

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KEUNGGULAN
BERSAINGDI
CV ANUGRAH CAHAYA TASIKMALAYA**

Oleh:

SANDHY MAULANA RAMDANI
4122.4.15.11.0098

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG**

2019

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KEUNGGULAN
BERSAING DI CV ANUGRAH CAHAYA
TASIKMALAYA**

Oleh

Sandhy Maulana Ramdani

4122.4.15.11.0098

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

Bandung, Agustus 2019

Hj. Winna Roswinna, SE., MM., CPM

Pembimbing

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. H. Deden Komar Priatna, ST, SIP., MM., CHRA.

PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Sandhy Maulana Ramdani
NIM : 4122.4.15.11.0098
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Keunggulan Bersaing pada CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya” adalah :

1. Merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan sebelumnya oleh siapapun untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Winaya Mukti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat-pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka seperti terlampir di dalam naskah skripsi ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi hukum sebagai mana akibat ketidaksesuaian ini pernyataan ini dengan keadaan sebenarnya.

Bandung, September 2019

Sandhy Maulana Ramdani
NIM : 4122.4.15.11.0098

ABSTRAK

Era sekarang, pergolakan orientasi ekonomi semakin berkembang terutama dalam dunia bisnis pembangunan. Tuntutan konsumen atas kualitas produk yang dihasilkan dengan harga dan kualitas yang lebih bersaing meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pengelolanaannya dilakukan oleh banyak perusahaan yang berkecimpung di bidang distributor kramik dengan tujuan meningkatkan pasar dan memenangkan persaingan. Penelitian dengan judul “pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing pada distributor kramik CV. Anugrah Cahaya Tasikmalaya “Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder.

SOP atau yang kita kenal Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang di lakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Dengan terciptanya keunggulan bersaing yang diperoleh dari penerapan standar operasional prosedur, tentunya Distributor akan menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis merasa tertarik untuk perlu meneliti lebih jauh mengenai seberapa besar penerapan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing.

Pengamatan pelaksanaan SOP yang dilakukan penulis pada CV. Anugrah cahaya belum berlangsung dengan baik sehingga perlu adanya peningkatan standar operasional prosedur untuk menjadikan suatu nilai tambah sehingga para pelanggan semakin loyal pada perusahaan dan unggul dalam persaingan berbisnis.

Kata kunci : Ekonomi, Standar Operasional Prosedur, Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

In the current era, the upheaval of economic orientation is growing, especially in the world of business development. Consumer demands for the quality of products produced at prices and more competitive quality increases. Therefore, quality improvement and management are carried out by many companies working in the field of kramik distributors with the aim of increasing the market and winning competition. Research with the title "the effect of the application of standard operating procedures on competitive advantage in CV distributor CV. Anugrah Cahaya Tasikmalaya "This research uses quantitative research. The data sources used are primary and secondary data.

SOP or what we know is Standard Operating Procedure is a document relating to procedures that are carried out chronologically to complete a job with the aim of obtaining the most effective work from the workers at the lowest possible cost. With the creation of a competitive advantage derived from the application of standard operating procedures, of course the Distributor will be superior to its competitors. Based on these problems the authors feel interested in needing to further examine how much the application of standard operating procedures to competitive advantage.

Pengamatan pelaksanaan SOP yang dilakukan penulis pada CV.Anugrah cahaya belum berlangsung dengan baik sehingga perlu adanya peningkatan standar operasional prosedur untuk menjadikan suatu nilai tambah sehingga para pelanggan semakin loyal pada perusahaan dan unggul dalam persaingan berbisnis.

Keywords: Economy, Standard Operating Procedure, Competitive Advantage

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, yang kami beri Judul pengaruh standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing di cv Anugrah Cahaya Tasikmalaya

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana SI pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung. Dalam pengerjaan skripsi ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Mia Sumiarsih,MM selaku pembimbing yang senantiasa memberikan arahan. Maka dari pada itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Yth. Prof. Dr. Hj. Ai Komariah, Ir., M.S., sebagai Rektor Universitas Winaya Mukti Bandung.
2. Yth. Dr. H. Deden Komar Priatna, ST, SIP., MM., CHRA.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung.
3. Yth. H. Nandang Djunaedi, Drs., M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung.
4. Yth.Herni Suryani,SE.,SI.Kom.,MM KaProdi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung.
5. Yth. Hj. Winna Roswinna, SE., MM., CPM selaku Dosen Pembimbing yang telah penuh kearifan membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian Skripsi ini.

6. Para Dosen dan Guru Besar yang telah memberikan banyak materi perkuliahan yang dapat membuka cakrawala berpikir mahasiswa.
7. Kepada Cv Anugrah Cahaya Tasikmalaya dan seluruh karyawannya.
8. Ucapan terimakasih kepada Ayah Handan Zainal Furkon dan ibunda tercinta Sri Mulyani yang senantiasa memberikan dukungan baik dari segi moril dan material.
9. Adik sematawayang saya Fazar Fadillah Akbar
10. Om dan Tanteu serta Ponakan Syifa dan Sabqi
11. Dan Untuk orang yang saya cintai Enung. Laelatul Mahmudah yang senantiasa memberikan suport dan motivasi dan turut membantu selama pengerjaan skripsi.
12. Teman-teman Imamskirito, Rivanzekage, Fuzanscopz, Ahmadunbaman, AcepRayud, Yusronkinoy, Raditbarkowi, Adisgudel dkk.
13. Seluruh Pihak yang turut memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi termasuk rekan-rekan satu angkatan dan satu jurusan.

Penulis berharap dan berdoa semoga Alloh SWT senantiasa membalas semua amal baik Bapak, Ibu, Sahabat dan Saudara semua memberikan petunjuknya pada kita semua, Amin.

Bandung, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL PENELITIAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakangPenelitian.....	1
1.2 IdentifikasiMasalah	4
1.3 TujuanPenelitian.....	5
1.4 KegunaanHasilPenelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
TinjauanPustaka	8
2.1.1 Manajemen.....	8
2.1.1.1 Fungsi Manajemen.....	10
2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.3 Fungsi Operasionl Manajemen SDM	16

Halaman

2.1.2	StandarOperasionalProsedur	20
2.1.2.1	PengertianStandarOperasionalProsedur.....	21
2.1.2.2	TujuandanManfaatStandarOperasionalProsedur.....	22
2.1.2.3	Keuntungan StandarOperasionalProsedur	23
2.1.2.4	IndikatorStandarOperasionalProsedur	24
2.1.3	KeunggulanBersaing	27
2.1.3.1	PengertianKeunggulanBersaing.....	28
2.1.3.2	TujuanKeunggulanBersaing	29
2.1.3.3	DasarKeunggulanBersaing	30
2.1.3.4	Sumber-sumberKeunggulanBersaing	31
2.1.3.5	IndikatorKeunggulanBersaing.....	32
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.2	KerangkaPemikiran.....	37
2.3	Hipotesis.....	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	MetodePenelitian.....	39
3.2	Populasi dan Sample	39
3.3	Operasionalisasi Variable	40
3.4	Teknik pengumpulan Data	43
3.5	Sumber dan Cara Penentuan Data.....	44
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	44
		Halaman
3.6.1	Rancangan Analisis	44

3.6.2 Pengujian Hipotesis	45
---------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	48
4.1.1.2 Visi dan Misi	48
4.1.2 Aspek Kegiatan Pelayanan Jasa	49
4.1.2.1 Produk Tidak Nyata	49
4.1.3 Struktur Organisasi	49
4.1.3.1 Gambar Struktur Organisasi	51
4.1.3.2 Uraian Pekerjaan	52
4.1.4 Profil Responden	54
4.1.4 Fasilitas yang Dimiliki	57
4.1.5.1 Fasilitas Operasional	57
4.1.5.2 Fasilitas Umum	58
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.1.1 Uji Validitas Variable SOP	59
4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Keunggulan Bersaing	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.2.2.1 Uji Reliabilitas SOP (x)	61

4.2.2.2 Uji Reliabilitas Keunggulan Bersaing	62
4.2.3 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur.....	62
4.2.4 Pelaksanaan Keunggulan Bersaing.....	73
4.2.5 Analisis Data.....	81
4.2.5.1 Analisis Koefisien Korelasi	81
4.2.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.2.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	83
4.2.5.4 Uji t	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variable,Dimensi,Indikator,Skala	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Unit Kerja	55
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.5 Komposis Responden Berdasarkan Lama Kerja	57
Tabel 4.6 Koefisien Sop.....	59
Tabel 4.7 Koefisien Keunggulan Bersaing	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Sop.....	61
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Keunggulan Bersaing	62
Tabel 4.10 Kriteria Sop.....	63
Tabel 4.11 Kuesioner X No.1.....	63
Tabel 4.12 Kuesioner X No.2.....	64
Tabel 4.13 Kuesioner X No.3.....	65
Tabel 4.14 Kuesioner X No.4.....	66
Tabel 4.15 Kuesioner X No.5.....	67
Tabel 4.16 Kuesioner X No.6.....	68
Tabel 4.17 Kuesioner X No.7.....	69
Tabel 4.18 Kuesioner X No.8	70

Halaman

Tabel 4.19 Kriteria Rekapitulasi Sop	71
Tabel 4.20 Tabel Rekapitulasi Sop	72
Tabel 4.21 Kriteria Keunggulan Bersaing	73
Tabel 4.22 Kuesioner Y No.1.....	74
Tabel 4.23 Kuesioner Y No.2.....	75
Tabel 4.24 Kuesioner Y No.3.....	76
Tabel 4.25 Kuesioner Y No.4.....	77
Tabel 4.26 Kuesioner Y No.5.....	78
Tabel 4.27 Kuesioner Y No.6.....	79
Tabel 4.28 Kriteria Rekapitulasi Keunggulan Bersaing	80
Tabel 4.29 Rekapitulasi Keunggulan Bersaing	80
Tabel 4.30 Koefisien Korelasi.....	82
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi.....	82
Tabel 4.32 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
Tabel 4.33 Uji t	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1.....	31
GAMBAR 2.2.....	37
GAMBAR 4.1.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era sekarang, pergolakan orientasi ekonomi semakin berkembang terutama dalam dunia bisnis pembangunan. Tuntutan konsumen atas kualitas produk yang dihasilkan dengan harga dan kualitas yang lebih bersaing meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pengelolanaannya dilakukan oleh banyak perusahaan yang berkecimpung di bidang distributor kramik dengan tujuan meningkatkan pasar dan memenangkan persaingan.

