



Contents lists available at [Journal IICET](#)

**JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)**

ISSN: 2502-079X (Print) ISSN: 2503-1619 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jrti>



## Analisis pelaksanaan pengawasan dan penerapan standar operasional secara maksimal terhadap kualitas pekerja karyawan PT nutri inti prima perkasa

Agus Bambang Nugraha<sup>1</sup>, Ramlawati Ramlawati<sup>2</sup>, Ahmad Yudhira<sup>3</sup>, Khamo Waruwu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin Tolitoli, Sulawesi, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Tjut Nyak Dhien, Medan, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Feb 25<sup>th</sup>, 2022

Revised Mar 27<sup>th</sup>, 2022

Accepted Apr 30<sup>th</sup>, 2022

#### Keyword:

Supervision

Standard

Operation

Work

Quality

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Supervision and Implementation of Operational Standards on the Quality of Work of Employees of PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan. This research was conducted at PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan, with a population and sample of 56 people taken by purposive sampling. The research instrument is a questionnaire/questionnaire with a Likert scale model. Requirements test was conducted to test for normality. The data analysis technique used is multiple regression technique at a significance level of  $\alpha = 0.05$ . The results showed: there was a positive but not significant effect between supervision (X1) on work quality with  $t$  count =  $1.376 < t$  table 2.004 and a significant value of  $0.175 > 0.05$ . While the variable Implementation of Operational Standards (X2) on Work Quality with a value of  $t$  count =  $3.093 > t$  table 2.004 with a significant level of  $0.003 > 0.05$  based on the results of SPSS output it is known that the R square value of 0.216 or 21.6% means the Supervision factor and Operational Implementation can be explained by Quality of Work, while the rest can be explained by other factors such as performance, incentives, leadership style, training and organization of 78.4%.



© 2022 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

### Corresponding Author:

Waruwu, K.,

Universitas Tjut Nyak Dhien, Medan, Indonesia

Email: [waruwukhamo.se.mm@gmail.com](mailto:waruwukhamo.se.mm@gmail.com)

### Pendahuluan

Memulai suatu usaha bukan hal yang mudah dan berjalan dengan mulus, tidak ada yang tidak melalui proses baik itu jatuh bangun atau salah dalam sasaran karena tidak menguasai bidang yang digeluti. Namun demikian manusia tidak menyurutkan niat pelaku usaha untuk berhenti berusaha, teringat ungkapan ala bisa karena biasa artinya kalo sudah biasa maka semakin kuat dan tau cara bagaiman menghadapi masalah dan berusaha untuk maju untuk meraih apa yang menjadi tujuan awal.

Kondisi ekonomi yang sedang mengalami kendala dimana saat ini banyak isu yang dapat merubah setiap tatanan kehidupan, saat ini sedang gencar-gencarnya kelangkaan minyak goreng yang hamper 1 bulan penuh ini membuat keresahan ditengah-tegah masyarakat belum lagi pemberlakuan PPKM level 3 yang membuat keterbatasan bagi masyarakat untuk melanjutkan hidup atau berjuang untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Ini tentunya setiap individu harus memiliki kreatifitas yang tinggi agar dapat memiliki penghasilan dan memperbaiki kualitas kerja agar bisa bertahan ditengah polemik perusahaan yang banyak

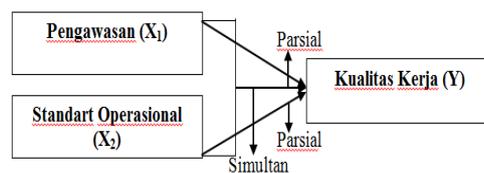
memberhentikan karyawan. Salah satu faktor yang membuat seorang karyawan tidak dibutuhkan lagi diperusahaan karena kurang kompeten atau kualitas kerja yang kurang mumpuni.

