

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. (Sailendra, 2015) mengatakan bahwa “*Standard Operating Procedure* (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis (Tambunan, 2017). Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa setiap aturan yang ditetapkan telah disepakati dan menjadi tanggungjawab bersama, atau bahkan prosedur-prosedur yang terdapat di perusahaan dapat berupa tertulis maupun tidak tertulis, sebagaimana tertulis dokumen yang tertera dalam sebuah kontrak, serta untuk aturan yang tidak tertulis dapat dilihat dari budaya organisasi di dalamnya sehingga dapat meminimalisir

akan kesalahan karyawan serta karyawan menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga dapat mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari, dalam hal ini senada dengan Hidayatulloh (2019) bahwa pihak perusahaan dengan karyawan dapat memberikan kinerja yang baik dan untuk memastikan diterapkan / dijalankannya Standar Operasional Prosedur (SOP) maka perusahaan dapat memberikan dukungan kepada karyawan dengan memberikan pengawasan. Hal ini sebagai upaya untuk mempersiapkan para tenaga kerja agar memiliki pedoman dalam menjalankan tugas pekerjaan yang dianggap belum menguasainya dan untuk menghindari terjadinya lebih banyak lagi kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab bekerja.

Selain aturan-aturan yang dibuat di dalam perusahaan, tentu perusahaan mengharapkan karyawannya bekerja secara efektif dan efisien dengan memberikan fasilitas yang mendukung untuk kelancaran karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan, salah satunya adalah aktivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia dengan melibatkan sistem informasi. Di mana sistem informasi dapat dipahami sebagai suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi (Haposan, 2019). Dengan demikian sistem informasi perusahaan dapat diartikan sebagai sistem yang direncanakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarluaskan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi manajemen, dengan kata lain sistem informasi merupakan alat untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan roda perusahaan, sehingga tugas-

tugas, dokumen perusahaan dapat tersimpan dengan baik, dan dapat di buka sewaktu-waktu baik untuk melakukan pengawasan, maupun untuk mengkompilir data, di mana sistem informasi di sini akan berhubungan dengan teknologi informasi yang dipakai di suatu perusahaan, seperti perusahaan-perusahaan besar, mereka telah menggunakan sistem informasi terpadu dalam dalam mengelola kegiatan perusahaan. Pelaksanaan sistem yang handal harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas agar sistem tersebut dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya (Farida, 2015) sebagaimana disebutkan dalam Khoirunnisa (2018) Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang telah terkomputerisasi tentu akan mempermudah karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dan tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Melalui aturan yang dibuat di perusahaan, serta komponen dalam menunjang kinerja karyawan perusahaan juga memberikan motivasi kerja kepada karyawannya, motivasi kerja dapat dibentuk dari dalam diri seseorang berupa dorongan yang kuat untuk dapat berintegrasi dengan suatu perusahaan, di mana ia dapat memisahkan antara kepentingan pribadi dan perusahaan, serta mampu mengalah dari kepentingan pribadi. Menurut Robbins (2014) motivasi mengacu pada proses dimana usaha seseorang yang bersemangat, diarahkan, dan berkelanjutan menuju pencapaian tujuan. Definisi ini memiliki tiga elemen kunci, energi, arah, dan ketekunan. elemen energi ukuran intensitas, drive, dan kekuatan. orang termotivasi menempatkan sebagainya upaya dan bekerja keras sebagaimana dalam Fadillah (2013) motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja dengan keras sehingga dapat mencapai

tujuan mereka, hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan .

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan standar operasional perusahaan yang baik, Sistem informasi yang mendukung, dan motivasi kerja bagi karyawannya merupakan faktor-faktor cukup penting guna mendukung performansi kinerja karyawannya, jika ketiga faktor tersebut dapat berjalan dengan baik maka akan berpengaruh positif kepada kinerja karyawan. Dengan adanya aturan-aturan yang dibuat perusahaan sesuai dengan prosedur yang diharapkan perusahaan maka karyawan dapat menjalankan pekerjaan dengan koridor yang jelas sesuai aturan perusahaan dengan demikian karyawan dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Demikian dengan adanya sistem informasi yang terdapat di perusahaan juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin *update* dan lengkap serta menggunakan sistem yang terintegrasi maka semakin mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tentu dalam hal ini sistem informasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selain faktor di atas, faktor lainnya yang dapat mendukung karyawan adalah motivasi kerja, dalam hal ini dorongan untuk membangkitkan semangat karyawan sangatlah penting, dorongan-dorongan tersebut dapat berupa pengembangan skill karyawan, reward jika mencapai target perusahaan baik berupa materi maupun non materi seperti jenjang karir, ketiga faktor di atas merupakan elemen yang sangat penting di dalam perusahaan dan akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berbicara terkait penerapan SOP, sistem informasi, dan motivasi kerja di suatu perusahaan, dalam hal ini penulis tertarik untuk menggali lebih dalam penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut. Dalam penerapan-penerapan kerja di atas tidak hanya dimiliki oleh perusahaan-perusahaan besar seperti Bank Indonesia, Telkom, Unilever, akan tetapi hampir setiap perusahaan pasti memiliki standar operasional dan sistem informasi di dalamnya, baik secara *online* maupun *offline*. Sebagaimana PT Allianz Lie merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi dan manager aset, yang telah memiliki lebih dari seratus cabang di Indonesia dan bahkan telah memiliki lebih dari 100 juta nasabah (<https://www.allianz.co.id/>). PT Allianz telah berkembang di Indonesia sejak tahun 1989, yang kini telah memiliki cabang hampir di seluruh plosok negeri di Indonesia, salah satunya adalah manado. Melihat perusahaan PT Allianz yang merupakan perusahaan yang cukup banyak diminati oleh masyarakat khususnya di daerah Manado, membuat penulis tertarik untuk meneliti manajemen perusahaan dalam menerapkan SOP, dan sistem informasi di dalamnya, serta bagaimana motivasi kerja karyawan di dalamnya.

