

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1. Definisi Tinjauan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti melihat, menjenguk, memeriksa dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Kemudian tinjauan adalah hasil dari kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari) Ada berbagai macam karya ilmiah, yaitu laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, surat pembaca, laporan kasus, laporan tinjauan, resensi. Laporan tinjauan adalah tulisan yang berisi tinjauan karya ilmiah dalam kurun waktu tertentu. Tugas akhir biasanya berupa hasil penelitian dari bidang tertentu (sesuai jurusan atau program studi yang diambil) yang kemudian diujikan secara lisan untuk memperoleh derajat kelulusan dan kelayakan karya tersebut.

Menurut Alwi, dkk(2003:912) tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari).

#### **1.2. Definisi Operasional**

Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata

yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Ada 3 tipe definisi Operasional yaitu :

1. Definisi operasional tipe A yaitu dapat disusun berdasarkan pada sebuah operasi yang harus dilakukan sehingga dapat menyebabkan gejala atau keadaan yang didefinisikan menjadi nyata ataupun dapat terjadi.
2. Definisi operasional tipe B yaitu dapat disusun berdasarkan pada bagaimana sebuah objek tertentu yang didefinisikan dapat dioperasionalkan, yakni berupa apa yang dilakukan atau apa yang menyusun karakteristik dinamisnya.
3. Definisi operasional tipe C yaitu dapat disusun berdasarkan pada sebuah penampakan seperti apa objek atau gejala yang didefinisikan yakni apa saja yang menyusun karakteristik statisnya.

Pengertian Operasional Menurut Para Ahli :

Menurut Budi Pranata (2013:18) Pengertian operasional merupakan kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai.

Menurut Husein Umar (2008:125) Pengertian operasional merupakan penentuan suatu konstruk sehingga menjadi variabel maupun variabel-variabel yang dapat diukur.

Menurut Nursalam (2008:87) Pengertian operasional merupakan arti berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut.

Menurut Widjono Hs (2008:19) Pengertian operasional merupakan batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan.

Menurut Asep Hermawan (2009:27) Pengertian operasional merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu.

Menurut Hoover (1998:36) Pengertian operasional merupakan memuat identifikasi sesuatu hal yang bersifat (variabel) sehingga bisa digunakan untuk penelitian (observasi).

Menurut Rhonda Abrams dan Alice Laplante (2010:216) Pengertian operasional merupakan bagian yang penting karena tanpanya, maka tidak ada yang dapat dikerjakan.

Menurut Nani Darmayanti (2007:39): Pengertian operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup serta ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian suatu karya ilmiah.

### **2.3. Definisi General Affair**

Menurut Teguh Hambudi (2015:49) General Affair atau diartikan bagian umum adalah salah satu bagian departemen yang ada di dalam sebuah perusahaan . Setiap perusahaan umumnya memiliki departemen General Affair (GA) dan menjadi pendukung atas aktivitas operasional perusahaan . Beberapa unit bidang pekerjaan di bawah general affair umumnya adalah keamanan (security), kebersihan ( cleaning service) , pengemudi (driver) , kurir (messenger) , administrasi umum , office boy, receptionist , pengadaan barang (purchasing) , K3 (kesehatan dan keselamatan kerja) atau sering disebut safety healthy envirointment (SHE). Masing - masing memiliki kebutuhan dan lingkup struktur sesuai dengan besarnya organisasi dan kebutuhan organisasi .

Membangun nilai (value) adalah pondasi terpenting dalam membangun tim GA yang solid. Hal tersebut akan menentukan seberapa cepat tim dapat optimal dalam mencapai tujuan.

Value atau nilai menjadi bagian penting dalam pengelolaan sebuah organisasi. Ada baiknya kita juga harus memerhatikan nilai apa yang akan dibangun kepada tim GA. Jika nilai-nilai ini dibangun dengan baik, pencapaian tujuan akan lebih optimal. Tim akan lebih solid dan memiliki sebuah nilai tambah. Tugas GA profesional adalah secara terus-menerus membangun nilai dalam tim. Hal ini menjadi penting karena merupakan kunci utama sebuah keberhasilan dalam membangun tim. Nilai-nilai individu akan mewakili nilai tim secara keseluruhan. Dengan kompleksitas dan varian kerja yang banyak, GA memiliki customer Datau pelanggan yang sangat banyak dan bervariasi. Siapa customer GA? Di sisi internal sudah pasti seluruh karyawan dan di sisi eksternal dari luar perusahaan. Melihat luasnya hal tersebut, tentunya kompetensi GA bukan orang sembarangan, melainkan diperlukannya orang yang memiliki profil terbaik dalam memenuhi dan melayani customer dengan hasil terbaik.