Kualitas kerja tentunya sudah menjadi harapan setiap pengelola usaha agar perusahaan memiliki produktivitas yang tinggi untuk mendorong dengan berkembang pesatnya perusahaan. Namun disetiap perusahaan memiliki masalah yang berbeda-beda seperti pada perusahaan yang peneliti jadikan objek masih terdapat kualitas kerja karyawan yang rendah yaitu terdapat pada bagianstok gudang atau bagian yang mengeluarkan barang dari gudang utnuk diantarkan ke konsumen, diduga kurangnya pelatihan dalam penyusunan tata letak barang belum sesuai dengan masuk dan keluarnya barang dan terjadi penumpukan barang yang mendekati waktu ekpried dan dengan terpaksa pihak manajemen harus menawarkan dengan harga yang tidak sesuai harga normalnya.

Untuk pelaksanaan seluruh kegiatan operasional harus dibarengi dengan pengawsan termasuk pengecekan stok produk yang ada digudang, juga harga yang ditawarkan kepada konsumen, dan sistem pelunasan setelah terjadi transaksi jual beli produk. Disini masih terlihat terjadi kelalaian pengawasan seperti pada pengiriman barang lebih atau salah item yang dikirim dan juga salah pengiriman produk kepada konsumen, ini bisa terjadi misalnya ada konsumen yang namanya sama ternyata pada saat barang sampai ternyata konsumen tersebut tidak merasa sudah memesan, ini adalah salah satu dari fungsi pengawasan yang tidak berjalan dengan baik.

Ternyata bukan pengawsan saja yang menjadi sumber masalah namun ada hal lain untuk mendukung semuanya ini dapat berjalan yaitu pelaksanaan standar operasional dalam melaksanakan tugas oleh setiap departemen atau pekerjaan yang dilakukan secara individu. Kesalahan dan ketidaklaksanaan standar operasional dapat menjadi masalah dalam pelaksanaan tugas dan keprcayaan masyarakat terhadap perusahaan. Standar operasional masih belum sepenuhnya dilaksanakan terlihat tidak dilakukannya pengecekan secara terperinci pada saat memuat dan pengiriman barang oleh petugas, baik dari gudang yang memuat atau bagian driver yang mengirimkan barang.

Dari beberapa permasalahan yang sudah diuraikan diatas maka saya ingin mengetahui atau melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pengawasan dan Palaksanaan Standar Operasional Terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan”. Dengan identifikasi dari permasalahan yang ada terdiri dari: a) Lemahnya pengawasan terhadap petugas lapangan sehingga sering terjadi kesalahan pengiriman barang dengan identitas konsumen tidak melakukan pemesanan. b) Pelaksanaan standar prosedur masih terdapat kelalaian dalam pengiriman orderan dari gunung ke konsumen dalam hal jumlah dan item yang dipesan tidak sesuai. c) Dalam hal kualitas kerja masih kurang disebkan kurangnya pelatihan sehingga karyawan masih ada karyawan yang masih melakukan kesalahan dalam pekerjaan bagian gudang, masih ada barang yang kadaluarsa namun belum dikeluarkan. Gambaran variabel penelitian dalam bentuk konsep dapat dilihat berikut ini:



Gambar 1 <Kerangkanya Variabel>

## Tinjauan Pustaka

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Kualitas kerja karyawan adalah suatu standar persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seorang karayawan bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik (Heidjrachman dan Husnan, 2012:23). Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina, 2013:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Kemampuan (*Abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab. Pendapat lain tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum (Flippo, 2015:28). Pendapat mengenai indikator kualitas kerja yang dapat diukur dari: a) Hasil kerja Optimal,

yaitu tingkat yang dicapai dari proses atau hasil yang diperoleh pada suatu kegiatan mendekati kesempurnaan, dalam bentuk yang dapat menyesuaikan dengan suatu cara yang ideal dalam melakukan kegiatan yang sesuai dengan tujuan. b) Kuantitas kerja, yaitu jumlah yang dihasilkan atau ditunjukkan dalam setiap ukuran dengan jumlah dalam unit, jumlah putaran atau siklus kegiatan yang lengkap. c) Efisiensi kerja, yaitu pelaksanaan cara tertentu dengan mengurangi tujuannya. d) Efektifitas kerja, yaitu tingkat atau sejumlah penggunaan sumber daya organisasi (seperti manusia, anggaran, teknologi, material) secara maksimal untuk memperoleh keuntungan paling tinggi atau mengurangi kerugian setiap unit atau hal-hal yang merugikan dalam penggunaan suatu sumber daya. e) Human relation, yaitu tingkat kenaikan kebutuhan pegawai mengenai perasaan, harga diri, nama baik, dan kerjasama antar teman kerja dan bawahan/hubungan, staf, konsultatif, koordinatif (Bernadin dan Russell, 2016).

