

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab satu ini menjelaskan mengenai pendahuluan, Pendahuluan merupakan tahap awal dalam proses penelitian. Pada bab satu Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan asumsi Tugas Akhir, dan manfaat penelitian, sistematika penelitian yang akan dibahas pada bab satu ini.

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin berkembangnya industri 5.0, industri manufaktur sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia dan partisipasi tenaga kerja (Maharani & Gunawan, 2023). Industri manufaktur merupakan bisnis usaha yang mengubah bahan mentah menjadi produk jadi atau setengah jadi dengan nilai tambah, baik dengan mesin maupun tanpa mesin (Nurwahyuni et al., 2023). Dalam lingkungan global dan kompetitif, perusahaan manufaktur dituntut untuk meningkatkan produktivitas karyawan sebagai faktor utama dalam kesuksesan suatu bisnis. Produktivitas karyawan merupakan faktor yang penting dalam menunjang keberhasilan usaha, Produktivitas menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Salah satunya adalah semakin ketatnya persaingan, baik persaingan pasar maupun dunia bisnis (Bumi & Jurai, 2021). Produktivitas yang tinggi akan sangat menguntungkan bagi pengusaha maupun bagi karyawan, terutama untuk kesejahteraan karyawan. Produktivitas mencerminkan etos kerja karyawan dengan mental yang baik, baik dari pengusaha maupun karyawan yang terlibat dalam suatu perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya (Sri Wahyuningsih, 2019). Untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan, manajemen sumber daya manusia yang efektif sangat penting.

Sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, termasuk pengambilan keputusan dan kegiatan lainnya (Hidayah et al., 2023). Dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang semakin cepat dan lingkungan yang begitu dinamis pada setiap aspek kehidupan manusia, maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu

memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. (Mangasa Panjaitan, 2018). Oleh karena itu perusahaan perlu mempertahankan dan memberikan perhatian dengan maksimal kepada karyawan yang berdedikasi untuk meningkatkan kinerja dan menghasilkan karyawan yang setia (Raihanah Daulay, 2019). Sehingga karyawan membutuhkan kinerja yang berkualitas dan memadai.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan (Amara Pasha, 2023). Karyawan harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan yang sesuai dengan tanggung jawab yang tertera pada kontrak kerja, selain itu perilaku yang ditunjukkan oleh setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan seharusnya sesuai dengan peran yang dimiliki oleh karyawan didalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Engel Priskilla Truida Wahongan, 2021). Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, seperti, merasa tidak nyaman dalam bekerja, mendapatkan gaji atau upah yang rendah, kehilangan motivasi, dan ketidakpuasan dalam bekerja (Amara Pasha, 2023). Oleh karena itu *Standard Operating Procedure* (SOP) saat ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja karyawan. (Moses Soediro, 2021).

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman untuk tugas yang dilakukan berulang. Dengan adanya standar maka, dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuannya (Engel Priskilla Truida Wahongan, 2021). SOP dirancang untuk membuat proses kerja lebih mudah, mengurangi kesalahan, memperkuat alur kerja, dan memastikan bahwa operasi organisasi berjalan secara terkontrol, sistematis, efektif, dan konsisten (Engel Priskilla Truida Wahongan, 2021). Dengan memberikan hasil kerja sama yang tinggi baik kualitas dan kuantitas dalam rangka melaksanakan pekerjaan, maka fungsi pengawasan berperan serta untuk menilai, mengevaluasi dan mengoreksi serta mengusahakan tercapainya tujuan perusahaan (Nugraheni et al., 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pemilik perusahaan UD KS PRO menunjukkan bahwa *Standard Operating*

