

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menunjang tercapainya suatu tujuan. Sumber daya manusia ialah penggerak dalam suatu bisnis, yang memiliki berbagai sumber baik dalam bentuk ide, konsep, dan juga strategi. Menurut Mersiana (2023) sumber daya manusia memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja sebuah instansi, sehingga keterampilan dan kemampuan dalam pembentukan sumber daya manusia merupakan suatu keharusan. Dalam setiap perusahaan pasti membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, dengan adanya manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan manajemen sumber daya yang ada. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang penting dalam suatu perusahaan, karena dengan adanya sumber daya manusia dapat mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan. Perusahaan disaat akan mencapai suatu tujuan pasti memiliki berbagai rintangan yang pastinya itu dapat dilakukan oleh para karyawan.

Menurut Sunaryo (2023) Indonesia merupakan negara kepulauan yang berada di Asia Tenggara. Dengan memiliki populasi penduduk lebih dari 270 juta jiwa yang menjadikan negara Indonesia menjadi negara terbesar keempat di dunia. Datangnya era persaingan yang sangat ketat, organisasi perlu mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada, agar tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai. Sumber daya manusia berperan cukup penting dalam keberhasilan kinerja sebuah organisasi. Pengembangan sumber daya manusia diharapkan bisa mencapai tujuan

organisasi, karena semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang ada, maka tambah baik pula kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang ada dan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Perkembangan teknologi telah mempermudah pekerjaan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan kesempatan baru bagi perusahaan untuk berkembang dengan lebih cepat.

Tantangan yang dihadapi Indonesia ialah bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama di bidang transportasi. Transportasi merupakan penunjang masyarakat dalam bepergian antara satu kota dengan kota lainnya terutama di pulau jawa Kamaludin dalam Amahoru (2022). Transportasi itu yakni kereta api sebagai penunjang antar kota yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia, dengan adanya transportasi kereta api maka dapat memudahkan masyarakat terutama dalam akomodasi transportasi.

Perusahaan selalu berusaha sebaik mungkin dalam mencapai target antara lain, dengan memperbaiki setiap kekurangan sehingga dengan itu sesuatu yang masih belum dikerjakan harus diselesaikan terlebih dahulu. Perusahaan juga memiliki ketentuan dalam memilih setiap sumber daya manusia nya, dengan adanya manajemen sumber daya manusia, maka dengan itu dapat mendapatkan sumber daya manusia yang diinginkan (Babullah, 2024:187). Perusahaan juga turut andil dalam menyejahterahkan sumber daya manusia nya dengan memberikan apresiasi maupun evaluasi, tidak hanya itu perusahaan juga memiliki ketentuan yang berlaku dalam memberikan batasan batasan terhadap karyawannya antara

lain yaitu dengan adanya standar operasional prosedur, budaya kerja, dan yang tak kalah penting yaitu suasana lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan dan rasa aman.

Kinerja yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi setiap perusahaan, karena setiap perusahaan memiliki ketentuan dalam memilih dan merekrut para karyawan agar dapat membantu dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Karyawan memiliki peran yang begitu penting dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dengan memberikan kontribusi maka suatu perusahaan yang memiliki target akan terwujud dengan terselesaikannya suatu pekerjaan. Kinerja yang baik dan berkualitas sangat membantu jalannya rencana pada setiap perusahaan. Kinerja juga memberikan penilaian tersendiri pada setiap karyawan, dengan potensi serta berkualitas maka disitulah ketentuan yang berlaku dapat ditaati dengan mudah, karena karyawan mengerti hal apa saja yang dapat dilakukan.

Kinerja karyawan juga merupakan komponen penting dalam memajukan suatu perusahaan, dengan kata lain karyawan merupakan sumber daya manusia yang dapat diandalkan karena memiliki akal dan juga jikalau di zaman sekarang teknologi serba maju, akan tetapi tetap yang menciptakan maupun menggerakkan tetaplah sumber daya manusia. Menurut Adelia (2024) kinerja karyawan adalah aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan baru harus mampu mengoptimalkan potensi dan juga keterampilan karyawan agar tetap produktif dan efektif. Kinerja karyawan yang menyelesaikan tugas dengan

penuh tanggung jawab, dapat memberikan kontribusi atau keberhasilan yang baik juga dapat memajukan suatu perusahaan maupun organisasi, maka karyawan yang berkualitas dan berpotensi sangatlah dibutuhkan. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain standar operasional prosedur, budaya kerja, lingkungan kerja.

