

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari sebuah perusahaan. (Hasibuan & Bahri, 2018) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia (SDM) ialah suatu ilmu dan seni yang mengatur tentang hubungan dan peran tenaga kerja agar dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan perusahaan dan karyawan serta masyarakat. Keberadaan sumber daya manusia mempunyai peran sebagai salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya suatu kegiatan usaha, sehingga harus dikelola dan dimanfaatkan secara adil dan manusiawi. Sumber daya manusia merupakan peran yang sangat penting dalam suatu perusahaan/organisasi bagi efektifitas berjalannya kegiatan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia bukan berarti hanya merujuk kepada manusianya saja (fisik), tetapi keterampilan karyawan seperti, bakat, kemampuan, ide, produktivitas dan kinerja.

Setiap perusahaan mempunyai suatu tatanan yaitu dengan penerapan standar operasional prosedur yang memperhatikan motivasi kerja dan lingkungan kerja fisik. Kualitas pelayanan identik dengan karyawan atau sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia ini merupakan salah satu perangkat penting dalam sebuah perusahaan (Musyrif Yusril Fahmi et al., 2022). Karyawan yang memiliki kinerja tinggi adalah harapan setiap perusahaan, karena hal itu akan membantu perusahaan dalam mendapatkan keuntungan dan mencapai tujuan (Arief & Sunaryo, 2020).

Standar operasional prosedur merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan prosedur ini harus ditaati sehingga dapat memperoleh hasil maksimal kerja yang efektif mungkin. Penerapan standar operasional prosedur perusahaan akan membuat perusahaan menjalankan suatu kegiatan secara efektif dan efisien, produktivitas, hingga efektivitas. Sebelum menjalankan kegiatan, karyawan dapat memperhatikan standar operasional prosedur terlebih dahulu yang mencakup seluruh alur kegiatan

karena hal ini dapat menuntun karyawan menjalankan kegiatan secara disiplin dan teratur. Dengan adanya SOP diharapkan pelaksanaan tugas karyawan menjadi lebih efektif, efisien, dan lebih teratur sehingga berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Faktor motivasi merupakan salah satu dalam peningkatan kinerja karyawan baik berasal dalam diri karyawan maupun yang berasal dari lingkungan. Motivasi merupakan keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang atau individu untuk berkembang menjadi lebih baik dalam segala hal sebagai konsekuensi dari inspirasi, dorongan, dan motivasi untuk melakukan aktivitas dengan kesungguhan, kesenangan, dan ketelitian untuk menghasilkan hasil kerja yang berkualitas tinggi (Afandi, 2018). Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik kepada seorang pemimpin agar dapat memotivasi karyawannya dan memberikan perhatian kepada karyawannya dalam bekerja. Motivasi kerja adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Indrayana & Ayu Sekarsari, 2023). Untuk dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas maka seorang karyawan membutuhkan motivasi kerja dalam dirinya yang akan berpengaruh terhadap semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Caissar & Hardiyana, 2022).

Lingkungan kerja memegang peranan penting dalam operasional bisnis karena lingkungan kerja merupakan tempat para karyawan melakukan aktivitas pekerjaannya sehari-hari dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. (Cintia & Gilang, 2016) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Lingkungan kerja fisik mengacu pada semua kondisi yang terdapat di sekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja fisik diantaranya cahaya/penerangan, temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau, tata warna, dekorasi, musik, serta keamanan. Apabila lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, maka

karyawan akan merasakan aman dan nyaman yang tidak dapat dirasakan oleh semua karyawan (Fatimah & Pujianto, 2023). Dengan memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja fisik yang baik, maka akan membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja. Kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja fisik menunjukkan bahwa karyawan antusias dan bersemangat terhadap pekerjaannya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja dan pada akhirnya meningkatkan dapat kinerja karyawan (Ruth Silaen et al., 2021).

Mandiri Inhealth merupakan perusahaan asuransi yang menjalankan dan mengembangkan usahanya sesuai dengan tata kelola perusahaan dan performa finansial yang baik sehingga meningkatkan kredibilitas Perseroan untuk menjadi pilihan utama yang terpercaya. Mandiri Inhealth tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Mandiri Inhealth bergerak di bidang usaha perasuransian, pemasaran, dan distribusi produk termasuk produksi asuransi jiwa dalam ruang lingkup lini usaha kesehatan dan ruang lingkup asuransi kecelakaan diri. Agar dapat bersaing dengan perusahaan lain, PT.Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth Indonesia berupaya meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Apabila karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda akan berjalan kencang dan pada akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Namun sebaliknya, Jika karyawan bekerja tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah maka dapat menurunkan performa perusahaan.

Tabel 1.1

Kategori Level Untuk Menentukan Kinerja Karyawan

<i>Performance Level</i>	Nilai	Keterangan	Indikator
Level 1	91-100	<i>Superior Performance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelesaikan setiap pekerjaan dengan target yang harus dicapai dalam waktu yang ditentukan 2. Melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan jadwal perusahaan 3. Tingkat kepatuhan karyawan sangat baik dalam mematuhi peraturan perusahaan
Level 2	81-90	<i>Very Good Performance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian target yang ditentukan mendekati hasil sempurna 2. Dapat bekerja sama dengan rekan kerja yang lain 3. Kemampuan karyawan untuk berkontribusi aktif dalam kerja sama tim
Level 3	70-80	<i>Good Performance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hadir tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan 2. Kemampuan karyawan dalam berinisiatif dengan rekan tim kerja 3. Pencapaian target cukup sesuai dengan harapan perusahaan
Level 4	61-69	<i>Under Performance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran karyawan tidak tepat waktu 2. Kurangnya bekerja sama dengan baik dalam tim 3. Pencapaian target kurang sesuai dengan harapan perusahaan

Sumber: Mandiri Inhealth

Tabel 1.2

Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia Periode 2020-2022

Tahun	Jumlah Karyawan	<i>Performance Level</i>							
		1	Persen tase	2	Persen tase	3	Persen tase	4	Persen tase
2020	188	140	74,46%	40	21,27%	5	2,65%	3	1,59%
2021	165	120	72,72%	26	15,75%	14	8,48%	5	3,03%
2022	150	110	73,33%	22	14,66%	16	10,66%	2	1,33%

Sumber: Mandiri Inhealth

Berdasarkan tabel 1.2, menunjukkan bahwa pada tahun 2020 sebanyak 140 karyawan yang mendapatkan kategori *Superior Performance* (Level 1) sebesar 74,46%, pada tahun 2021 sebanyak 120 karyawan yang mendapatkan kategori *Superior Performance* (Level 1) sebesar 72,72%, dan pada tahun 2022 sebanyak 110 karyawan yang mendapatkan kategori *Superior Performance* (Level 1) sebesar 73,33%. Hal ini menunjukkan bahwa 70% kinerja karyawan divisi Sumber Daya Manusia sejak 2020 hingga 2022 mengalami penurunan pada kategori *Superior Performance* (Level 1).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh SOP, motivasi kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth. Oleh karena itu, dibuat penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan SOP, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Mandiri Inhealth.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth?
2. Apakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth?

C. Tujuan Penelitian & Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan SOP terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Mandiri Inhealth.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Mandiri Inhealth.

2. Kegunaan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat pada pihak yang membutuhkan seperti perusahaan, akademisi, dan masyarakat umum. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan serta dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP), motivasi kerja, dan lingkungan kerja fisik untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Bagi pembaca

- 1) Menambah informasi bermanfaat mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), motivasi kerja, dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.
- 2) Sebagai bahan dalam pengembangan pendidikan dan praktisi khususnya sumber daya manusia, serta dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya di bidang yang sama.