*Procedure* (SOP) perlu dirancang, dikarenakan SOP yang telah dibuat dan diterapkan pada tahun 2018 sudah lama hilang. Perusahaan UD KS PRO pada saat ini belum memiliki SOP, sehingga perlu dilakukan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain itu karyawan produksi mengalami kesulitan untuk memahami prosedur dalam proses produksi yang disebabkan oleh kesalahan karyawan produksi. Selanjutnya, terdapat tingkat kesalahan yang menyebabkan kerusakan produk sebesar 1% dari jumlah stang stir yang diproduksi setiap hari, dengan sekitar 4 unit produk stang stir yang rusak. Hal ini disebabkan oleh proses percobaan/trial yang dilakukan sebelum membuat stang stir sepeda motor karena berbagai jenis stang stir dibuat dengan bentuk dan ukuran yang berbeda, sehingga diperlukan tahap percobaan untuk memastikan bahwa bentuk dan ukuran yang tepat dan sesuai. kerusakan terjadi pada bagian bending roll pipa, di mana alat ukur digunakan untuk menyetak bahan pipa agar dapat dibentuk. Selain itu, Selain itu, kesalahan pada bagian pemotong menyebabkan kerusakan pada produk stang stir sepeda motor. Pada satu titik, kesalahan terjadi karena mesin pemotong/pemotong tidak memiliki pembatas untuk ukuran bahan pipa yang dipotong, tetapi pada saat ini mesin tersebut memiliki pembatas untuk ukuran bahan pipa yang dipotong. Namun, ada perubahan proses yang mana terdapat mesin produksi buatan sendiri, seperti mesin *bending roll pipa* yang memiliki daya kapasitas mesin dengan kekuatan yang dihasilkan sekitar 2 peka dengan maksimal keteleban pipa agar bisa untuk dibentuk yaitu pipa ukuran 2 mm dan mesin *bending roll pipa* rakitan / buatan sendiri dapat memproduksi stang stir sepeda motor jenis CBR sekitar 400 unit. Selain itu terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak tertulis yang mengatur cara perawatan, pengoperasian mesin produksi, dan melakukan proses produksi. Hal ini dapat menghambat proses produksi yang sedang berjalan dan berpengaruh pada produktivitas menurun, dan peningkatan biaya produksi. Selain itu karyawan baru atau karyawan yang belum terbiasa dengan metode produksi yang umum diterapkan di perusahaan akan mengalami kendala pada saat melakukan tugasnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membuat dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan di perusahaan UD KS PRO, sehingga karyawan dapat bekerja dengan tujuan yang optimal dan mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi.

Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang diharapkan mampu memberikan solusi untuk merancang dan membuat SOP dengan hasil bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat lebih efektif, dan efisien. (Yudistya Wardhana & Novianto Hariwibowo, 2023). Oleh karena itu, untuk mencegah permasalahan di masa depan, tata kelola usaha yang baik harus dirancang dan evaluasi. Penggunaan *Design Thinking* pada perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses kreatif dan menganalisis kinerja karyawan melibatkan pembuatan model *prototipe*, partisipasi dalam eksperimen, dan pengumpulan umpan balik. (Ramadhani et al., 2022). *Design Thinking* merupakan metode desain yang berfokus pada mencari solusi untuk masalah yang kompleks, yang belum terdefinisi secara jelas, atau belum ditemukan solusi terbaiknya. Metode *Design Thinking* digunakan untuk memahami kebutuhan *user* atau pengguna yang terlibat, dan menciptakan banyak ide dalam sesi *brainstorming*, membuat *prototype*, dan menguji tingkat *usability* pada suatu sistem yaitu sistem *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS) (Kurniawan et al., 2021). Dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang mencakup lima tahapan, yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*, Metode ini dapat digunakan dalam hal pemikiran kreatif dan out-of-the-box. Bisnis dapat membuat produk dan jasa yang inovatif dengan menggabungkan berbagai perspektif dan menggunakan metode *brainstorming* dan *prototipe*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) belum pernah dilakukan berdasarkan dari kinerja karyawan dengan *framework Design Thinking*. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuat dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan di UD KS PRO dapat optimal dan efisien. Dengan demikian penelitian ini akan mengusulkan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan mewujudkan sasaran, tujuan perusahaan, memberikan dukungan, motivasi terhadap karyawan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan apresiasi berupa penghargaan atas

kinerjanya, dan dapat mengevaluasi kinerja secara berkala, meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan, sehingga *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan optimal serta bermanfaat bagi peneliti, karyawan, dan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka diperlukannya penelitian mengenai perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP). Dalam penelitian tugas akhir terdapat pokok permasalahan yang perlu dikaji antara lain:

1. Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan menggunakan *Design Thinking* ?
2. Bagaimana hasil pengujian *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) ?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka diketahui tujuan dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian tugas akhir terdapat tujuan yang harus dicapai, antara lain:

1. Untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan menggunakan *Design Thinking* khususnya karyawan divisi produksi yang lebih relevan.
2. Untuk menguji *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) khususnya karyawan divisi produksi yang dibuat

## **1.4. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir**

Pada subbab batasan penelitian berisikan penjelasan mengenai keterbatasan / limitasi terkait dengan objek tugas akhir dan teori / model / kerangka standar yang digunakan. Dan pada subbab asumsi penelitian berisikan anggapan atau asumsi sebagai landasan dasar dalam penyelesaian masalah. Batasan dan Asumsi penelitian sebagai berikut:

#### 1.4.1. Batasan Tugas Akhir

Untuk mempermudah serta mempertegas penelitian, maka diperlukan batasan tugas akhir mengenai topik yang akan dibahas dalam penelitian.

Batasan Tugas Akhir penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini berfokus pada karyawan divisi produksi di perusahaan UD K PRO.
2. Periode pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Maret 2024 hingga bulan Desember 2024.
3. Pengambilan data *Focus Group Discussion* (FGD) dilakukan dengan melibatkan sejumlah 4 karyawan divisi produksi, diantaranya 3 orang karyawan harian dan 1 *owner* pemilik perusahaan UD KS PRO dikarenakan ada faktor lain yang mana 1 orang pemilik perusahaan (Afiqo) karena *owner* sudah memahami permasalahan dan kesulitan yang dihadapi karyawan produksi baik pada karyawan tetap maupun karyawan harian
4. Prosedur SOP dibuat berdasarkan dari proses produksi stang stir sepeda motor, dikarenakan produk stang stir jenis CBR memiliki banyak jumlah permintaan dan laku terjual sekitar 4000 unit dalam waktu 1 bulan dan stang stir jenis lainnya tidak sampai 4000 unit.

#### 1.4.2. Asumsi Tugas Akhir

Pada tahap asumsi tugas akhir ini dijelaskan mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis. Asumsi Tugas Akhir dalam penelitian ini antara lain:

1. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) maka karyawan produksi dapat melakukan proses produksi dan pengoperasian mesin produksi dengan mudah dan efisien.
2. *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan diperoleh dari hasil diskusi *Focus Group Discussion* (FGD) kepada pemilik perusahaan dan 4 karyawan produksi sehingga dapat diasumsikan SOP kinerja karyawan dapat akurat dan tepat.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diketahui mengenai sebuah permasalahan serta solusi yang optimal. Penelitian ini diperoleh manfaat penelitian dalam perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan, diantaranya:

#### A. Manfaat akademis

1. Penelitian ini akan memperkaya keilmuan dibidang perindustrian dengan menyelediki faktor-faktor *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini dapat berpotensi untuk mengisi celah pengetahuan dalam literatur akademis tentang kinerja karyawan, terutama dalam konteks *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan

#### B. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan sebagai panduan dalam pengembangan dan acuan sebagai perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) kinerja karyawan di UD KS PRO.
2. Membangun relasi baik antara Institusi kampus Telkom University Surabaya dengan perusahaan UD KS PRO.

### 1.6. Sistematika Penelitian

Pada bagian sistematika penelitian, berisi penjelasan secara singkat isi dari Tugas Akhir mengenai “**Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Design Thinking* (STUDI KASUS : UD KS PRO)**”. Penjelasan terkait masing-masing subbab merupakan penjelasan yang dikhususkan terkait dengan Tugas Akhir dan bukan merupakan penjelasan umum/deskripsi umum dari masing-masing subbab.

## BAB I: Pendahuluan

1. **Latar Belakang:** Menguraikan perkembangan industri tentang *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Kinerja Karyawan, faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan, serta *urgensi* mengapa penelitian ini perlu dilakukan.