Pentingnya pengawasan dalam suatu organisasi menentukan seberapa bisanya pencapaian tujuan yang diinginkan, oleh karena itu fungsi dari sumber daya manusia salah satunya adanya pengawasan. Pengawasan ini bermanfaat agar apa kegiatan yang dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi dapat berjalan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku tanpa ada penyimpangan.

Menurut Soemardjo Tjitrosidojo dalam Fahmi (2016:96) pengawasan adalah suatu bentuk pengamatan yang umumnya dilakukan secara menyeluruh, dengan jalan mengadakan perbandingan antara yang dikonstatir dan yang seharusnya dilaksanakan. Defenisi dikemukakan oleh Robert J. Mockler dalam Handoko (2017:358)

“Pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang system informasi umpan balik, memabandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan—penyimpangan, serta mengambiltindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dengan cara paling efektif dan efisien dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan”.

Dari kedua pendapat diatas dapat diketahui bahwa pengawasan sangat penting dalam mengontrol berbagai kegitan agar dapat individu dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan memenuhi syart untuk mencapai rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut KBBI ‘Prosedur’ diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Sedangkan menurut Tambunan (2019:17) Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

Defenisini SOP juga tertuang di dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011, bahwa Standard Operating Procedures adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara terperinci, tahap demi tahap, dan sistematis. Laudon dalam Tambunan (2019:18) dalam bukunya menggunakan istilah prosedur Standar Pengoperasian (PSP), yaitu aturan-aturan formal untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah dikembangkan dengan tujuan mengatasi situasi yang telah diantisipasi sebelumnya.

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa standar operasional merupakan konsep kerja yang memiliki alur dan aturan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar terhindar dari kesalahan yang akan berakibat pada pelayanan yang buruk.

## Metode

Bagian ini mencantumkan jenis penelitian baik kualitatif (Sugiyono, 2014), maupun kuantitatif (Sugiyono, 2014), maupun gabungannya mixed method (Yusuf, 2016). Bagian ini juga mencantumkan metodenya yang digunakan sekaligus memaparkan tahapan-tahapan dalam pengambilan dan pengolahan datanya penelitian serta analisis yang digunakan sebagai interpretasi atau pendekatan terhadap hasil atau temuan penelitian dalam melakukan pembahasan penelitian hingga ditarik sebuah kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

1. Hasil dan pembahasan penelitian baik menggunakan metode kuantitatif maupun metode kualitatif wajib berpatokan pada metode penelitian yang telah dibuat.
2. Pada Tabel menunjukkan semua butir pertanyaan dari masing-masing indikator variabel signifikan dimana nilai terendah bisa dilihat pada variabel X1 dengan  $r$  hitung sebesar  $0,289 >$  dari  $r$  tabel sebesar  $0,263$  dan

angka tertinggi bisa dilihat pada tabel 1 pada kolom variabel Y dengan r hitung sebesar 0,953 > dari r tabel sebesar 0,263 sehingga data tersebut dinyatakan semuanya valid.