Persaingan yang terjadi tidak lepas dari keunggulan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dari perusahaan terkait sangatlah berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya. Dalam meningkatkan keunggulan tersebut tidak lepas dari peran sumber daya manusianya yang terampil, profesional, sopan serta pelayanan yang berkualitas. Salah satu tujuan dari menjadi distributor selain memberikan kualitas yang baik, menyediakan pemahaman untuk konsumen adalah menciptakan nilai atau kesan baik dibenak pelanggan.

Saat ini setiap perusahaan diuntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayan yang baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan

laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, namun tidak mampu menghasilkan laba

Pelanggan adalah investasi perusahaan yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab semua anggota perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, khususnya yang bekerja di bidang distributor kramik karena sangat vital dalam mengamankan investasi tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal penting dalam keunggulan bersaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus berangsur-angsur dan berkesinambungan.

CV. Anugrah Cahaya senantiasa memprioritaskan terjalinnya hubungan baik dengan pelanggan yang terdiri dari agen, toko pengecer dan konsumen, baik dalam kota maupun luar kota. Dalam rangka mengetahui tingkat pemenuhan kebutuhan, keluhan dan harapan pelanggan perusahaan secara periodik memberikan bonus pada agen atau toko yang loyal.

Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dan keunggulan adalah dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada setiap unit kerjanya atau seluruh karyawan dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas masing-masing dan lebih khusus lagi adalah untuk melayani para pelanggan. Alur kerja dan proses yang pasti sangat penting untuk memastikan pekerjaan berlangsung dengan lancar, kelancaran dan

kepastian pelayanan kerja inimerupakan harapan para konsumen, oleh karena itu, sudah sewajarnya semua distributormemiliki standar operasional kerja yang pasti. Dalam kaitan ini, Idealnya, SOP di terapkan pada karyawan di perusahaan. Penerapan SOP ini bertujuan untuk dapat memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perkantoran dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal, dan SOP juga berguna untuk mengefektif dan mengefisienkan kegiatan perkantoran di setiap unit kerja dan juga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan bagi sebuah perusahaan. Dengan kata lain, SOP dapat memberikan pengawasan kepada setiap karyawan untuk bekerja sesuai standar.

SOP atau yang kita kenal Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang di lakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

Pengetian **Standar Operasional Prosedur (SOP)** menurut **Tjipto Atmoko** adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah ataupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indicator-indikator teknis, administratif, dan prosedural.

Dengan terciptanya keunggulan bersaing yang diperoleh dari penerapan standar operasional prosedur, tentunya Distributor akan menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis merasa tertarik untuk

perlu meneliti lebih jauh mengenai seberapa besar penerapan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing.

Pengamatan pelaksanaan SOP yang dilakukan penulis pada CV.Anugrah cahaya belum berlangsung dengan baik sehingga perlu adanya peningkatan standar operasional prosedur untuk menjadikan suatu nilai tambah sehingga para pelanggan semakin loyal pada perusahaan dan unggul dalam persaingan berbisnis.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :

“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA DISTRIBUTOR KRAMIK CV. ANUGRAH CAHAYA TASIKMALAYA “

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latarbelakang yang di bahas sebelumnya, adapun identifikasimasalah yang diungkapdalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya Pemahaman Pada Pelayanan di CV.Anugrah Cahaya
2. Kualitas Barang Kurang Maksimal pada CV.Anugrah Cahaya
3. Penerapan Standar Operasional Prosedur yang Kurang Maksimal pada CV.Anugrah Cahaya
4. Persaingan Dengan Distributor Lain yang Lebih Unggul

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan indicator diatas, Standar Operasional Prosedur harus disertai dengan:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pada Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.
2. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Keunggulan Bersaing pada Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Standar Operasional Prosedur pada Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.
2. Keunggulan Bersaing pada Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.
3. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Keunggulan Bersaing Distributor Kramik CV. Anugrah Cahaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Secara Praktis

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan aplikasi atau terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing.

2. Penerapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha maksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan

yang terjadi berdasarkan metode ilmiah yang diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai pengaruh penerapan standar operasional terhadap keunggulan bersaing.

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi yang membutuhkan. Di samping itu penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama sehingga segala kekuarangan dapat diperbaiki dan dapat dijadikan perbandingan antara satu objek dengan objek yang lain.

1.4.2 Secara Teoritis

Kegunaan teoritis, penelitian ini di harapkan bisa menjelaskan bahwa hasilnya dapat bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dari penelitian yang sesuai dengan penerapan SOP di dunia kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Manajemen

Manajemen bukan merupakan istilah asing pada masa sekarang. Istilah manajemen berasal dari Bahasa Inggris yaitu “To Manage” yang berarti memimpin atau mengelola suatu aktivitas sekelompok manusia untuk mencapai sasaran yang sebenarnya sudah ditetapkan secara menyeluruh. Oleh karena itu bila dilihat dari segi perusahaan, sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, sangat tergantung kepada pelaksanaan dan pengelolaan manajemen perusahaan tersebut.

Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen diharapkan unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Terdapat banyak pengertian mengenai manajemen seperti yang ditulis oleh beberapa ahli manajemen, dimana didalamnya memberikan rincian yang berbeda, tetapi pada dasarnya memiliki kesimpulan yang serupa.

Menurut **James A.F. Stoner** dalam buku Handoko (2009 : 8) :“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut **Marry Parker Follet** dalam buku Handoko (2009 : 8) :“Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”.

Menurut **Hasibuan** (2007 : 2) :“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Sedangkan Menurut **Bernardine R. Wirjana** (2007:11) definisi manajemen sebagai berikut :“Manajemen adalah suatu proses dimana orang-orang yang bertanggung jawab dalam suatu organisasi, menyelesaikan tugas-tugas melalui upaya- upaya orang lain dalam kegiatan kelompok”

Dari beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa manajemen adalah alat untuk mengontrol dan mengendalikan kegiatan perusahaan dengan memanfaatkan orang lain dalam pencapaian tujuan tersebut, maka orang-orang dalam organisasi harus jelas wewenang, tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.

2.1.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen

Proses kegiatan-kegiatan manajemen tersebut terdiri dari :

1. Perencanaan (Planning)

Para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana atau logika, bukan hanya atas dasar dugaan atau firasat.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Para manajer mengkoordinasikan sumber daya, sumber daya manusia dan material organisasi. Semakin terkoordinasi dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Pengkoordinasian merupakan bagian vital pekerjaan manajer.

3. Pengarahan (Directing)

Para manajer mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi bawahan. Manajer tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugas melalui orang-orang lain. Mereka juga tidak sekedar memberikan perintah, tetapi menciptakan iklim yang dapat membantu para bawahan melakukan pekerjaan secara paling baik.

4. Pengawasan (Controlling)

Para manajer berupaya untuk menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan-tujuannya. Bila beberapa bagian organisasi ada pada jalur yang salah, manajer harus membetulkannya.

Semua fungsi- fungsi ini dilakukan pada semua fungsi-fungsi operasi yang ada dalam perusahaan, seperti fungsi produksi, pemasaran, keuangan dan tentunya personalia agar keseluruhan fungsi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dari definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.
2. Manajemen merupakan proses yang sistematis, terkoordinasi, kooperatif, dan terintegrasi dalam memanfaatkan unsur-unsurnya (men, money, methods, materials, machines and market, yang disingkat 6M).
3. Manajemen terdiri dari beberapa fungsi, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), dan pengendalian (controlling).
4. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan.

2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang menitikberatkan perhatiannya pada masalah-masalah kepegawaian. Dalam suatu organisasi, manajemen sumber daya manusia harus dapat mengarahkan aktivitas tenaga kerja agar dapat membantu perusahaan dalam usaha mencapai tujuan.

Manusia merupakan faktor utama dalam kegiatan perusahaan karena manusia yang mengelola, mengendalikan, dan mendayagunakan sumber-sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan, oleh karena itu Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan.

Ada sejumlah alasan mengapa dewasa ini perhatian terhadap sumber daya manusia meningkat di tingkat manajemen perusahaan. Meningkatnya persaingan di lingkungan kerja merupakan salah satu alasan terpenting meluasnya peranan dan pentingnya fungsi manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. Alasan lainnya adalah meningkatnya peraturan dan hukum; perkembangan hukum sehubungan dengan sumber daya manusia, perubahan karakteristik angka kerja, dan ketidaksesuaian antara pengetahuan, keterampilan dan kemampuan angkatan kerja dengan persyaratan kerja yang ditetapkan.

Untuk memahami mengenai manajemen sumber daya manusia, perlu diketahui terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan hal itu. Di waktu yang lalu manajemen sumber daya manusia seringkali disebut dengan istilah manajemen

personalia, namun istilah manajemen personalia ini mempunyai konotasi bahwa sifatnya hanyalah mengerjakan hal-hal yang bersifat administratif saja.

Sedangkan manajemen sumber daya manusia, ruang lingkungannya lebih luas daripada hanya sekedar hal-hal yang bersifat administratif.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sadili Samsudin.

Dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2006:22) bahwa: “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis”

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut cara-cara mendesain system perencanaan, penyusunan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan. Manajemen sumber daya manusia terdiri dari serangkaian kebijakan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi orang-orang dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan. Konsekuensinya, manajer-manajer di semua lapisan organisasi harus menaruh perhatian yang besar terhadap pentingnya pengelolaan sumber daya manusia.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Pandji Anoraga (2009:154) sebagai berikut :

“Manajemen Sumber daya Manusia merupakan bagian yang berhubungan dengan keputusan organisasi yang berdampak pada angkatan kerja atau angkatan kerja potensial perusahaan.”

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sudah menjadi pihak manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia untuk mempelajari dan mengembangkan berbagai jalan agar manusia bisa diintegrasikan secara efektif ke dalam berbagai keputusan organisasi yang diperlukan oleh perusahaan.

Peranan manajemen sumber daya manusia menurut I. Iskandar (2008: 4) :

a. Peranan Administrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Peran administrasi Manajemen Sumber Daya Manusia banyak ditekankan untuk memproses dan menyimpan arsip tenaga kerja dan data base terkait, memproses klaim keuntungan, menjawab pertanyaan pembayaran biaya pendidikan, kebijakan perusahaan tentang cuti, mengumpulkan dan menyerahkan dokumen yang diperlukan. Semua aktivitas ini dilakukan efisien dan tepat waktu.

b. Peran Operasional Sumber Daya Manusia

Aktivitas Sumber Daya Manusia pada sifatnya adalah taktis. Peran Operasional ini oleh praktisi manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasi kebijakan organisasi. Aktivitas ini harus dilakukan oleh

manajemen sumber daya manusia yang berkoordinasi dengan manajer dan supervisor di semua bagian perusahaan.

c. Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia

Peran strategis menekankan bahwa orang-orang dalam organisasi adalah sumber daya yang sangat penting dan investasi perusahaan yang besar. Manajemen sumber daya manusia harus dapat memainkan peran yang strategis yang berfokus pada masalah-masalah dan implikasi sumber daya manusia dalam jangka panjang. Pentingnya peran strategis ini menitik beratkan pada manajemen sumber daya manusia untuk lebih memberikan kontribusi yang besar pada perusahaan.

Sedangkan menurut Rivai (2006: 16) peranan Manajemen Sumber Daya Manusia antara lain meliputi kegiatan sebagai berikut:

- Melakukan analisis jabatan (menetapkan karakteristik pekerjaan masing-masing SDM)
- Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja
- Menyeleksi calon pekerja
- Memberikan pengenalan dan penempatan
- Menetapkan upah, gaji, dan cara memberikan kompensasi
- Memberikan insentif dan kesejahteraan
- Melakukan evaluasi kinerja

- Mengkomunikasikan, memberikan penyuluhan, menegakan disiplin kerja
- Memberikan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan
- Membangun komitmen kerja
- Memberikan keselamatan kerja
- Memberikan jaminan kesehatan
- Menyelesaikan perselisihan perburuhan
- Menyelesaikan keluhan dan relationship karyawan

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap, dan terampil, jugahendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien.

2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

Fokus kajian manajemen sumber daya manusia adalah tenaga kerja yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Malayu S.P Hasibuan. Dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia – edisi revisi (2007:21) meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

1. Perencanaan

Perencanaan (Human resource planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan 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.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian (organizing) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. 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 ini dilakukan oleh pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

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

5. Pengadaan

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

6. Pengembangan

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

7. Kompensasi

Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang dan barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak.

Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya 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.

9. Pemeliharaan

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

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab-sebab lainnya. (pemberhentian ini diatur oleh undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang Hukum Ketenagakerjaan).

2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan pasti memiliki pola dan mekanisme yang berbeda-beda, tergantung dari perusahaan dalam menerapkan pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan kegiatannya. Oleh karena itu, melalui bagian ini akan dikemukakan pengertian-pengertian yang berkaitan dengan pola dan mekanisme kerja dalam perusahaan, seperti: prosedur, SOP dan standar kerja. Prosedur adalah tindakan atau operasi yang harus dijalankan dengan cara yang telah ditetapkan untuk memperoleh hasil yang sama dan keadaan yang sama. Maka secara singkat dikatakan bahwa prosedur kerja itu merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur penyelenggara tugas oleh karyawan dapat berjalan dengan pasti, berbagai penyimpangan dapat dihindari, karena hal tersebut dapat menentukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat (Arini T. Soemohadiwidjojo,2014:09). Standar adalah sesuatu

yang dibentuk baik oleh kebiasaan maupun oleh kekuasaan untuk mengukur hal-hal seperti mutu, hasil pelayanan dari setiap faktor yang dipergunakan dalam manajemen (Moekijat, 2002:159). Sedangkan menurut Maryati (2007:53), standar kerja adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan kantor. Dari pengertian tersebut menunjukkan pentingnya suatu prosedur, pada perusahaan standar itu dibuat di dalam bentuk Standar Operasional Prosedur untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan. Standar Operasional Prosedur yaitu dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara terperinci, tahap demi tahap dan sistematis yang memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh perusahaan. Selain itu SOP juga dilengkapi dengan referensi lampiran, formulir, diagram dan alur kerja. Pengertian Standar Operasional Prosedur lainnya adalah tata cara atau tahapan yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

2.1.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Beberapa pendapat ahli mengenai Standar Operasional Prosedur definisinya adalah diantaranya adalah sebagai berikut :

Menurut M. Budhihardjo (2014:7) "Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan proses kerja atau prosedur kerja tertentu". Standar Operasional Prosedur diterapkan oleh karena prosedur kerja yang bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah. Prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis dan selanjutnya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tersebut.

Selanjutnya menurut Gareth R. Jones (2001:49), menyatakan bahwa "Standar Operasional Prosedur merupakan

bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi”.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah suatu cara yang dilakukan organisasi atau perusahaan tentang alur kerja sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

2.1.2.2 Tujuan dan manfaat Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah pelaksanaan yang harus dilakukan dalam rangka penyelesaian pekerjaan berdasarkan tugas dan fungsinya, menurut Arini T Soemohadiwidjojo (2014:11).

SOP mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar.
2. Memberikan ketereangan atau kejelasan tentang alur kerja, proses tanggung jawab dan staff terkait proses tersebut.
3. Memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik.
4. Meningkatkan target produk/hasil dan waktu yang dibutuhkan setiap langkah pelaksanaan dapat tersusun dan terukur.
5. Mempermudah perusahaan dalam mengetahui in-efisiensi proses dalam suatu prosedur kerja.
6. Menghindari kesalahan atau kegagalan proses serta melindungi organisasi dari kesalahan administrasi.

Selain itu Standar Operasional Prosedur memberikan manfaat. Berikut manfaat dari Standar Operasional Prosedur Menurut M. Budiharjo (2014:14) :

1. Menjelaskan secara detail semua kegiatan dari proses yang dijalankan.
2. Standarisasi semua aktifitas yang dilakukan pihak yang bersangkutan
3. Membantu untuk menyederhanakan semua syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.
4. Dapat mengurangi waktu pelatihan karena kerangka kerja sudah distandarkan.
5. Membantu menganalisa proses yang berlangsung dan memberikan *feedback* bagi pengembangan SOP.
6. Dapat meningkatkan konsistensi pekerjaan karena sudah ada arah yang jelas.
7. Dapat meningkatkan komunikasi anatar pihak-pihak yang terkait terutama pekerja dengan pihak manajemen.

2.1.2.3 Keuntungan Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk menjalankan operasional perusahaan. Begitupun bagi karyawan, mereka akan lebih terarah dalam menjalankan tugasnya sehingga menjadi handal dan *professional* dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Menurut Yana S (2014:12),

Berikut beberapa keuntungan adanya SOP :

1. SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
2. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. SOP juga bisa dipergunakan sebagai alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

2.1.2.4 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut M. Budihardjo (2014:10) berpendapat indikator Standar Operasional Prosedur, adalah:

1. Efektifitas dan efisiensi

Perusahaan dapat menjalankan kegiatannya dengan menggunakan standar operasional prosedur yang efektif dan efisien agar dapat menghasilkan sejumlah pekerjaan yang terselesaikan tepat waktu dan biayanya.

2. Kemudahan dan kejelasan

Kemudahan dan kejelasan mengenai isi standar operasional prosedur yang disusun mudah dipahami dan tidak menimbulkan banyak

penafsiran, sehingga karyawan akan dengan mudah dalam memahami isi dan mengerti akan peranan dan tugasnya sebelum karyawan tersebut bekerja.

3. Keselarasan

. Keselarasan antara tugas dan pedoman yang tertulis untuk dikerjakan oleh karyawan dan terhindarnya kesalahan dalam bekerja.

Peningkatan Kualitas dan pengelolaannya dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat meningkatkan pasar dan memenangkan persaingan. Terutama dibidang distributor yang meningkat dalam perkembangannya serta semakin tampak persaingan antar distributor-distributor khususnya di Kota Tasikmalaya Jawa Barat. Perusahaan yang berkecimpung dibidang tersebut harus bekerja keras untuk mempertahankan hingga merebut pangsa pasar.

Persaingan yang terjadi tidak lepas dari keunggulan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dari perusahaan terkait sangatlah berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya. Dalam meningkatkan keunggulan tersebut tidak lepas dari peran sumber daya manusianya yang terampil, profesional, sopan serta pelayanan yang berkualitas. Salah satu tujuan dari menjadi distributor selain memberikan barang berkualitas baik, menyediakan pemahaman untuk konsumen tentang barang yang dijual akan menciptakan kesan atau nilai baik dibenak pelanggan.

