalah yang dipaparkan diatas. Berikut masalah penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis standar operasional prosedur di bidang korespondensi pada PT. Elang Mas Asia?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur bidang korespondensi di PT. Elang Mas Asia?
3. Bagaimana solusi dalam menangani hambatan pada penerapan standar operasional prosedur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan Masalah yang dipaparkan diatas, Penelitian ini bertujuan :

1. Menganalisis standar operasional prosedur bidang korespondensi pada PT. Elang Mas Asia.
2. Menganalisis penerapan standar operasional prosedur bidang korespondensi pada PT. Elang Mas Asia.
3. Menganalisis hambatan dalam pelaksanaan standar operasional prosedur.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat bagi berbagai pihak yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
Hasil dari penelitian ini, dapat memberikan Solusi untuk pengembangan standar operasional prosedur bagi perusahaan, agar kinerja karyawan dapat di tingkatkan.
2. Bagi Universitas
Hasil dari penelitian ini, dapat dijadikan acuan untuk mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut khususnya terkait dengan penerapan standar operasional prosedur
3. Bagi Pembaca
Penelitian ini dapat memberikan manfaat serta wawasan mengenai penerapan standar operasional prosedur.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman, wawasan dan ilmu bagaimana pentingnya peran penerapan standar operasional prosedur bagi perusahaan