

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Capella Medan berjalan di bidang otomotif. Dengan banyak model mobil yang dibanderol antara 100 juta hingga 300 juta rupiah, target pasarnya adalah kelas menengah ke bawah. Selain menawarkan mobil dengan berbagai harga berdasarkan ceruk pasar, perusahaan ini juga menawarkan layanan purna jual termasuk bantuan teknis, layanan pelanggan, dan administrasi yang berhubungan langsung dengan manajemen SDM.

Mempertahankan kualitas layanan dan kelangsungan jangka panjang perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan. Tingkat kemampuan pekerja dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuan, standar kualitas, dan prinsip perusahaan tercermin dalam kinerja mereka. Namun dalam praktiknya, masih ada hasil kerja yang kurang memuaskan, yang menghambat produktivitas tim dan pencapaian tujuan operasional bisnis.

Menghormati kebijakan organisasi, jadwal, dan tugas dikenal sebagai kedisiplinan. Pada kenyataannya, kedisiplinan harus ditunjukkan dengan ketepatan waktu dan komitmen terhadap jadwal kerja. Namun, masih ditemukan karyawan yang sering datang terlambat secara berulang. Kondisi ini mengganggu alur kerja tim, meningkatkan potensi konflik internal, dan menurunkan kepercayaan atasan terhadap karyawan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan tertulis berisi langkah kerja agar proses berjalan sesuai standar. Idealnya, SOP membantu mencegah kesalahan, menjaga konsistensi, dan menjamin kualitas hasil kerja. Namun, di PT. Capella Medan, penerapan SOP belum merata, terutama di bagian IT. Programmer bekerja tanpa acuan teknis yang baku, seperti pedoman keamanan atau efisiensi sistem. Akibatnya, hasil kerja tidak konsisten dan sulit di evaluasi serta rawan kesalahan teknis.

Beban kerja di definisikan adalah tingkat jumlah tugas yang diberikan dan harus selesai dalam tenggat waktu yang ditentukan. Namun, di PT. Capella Medan masih terjadi ketidakseimbangan, seperti banyaknya lembur di beberapa bagian. Kondisi ini menunjukkan bahwa volume tugas melebihi jam kerja normal. Lembur berulang dapat menurunkan stamina, semangat kerja, dan mengganggu keseimbangan hidup.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis sangat ingin melakukan penelitian : **“Pengaruh Kedisiplinan, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Capella Medan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa masalah dalam operasional PT. Capella Medan, antara lain:

1. Masih ditemukan karyawan yang sering datang terlambat secara berulang.
2. Penerapan SOP belum merata, terutama di bagian IT.
3. Banyaknya lembur di beberapa bagian, menunjukkan bahwa volume tugas melebihi jam kerja normal.
4. Masih ditemukan hasil kerja yang tidak konsisten dengan standar yang diharapkan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kedisiplinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Capella Medan?
2. Bagaimana penerapan SOP berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Capella Medan?
3. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Capella Medan?
4. Bagaimana kedisiplinan, penerapan SOP, dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Capella Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dampak dari kedisiplinan pada kinerja karyawan PT Capella Medan.
2. Menganalisis dampak penerapan SOP terhadap kinerja karyawan PT Capella Medan.

3. Menganalisa dampak pemberian beban kerja pada kinerja karyawan PT Capella Medan.
4. Menganalisis pengaruh simultan dari kedisiplinan, penerapan SOP serta beban kerja pada kinerja karyawan PT Capella Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi PT. Capella Medan

Diharapkan studi ini akan memberikan saran yang bermanfaat mengenai metode untuk meningkatkan kedisiplinan, menerapkan SOP secara konsisten, dan mengelola beban kerja untuk meningkatkan produktivitas pekerja.

1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi UNPRI

Diharapkan studi ini dapat menambah wawasan dan menjadi referensi penelitian dalam bidang SDM

1.5.3 Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa studi ini akan memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa studi ini akan menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya mengenai variabel-variabel yang memengaruhi kinerja karyawan.

1.6 Teori Kedisiplinan

1.6.1 Pengertian Kedisiplinan

Rivai & Sagala (2017:150) mendefinisikan kedisiplinan sebagai kepatuhan karyawan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan, yang memiliki pengaruh langsung terhadap hasil kerja.