GA Internal Customer :

- a. Atasan
- b. Rekan kerja
- c. Bawahan
- d. Seluruh orang yang bekerja di perusahaan

GA Eksternal Customer :

- a. Pemerintahan
- b. Penyedia jasa/barang, supplier, distributor, dan lain-lain.

- c. Masyarakat sekitar, LSM, dan organisasi masyarakat.
- d. Tamu Perusahaan.

## **GENERAL AFFAIR STRATEGI :**

### **A. GA SWOT Analis**

General Affair menggunakan Strategi **SWOT** analisis sebagai acuan dalam melakukan aktifitas dalam bekerja sebagai berikut :

**S (Strength)** adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi atau program pada saat ini.

**W (Weakness)** adalah situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini.

**O (Opportunity)** adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi pada masa depan.

**T (Threat)** adalah situasi yang merupakan ancaman bagi organisasi yang datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan.

Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang memengaruhi keempat faktornya. Kemudian, menerapkannya, yaitu mengaplikasikan bagaimana kekuatan (strengths) , mampu mengambil keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (weaknesses) yang mencegah keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada. Selanjutnya, bagaimana kekuatan (strengths) mampu menghadapi ancaman (threats) yang ada, serta bagaimana cara mengatasi kelemahan (weaknesses) yang mampu membuat ancaman (threats) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman.

Jika perusahaan memiliki visi dan misi sebagai tujuannya, tentu GA pun harus memiliki visi dan misi. Sebagai sebuah departemen, GA tentunya harus memiliki perencanaan ke depan serta memiliki visi dan misi yang jelas dalam pencapaian tujuan. Visi dan misi bukan hanya pernyataan dan deklarasi. Visi dan misi adalah kerangka tujuan yang harus direalisasikan dengan tindakannya. Visi dan misi menggambarkan perencanaan tujuan yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh tim demi tercapainya performa kerja yang optimal. Visi dan misi GA hendaknya sejalan dengan visi dan misi perusahaan, serta menjadi bagian tak terpisahkan. Adapun, values menggambarkan nilai dan budaya apa yang ingin ditanamkan sebagai bagian pendukung dari tercapainya visi dan misi.

Merumuskan Visi dan misi dalam tim GA tentunya harus sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Hal ini penting agar pencapaiannya bersinergi dengan tujuan perusahaan.

VISI General Affair : Membantu setiap karyawan dalam mencapai tujuannya di perusahaan.

Misi General Affair :

Kami senantiasa memberikan layanan terbaik dalam hal pembangunan dan pengembangan bidang sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas karyawan..

## **B. Key Performance Indicator (KPI)**

Hampir di setiap perusahaan saat ini sudah menggunakan KPI sebagai alat ukur atau indikiator dalam mencapai performa. KPI adalah ukuran atau indikator yang akan memberikan informasi sejauh mana kita telah berhasil mewujudkan sasaran strategi yang telah kita tetapkan.

Kegunaan KPI dalam Aktivitas Organisasi :

1. KPI berfungsi sebagai indikator yang lebih objektif untuk mengukur penampilan seseorang.
2. KPI dapat memberikan kejelasan dan transparansi atas penampilan kerja secara individu, grup, dan departemen.
3. KPI sangat dapat dihubungkan dengan program insentif atau bonus.
4. Dengan KPI, akan memberikan semangat kepada karyawan untuk mencapai target performa kinerja.
5. Dalam KPI memungkinkan untuk mengambil tindakan korektif, untuk yang berpenampilan kurang baik.
6. Di dalam KPI, prestasi individu dan kelompok atau departemen dapat dilihat (visible) dan dipertanggungjawabkan (accountable).