Maka dari itu pihak manajemen harus memperhatikan keputusan dan kebijakan terkait pengelolaan sumber daya manusia agar memberikan pelayanan yang prima serta menjalankan kegiatan operasinya berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan suatu penerapan Standar Operasional Prosedur. Menurut M. Budhihardjo (2014:7) "Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan proses kerja atau prosedur kerja tertentu". Standar operasional prosedur dalam hal ini diartikan sebagai gambaran bagi karyawan tentang pekerjaan yang harus dilaksanakan serta memberikan kejelasan mengenai gambaran hasil mutu pekerjaan yang di harapkan oleh perusahaan.

M. Budhihardjo (2014:10) Standar operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang meliputi unsur-unsur SOP yang ada di dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu perusahaan, telah berjalan secara (1) efektif, (2) kemudahan dan kejelasan, (3) keselarasan, dan (4) sistematis.

Dari indikator-indikator yang terdapat dalam SOP tersebut mempunyai kontribusi yang sangat baik bagi perusahaan terutama dalam meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan. Apabila keempat variabel dalam SOP tersebut berjalan dengan sangat baik maka akan berdampak baik pula bagi perusahaan, serta manfaat yang sangat besar akan dirasakan oleh perusahaan. Seperti meminimalan kesalahan yang terjadi, tingkat kesesuaian isi SOP dengan

pelaksanaan, peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan dalam pelaksanaan kerja, serta memenangkan pelayanan yang merupakan keunggulan bersaing.

Disamping standar operasional prosedur, pengendalian kualitas terhadap kualitas pelayanan maupun produk yang dihasilkan juga perlu diperhatikan demi keunggulan perusahaan. Oleh karena, perusahaan lebih baik mengadakan pengendalian kualitas pelayanan karena akan memudahkan organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik. Menurut Sritomo Wignjosobroto, (2003:171) terdapat siklus pengendalian kualitas, diantaranya yaitu :

1. Menetapkan tujuan
2. Menetapkan metode
3. Pelaksanaan pendidikan dan latihan
4. Pelaksanaan proses pekerjaan
5. Pemeriksaan
6. Tindakan-tindakan

2.1.3 Keunggulan Bersaing

Pada dasarnya setiap perusahaan yang bersaing dalam suatu lingkungan industri mempunyai keinginan untuk dapat lebih unggul dibandingkan pesaingnya. Pada saat ini pentingnya keunggulan bersaing berkembang dari nilai yang mampu dilakukan perusahaan menciptakannya. Persaingan adalah inti dari kesuksesan atau kegagalan dari perusahaan terdapat dua sisi yang ditimbulkan oleh persaingan yaitu sisi kesuksesan dan saling mendorong perusahaan untuk lebih dinamis dan bersaing dalam menghasilkan produk serta memberikan

pelayanan terbaik pada pasarnya, sehingga persaingan dianggap sebagai peluang yang memotivasi. Sedangkan sisi lainnya adalah kegagalan karena akan memperlemah perusahaan yang bersifat statis, takut akan persaingan dan tidak mampu dalam menghasilkan produk-produk yang berkualitas, sehingga persaingan merupakan ancaman bagi perusahaan tersebut.

2.1.3.1 Pengertian Keunggulan Bersaing

Berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa pengertian keunggulan bersaing menurut para ahli, antara lain:

Menurut Jay Heizer (2009:51) “keunggulan bersaing berarti menciptakan sistem yang mempunyai keunggulan unik atas pesaing lain”.

Sedangkan menurut Sampuno (2010:163) “keunggulan bersaing adalah kemampuan asset, skill dan kapabilitas yang menampakkan perusahaan untuk bersaing secara efektif di dalam industri”.

Sedangkan menurut Keegan dan Green (2005:507) yang dikutip Jajat Kristanto mengatakan bahwa keunggulan bersaing muncul bila terdapat sebuah kesesuaian antara kompetensi-kompetensi khusus dengan faktor-faktor kritis untuk sukses di dalam industrinya.

Dari pengertian yang telah diungkapkan oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa keunggulan bersaing merupakan implementasi strategi

pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perusahaan guna memberikan manfaat bagi pelanggan sehingga menghasilkan keuntungan di atas rata-rata industri sejenis.

2.1.3.2 Tujuan Keunggulan Bersaing

Menurut Philip Kotler (2001:230) terdapat lima tujuan pelaksanaan strategi bersaing yaitu:

1. Membentuk *positioning* yang tepat, perusahaan berusaha untuk menunjukkan suatu *image* atau citra tersendiri mengenai perusahaan kepada pelanggan atau pasar sasaran.
2. Mempertahankan pelanggan yang setia, bagaikan kekayaan untuk masa depan yang jika dikelola dengan baik akan memberikan aliran pemasukan seumur hidup yang baik pada perusahaan.
3. Mendapatkan pangsa pasar baru, perusahaan berusaha untuk mendapatkan dan memperluas pangsa pasar dengan menggunakan strategi bersaing mereka masing-masing untuk meraih pasar seluas-luasnya.
4. Memaksimalkan penjualan, proses untuk memaksimalkan laba tergantung dari efektivitas strategi bersaingnya, selain itu tergantung pada seluruh sistem yang ada dalam perusahaan serta unit-unit fungsional lainnya.
5. Menciptakan kinerja bisnis yang efektif, perusahaan harus menciptakan kinerja bisnis yang efektif agar bisnis mereka dapat dikelola secara strategis yaitu dengan mendefinisikan kelompok pelanggan yang akan

dilayani, kebutuhan pelanggan yang akan dipenuhi serta teknologi yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

2.1.3.3 Dasar Keunggulan Bersaing

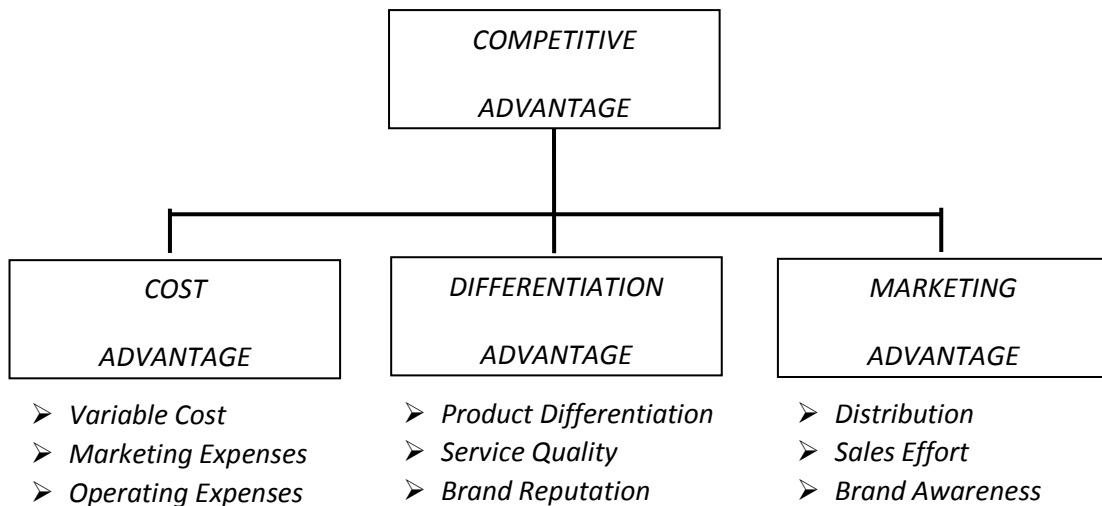
Terdapat dua dasar keunggulan bersaing, yaitu keunggulan biaya dan diferensiasi. Keunggulan bersaing merupakan inti dari setiap strategi bersaing seperti yang telah diungkapkan oleh Dirgantoro (2001:95), “Adapun keunggulan bersaing berkembang dari nilai yang diciptakan perusahaan untuk pembelinya yang melebihi biaya perusahaan dalam menciptakannya. Nilai adalah apa yang pembeli bersedia bayar”.

Untuk mencapai keunggulan biaya, sebuah perusahaan harus siap menjadi produsen berbiaya rendah dalam industrinya. Perusahaan harus memiliki cakupan yang luas dan melayani banyak segmen, bahkan beroperasi di dalam industri terkait. Sumber tersebut mungkin mencakup: pengerjaan skala ekonomi, teknologi milik sendiri, akses ke bahan mentah dan lain-lain bila perusahaan dapat mencapai dan mempertahankan keunggulan biaya, maka akan menjadi perusahaan dengan kinerja rata-rata didalam industri asal dapat menguasai harga atau dekat rata-rata industri.

Dalam hal diferensiasi, perusahaan harus menjadi “unik” dalam industrinya, jadi perusahaan akan dihargai karena keunikannya. Cara melakukan diferensiasi berbeda untuk tiap industri dan pada umumnya dapat didasarkan kepada produk, sistem penyerahan, pendekatan pemasaran dan lain-lain.

2.1.3.4 Sumber-sumber Keunggulan Bersaing

Selanjutnya Best (2010) yang dikutip oleh Reniati menggambarkan sumber-sumber keunggulan bersaing terdiri dari *cost advantage*, *differentiation advantage* dan *marketing advantage*



Sumber: Roger J. Best (2010:150), *Market-Based Management. Strategies for Growing Customer Value and Profitability*.

Gambar 2.1
Major Sources of Competitive Advantage

Pandangan berbeda ditampilkan oleh Besanko *et al.*, (2010:363) yang dikutip Reniati (2013:53) mengungkapkan bahwa sebuah perusahaan memiliki keunggulan bersaing sebagai berikut: Apabila sebuah perusahaan memiliki keunggulan bersaing atau ketidak-unggulan tergantung apakah hal tersebut memiliki kesuksesan lebih atau kurang dibandingkan pesaingnya dengan menciptakan dan mengirimkan nilai ekonomi. Sebuah perusahaan dapat menciptakan dan mengirimkan nilai ekonomi lebih dibandingkan pesaingnya secara simultan dengan meningkatkan laba yang lebih tinggi dan menawarkan kemanfaatan yang lebih tinggi kepada konsumen dibandingkan yang pesaing lain lakukan.