2. **Rumusan Masalah:** Menetapkan pertanyaan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Kinerja Karyawan
3. **Tujuan Penelitian:** Merumuskan tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah dengan menerapkan pendekatan *Design Thinking*.
4. **Batasan dan Asumsi Tugas Akhir**
  - a. **Batasan Penelitian:** Menguraikan keterbatasan penelitian terkait objek tugas akhir dan teori, model, atau kerangka standar yang digunakan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang ruang lingkup penelitian.
  - b. **Asumsi Penelitian:** Menjelaskan asumsi-asumsi dasar yang digunakan sebagai landasan dalam penyelesaian masalah, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kerangka pemikiran penelitian.
5. **Manfaat Penelitian:** Menggambarkan Manfaat penelitian bagi berbagai pihak terkait, seperti akademisi, peneliti, dan perusahaan.

## **BAB II: Landasan Teori**

1. **Literatur Terkait Teori :** Penelitian ini menggunakan sepuluh referensi yang mencakup Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) kinerja karyawan. Metode dan hasil penelitian tersebut dapat memberikan wawasan dan tantangan bagi karyawan dan perusahaan.
2. **Posisi Penelitian:** Pada tahap ini dijelaskan mengenai posisi penelitian peneliti terhadap objek penelitian Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) kinerja karyawan menggunakan metode *Design Thinking* di perusahaan UD KS PRO
3. **Teori Dasar:** menjelaskan teori-teori yang menjadi dasar penelitian ini, termasuk pengertian dan konsep terkait dengan penelitian perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kinerja Karyawan dengan menggunakan metode *Design Thinking*
4. **Alasan Pemilihan Teori / Model/ Metode, dan Kerangka Kerja:** Pada tahap ini berisikan penjelasan terkait teori yang digunakan dan alasan mengapa teori yang dipilih dan digunakan.

## **BAB III: Metodologi Penyelesaian Masalah**

1. **Sistematika Perancangan:** Menjelaskan alur perancangan secara terstruktur, sistematis, dan rinci, serta penjelasan terkait langkah-langkah perancangan yang sesuai dengan teori, model, atau kerangka standar yang digunakan untuk mendapatkan hasil rancangan.
2. **Tahapan Perancangan:** Menguraikan setiap tahapan penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir dengan menggunakan metode kuantitatif, termasuk *flowchart* dan penjelasan rinci mengenai permasalahan yang dikaji.
3. **Penjelasan Alur Penelitian:** Menjelaskan setiap tahapan penelitian secara rinci, mencakup penentuan tujuan objek penelitian, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan kesimpulan.
4. **Deskripsi Mekanisme Verifikasi:** menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk memastikan keakuratan dan keandalan hasil dari permasalahan.
5. **Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan:** menjelaskan hal – hal yang harus dilakukan untuk memperoleh umpan balik atau stakeholder terkait dengan hasil rancangan.
6. **Identifikasi Sistem Terintegrasi:** menjelaskan tentang aspek sistem terintegrasi dari suatu sistem permasalahan harus disajikan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

1. **Pengumpulan Data:** pada tahap ini akan menjelaskan teknik pengumpulan data dan mencari sumber data dengan metode yang digunakan dengan lengkap dan jelas pada topik penelitian ini.
2. **Pengolahan Data:** Pada tahap ini dilakukan dengan melakukan pengolahan data dari sumber data yang sudah dikumpulkan sebelumnya.

#### **BAB V ANALISIS**

1. **Verifikasi dan Validasi:** pada tahap verifikasi dan validasi ini dilakukan dengan menyelesaikan masalah dan memberikan solusi dengan menggunakan metode yang dipilih.
2. **Analisis Hasil:** pada tahap analisis hasil dilakukan dengan menganalisis hasil dengan membandingkan data sebelumnya dan data yang sudah

dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dilakukan dengan hasil analisis yang akan didapatkan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan:** pada tahap ini dilakukan dengan memberikan sebuah kesimpulan dari hasil penelitian tugasakhir yang telah diperoleh.
2. **Saran:** pada tahap ini dilakukan dengan memberikan saran ataupun kritik dari hasil akhir penelitian ini.