Kasmir (2018:112) mendefinisikan kedisiplinan di tempat kerja sebagai ketepatan waktu, mengikuti aturan, dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas.

Singkatnya, kedisiplinan mengacu pada kepatuhan karyawan terhadap kebijakan, prosedur, dan tugas perusahaan.

1.6.2 Indikator Kedisiplinan

Hasibuan (2018:194) menyatakan bahwa sejumlah faktor mempengaruhi kedisiplinan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi, seperti:

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Tujuan dan kemampuan | 5. Sanksi hukum |
| 2. Teladan pimpinan | 6. Waskat |
| 3. Balas jasa | 7. Ketegasan |
| 4. Keadilan | 8. Hubungan kemanusiaan |

1.7 Teori SOP

1.7.1 Pengertian SOP

Tathagati (2018:47) SOP adalah sebuah dokumen yang menjelaskan mengenai metode yang dapat digunakan untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai pedoman.

Menurut Susilowati (2017:15) SOP adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang harus diikuti untuk mencapai tujuan organisasi.

Singkatnya, SOP adalah dokumen tertulis yang memberikan penjelasan yang tepat dan komprehensif tentang langkah-langkah pekerjaan.

1.7.2 Indikator SOP

Menurut Nur'aini (2019:15) indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut:

- | | |
|--------------|-----------------------------|
| 1. Efisien | 3. Meminimalisasi kesalahan |
| 2. Konsisten | 4. Penyelesaian masalah |

1.8 Teori Beban Kerja

1.8.1 Pengertian Beban Kerja

Kasmir (2018:40) menjelaskan bahwa sebuah beban kerja merupakan kewajiban setiap karyawan dan harus sesuai standar kerja yang berlaku di tempat kerja. Vanchapo (2020:15), mengatakan bahwa beban kerja merupakan sebuah prosedur yang wajib diselesaikan oleh seluruh anggota perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, di mana beban tersebut dianggap sesuai apabila karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan serta beradaptasi dengan tugas yang diberikan. Singkatnya, beban kerja adalah kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan pada tanggal tertentu.

1.8.2 Indikator Beban Kerja

Sonnetag dan Fritz (2018:456-470) membahas indikator beban kerja dalam konteks work-life balance dan pemulihan dari stres kerja. Mereka mengidentifikasi beberapa indikator yang relevan, termasuk:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. Tuntutan pekerjaan | 3. Dukungan sosial |
| 2. Waktu kerja | 4. Work-life balance |

1.9 Teori Kinerja Karyawan

1.9.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Moehariono (2018:45), kinerja karyawan dapat didefinisikan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam perusahaan atau organisasi, baik dari sisi mutu maupun jumlah, yang pelaksanaannya selaras dengan peran serta tanggung jawab yang telah ditentukan. Tjiu (2021:102) memandang kinerja karyawan sebagai indikator kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi serta kemampuan mereka dalam menjalankan aktivitas kerja secara efektif dan efisien. Secara sederhana, kinerja karyawan mencerminkan hasil yang dicapai dari pekerjaan yang diberikan.

1.9.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Judge, T. A., & Bono, J. E. (2018:39-51) beberapa indikator kinerja karyawan yang dapat diidentifikasi meliputi:

1. Kepuasan kerja
2. Kinerja individu
3. Komitmen organisasi
4. Perilaku proaktif
5. Kemampuan beradaptasi

1.10 Penelitian Terdahulu Tabel

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Ermita Prastika & Ika Puji Saputri (2023)	Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cobra Dental Indonesia	Untuk menentukan sejauh mana beban kerja, insentif kerja, dan hukuman secara sebagian atau bersamaan memengaruhi kinerja karyawan.	Kedisiplinan (X1) Motivasi Kerja (X2) Beban Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Teknik analisisnya regresi linier berganda. Data yang dipakai 100 responden yang bersumber dari kuesioner.	Kinerja sangat dipengaruhi oleh beban kerja, motivasi kerja, dan kedisiplinan, dengan kontribusi gabungan sebesar 61,7%.
2.	Sylvia Alysia & M. Tony Nawawi (2023)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja, dan Penerapan SOP terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Victoria Care Indonesia Tbk	Memahami bagaimana SOP, kedisiplinan kerja, dan gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan.	Gaya Kepemimpinan (X1) Kedisiplinan Kerja (X2) SOP (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Regresi linier berganda digunakan sebagai strategi analisis, dengan menggunakan SPSS 26. Studi ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif yang mengumpulkan data menggunakan kuisisioner.	Dengan nilai R ² sebesar 55,2%, ketiga variabel X tersebut secara signifikan meningkatkan kinerja.
3.	Yolanda Handoko & Yanthy Herawaty Purnama (2023)	Pengaruh Kepemimpinan, Beban Kerja, dan Kedisiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Cendikia Global Solusi	Memahami bagaimana beban kerja, kedisiplinan, dan kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan.	Kepemimpinan (X1) Beban Kerja (X2) Kedisiplinan Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Data penelitian ini terdiri dari angka-angka kuesioner skala Likert. Metode yang dipakai adalah regresi linier berganda. Penelitian asosiatif deskriptif ini melibatkan 85 orang.	Hasil yang diperoleh menunjukkan sebesar 48,9% variabel kinerja karyawan dipengaruhi kepemimpinan, beban kerja dan disiplin kerja.