2.1.3.5 Indikator Keunggulan Bersaing

Menurut Reniati (2013:86). Menjelaskan bahwa keunggulan bersaing dipengaruhi oleh beberapa elemen pokok. Elemen-elemen pokok tersebut meliputi:

1. Keunikan produk/layanan

Keunikan produk dan layanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk membuat atau menciptakan suatu produk yang sulit untuk ditiru oleh *competitor*.

2. Harga/nilai

Harga/nilai yang ditawarkan harus sebanding dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen,

3. Variasi produk/layanan

Variasi produk/layanan yang diberikan beragam dan bisa dalam bentuk variasi produk atau jenis pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

4. Reputasi perusahaan

Reputasi perusahaan yang baik akan memberikan nilai lebih kepada konsumen untuk memberikan keputusan memilih produk dari perusahaan tersebut, maka brand image suatu perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

5. Pengalaman konsumen

Pengalaman konsumen akan suatu produk akan menjadikan konsumen lebih selektif dalam memilih suatu produk yang lebih baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Menurut Van Assen (2000) dalam Ellitan dan Anatan (2007:24). Menjelaskan bahwa keunggulan bersaing dipengaruhi oleh beberapa elemen pokok. Elemen-elemen pokok tersebut meliputi :

1. *Customer Prosperity*

Untuk mendefinisikan kebutuhan riil konsumen, perusahaan harus mampu menjual solusi dan bukan produk. Untuk mewujudkan solusi tersebut membutuhkan pemahaman tentang kebutuhan konsumen dan pembuatan produk atau jasa untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Untuk mencapai kepuasan konsumen diperlukan tambahan pelayanan atau dukungan yang bersifat teknis melalui penambahan produk komplementer yang mungkin disediakan oleh kompetitor lain.

2. *People and Information*

Skill dan pengetahuan yang diperlukan meliputi pengetahuan dan pengalaman tentang produk, kebutuhan konsumen dan kebutuhan akan pelayanan. Sedangkan informasi dari pelanggan yang harus kita ketahui meliputi informasi tentang produk, perusahaan, upgrade produk, instruksi, spesifikasi, analisa data, maupun pentingnya pendidikan dari perusahaan.

3. *Cooperation*

Perubahan tuntutan yang pesat, tuntutan konsumen akan produk yang spesifik menuntut perusahaan untuk lebih meningkatkan kerjasama, baik di dalam maupun antar perusahaan. Kerjasama diharapkan mampu memberikan tambahan pelayanan, info dan logistik yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

4. *Fitness for Change*

Organisasi harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan mengambil keuntungan dari perubahan yang ada. Untuk itu perusahaan perlu mendefinisikan secara jelas apa visi dan misi perusahaan.

Syarat yang harus dimiliki dan dijalankan oleh perusahaan supaya tetap dapat sukses dalam keunggulan bersaing adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan dengan pengendalian kualitas yang baik dengan cara fokus pada pelanggan. Supaya tujuan dapat itu berhasil, setiap perusahaan harus berupaya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan melaksanakan penetapan harga yang pantas, mempromosikannya dan juga melakukan distribusi yang baik dan memperlakukan pelanggan dengan baik pula.

Dengan melakukan pengendalian kualitas dengan baik memungkinkan perusahaan memperoleh suatu manfaat yang besar terutama dalam aktivitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan SOP demi kepuasan tamu serta menunjang kepuasan tamu yang datang.

Keunggulan bersaing dapat dibentuk melalui penciptaan nilai pelanggan yang superior (*customer value*) dan keunggulan bersaing dari sisi pesaing (*competitor*). Adanya kompleksitas dalam mengelola keunggulan bersaing, maka pemasar jarang memperhatikan pesaing dan lebih kepada konsumen dan segmen pasar. Oleh karena itu diperlukan pendekatan baru tidak hanya fokus kepada konsumen tetapi juga pesaing. Dengan mempelajari pesaing, maka kesempatan terbuka bagi perusahaan untuk mengadopsi inisiatif untuk meningkatkan keunggulan, sehingga perusahaan dapat melakukan investasi untuk memperoleh keunggulan bersaing sebelum pesaing melakukannya.

Dari kedua hal tersebut standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas memiliki hubungan yang kuat dalam mengatur kinerja karyawan serta adanya pengendalian kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan hasil operasional perusahaan. Karena penerapan SOP dan pengendalian kualitas yang tepat nantinya dapat menjadi keunggulan bersaing.

Menurut Reniati (2013:86) Menjelaskan bahwa keunggulan bersaing dipengaruhi oleh beberapa elemen pokok. Elemen-elemen pokok tersebut meliputi:

1. Keunikan produk/layanan
2. Harga/nilai
3. Variasi produk/layanan
4. Reputasi perusahaan
5. Pengalaman konsumen

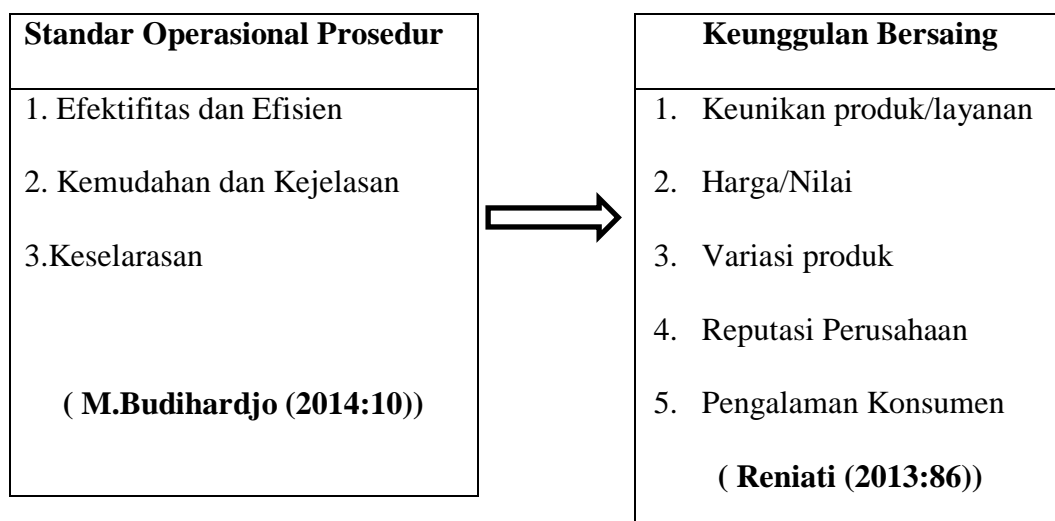
2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa acuan dari penelitian yang sudah ada sebelumnya. Tentunya penelitian-penelitian terdahulu memiliki ruang lingkup atau variabel yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini.

Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Abdul Main 2014	Standar Operasional Prosedur Sebagai Instrumen pengukuran	Fungsi dan tujuan sertamanfaat penerapan Standar Operasional
SayutiJalaludin A.	Kinerja birokrasi pemerintah. Pentingnya standar operasional prosedur kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.	sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga mekanisme kerja tetap berjalan.
Ana Kadarningsih 2017	keunggulan Bersaing dan Dampak Pada Kinerja Selling-In	menambahkan pengaruh lingkungan dalam hal yang lebih spesifik adalah kebijakan-kebijakan pemerintah

Anshori 2013	membangun keunggulan bersaing melalui inovasi, manajemen pengetahuan dan orientasi pasar.	orientasi pasar berhubungan dengan sasaran perusahaan melalui inovasi.
Alfino Patrick Kilis 2015	penerapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan tugas.	Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh penting pada implementasi.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian secara umum yakni :

“Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing” secara Parsial.”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap fenomena-fenomena tertentu, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif

Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variable.

Penelitian Kuantitatif menurut Meleong adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

3.2 Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi menurut **Suharsimi Arikunto** diartikan sebagai keseluruhan dari subjek atau objek penelitian. Jika seorang peneliti ingin

meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitiannya, maka penelitiannya itu merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan CV. Anugrah Cahaya

2. Sample

Pengertian sample menurut Notoatmojo (2003) adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Pada penelitian ini sampelnya adalah karyawan CV. Anugrah Cahaya.

3.3 Operasionalisasi Variable

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:161) “Variable adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau penelitian”.

Beberapa ahli mengemukakan definisi variable, diantaranya dikemukakan bahwa definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi) sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain (Ahmadi dan Narbuko 2009:61).

1. Variable Bebas (X)

Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variable dependen (terikat) (Sugiono 2011:39). Menurut Burhan Bungin (2011; 72) “Variable bebas adalah variable yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variable

tergantung.” Adapun menurut Nana Sudjana (2009:12) variable utama (bebas) adalah penyebab peristiwa lain terjadi. Jadi, dengan adanya variable bebas (X), maka akan memberikan pengaruh terhadap variable lain.

2. Variable Terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2009: 16), variabel independen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, yaitu penilaian pengguna terhadap isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. (DeLone dan McLean, 2003)

Menurut Martono dan Harjito (2010:34). “Salah satu tujuan utama suatu perusahaan adalah memaksimalkan nilai perusahaan, nilai perusahaan digunakan sebagai pengukur keberhasilan perusahaan karena dengan meningkatnya nilai perusahaan berarti meningkatnya kamakmuran pemilik perusahaan atau pemegang saham. Nilai perusahaan dapat dilihat dari nilai saham perusahaan yang bersangkutan.”

