

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Era globalisasi yang terjadi saat ini mempunyai dampak bagi perkembangan dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasarnya. Dengan adanya globalisasi maka perusahaan terus melakukan perubahan dan inovasi untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang lebih efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing.

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang memiliki kemampuan berkembang untuk penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan setia kepada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu aspek dalam menjaga sumber daya manusia yang baik adalah dengan melakukan kinerja yang baik dan menjaga kinerja karyawan dengan baik.

Kinerja karyawan yang baik menjadi salah satu aspek yang diperlukan untuk perusahaan untuk menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik. Apabila perusahaan memiliki kinerja yang kurang baik maka akan menghambat perkembangan dan kemajuan perusahaan. Pada umumnya sebagian besar perusahaan percaya bahwa untuk mencapai keberhasilan harus mengupayakan kinerja sebaik mungkin, baik kinerja individu ataupun kelompok yang akhirnya berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja

karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2016:172)

Berikut data laporan pada PT.Agung Raya

**Tabel 1.1. Laporan hasil order pengiriman PT.Agung Raya**

LAPORAN ORDER PENGIRIMAN SEPTEMBER – DESEMBER 2020

No	Data order	September	October	November	Desember
1	Total Order	726	762	805	712
2	Fulfill	624	663	700	605
3	Unfulfill	102	99	105	107
4	Delay process	65	69	81	78
5	Issue	29	30	32	21
6	Complain	11	9	16	14

**Agunglogistics**

*Sumber: E-HRMS Agung Raya(2020)*

Catatan :

- Total Order : Total keseluruhan pesanan
- Fulfill : Order yang dapat dipenuhi
- Unfulfill : Order yang tidak dapat dipenuhi
- Delay proses : Proses pengerjaan yang terhambat atau terlambat dan memakan waktu agak lebih lama
- Issue : Masalah yang terjadi atau proses yang bermasalah
- Complain : Keluhan pelanggan

Dilihat dari data diatas yaitu adalah masih tingginya tingkat order yang tidak dapat terpenuhi , masih tingginya proses pekerjaan yang terhambat lama , masih tingginya Issue problem dan complain dari pelanggan. Hal ini menjadikan hasil dari kinerja karyawan yang kurang baik. Hal tersebut terjadi karena ada beberapa kendala yang menghambat untuk melakukan kinerja yang baik.

Kendala pertama diatas yang terjadi yaitu adalah banyaknya pekerjaan yang urutannya pekerjaannya masih berantakan dan karyawan yang belum menjalankan tugasnya dengan maksimal. Ada pekerjaan yang dilakukan tidak efektif ada yang bagian lain mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan posisinya . dan juga masih terjadi karyawan tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja yang ada di perusahaan, sehingga kinerja yang dicapai oleh karyawan tidak sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu diduga ada pengaruh pada penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP) terhadap Kinerja Karyawan . Jika ditemukan adanya pengaruh maka akan menentukan baik atau buruknya urutan dan efektifitas pekerjaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan.

Kendala kedua adalah lamanya proses pekerjaan dikarenakan sebagian pekerjaan masih dilakukan secara manual yang belum menggunakan teknologi, yang dimana saat ini sebagian perusahaan mulai beralih terhadap teknologi informasi .Oleh karena itu peneliti menduga adanya pengaruh Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan . Jika ditemukanya adanya pengaruh maka akan menentukan proses baik buruknya kecepatan dalam pekerjaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan.

Kendala ketiga yaitu adalah masih ada karyawan yang belum maksimal dalam menjalankan arahan dari perusahaan, masih ada yang belum disiplin dan masih ada yang melanggar ketentuan dari perusahaan. sehingga menghambat proses pekerjaan yang mengakibatkan kepada produktivitas atau kinerja yang kurang maksimal. Oleh karena itu peneliti menduga adanya pengaruh Pengawasan terhadap kinerja karyawan . Jika ditemukanya adanya pengaruh Pengawasan maka akan menentukan pekerjaan yang maksimal atau tidak maksimalnya pekerjaan, pekerjaan yang lancar atau terhambatnya proses pekerjaan yang akan

berdampak pada kinerja karyawan.

Berdasarkan dari latar belakang dan masalah diatas peneliti ingin mencari apakah adanya pengaruh antara Standar Operasional Prosedur (SOP) , Teknologi Informasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Raya. Peneliti menduga variabel tersebut yang menjadi pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga perlu adanya perubahan dan evaluasi lebih baik dalam penerapan variabel tersebut jika ditemukan terjadinya pengaruh terhadap variabel tersebut .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas Rumusan Masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya?
2. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya?
3. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya
2. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Agung Raya

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan yang telah diungkapkan sebelumnya , maka manfaat yang diharapkan yaitu

### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ,Pengawasan dan Teknologi Informasi yang tepat bagi PT. Agung Raya

### 2. Bagi Akademisi

Memberikan kontribusi bagi pemahaman mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) ,Pengawasan dan Teknologi Informasi dengan objek PT. Agung Raya dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut

### 3. Untuk masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap masyarakat dan edukasi terhadap masyarakat untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan

### 4. Untuk Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu diharapkan dapat menjadikan pembelajaran dan pengalaman dalam melakukan penelitian yang baik dan meningkatkan kualitas pengetahuan peneliti sendiri.