Pemimpin perusahaan PT Allianz Manado mengatakan keberhasilan suatu perusahaan dapat ditentukan dengan standar, dan sistem informasi yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. PT Allianz juga memiliki standar, dan sistem informasi dalam menjalankan roda perusahaan, di mana setiap aturan dan ketentuan yang dilaksanakan di perusahaan tidak selalu berjalan dengan lancar, butuh *update* dan perbaikan dalam pengaplikasiannya, semakin canggih teknologi

yang digunakan maka akan semakin efektif dan efisien untuk mencapai target-target perusahaan

Sebagaimana PT Allianz dalam menerapkan SOP dan sistem informasi perusahaan, PT Allianz memiliki standar operasional tersendiri dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan, setiap karyawan memiliki aturan tersendiri sesuai dengan divisi yang tugas dikerjakan berdasarkan jabatan dan jenis pekerjaannya, PT Allianz sendiri memiliki SOP kerja baik secara tertulis maupun lisan, SOP tertulis PT Allianz terletak di dalam surat kontrak perusahaan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, seperti jam masuk, pakaian, tugas, hak, kewajiban. Akan tetapi di dalam PT Allianz juga terdapat SOP secara lisan, di mana SOP tersebut dibentuk dari iklim organisasi di dalamnya, seperti bagaimana berkomunikasi dengan antar karyawan, dan norma-norma yang menjadi kesepakatan secara alamiah di dalamnya.

PT Allianz memiliki divisi yang cukup banyak di dalamnya, saat peneliti melakukan observasi, dijelaskan bahwa di PT Allianz Life KPM Manado masing-masing divisi memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda-beda, akan tetapi memiliki tujuan yang sama dengan visi misi perusahaan, seperti divisi Eksternal Marketing, Project Management, Technical Support, di mana masing-masing divisi tersebut memiliki tugas yang berbeda-beda. Akan tetapi dalam hal ini masing-masing divisi berada dalam satu visi misi perusahaan. Serta dalam menunjang karyawannya PT Allianz juga memakai sistem informasi yang memadai di dalamnya, meski belum sepenuhnya pekerjaan terintegrasi dengan sistem, begitu halnya dengan motivasi kerja, salah satu yang peneliti ketahui terkait elemen

motivasi kerja di PT Allianz adalah dengan adanya jenjang karir yang cukup jelas, kemudian tunjangan target, serta pengembangan skill yang sangat di dukung oleh bagian managerial di dalamnya.

Terkait latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT Allianz Life untuk mengkaji bagaimana SOP, sistem informasi yang digunakan di dalamnya mempengaruhi efektifitas kinerja karyawannya, dikarenakan dalam hal ini perusahaan PT Allianz Life ini merupakan perusahaan yang masih cukup banyak menggunakan teknik offline dalam melaksanakan tugas perusahaan, seperti sistem absensi yang masih manual, pembuatan laporan yang masih belum terintegrasi melalui sistem, meski terdapat pendapat lain terkait penggunaan dari sistem informasi manajemennya harus dikaitkan dengan usaha-usaha modernisasi seperti teknologi yang selalui diperbarui, akan tetapi hal ini belum terjadi pada PT Allianz Life, meski demikian PT Allianz dapat mengembangkan perusahaan tanpa melakukan update teknologi secara cepat, karena bagi masing-masing perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan tidak harus melakukan update teknologi secara cepat, atau dengan kata lain modernisasi. Selain hal di atas variabel yan digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, jika penelitian sebelunya banyak yang hanya mmenggunakan satu atau dua variabel maka dalam hal ini peneliti menggunakan 3 variabel yang berbeda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang peneliti gunakan adalah

1. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado?
2. Apakah Sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado?
3. Apakah Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado?
4. Apakah Operasional Prosedur, sistem informasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado
2. Untuk menganalisis pengaruh Sistem informasi terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado
3. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado

4. Untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur, sistem informasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Allianz Life KPM Manado

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam hal penelitian mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur, sistem informasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di sebuah perusahaan dan mampu dijadikan sebagai referensi dalam pembelajaran Ilmu Ekonomi dan Manajemen yang berkaitan dengan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Pembaca, untuk memberikan informasi mengenai manajemen PT Allianz Life KPM berdasarkan pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem informasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi perusahaan PT Allianz Life KPM dalam pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem informasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.