# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Administrasi Bisnis

Administrasi merupakan suatu kegiatan pengaturan dan pengurusan suatu rangkaian di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi juga merupakan proses kerja sama pada suatu kegiatan yang mengatur sekaligus mengelola sebuah kegiatan pada organisasi yang teratur untuk mencapai tujuan pada harapan suatu organisasi.

Menurut **Agustin et al. (2025:1)** mengemukakan bahwa:

**“Administrasi bisnis adalah suatu bidang yang berfokus pada pengelolaan berbagai aspek dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks yang lebih luas, administrasi bisnis mencakup serangkaian kegiatan yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengambilan keputusan untuk mengelola sumber daya yang ada, baik manusia, finansial, maupun fisik.”**

Maka dapat disimpulkan administrasi bisnis merupakan proses pengelolaan sebuah organisasi Perusahaan dalam bidang ekonomi atau usaha di bidang bisnis untuk mencapai tujuannya yaitu menghasilkan keuntungan.

## 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

### 2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses yang mengatur hubungan peran sumber daya manusia pada suatu organisasi agar berjalan dengan baik sehingga mencapai tujuan sesuai perencanaan organisasi.

Menurut **Hasibuan (2020:10)** mengemukakan,“MSDM adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan Perusahaan, karyawan, dan Masyarakat.

Sedangkan menurut **Supriadi et al. (2022)** menjelaskan bahwa:

**“Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah bidang menajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Berarti fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja atau karyawan.”**

### 2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut **Supriadi et al., (2022:13)** manajemen sumber daya manusia ini memiliki tujuan sebagai berikut:

* + 1. **Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi proses**
    2. **perekrutan, seleksi, sistem insentif, serta pengembangan manajemen dan aktivitaspelatihan yang terkait dengan kebutuhan perusahaan.**
    3. **Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang bahwa karyawan atau pegawai adalah stakeholder dalam perusahaan yang bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan Bersama.**
    4. **Memastikan bahwa persamaan kesempatan tersedia untuk semua, artinya ada keterkaitan saling menguntungkan antara perusahaan dengan karyawan.**
    5. **Memastikan bahwa karyawan atau pegawai dinilai serta dihargai atas apa yang telah dikerjakan dan dicapai.**
    6. **Mempertahankan serta memperbaiki kesejahteraan fisik serta mental pegawai atau karyawan.Menciptakan iklim yang humanis, harmonis, serta produktif yang dapat dipertahankan antara manajemen dengan karyawan atau pegawai.**

### 2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut manajemen sumber daya manusia menurut **Hasibuan (2020:21)** bahwa:

1. **Perencanaan**

**Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan untuk menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan Perusahaan, karyawan, dan Masyarakat.**

1. **Pengorganisasian**

**Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrase, dan koordinasi dalambagan organisasi (organization chart). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.**

1. **Pengarahan**

**Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.**

1. **Pengendalian**

**Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisplinan, perilaku,kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.**

1. **Pengadaan**

**Pengadaan (procuremen) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.**

1. **Pengembangan**

**Pengembangan (development) adalah peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.**

1. **Kompensasi**

**Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya seta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsitensi.**

1. **Pengintegrasian**

**Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawanagar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.**

1. **Pemeliharaan**

**Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawanserta berpedoman kepada internal dan ekternal konsistensi.**

1. **Kedisiplinan**

**Kedisplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan kunci terwujudnya tujuankarena tanpa adanya kedisplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.**

1. **Pemberhentian**

**Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, atau sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undangundang No. 12 Tahun 19.**

## 2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

### 2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah dokumen tertulis yang didalamnya terdapat langkah-langkah atau prosedur sistim kerja pada setiap organisasi atau Perusahaan. SOP juga bisa dikatakan petunjuk atau aturan untuk menyelesailan tugas sesuai dengan tata kerja yang tersusun.

Menurut **(Atmoko, 2011:2)** dalam buku **Fatimah** **(2025:48)** menyatakan bahwa: “SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja intansi pemerintahan. Cara kerjanya,berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan proses yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja pada unit kerja yang bersangkutan.”