Salah satu faktor yang mendukung tercapainya peningkatan kinerja seorang karyawan adalah standar operasional prosedur, yang merupakan peraturan serta batasan-batasan dari suatu perusahaan yang bertujuan agar ditaati oleh setiap karyawan agar tidak melakukan suatu kesalahan maupun melakukan tindakan yang sewenang-wenang, dengan adanya standar operasional prosedur maka setiap kegiatan apapun yang berkaitan dengan perusahaan dapat terlaksana dengan secara efisien dan efektif. Standar operasional prosedur merupakan adalah pedoman sistem tata kerja untuk menjalankan tugas sesuai dengan fungsi agar lebih efisien dan efektif (Satria Artha, 2021 : 40).

Standar operasional prosedur sendiri dapat didefinisikan sebagai acuan dalam pekerjaan sehingga tingkah laku dan perbuatan memiliki batasan-batsana pada setiap divisi maupun bidangnya masing masing. Tidak hanya itu, lingkungan kerja memiliki peran penting dalam pekerjaan yaitu memberikan suasana yang mempengaruhi produktifitas dari karyawan, menurut Agung (2022) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas tugas yang dikerjakan maupun yang dibebankan. Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan sekitar yang memberikan kenyamanan, kedamaian, dan juga keamanan terhadap setiap karyawan. Tak lupa

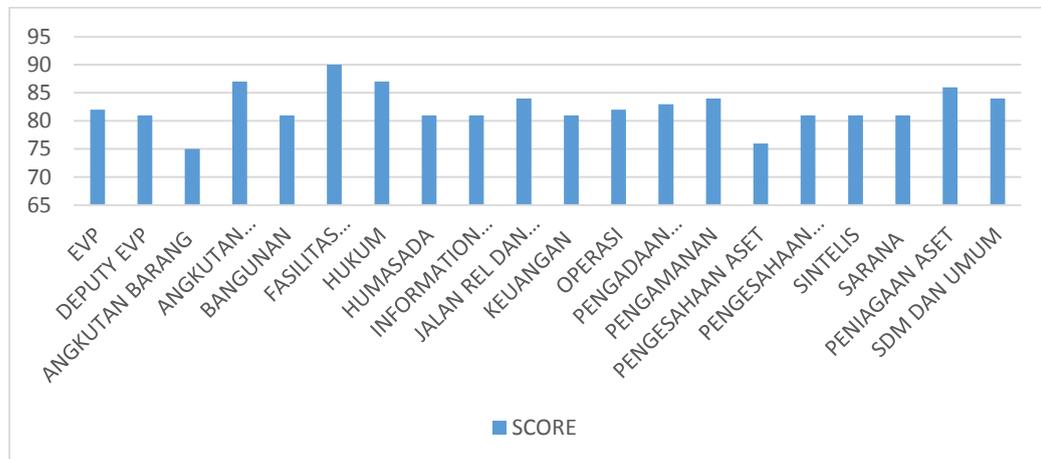
fasilitas yang mumpuni juga mempengaruhi lingkungan kerja, bisa dengan melalui musik, kebersihan dan lain-lain.

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai seni dalam pekerjaan dimana seni yang dimaksud merupakan pandangan terhadap pekerjaan yang berdasarkan dorongan, sifat, maupun kebiasaan terhadap perilaku, pendapat sehingga terwujudlah budaya yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Terdapat budaya organisasi yaitu setiap jam 10 pagi terdapat situasi dan kondisi dimana diharuskan untuk menyanyikan lagu Indonesia raya, yang kemudian didokumentasi sebagai bukti telah melaksanakan budaya dengan khidmat.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Persero merupakan salah satu perusahaan transportasi milik negara, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No.13 Tahun 1992 Bab III Pasal 4 bahwa usaha dan pembinaan kereta api sepenuhnya dikelola oleh negara yakni di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. KAI diselenggarakan dengan maksud untuk memfasilitasi perpindahan atau barang secara massal, mendukung distribusi merata, pertumbuhan ekonomi yang stabil, dan sebagai pendorong perkembangan nasional.