- Hasil uji reliabilitas Baik variabel X maupun variabel Y menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 dapat dilihat pada tabel 2 dengan nilai masing-masing variabel X1 sebesar 0,715 dengan butir pertanyaan sebanyak 6 (enam), variabel X2 sebesar 0,895 dengan butir pertanyaan sebanyak 8 (delapan), variabel Y sebesar 0,967 dengan butir pertanyaan sebanyak 10 (sepuluh). Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Pada penjelasan hasil analisis tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bangun et al. (2021) tentang "Influence of Work Quality and Work Performance on Career Development of Employees of Dukcapil City of Medan" yang dimuat (BIRCI-Journal) "The quality of work will encourage career development if all aspects that support the quality of work are met".
- Dari tabel 3 terlihat hasil pengujian hipotesis variabel Pengawasan (X1) berpengaruh secara positif dan namun tidak signifikan terhadap Kualitas Kerja hal ini terlihat dengan nilai signifikan yaitu  $0.175 > 0.05$  dan nilai t hitung =  $1,376 < t$  tabel 2,004. Sedangkan variabel SOP (X2) mendapat kan t hitung =  $3,093 > t$  tabel 2,004 dengan nilai signifikan sebesar  $0.003 > 0,05$ . Artinya variabel bebas (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan Kualitas Kerja dan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan. Sedangkan tabel 4 memperlihatkan hasil nilai Fhitung dengan Ftabel pada derajat kesalahan 5 % ( $\alpha=0,05$ ). Dimana f hitung =  $7,315 > f$  tabel 3,17 dengan demikian maka variabel bebas yakni X1 dan X2 secara serempak memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau Y dan hipotesis diterima.
- Pada tabel 5 koefisien determinasi diperlihatkan Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh ( $R^2$ ) sebesar 0,216 atau 21,6% berarti faktor Pengawasan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dapat dijelaskan oleh Kualitas Kerja Karyawan, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti, komunikasi, insentif, gaya kepemimpinan, pelatihan dan disiplin kerja sebesar 78,4%.
- Dari gambar 2 terlihat titik-titik mengikuti garis diagonal dengan teratur dan tidak menuju kesalah satu sumbu maka data dikatakan berdistribusi normal. Sedangkan pada gambar 3 memperlihatkan penyebaran secara menyeluruh di area baik keatas maupun kebawah dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan maka dapat dilihat penjelasannya pada gambarnya berikut ini:

Tabel 1. Uji Validitas setiap Variabel

Item-Total Statistics					
X1	Corrected Item-Total Correlation	X2	Corrected Item-Total Correlation	Y	Corrected Item-Total Correlation
PX1.1	.436	PX2.1	.700	Y1	.830
PX1.2	.656	PX2.2	.766	Y2	.691
PX1.3	.472	PX2.3	.764	Y3	.878
PX1.4	.384	PX2.4	.482	Y4	.926
PX1.5	.464	PX2.5	.753	Y5	.672
PX1.6	.289	PX2.6	.683	Y6	.953
		PX2.7	.626	Y7	.906
		PX2.8	.680	Y8	.783
				Y9	.939
				Y10	.905

Sumber: olah data SPSS 2022

Tabel 2. Uji Reliabilitas Setiap Variabel

Reliability Statistics X <sub>1</sub>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.711	6
Reliability Statistics X <sub>2</sub>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.899	8
Reliability Statistics Y		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.967	10

Sumber: olah data SPSS 2022

Tabel 3. Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,460	3,460			3,312	,002		
PENGAWASAN	,158	,115	,173		1,376	,175	,933	1,071
SOP	,233	,075	,389		3,093	,003	,933	1,071

a. Dependent Variable: KUALITAS KERJA

Sumber: hasil yang di olah dari kuesioner penelitian 2022

Tabel 4. Uji Anova (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	92,153	2	46,076	7,315	,002 <sup>b</sup>
Residual	333,847	53	6,299		
Total	426,000	55			

a. Dependent Variable: KUALITAS KERJA

b. Predictors: (Constant), SOP, PENGAWASAN

Sumber: hasil yang di olah dari kuesioner penelitian 2022

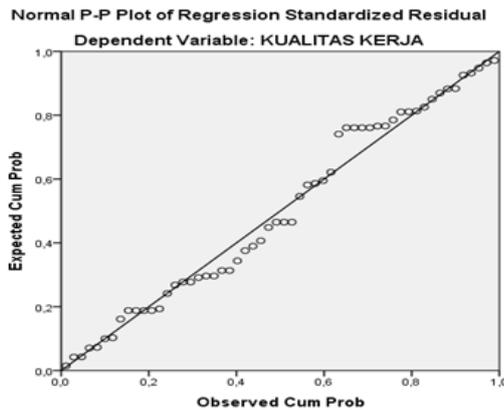
Tabel 5. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,465 <sup>a</sup>	,216	,187	2,50978