Sedangkan menurut **(Tathagati, 2014:1)** dalam Buku **Fatimah (2025:48)** mengemukakan bahwa:

**“Secara luas SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivtas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam artian sempit, SOP merupakan bagian dari dokumen sistem tata kerja yang mengatur secata rinci kegiatan-kegiatan operasional organiasi agar terlaksana secara sistematik.”**

### 2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut **Fatimah (2025:51-52)** Tujuan utama penyusunan SOP adalah:

1. **Menjaga konsistensi setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.**
2. **Memperluas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap uunit kerja.**
3. **Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankan.**
4. **Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.**
5. **Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.**
6. **Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ke tidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.**
7. **Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.**
8. **Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.**
9. **Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbaga bentuk kesalahan administrasi**
10. **Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.**
11. **Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.**

### 2.3.3 Prinsip Dasar Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut **Sayuti (2012:4)** dalam buku **Fatimah (2025:59)** mengemukakan ada 14 prinsip dasar penyusunan SOP, yaitu:

1. **Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan,**
2. **Spesialisasi harus digunakan sebaik-baiknya,**
3. **Pencegahan penuslisan, Gerakan dan usaha yang tidak perlu,**
4. **Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya,**
5. **Mencegah berkembarnya (duplikasi) pekerjaan,**
6. **Harus ada pengecualian yang seminim mungkin terhadap peraturan,**
7. **Mencegah adanya pemerikasaan yang tidak perlu.**
8. **Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah,**
9. **Pembagian tugas tepat,**
10. **Memberikan pengawasan yang teru menerus atas pekerjaan yang dilakukan,**
11. **Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya,**
12. **Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus dilaporkan dengan memperhatikan tujuan,**
13. **Pekerjaan tatausaha harus diselenggarakan sampai yang minimum dan**
14. **Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya.**

### 2.3.4 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut **Santosa, (2014)** dalam **Hasin, (2022:61-62)** terdapat beberapa indikator pokok dalam SOP, yaitu:

1. **Efisiensi**

**Dengan prosedur yang terstandar dengan baik, karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pekerjaannya karena adanya proses pembelajaran yang secara terus menerus selama pelaksanaan pekerjaan.**

1. **Konsistensi**

**Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau konstan. Keadaan yang konstan atau hal- hal yang tidak berubah dapat memudahkan dalam pengukuran untung dan rugi dalam sebuah perusahaan. Kedisiplinan yang tinggi sangat dibutuhkan agar konsistensi dapat tercapai.**

1. **Minimalisasi kesalahan**

**SOP pada dasarnya berarti suatu cara untuk menghindari permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi.**

1. **Penyelesaian masalah**

**Adanya SOP menjadikan pihak yang berkonflik harus tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan dan batasan yang ada.**

1. **Pelindungan tenaga kerja**

**Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah atau tahapan yang memuat segala tata cara untuk melindungi unit kerja serta karyawan dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi organisasi.**

1. **Peta kerja**

**Peta kerja adalah pola dimana semua kegiatan tersusun secara sistematis dan dapat memperjelas alur kerja masing-masing pegawai sehingga menjadi lebih fokus dan tidak meluas kemana-mana. Peta kerja berhubungan dengan poin efisiensi dan konsistensi.**

1. **Batas pertahanan**

**Pada indikator ini, SOP diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena segala aktivitas perusahaan sudah tercantum dengan jelas dalam prosedur. Oleh karena itu, pemeriksaan dari luar perusahaan tidak dapat menyebabkan perubahan pada isi SOP dan tidak dapat merubah atau menggoyahkan Perusahaan.**

## 2.4 Efektivitas Kerja

### 2.4.1 Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi atau Perusahaan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan, dengan hasil kerja yang efektif maka Perusahaan tersebut berhasil dalam menjalankan dan mencapai salah satu tujuannya. Menurut **(Hasibuan.1995:27)** dalam Buku **(Bormasa, 2021:132)**, menyatakan, “Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan.”

Sedangkan menurut pendapat **Richard M. Steers (1985:220)** dalam buku **(Bormasa, 2021:133)** menyatakan bahwa:

**“Mengingat keanekaragaman pendapat mengenai sifat dan komposisi dari efektivitas organisasi, maka tidaklah heran jika terdapat demikian banyak pendapat yang bertentangan sehubungan dengan cara-cara meningkatkan efektivitas dalam suatu organisasi yang sedang berjalan, rupanya sebab utama tidak hanya penyesuaian pada terbatasnya konsep efektivitas”**

Dapat di pahami bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dengan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya.

### 2.4.2 Pengukuran Efektivtas Kerja

Pada dasarnya efektivitas untuk mengukur hasil pekerjaan yang dicapai sesuai dengan rencana dan sesuai dengan kebijakan setiap organisasi atau perusahaan. Menurut **Arikunto Suharsimi (1995:11)** dalam buku **(Bormasa, 2021:138)** mengemukakan terdapat lima kriteria dalam pengukuran efektivitas kerja, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya.