Penulis mengambil objek penelitian pada studi PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 8 Surabaya yang bertempat di Gubeng Surabaya. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan atau konsumen, dapat memberikan pandangan serta transportasi antar kota yang juga memiliki akses lewat media sosial maupun aplikasi mendukung.

**Gambar 1. 1 Hasil Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan PT. Kereta Api  
Indonesia Daop 8 Surabaya**



Sumber : Jurnal Bisnis Indonesia Volume 11 Nomor 2 Oktober 2020

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rekapitulasi penilaian kinerja karyawan memiliki hasil yang berbeda dari setiap divisi. Divisi Fasilitas Penumpang menciptakan hasil kinerja yang paling baik yakni dengan mencapai skor 90 sehingga mampu mendapatkan hasil yang sangat tinggi, sedangkan Divisi Angkutan Barang menciptakan kinerja yang kurang baik dan optimal yakni dengan skor 75 sehingga mendapatkan hasil yang sangat rendah. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa diagram rekapitulasi hasil penilaian kinerja karyawan terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan yang belum sesuai dengan harapan, sehingga belum optimal dalam melakukan kegiatan perusahaan. Dengan penilaian yang masih kurang terutama dalam menjalankan tugas Dari permasalahan tersebut terjadi karena terdapat budaya kerja dan lingkungan kerja yang dirasa kurang mempengaruhi faktor dalam kinerja karyawan, standar operasional prosedur juga memiliki dampak yang sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan, sehingga disini kinerja karyawan yang paling menonjol adalah

unit fasilitas penumpang, meskipun yang paling penting adalah mengutamakan penumpang, akan tetapi internal perusahaan juga sangat penting. Nyatanya sektor angkutan barang mendapatkan nilai terendah, yang mana seharusnya seimbang karena PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya bukan hanya melayani di bagian transportasi umum saja melainkan juga di bidang logistik yang mana itu bisa membangun citra perusahaan lebih baik lagi. Agar pegawai PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka dibuatlah standar operasional prosedur sebagai acuan dan pedoman agar mempengaruhi kinerja karyawan, karena jika tidak dengan adanya standar operasional prosedur yang mumpuni maka itu akan memberikan dampak yang cukup signifikan kepada kinerja karyawan dengan kata lain kinerja karyawan akan menurun hanya karena berfokus pada pelayanan umum, akan tetapi diharuskan semua unit mendapatkan kenyamanan dan keamanan yang baik serta memberikan kinerja yang merata.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin meneliti dan membuktikan kembali pengaruh standar operasional prosedur, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Alasannya karena masih ada beberapa budaya kerja yang hanya dilaksanakan sebagai formalitas saja. Sehingga penulis dapat memberikan pandangan yang menarik untuk dilakukannya penelitian pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya yang berjudul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Budaya Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Standar Operasional Prosedur, Budaya Kerja, dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya?
3. Apakah Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya?
4. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karayawan pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian yang akan dicapai penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur, Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng

Surabaya

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat teori dan praktik yang relevan kepada berbagai pihak yang membutuhkannya. Beberapa manfaat yang diharapkan antara lain sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini, penulis berharap memberikan kontribusi mengenai gagasan, segi pemikiran ataupun ide mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur, Budaya Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk implementasi dari ilmu-ilmu yang selama ini didapatkan di perkuliahan dan mendapatkan keilmuan pada program studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

##### **b. Manfaat Praktis**

Adanya susunan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan diantaranya adalah :

##### **1. Bagi Penulis**

Dapat mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan penulis terutama bidang Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh Standar

Operasional Prosedur, Budaya Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 8 Gubeng Surabaya.

## **2. Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi, gagasan baru, alternatif solusi, maupun masukan positif bagi perusahaan guna dapat berkembang lebih baik dan memaksimalkan peran sumber daya manusia sehingga performa karyawan dapat meningkat ketika bekerja.

## **3. Bagi Pihak Lain**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pembaca dalam mencari ide serta referensi untuk menambah wawasan pengetahuannya. Penulis mengharapkan agar pihak-pihak seperti mahasiswa, tenaga pendidik, perguruan tinggi, peneliti, maupun masyarakat umum terbantu jika melakukan penelitian serupa.