Tabel 3.1
Variable,Dimensi,Indikator,Skala

Variable	Dimensi	Indikator	Skala
Pengaruh Standar Operasional Prosedur (X)	Seluruh Karyawan	1. Efektifitas dan Efisien 2. Kemudahan dan Kejelasan 3. Keselarasan	Ordinal
Keunggulan Bersaing (Y)	Produk dan Layanan	1. Keunikan produk/layanan 2. Harga/Nilai 3. Variasi produk 4. Reputasi Perusahaan 5. Pengalaman Konsumen	Ordinal

3. Skala Pengukuran Variable

Untuk mengukur variable variable yang ada maka digunakan skala likert, dimana masing masing pertanyaan di beri skor 1 sampai 5 dengan kepercayaan 95%.

Bobot dari masing-masing jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Nilai	Keterangan	Predikat
5	Sangat setuju	SS
4	Setuju	S
3	Ragu-ragu	RR
2	Tidak setuju	TS
1	Sangat tidak setuju	STS

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian (Marzuki, 2005). Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan keiaan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang di gunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka (Ferdinan, 2006). Pertanyaan yang diajukan harus jelas dan tidak meragukan responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006:236). Dalam penelitian ini

digunakan untuk mencari data-data yang di butuhkan yang berhubungan dengan karyawan dengan melihat dokumen-dokumen serta catatan yang ada pada perusahaan tersebut.

3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data

Menurut Sari dalam Usman dan Akbar (2006), sumber data penelitian meliputi:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama. Dalam hal ini, penulis memperoleh data primer langsung dari karyawan yang ada di CV. Anugrah Cahaya melalui kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian atau dari pihak lain yang terkait dengan objek yang diteliti. Data ini bisa diperoleh dari studi pustaka berupa buku, referensi, dokumen, dan sebagainya yang berfungsi untuk melengkapi data primer.

3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.6.1 Rancangan Analisis

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrument, suatu instrument

yang valid memiliki validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Menurut Rumengan (2013:83), validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti ingin mengukur kuesioner di dalam pengumpulan penelitian maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin di ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang stabil dalam waktu ke waktu.

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau di andalkan. Bila suatu alat pengukuran dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh *relative* konsisten, maka alat pengukur tersebut *reliable* (Rumengan, 2011:70).

Menurut Ghazali (2005) uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika

jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu hypo yang artinya di bawah dan thesis yang berarti pendirian/pendapat/kepastian. Menurut Prof. Dr. S. Nasution hipotesis adalah perkiraan tentang apa yang kita amati dalam upaya memahainya.

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable terikat (Ghozali, 2005). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable-variable bebas (motivasi, kompensasi dan konflik) dalam menjelaskan variasi variable terikat amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variable bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable terikat.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara suatu variable independen (X) dengan variable dependen (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut

juga *predictor* sedangkan variable akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *response*. Model Persamaannya adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variable *response* atau variable akibat

X = Variable *predictor* atau variable faktor

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran *response* yang di timbulkan oleh *predictor*.

3. Uji t

Uji t (uji parsial) adalah uji statistik secara individu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat (sugiyono 2005:233).

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variable Standar Operasional Prosedur dalam menerangkan variable Keunggulan Bersaing. Dalam hal ini apakah masing-masing variable SOP berpengaruh terhadap variable Keunggulan Bersaing. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variable bebas terhadap variable terikat secara parsial sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai pada t tabel. Apabila t tabel > t hitung dengan signifikansi dibawah 0.05 (5%). Maka secara uji t variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya merupakan perusahaan yang berjalan di bidang distributor bahan bangunan khususnya keramik, selain itu CV Anugrah Cahaya senantiasa memprioritaskan hubungan baik dengan konsumen yang terdiri dari agen, toko dan pengecer baik dalam kota maupun luar kota. Anugrah Cahaya berdiri pada tahun 2017 dan mempunyai luas 1400 meter persegi.

4.1.1.2 Visi dan Misi

Visi:

To be a building material company that satisfying customers (menjadi perusahaan material yang mampu memuaskan pelanggan).

Misi:

1. Mengembangkan usaha material yang berorientasikan kepuasan konsumen.
2. Mewujudkan perusahaan berstandar terbaik dengan keunggulan daya saing perusahaan.
3. Mewujudkan tanggung jawab sosial secara berkesinambungan.

4. Memberikan nilai terbaik kepada para pemegang saham dan karyawan (stakeholder)

4.1.2 Aspek Kegiatan Pelayanan Jasa

Sebuah perusahaan dagang yang bergerak di bidang distributor bahan bangunan khususnya Keramik yang setiap harinya menjual barang ke pengecer, toko ataupun rumahan melalui sales.

Pembelian barang di Anugrah Cahaya beragam jika Toko ingin membeli barang bisa melalui sales yang telah ditempatkan di berbagai wilayah ataupun dapat langsung datang ke kantor. Sistem pembayarannya pun mudah bisa melalui transfer, giro dan cash/tunai

4.1.2.1 Produk Tidak Nyata

Pada saat ini teknologi menjadi sarana yang sangat dominan dan mampu mendongkrak persaingan antar distributor dalam satu kota atau kabupaten, yang paling ketat adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan konsumen. Produk tidak nyata yang diberikan oleh CV Anugrah Cahaya ini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan konsumen.

4.1.3 Struktur Organisasi

CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari Direktur Utama, Staf dan Karyawan. Saat ini karyawan CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya berjumlah 16 termasuk staf dan karyawan.

Dalam struktur organisasi CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya terlihat adanya hubungan koordinasi diantara semua bagian, sehingga Standar Operasional Prosedur yang dilaksana oleh kepala terhadap karyawannya dalam pekerjaan atau tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

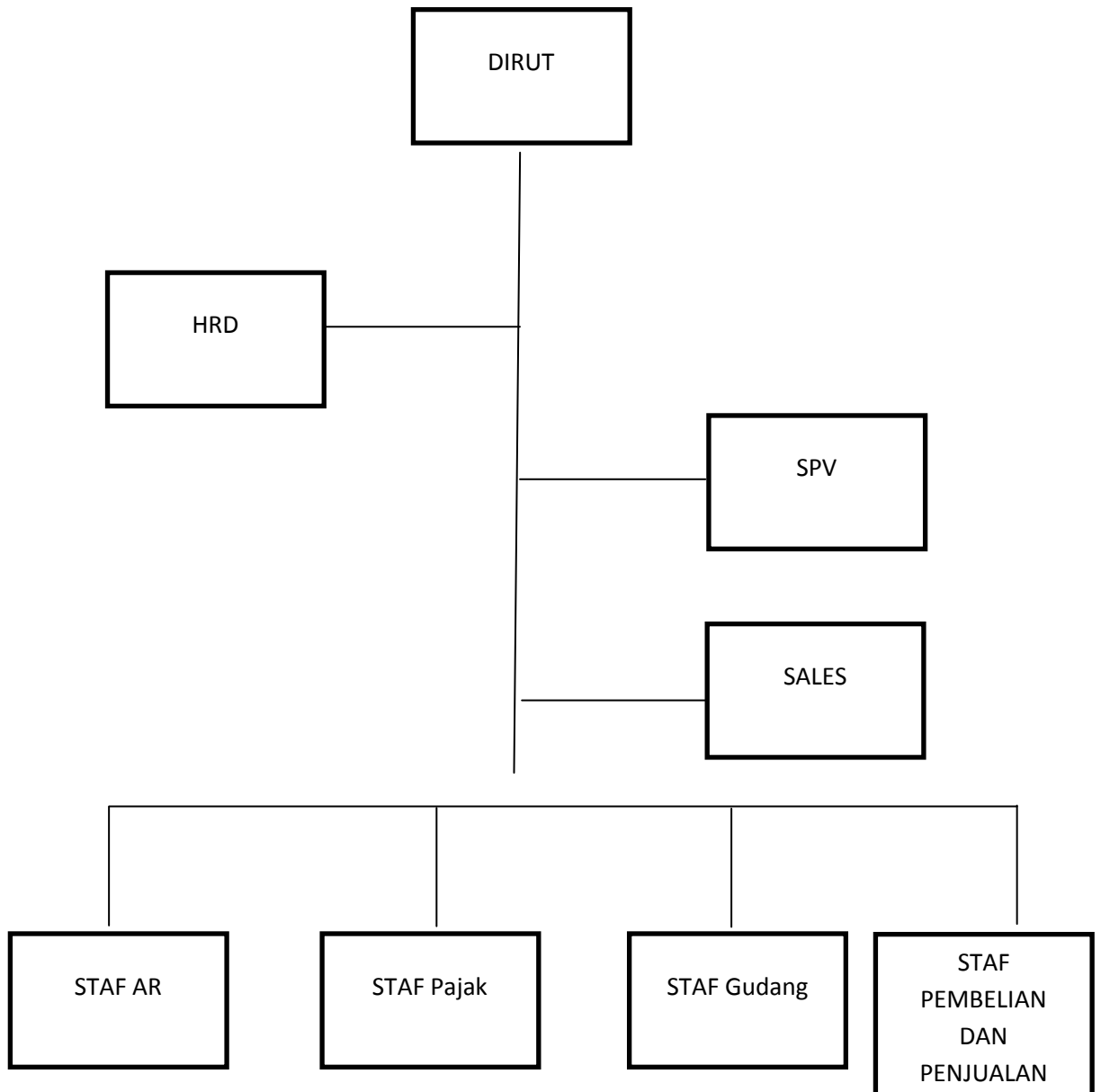
Jika dilihat dari bentuk organisasi CV Anugrah Cahaya termasuk ke dalam bentuk organisasi Lini dan staf, dimana dalam organisasi bentuk Lini dan Staf ini selalu merujuk kepada musyawarah atau diskusi dalam menentukan segala sesuatu atau keputusan, merundingkan sesuatu yang dianggap masalah dan dipecahkan dengan cara bermusyawarah sehingga hasil dari musyawarah ditetapkan oleh pemimpin dan disepakati oleh seluruh karyawan dan dilaksanakan pula oleh seluruhnya sesuai kesepakatan bersama.