a. Predictors: (Constant), SOP, PENGAWASAN

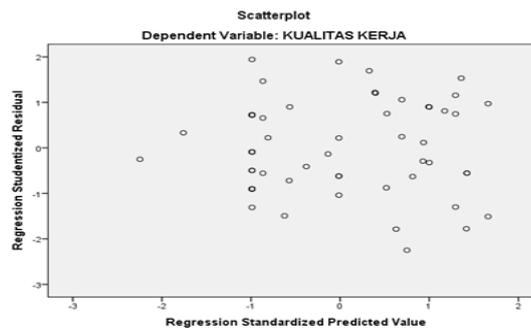
b. Dependent Variable: KUALITAS KERJA

Sumber: olah data SPSS 2022



Sumber: olah data SPSS 2022

Gambar 2. Uji Normalitas Datanya



Sumber: olah data SPSS 2022

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

---

## Simpulan

Dari hasil analisis melalui output SPSS dapat diuraikan dalam sebuah penjelasan berikut:

1. Hasil uji parsial variabel Pengawasan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan tidak signifikan sebesar  $0.175 > 0.05$  dan nilai  $t$  hitung =  $1,376 > t$  tabel  $2,004$  dengan demikian  $H_a$ nya ditolak dan  $H_o$ nya diterima.
2. Hasil uji parsial variabel Standar Operasional (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Kerja dan signifikan sebesar  $0.003 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung =  $3,093 > t$  tabel  $2,004$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
3. Pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan dan Standar Operasional terhadap Kualitas Kerja Karyawan dengan perolehan  $F$ hitung dengan  $F$ tabel pada derajat kesalahan 5 % ( $\alpha=0,05$ ). Dimana  $f$  hitung =  $7,315 > f$  tabel  $3,17$  dinyatakan hipotesis diterima.
4. Diketahui bahwa nilai  $R$  square sebesar 0,216 atau 21,6 % yang artinya Pelayanan dan Standar Operasional dapat mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan hingga sebesar 21.6 %, dan sisanya sebesar 78.4 % dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Saran untuk PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan serta peneliti selanjutnya maka dapat disarankan berikut: Kepada PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan agar menjaga konsistensi dalam pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur dalam melakukan pekerjaan setiap harinya. Pengawasan tetap dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar pekerjaan yang sudah dilaksanakan dapat berkesinambungan dan selalu melakukan evaluasi. Pada peneliti yang ingin mengetahui pengaruh dari variabel penelitian ini lebih akurat dapat menambahkan variabel lain agar lebih mendapatkan hasil yang maksimal dan signifikan.

## Referensi

- Bangun, Rosniwaty Br, at.All. 2021. Influence of Work Quality and Work Performance on Career Development of Employees of Dukcapil City of Medan. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal). Vol 4. No 4. Dikutip mei 2022.
- Bernardin, C.I dan Russel. 2016. Pinter Manajer, Aneka Pandangan Kontemporer. Alih Bahasa Agus Maulana. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fahmi, Irham,.2017. Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi. Cetakan Keempat. Bandung. ALFABETA,cv.
- Flippo, Edwin. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia.cetakan kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, Hani T,. 2017. Manajemen. Edisi 2, cetakan kedua puluh tujuh, Yogyakarta. Penerbit BPFE.
- Heidjrachman, Ranupandojo dan Husnan, Suad. 2012. Manajemen Personalial.Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Matutina, 2013.Manajemen Sumber daya Manusia, Cetakan Kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- Sinulingga S. 2014. Metode Penelitian. Edisi 3. Medan: USU Press
- Tambunan, Sony T. 2019. SOP Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah. Cetakan I. Bandung. Penerbit Yrama Widya.
- Yusuf Burhanuddin 2016.. Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.