1.11 Teori Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan

Sylvia Alysia dan M. Tony Nawawi (2022:127) Kedisiplinan memberikan dampak langsung terhadap ketepatan waktu, efisiensi pelaksanaan tugas, dan pencapaian tujuan kerja. Maka dari itu, penerapan kedisiplinan yang kuat akan menciptakan kinerja karyawan yang lebih maksimal.

1.12 Teori Pengaruh Penerapan SOP terhadap Kinerja Karyawan

Annisa Salsabila dkk. (2025:19) menyatakan bahwa penerapan SOP (*Standard Operating Procedures*) membuat pekerjaan lebih mudah karena SOP menawarkan pedoman dan batasan yang tepat tentang apa hal yang harus dilakukan serta langkahnya.

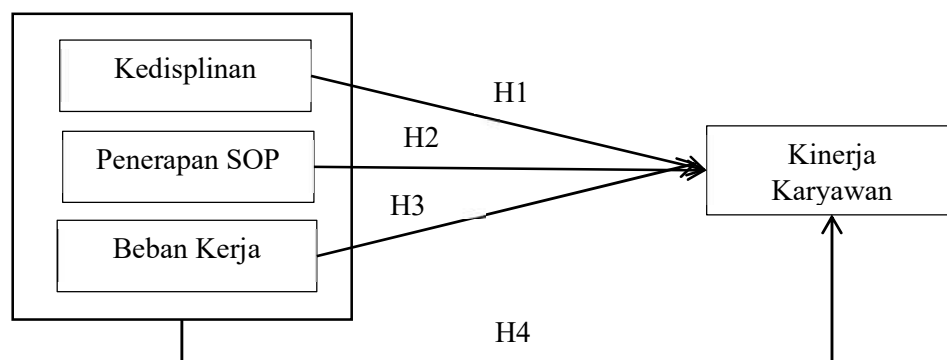
Penyelesaian tugas meningkat dalam hal kualitas, efisiensi, dan kecepatan ketika SOP diikuti secara teratur. Hal ini menunjukkan bagaimana SOP tidak hanya mengarahkan prosedur kerja tetapi juga membantu staf dalam mencapai tujuan kinerja yang lebih tinggi.

1.13 Teori Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Sedarmayanti (2018:122) menyebutkan beban kerja sebagai volume tugas yang dikerjakan karyawan menggunakan keterampilan dan bakat mereka dalam jangka waktu tertentu. Kinerja karyawan akan terganggu apabila beban kerja melebihi kemampuan yang dimilikinya dan dapat mengakibatkan stres, kelelahan, bahkan penurunan produktivitas.

Namun, jika beban kerja disesuaikan dengan kapasitas dan kemampuan karyawan, mereka akan mampu menyelesaikan tugas mereka seefisien mungkin tanpa mengalami tekanan yang berlebihan, yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi organisasi dan kualitas kerja.

1.14 Kerangka Konseptual



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

1.15 Hipotesis

Rumusan hipotesis penelitian berikut ini didasarkan pada kerangka konseptual yang telah dibuat:

- H1 : Kedisiplinan berpengaruh pada Kinerja Karyawan PT Capella Medan
- H2 : Penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh pada Kinerja Karyawan PT Capella Medan
- H3 : Beban Kerja berpengaruh pada Kinerja Karyawan PT Capella Medan
- H4 : Kedisiplinan, Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Capella Medan