Sifat-sifat organisasi bentuk garis adalah sebagai berikut:

- 1) Organisasi kecil dalam arti jumlah karyawan sedikit, aktivitasnya tidak terlalu banyak.
- 2) Hubungan langsung antar bawahan dengan atasan dapat dilaksanakan secara tatap muka (*face to face*).
- 3) Setiap orang yang ada dalam organisasi bisa saling kenal mengenal.

4.1.3.1 Gambar Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya.

4.1.3.2 Uraian Pekerjaan

4.1.3.2.1 Direktur Utama

- 1) Memutuskan Peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- 2) Bertanggung jawab dalam memimpin perusahaan
- 3) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi
- 4) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan perusahaan.
- 5) Sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar.

4.1.3.2.2 HRD

- 1) Membuat sistem HRD yang efektif dan efisien.
- 2) Bertanggung jawab penuh atas rekrutmen karyawan.
- 3) Melakukan kegiatan pembinaan dan pelatihan.
- 4) Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.

4.1.3.2.3 Supervisor

- 1) Mengatur Staf Bawahan. Sebagai jembatan antara manajer dan staf pelaksana, supervisor harus mampu mengatur pekerjaan yang di selesaikan tim pelaksana
- 2) Mampu menerangkan job description dengan baik
- 3) Melakukan briefing atau arahan ke staf bawahan.
- 4) Memberikan motivasi
- 5) Mengontor dan memberikan evaluasi

4.1.3.2.4 Subbagian Sales

Sub Bagian sales mempunyai tugas :

1. Aktif mencari target. Pangsa pasar harus terencana
2. Merekap data hasil penjualan
3. Setiap harinya melakukan penagihan piutang ke toko atau pengecer
4. Melaporkan hasil penagihan
5. Melakukan promosi atau penaaaran barang

4.1.3.2.5 Sub Bagian Admin AR

- 1) Mencatat hasil penagihan sales
- 2) Merekap Hasil dan memasukan pada sistem
- 3) Membuat jadwal penagihan sales
- 4) Membuat pelunasan faktur yang telah di tagihkan sales ke toko

4.1.3.2.6 Admin Gudang

- 1) Mencatat barang masuk keluar gudang
- 2) Melakukan stock of name setiap bulannya
- 3) Mengatur kiriman dari pesanan sales untuk ke toko-toko
- 4) Membuat penjadalan kiriman
- 5) Membuat faktur penagihan

4.1.3.2.7 Staf pajak

- Membuat faktur pajak sesuai faktur penagihan
- Memberikan faktur pajak ke setiap sales untuk di tagihkan
- Membayar pajak perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku

4.1.3.2.8 Staf Pembelian dan Penjualan

- 1) Melakukan pesanan barang ke pabrik
- 2) Mempuat persetujuan atas pesanan yang di berikan
- 3) Mengecek hasil penjualan dan pembelian harian.

4.1.4 Profil Responden

Profil responden adalah hasil dari survey terhadap objek, dalam hal ini karyawan CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya sebagai responden. Data karakteristik responden sebanyak 16 orang dengan didasarkan kepada jenis kelamin, unit kerja, pendidikan, umur, dan lama kerja.

Tabel 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Perempuan	6 orang	37.5
2.	Laki-laki	10 orang	62.5
	Jumlah	16 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari tabel 4.1 diatas diketahui bahwa sebanyak 6 orang atau 37.5% responden perempuan dan sisanya sebanyak 10 orang atau 62.5% adalah responden laki-laki.

Tabel 4.2

Komposisi Responden Berdasarkan Unit Kerja

No.	Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	HRD	1 orang	6,25
2.	SPV	1 orang	6,25
3.	SALES	6 orang	37,5
4.	STAF AR	2 orang	12,5
5.	STAF GUDANG	2 orang	12,5
6.	STAF PAJAK	2 orang	12,5
7.	STAF PEMBELIAN DAN PENJUALAN	2 orang	12,5
	Jumlah	16 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari tabel 4.2 diatas diketahui bahwa karyawan hampir rata dalam anggota kepegawaiannya. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwakaryawan bagaian HRD 1 orang dengan tingkatpersentase 6,25%, karyawan bagaian SPV sebanyak 1 orang dengan tingkatpersentase 6,25% bagaian SALES sebanyak 6 orang dengan persentase 37,5% karyawan bagaian AR sebanyak 2 orang dengan persentase 12,5% karyawan bagaian GUDANG sebanyak 2 orang dengan persentase 12,5% karyawan bagaian pajak rakyat sebanyak 2 orang dengan persentase 12,5% dan karyawan bagaian pembelian dan penjualan sebanyak 2 orang dengan persentase 12,5%.

Tabel 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SMA	14 orang	87.5
2.	S1	2 orang	12.5
	Jumlah	16 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 14 orang atau 87.5%, sisanya lulusan S1 sebanyak 2 orang atau 12.5%.

Tabel 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	> 20 tahun	4 orang	25
2.	> 30 tahun	12 orang	75
	Jumlah	16 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan umur lebih dari 20 tahun sebanyak 4 orang atau 25%, lebih dari 30 tahun sebanyak 12 orang atau 75%.

Tabel 4.5
Komposisi Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Lama Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	> 1 tahun	4	25
2.	> 2 tahun	10	62,5
3.	> 3 tahun	2	12,5
	Jumlah	16 Orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan masa kerja lebih dari 1 tahun sebanyak 4 orang atau 25%, lebih dari 2 tahun sebanyak 10 orang atau 62.5%, dan lebih dari 3 orang sebanyak 2 orang atau 12,5%.

4.1.5 Fasilitas yang Dimiliki

4.1.5.1 Fasilitas Operasional

Selain sumber daya manusia yang dimiliki dan berkompeten dibidangnya, CV Anugrah Cahaya dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai, Berikut adalah daftar saran-sarana pendukung Kantor Kecamatan Kawalu yaitu:

1. Gudang.
2. Lokasi yang strategis.
3. Fasilitas *Maintenance* yang cukup lengkap (perangkat *network*)
4. Ruang Meeting dan Briefing
5. Ruang pelayanan pembeli

6. Fasilitas reservasi via telepon, dan *email*.

Fasilitas lain yang lebih terperinci yaitu:

- 1) Mobil
- 2) Truck
- 3) CCTV
- 4) Palet
- 5) Lemari
- 6) Scaner
- 7) Motor
- 8) Komputer
- 9) Komputer Server
- 10) Printer
- 11) Telpon
- 12) AC

4.1.5.2 Fasilitas Umum

Fasilitas umum yang disediakan CV Anugrah Cahaya diantaranya yaitu:

1. Toilet yang bersih dan nyaman
2. Mushola yang dapat menampung sebanyak 30 orang.
3. Tempat parkir yang luas.
4. Akses wifi

4.2 Pembahasan

4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen melalui program *IBM SPSS 25*, untuk mengukur nilai validitas ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0.05$ dengan jumlah 16 responden. Jika hasil validitas berada diatas 0,3 maka dianggap butir pernyataan atau instrument sudah valid.

4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Standar Operasional prosedur

Tabel 4.6
Koefisien Standar Operasional Prosedur

VARIABEL (X) SOP			
No. Butir Pertanyaan	r Hitung	r Kritik	Kriteria
P1	0,693	0,3	Valid
P2	0,763	0,3	Valid
P3	0,834	0,3	Valid
P4	0,938	0,3	Valid
P5	0,658	0,3	Valid
P6	0,950	0,3	Valid
P7	0,467	0,3	Valid
P8	0,447	0,3	Valid

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (X) memiliki nilai korelasi > 0.3 dan dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Validitas Variabel keunggulan Bersaing

Tabel 4.7
Koefisien Keunggulan Bersaing

VARIABEL (Y) Keunggulan Bersaing			
No.	Butir	r	r Kritik
Pertanyaan		Hitung	Kriteria
P1		0,320	0,3
P2		0,592	0,3
P3		0,610	0,3
P4		-0,084	0,3
P5		0,578	0,3
P6		0,758	0,3
P7		0,586	0,3
P8		-0,263	0,3

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang tidak valid yaitu indikator pertanyaan ke-4 dan ke-8 yang nilai korelasinya berada dibawah 0.3, selebihnya indikator-indikator yang lain pada variabel keunggulan Bersaing(Y) memiliki nilai korelasi > 0.3 dan dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *Cronbach's Alpha* dimana suatu instrument dikatakan *reliable* bila memiliki keandalan atau *alpha* sebesar 0.6.

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu *IBM SPSS Statistics 25*.

4.2.2.1 Uji Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (x)

Berikut ini adalah hasil dari output komputer program *IBM SPSS Statistics 25* mengenai uji reliabilitas untuk instrumen Standar Operasional Prosedur.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas standar operasional prosedur

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,772	9

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji reliabilitas variabel SOP di atas, delapan item indikator memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,772 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau dapat diandalkan.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas Keunggulan Bersaing

keunggulan adalah instrumen kedua yang akan diuji. Uji reliabilitas untuk variabel keunggulan bersaing disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas keunggulan bersaing

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	7

Sumbr : Hasil Pengolahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas variabel keunggulan bersaing menyatakan bahwa kedelapan item indikator memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,766 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau dapat diandalkan.