### 2.4.3 Faktor-Faktor Efektivitas Kerja

Menurut **Richard M. Steers (1985:9)** dalam Buku **(Bormasa, 2021:139-140)** menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu :

1. **Karakteristik Organisasi**

**Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud tehnologi adalah mekanisme suatu organisasi umtuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.**

1. **Karakteristik lingkungan**

**Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan,tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.**

1. **Karakteristik Pekerjaan**

**Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun tehnologi yang digunakan merupakan tehnologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.**

1. **Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen**

**Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit.**

### 2.4.4 Indikator Efektivitas Kerja

Menurut **Admosoeprapto (2016:55)** dalam **(Bormasa 2021: 149)** menyebutkan tolok ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja adalah sebagai berikut:

1. **Pencapaian tujuan**

**Kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi berupa peningkatan profit, kualitas dan kuantitas pelayanan. Setiap individu harus dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan sehingga tercapai efektivitas kerja yang optimal.**

1. **Kualitas kerja**

**Kualitas kerja berhubungan dengan kualitas hasil pekerjaan yang diberikan karyawan terhadap perusahaan/atas. Dimana kualitas kerja juga merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaan.**

1. **Kuantitas kerja**

**Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan pada saat kondisi normal. Hal ini didapat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.**

1. **Tepat waktu**

**Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta mencapai sasaran yang telah dicapai. Hal ini dilakukan untuk mengurangi biaya yang timbul. Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin dengan cara datang tepat waktu dan berusaha menyelesaikan tugas sebaiknya yang telah ditetapkan melalui kebijakan perusahaan.**

1. **Kepuasan kerja**

**Kepuasan kerja adalah faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan di organisasi. Tingkat rasa puas individu, bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal, dari bermacam aspek situasi pekerjaan dan organisasi mereka berada.**

## 2.5 Peneliti Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan untuk menyelesaikannya. Penelitian terdahulu memudahkan peneliti dalam menentukan Langkah-langkah yang sisitematis untuk penyusun penelitian dari segi teori maupun konsep. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis pada table 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Judul** | **Persamaan** | **Perbedaan** | **Hasil penalitian** |
| **1.** | Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Melalui Manajemen Control Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KC Unit Ratusamban Bengkulu. | Terdapat persamaan variabel yaitu (X) Standar Operasional Prosedur dan (Y) Efektivitas Kerja Karyawan | Terdapat Perbedaan pada objek dan kata frasa judulyang berbeda. | Terdapat pengaruh standar operasional prosedur (X) terhadap Efektivitas Kerja karyawan (Y) PT. Bank BRI Kc Unit Ratu Samban Bengkulu dengan nilai tsig < α (0,016 ttabel (2,552> 2,034) dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima. Terdapat manajemen control (Z) terhadap Efektivitas karyawan (Y) PT.Bank BRI KC Unit Ratu Samban Bengkulu dengan nilai tsig < α (0,046 tabel (2,077> 2,034) dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima. |
| **2.** | Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Efektivitas Peatihan Terhadap Kinerja Karyawan. | Terdapat persamaan variabel yaitu (X) Standar Operasional Prosedur | Terdapat perbedaan Efektivitas sebagai variable (X) dan Kinerja sebagai variabel (Y). | Hasil regresi linear berganda mengindikasikan bahwa penerapan SOP sertaefektivitas pelatihan secara bersamaan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 119,335, lebih besar dari F tabel 3,02, dan nilai signifikansi. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 169 karyawan di PT Padang Golf Cikarang yang dianalisis menggunakan SPSS 27. disimpulkan bahwa penerapan SOP memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. |
| **3.** | Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Expor PT. Dua Kuda Indonesia. | Terdapat Persamaan Pada variabel (X) yaitu pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) | terdapat perbedaan obejak dan pada variabel (X) kompetensi dan (Y) Produktivitas. | nilai signifikansi 0,000 dan nilai Fhitung sebesar 34,331. Maka Ho ditolak dan Ha diterima karena nilai signifikansi <0,05 dan nilai Fhitung>Ftabel (24,523>2,93). Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (X1) dan Kompetensi (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Produktivitas Kerja (Y). |
| **4.** | Pengaruh Penerapan Standar Operasinal Prosedur Terhadap Efektivitas Pelayanan Keuangan Di IAIN Sultan Amai Gorntalo. | Terdapat Persamaan Pada variabel (X) yaitu pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan variabel (Y) yaitu Efektivitas Kerja | Terdapat Perbedaan pada objek dan kata frasa judulyang berbeda. | Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat di tarik kesimpulan bahwa nilai terhitung sebesar 11,936, dengan dk = 71 dan α = 0.05, nilai ttabel atau t0.975;71 = 2,000. Sehingga nilai thitung > ttabel yang berarti bahwa hasil penelitian menolak H0 yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel X (Penerapan Standar Operasional Prosedur) terhadap variabel Y (Pelayanan Keuangan). |

*Sumber: Diolah peneliti, 2025*

## 2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### 2.6.1 Kerangka Pemikiran

Pada penyusunan laporan ini peneliti memerlukan suatu kerangka pemikiran berisi teori-teori yang relevan dengan masalah yang terkait dengan variable penelitian sebagai landasan teori dalam penyusunan skripsi. Sebagai dasar dan pedoman yang sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan di atas peneliti akan dikemukaan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran.