### **C. Standard Operating Procedure**

Salah satu kesuksesan Perusahaan adalah terlaksananya standard operating procedure dengan baik dan benar oleh karyawan yang terlibat di dalamnya. Maka dari itu standard operating procedure sangat diperlukan oleh setiap perusahaan. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk, dan proses pelayanan yang menghasilkan kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang panduan hasil kerja yang diinginkan.

Tujuan dan manfaat SOP itu sendiri, sebagai berikut :

1. Memudahkan proses tugas dan tanggung jawab.
2. Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
3. Menghindari kesalahan dalam proses kerja.
4. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan proses dalam prosedur kerja.

5. Memudahkan monitoring fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
6. Menghemat waktu dalam program training.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam tahap pembuatan SOP yang baik, sebagai berikut :

1. Gali informasi sebanyak-banyaknya mengenai proses kerja, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
2. Wawancara dapat dilakukan untuk memahami secara lebih detail tentang proses kerja. Gunakan perbandingan lebih dari satu proses kerja.
3. Gunakan instrumen pada setiap proses kerja (tools, hardware, dan software).
4. Catat efisiensi waktu, biaya, dan energi untuk kemungkinan sistem yang akan digunakan.
5. Untuk memilih sistem, dapat dilakukan brain storming dan menerima pertimbangan dari atasan, staf, customer, serta pihak lain yang terlibat.
6. Buatlah draft secara baku dan lakukan pembahasan dengan tim, terkait sistem yang terpilih.
7. Lakukan uji coba instrument yang ada.
8. Mintalah persetujuan pemimpin atau manajemen terkait sistem yang terpilih.
9. Sosialisasikanlah secara resmi sistem yang terpilih kepada tim terkait.
10. Lakukan evaluasi dan audit secara berkala untuk memastikan pelaksanaan SOP.
11. Reward dan punishment juga dapat dilakukan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan SOP.



#### **D. Instruksi Kerja ( IK )**

Menurut Teguh Hambudi (2015:49) Instruksi Kerja merupakan suatu perintah yang disediakan untuk membantu seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan benar mengikuti prosedur. Namun, tidak semua prosedur harus dibuatkan instruksi kerjanya. Hal ini mempertimbangkan kerumitan dan kompleksitas aktivitas, kualifikasi personel pelaksana, dan sifat aktivitas .

Instruksi kerja wajib untuk sertifikasi ISO. ISO bersertifikat bisnis adalah faktor yang meyakinkan untuk menjadi baik dan untuk memberikan produk yang berkualitas tinggi atau layanan kepada pelanggan, Tidak ada standar baku dalam pembuatan IK.

Dalam perencanaan Team GA, Instruksi kerja yang baik, lengkap, dan benar dapat membantu para pemimpin departemen GA dalam menentukan berapa jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan. Dalam proses rekrutmen dan seleksi, Instruksi kerja dapat dimanfaatkan sebagai senjata atau tools dalam proses pembuatan iklan lowongan kerja, proses wawancara, dan proses seleksi. Dalam proses training dan development, peranan instruksi kerja juga dibutuhkan.

Lalu, rencanakanlah training-training apa saja yang dapat diprogramkan. Instruksi kerja tentu menjadi dasar bagi program penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu, sebagai GA harus benar-benar membuat dan melaksanakan instruksi kerja dengan sebaik-baiknya dan dengan data yang akurat. Melakukan analisis pekerjaan (job analysis) adalah proses dalam membuat Instruksi kerja. Instruksi kerja mengatur hal-hal, sebagai berikut :

1. Hasil kerja (output).
2. Tolak ukur keberhasilan (key performance indicator atau KPI).

3. Kompetensi masing-masing pekerjaan.
4. Wewenang dan tanggung jawab karyawan.
5. Rekap kompetensi.

#### **E. Ergonomi**

Pada dasarnya, ergonomi adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang sistematis untuk memanfaatkan informasi-informasi mengenai sifat, kemampuan, dan keterbatasan manusia untuk merancang suatu sistem kerja. Dengan demikian, orang dapat hidup dan bekerja pada sistem tersebut dengan baik, yaitu untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui pekerjaan itu dengan efektif, efisien, aman, dan nyaman,

Penerapan ergonomi di tempat kerja merupakan sebuah cara agar pekerja dapat selalu beraktivitas dalam keadaan sehat, nyaman, selamat, produktif, dan sejahtera. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, perlu kemauan, kemampuan, dan kerjasama yang baik dari semua pihak. Pelatihan bidang ergonomi di perusahaan sangatlah penting. Dengan adanya tuntunan dalam pelatihan yang terus-menerus, akan menjadi pembiasaan dalam waktu bekerja.