Dengan demikian dapat dikatakan kerangka pemikiran juga membantu peneliti dalam menerangkan fenomena dan menjadi tolak ukur dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap efektivitas kerja karyawan. Peneliti menguraikan definisi mengenai pengaruh Standar operasional prosedur (SOP) untuk mengukur dampaknya terhadap efektivitas kerja karyawan dengan beberapa indikator setaip variabel yang mana SOP sebagai variabel (X) dan efektivitas sebagai Variabel (Y) dapat dijelaskan di bawah ini, yaitu:

* + - 1. Standar Operasional Prosedur (X)

Menurut **Endah (2025:49)** mengemukakan bahwa, SOP adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut **Santosa, (2014)** dalam Buku **Endah (2025:59)** terdapat beberapa indikator pokok dalam SOP, yaitu:

1. Efisiensi.
2. Konsistensi.
3. Minimalisasi kesalahan.
4. Penyelesaian masalah.
5. Pelindungan tenaga kerja.
6. Peta kerja.
7. Batas pertahanan.
   * + 1. Efektivitas Kerja (Y)

Menurut **Bormasa (2021:134)** mengemukakan bahwa, efektivitas kerja adalah keadaan yang menunjukan ketercapaiannya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pengerahan segala daya yang terdapat pada manusia melalui aktivitas-aktivitasnya.

Menurut **Admosoeprapto, (2016:55)** tolok ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Kualitas Kerja
3. Kuantitas Kerja
4. Tepat Waktu
5. Kepuasan Kerja



*Sumber: Diolah peneliti,2025*

Gambar 2. 1 Kerangka Pemkiran

### 2.6.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan tersebut maka selanjutnya peneliti mengemukakan hipotesei sebagai berikut: **“Standar Operasional Prosedur Berpengaruh Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Distribusi PT. Gaza Artha Sinergi Tangerang Selatan.”**. Selanjutnya untuk memudahkan pembahasan lebih lanjut maka peneliti mengemukakan beberapa definisi operasional dan hipotesis tersebut sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Gaza Artha Sinergi Tangerang Selatan
2. Standar Operasional Prosedur memiliki pengaaruh yang signifikan dan merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan efektivitas kerja karyawan. Semakin diterapkan SOP dalam bekerja maka akan semakin efisien pekerjaan yang dilakukan.
3. Efektivitas Karyawan merupakan adalah hasil kerja dalam suatu organisasi atau Perusahaan yang diperoleh sumber daya manusia dengan tanggung jawab dan tugas yang telah diberikan Perusahaan secara tersusun dan terperinci kepada karyawan pada PT. Gaza Artha Sinergi Tanggerang Selatan.

Pemberian skor (nilai) setiap pernyataan pada setiap kuisioner menggunakan data 5-4-3-2-1 pembobotan ini dilakukan oleh likert, karena data yang diperoleh dalam penelitian berskala ordinal, sehingga hanya dapat membuat rangking sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Ragu-Ragu (RR) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Melengkapi hipotesis maka penelitian mengemukakan hipotesis statistic sebagai berikut:

1. Ho: rs ≤ 0 : Standar Operasional Prosedur (X) : Efektivitas Kerja (Y) < 0, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara standar operasional prsedur terhadap efektivitas kerja pada PT. Gaza Artha Sinergi Tangerang selatan.
2. Hi: rs ≥ 0 : Standar Operasional Prosedur (X) : Efektivitas kerja (Y) > 0, artinya terdapat pengaruh, antara standar operasional prosedur terhadap efektivitas kerja pada PT. Gaza Artha Sinergi Tangerang Selatan
3. Rs: Sebagai symbol untuk mengukur beratnya hubungan dua variable penelitian yaitu antara standar operasional prosedur (X) dan efektivitas kerja (Y).
4. Titik kritis digunakan untuk pengertian batas antara signifikan dengan non signifikan tentang suatu nilai yang telah dihitung.
5. Alpha (α) yaitu Tingkat kebebasan validitas dengan derajat kepercayaan 95% dengan Tingkat kekeliruan sebesar 5% atau α = 0,0