Tujuan utama dari ergonomi, sebagai berikut :

1. Memperbaiki performansi kerja manusia, seperti menambah ketepatan .
2. kerja dan mengurangi energi yang berlebihan serta mengurangi kelelahan.
3. Mengurangi waktu pelatihan dan biaya.
4. Memperbaiki pendayagunaan sumber daya manusia melalui peningkatan.
5. keterampilan yang diperlukan. Mengurangi waktu yang terbuang sia-sia dan meminimalkan kerusakan .
6. peralatan yang disebabkan human error.

7. Memperbaiki kenyamanan manusia dalam bekerja.

Dengan demikian, tujuan ergonomi adalah menimbulkan efektivitas fungsional dan kenyamanan pemakaian dari lingkungan kerja yang dirancang. Pendekatan khusus yang dilakukan dalam disiplin ilmu ergonomi adalah aplikasi yang sistematis dari segala informasi yang relevan dan berkaitan dengan karakteristik perilaku manusia di dalam perancangan peralatan, fasilitas, dan lingkungan kerja yang dipakai.

Untuk itu, analisis penelitian ergonomi berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Anatomi (struktur), fisiologi (cara bekerja), dan antropometri (ukuran) dimensi tubuh manusia.
2. Psikologi yang fisiologis mengenai berfungsinya otak dan sistem saraf yang berperan dalam tingkah laku manusia.
3. Kondisi-kondisi kerja yang dapat mencederai, baik dalam waktu pendek maupun panjang. Begitu juga sebaliknya, kondisi-kondisi kerja yang dapat membuat nyaman kerja manusia.

Hal perlu dilakukan oleh GA terkait ergonomi di lingkungan kerja, sebagai berikut:

1. Lakukan audit terhadap seluruh aktivitas kerja dengan mempertimbangkan tingkat ergonomi. Desain aktivitas dan alat kerja sesuai konsep ergonomi.
2. Lakukan pelatihan kepada karyawan mengenai penerapan ergonomi dalam pekerjaannya.
3. Gunakan tanda atau simbol cara kerja ergonomis di alat kerja yang membutuhkan
4. Lakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala, terutama karyawan yang berisiko dan memiliki tingkat kerja yang berat.

## **F. Manajemen Tempat Kerja Dengan 5S/5R**

5S adalah suatu metode penataan dan pemeliharaan wilayah kerja secara intensif yang berasal dari Jepang. Metode ini digunakan oleh manajemen dalam usaha memelihara ketertiban, efisiensi, dan disiplin di lokasi kerja, sekaligus meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Penerapan 5S diberlakukan bersamaan dengan penerapan kaizen agar dapat mendorong efektivitas pelaksanaan 5S. Istilah Kaizen berasal dari dua kata, yaitu kai bisa diartikan perubahan dan zen adalah menjadi baik. Dengan demikian, kalau digabungkan, kaizen bermakna perubahan menjadi baik secara berkesinambungan. Budaya kaizen yang dipelopori oleh Masaaki Imai merupakan suatu sistem manajemen tata graha atau management good housekeeping, yang dilakukan dalam rangka mengelola tempat kerja. Tempat yang dimaksud adalah tempat atau lingkungan kita bekerja, baik itu di area kerja perkantoran, gudang, bengkel, laboratorium, industri, rumah tangga, maupun area pendukung lainnya seperti fasilitas publik.

Konsep Kaizen memiliki unsur 5S atau 5R, sebagai berikut :

1. Ringkas (seiri)  
Singkirkan barang yang tidak perlu.
2. Rapi (seiton)  
Penyimpanan barang sesuai dengan tempatnya.
3. Resik (seiso)  
Membersihkan berarti memeriksa.
4. Rawat (aeiketsu)  
Menghindari ketidakpastian atau ketidaksesuaian.
5. Rajin (shitsuke)

Norma kerja produktif selalu dipatuhi.

Dalam praktiknya, kelima unsur ini harus dilaksanakan berurutan dan berkesinambungan.

Masing-masing S dalam 5S beserta penjelasannya dijelaskan di bawah ini :

1. Seiri atau ringkas

Seiri merupakan langkah awal implementasi 5S, yaitu pemilahan barang yang berguna dan tidak berguna. Barang berguna > disimpan atau Barang tidak berguna > dibuang.

Dalam-langkah awal ini, dikenal istilah red tag strategy, yaitu menandai barang-barang yang sudah tidak berguna dengan label merah (red tag) agar mudah dibedakan dengan barang-barang yang masih berguna. Barang-barang dengan label merah kemudian disingkirkan dari tempat kerja. Semakin ramping tempat kerja dari barang-barang yang tidak dibutuhkan, akan semakin efisien tempat kerja tersebut.

2. Seiton atau rapi

Seiton adalah langkah kedua setelah pemilahan, yaitu penataan barang yang berguna agar mudah dicari dan aman. Kemudian, barang-barang tersebut diberi indikasi. Dalam langkah kedua ini dikenal istilah signboard strategy, yaitu menempatkan barang-barang berguna secara rapi dan teratur, kemudian diberikan indikasi atau penjelasan tentang tempat, nama barang, dan berapa banyak barang tersebut agar pada saat akan digunakan barang tersebut mudah dan cepat diakses. Signboard strategy mengurangi pemborosan dalam bentuk gerakan mondar-mandir mencari barang.

3. Seiso atau resik

Seiso adalah langkah ketiga setelah penataan, yaitu pembersihan barang yang telah ditata dengan rapi agar tidak kotor, termasuk tempat kerja dan lingkungan serta mesin, baik mesin yang breakdown maupun dalam rangka program preventive maintenance (PM). Sebisa mungkin tempat kerja dibuat bersih dan bersinar, seperti ruang pameran agar lingkungan kerja sehat dan nyaman, sehingga mencegah motivasi kerja yang turun akibat tempat kerja yang kotor dan berantakan.

4. Seiketsu atau rawat

Seiketsu adalah langkah selanjutnya setelah seiri, seiton, dan seiso, yaitu penjagaan lingkungan kerja yang sudah rapi dan bersih menjadi suatu standar kerja. Keadaan yang telah dicapai dalam proses seiri, seiton, dan seiso harus distandardisasi. Standar-standar ini harus mudah dipahami, diimplementasikan ke seluruh anggota organisasi, dan diperiksa secara teratur dan berkala.

5. Shitsuke atau rajin

Shitsuke adalah langkah terakhir, yaitu penyadaran diri akan etika kerja, sebagai berikut :

- A. Disiplin terhadap standar.
- B. Saling menghormati.
- C. Malu melakukan pelanggaran.
- D. Senang melakukan perbaikan.

Departemen GA sangat menentukan suksesnya 5S. Sejauh mana GA dapat menggerakkan seluruh karyawan melakukan 5S sebagai suatu kebiasaan bukan paksaan, sehingga inisiatif perbaikan akan muncul dengan sendirinya.

Hal yang harus diperhatikan guna kesuksesan penerapan 5S di perusahaan, sebagai berikut :

- A. Membutuhkan keterlibatan/partisipasi semua orang dalam organisasi dari level atas sampai level bawah.
- B. Membutuhkan komitmen manajemen untuk memastikan kegiatan 5S dilakukan setiap hari dan dianggap sebagai prioritas.
- C. Mengubah perspektif semua orang dalam organisasi bahwa 5S lebih dari sekadar program kebersihan maupun housekeeping management.
- D. Menerapkan 5S secara konsisten untuk perubahan budaya.
- E. Melakukan audit 5S secara teratur (mingguan, bulanan, dan surprise audit) untuk menilai performance.
- F. Membutuhkan edukasi tentang konsep dan keuntungan aktivitas 5S.