4.2.3 Pelaksanaan SOP

Untuk membuat Tabel Kriteria SOP, sebelumnya kita harus menentukan Jarak Interval terlebih dahulu, Jarak Interval dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$JI = \frac{16(5) - 16(1)}{5} = \frac{80 - 16}{5} = \frac{64}{5} = 12,8$$

Tabel 4.10
Kriteria SOP

Nilai	Kriteria
67,2-80	Sangat Baik

54.4-67,1	Baik
41.6-54.3	Cukup Baik
28,8-41.5	Tidak Baik
16-28,7	Sangat Tidak Baik

Sumber: Hasil olahan katagori nilai

Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 16 responden, diperoleh hasil mengenai Standar Operasional Prosedur pada CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya yang dapat dilihat pada analisisnya sebagai berikut:

1. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat

Tanggapan karyawan mengenai Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	1	5	6,25
Setuju	4	7	28	43,75
Cukup	3	7	21	43,75
Tidak setuju	2	1	2	6,25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	56	100

Sumber : Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh tanggapan karyawan Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat termasuk dalam kategori baik dengan skor 56. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang atau 6,25%, setuju sebanyak 7 orang atau 43,75% , cukup sebanyak 7 orang atau 43,75%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 6,25% Artinya, karyawan menyatakan Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat

2. Saya memahami pekerjaan yang saya lakukan

Tanggapan karyawan mengenai karyawan memahami pekerjaan yang saya lakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Saya memahami pekerjaan yang saya lakukan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	3	15	18,75
Setuju	4	11	44	68,75
Cukup	3	2	6	12,50
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	65	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 12 diperoleh tanggapan mengenai saya memahami pekerjaan yang saya lakukan setelah dilakukan evaluasi termasuk dalam kategori baik dengan skor 65. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 18,75%, setuju sebanyak 11 orang atau 68,75%, cukup sebanyak 2 orang atau 12,50%. Artinya, karyawan memahami pekerjaan yang lakukan.

3. Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang saya lakukan tidak berubah

Tanggapan karyawan mengenai penerapan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang saya lakukan tidak berubah

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	4	16	25
Cukup	3	1	3	6,25
Tidak setuju	2	11	22	68,75
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	41	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 13 diperoleh tanggapan karyawan mengenai Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang saya lakukan tidak berubah termasuk

dalam kategori cukup baik dengan skor 41. Karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang atau 25%, cukup sebanyak 1 orang atau 6,25%, tidak setuju sebanyak 11 orang atau 68,75%. Artinya, adanya penerapan SOP pekerjaan yang dilakukan berubah.

4. Penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan saya

Tanggapan karyawan mengenai penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	1	4	6,25
Cukup	3	3	9	18,75
Tidak setuju	2	12	24	75
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	37	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 14 diperoleh tanggapan karyawan mengenai Penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan saya termasuk dalam kategori Tidak baik dengan skor 37. Karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 1 orang atau 6,25%,

cukup sebanyak 3 orang atau 18,75%, tidak setuju sebanyak 11 orang atau 68,75%
Artinya Penerapan SOP di kantor tidak merubah alur pekerjaan saya.

5. Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku

Tanggapan karyawan mengenai Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	2	10	12,50
Setuju	4	0	0	0
Cukup	3	13	39	81,25
Tidak setuju	2	1	2	6,25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	51	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh tanggapan karyawan mengenai Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku termasuk dalam kategori baik dengan skor 51. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 12,50%, yang menyatakan cukup sebanyak 13 orang atau 81,25%, dan yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 6,25%. Artinya setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku.

6. SOP mempermudah pekerjaan.

Tanggapan standar operasional prosedur mempermudah pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
SOP mempermudah pekerjaan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	3	15	18,75
Setuju	4	13	52	81,25
Cukup	3	0	0	0
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	67	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh tanggapan SOP mempermudah pekerjaan termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor 67. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 18,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang atau 81,25%. Artinya SOP mempermudah pekerjaan.

7. Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan

Tanggapan saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	1	5	6,25
Setuju	4	4	16	25
Cukup	3	11	33	68,75
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	54	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diperoleh tanggapan karyawan mengenai saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan termasuk dalam kategori cukup baik dengan skor 54. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang atau 6,25%, yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang atau 25%, yang menyatakan cukup 11 orang atau 68,75%. Artinya, saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

8. Dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja.

Tanggapan karyawan dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	4	16	18,75
Cukup	3	11	33	68,75
Tidak setuju	2	2	4	12,5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	49	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh tanggapan dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja termasuk dalam kategori cukup baik dengan skor 49. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 18,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang atau 68,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 12,50%, Artinya dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja.

1. Tabel kriteria rekapitulasi

Untuk membuat Tabel Kriteria Rekapitulasi Standar Operasional Prosedur, sebelumnya kita harus menentukan Jarak Interval terlebih dahulu, Jarak Interval dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$JI = \frac{16(8)(5) - 16(8)(1)}{5} = \frac{640 - 128}{5} = \frac{512}{5} = 102,4$$

Tabel 4.19
kriteria rekapitulasi

Nilai	Kriteria
532,6-525	Sangat Baik
435,2-532,5	Baik
332,8-435,1	Cukup Baik
230,4-332,7	Tidak Baik
128-230,4	Sangat Tidak Baik

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

2. Tabel Rekapitulasi SOP

Dari penilaian indikator-indikator pada tabel-tabel distribusi frekuensi standar operasional prosedur, maka dapat diketahui bahwa nilai dari tanggapan responden terhadap standar operasional prosedur di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Tabel Rekapitulasi Standar Operasional Prosedur

No.	Pertanyaan	Target Skor	Sekor Tercapai	Kriteria
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat	80	56	Baik
2	Saya memahami pekerjaan yang saya lakukan	80	65	Baik
3	Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang saya lakukan tidak berubah	80	41	Cukup baik
4	Penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan saya	80	37	Tidak baik
5	Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku	80	54	Cukup baik
6	SOP mempermudah pekerjaan	80	67	Baik
7	Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan	80	54	Cukup baik
8	Dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja	80	49	Cukup Baik
Jumlah			426	Cukup Baik

Sumber: Hasil olahan kuesioner2019

Berdasarkan pada tabel 4. 19 standar operasional prosedur di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya termasuk kategori cukup baik dengan jumlah skor sebanyak 426. Artinya, pelaksanaan Standar Operasional CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator: saya mampu

menyelesaikan pekerjaan dengan cermat, saya memahami pekerjaan yang saya lakukan, dengan adanya penerapan standar operasional prosedur di kantor merubah alur pekerjaan saya, setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi standar operasional yang berlaku, standar operasional prosedur mempermudah pekerjaan, saya selalu bertanggung jaab terhadap pekerjaan, dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja.

4.2.4 Pelaksanaan Keunggulan Bersaing

Untuk membuat Tabel Keunggulan bersaing, sebelumnya kita harus menentukan Jarak Interval terlebih dahulu, Jarak Interval dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$JI = \frac{16(5) - 16(1)}{5} = \frac{80 - 16}{5} = \frac{64}{5} = 12,8$$

Tabel 4.21

Kriteria Keunggulan Bersaing

Nilai	Kriteria
67,2-80	Sangat Baik
54.4-67,1	Baik
41.6-54,3	Cukup Baik
28,8-41,5	Tidak Baik
16-28,7	Sangat Tidak Baik

Sumber: Hasil olahan katagori nilai

Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 16 responden, diperoleh hasil mengenai keunggulan bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya yang dapat dilihat pada analisis sebagai berikut:

1. Melakukan pelayanan dengan baik

Tanggapan karyawan mengenai melakukan pelayan dengan baik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22
Melakukan pelayanan dengan baik

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	2	10	12,50
Setuju	4	14	56	87,50
Cukup	3	0	0	0
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	66	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 21 diperoleh tanggapan karyaan mengenai melayani pelanggan dengan baik termasuk dalam kategori baik dengan skor 66. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 12,50%, setuju sebanyak 14 orang atau 87,50%. Artinya, Melakukan pelayan dengan baik.

2. Hasil kerja Anugrah Cahaya memuaskan

Tanggapan karyawan mengenai hasil kerja anugrah cahaya memuaskan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23

Hasil kerja Anugrah Cahaya memuaskan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	2	8	12,50
Cukup	3	13	39	81,25
Tidak setuju	2	1	2	6,25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	49	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 22 diperoleh tanggapan karyawan mengenai hasil kerja Anugrah Cahaya memuaskan termasuk dalam kategori cukup baik dengan skor 49. Karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 2. orang atau 12,50%, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 13 orang atau 81,25%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 6,25% Artinya, hasil kerja Anugrah Cahaya memuaskan.

3. Barang yang ditawarkan memiliki keunggulan

Tanggapan karyawan mengenai barang yang ditawarkan memiliki keunggulan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24

Barang yang ditawarkan memiliki keunggulan

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	0	0	0
Cukup	3	15	45	93,75
Tidak setuju	2	1	2	6,25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	47	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diperoleh tanggapan karyawan mengenai barang yang ditawarkan memiliki keunggulan termasuk dalam kategori cukup baik dengan skor 47. Karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 15. orang atau 93,75%, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 orang atau 6,25%. Artinya, Barang yang ditawarkan cukup memiliki keunggulan.

4. Memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang

Tanggapan karyawan mengenai memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25
Memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	1	4	6,25
Cukup	3	3	9	18,75
Tidak setuju	2	12	24	75
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	37	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diperoleh tanggapan karyawan mengenai memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang termasuk dalam kategori tidak baik dengan skor 37. Karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 1 orang atau 6,25%, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau 18,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau 75%. Artinya, memungkinkan pelanggan yang datang tidak membeli barang.

5. Menawarkan harga yang bersahabat

Tanggapan karyawan mengenai Menawarkan harga yang bersahabat adalah sebagai berikut :

Tabel 4.26
Menawarkan harga yang bersahabat

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	0	0	0
Cukup	3	14	42	87,50
Tidak setuju	2	2	4	12,50
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	44	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4. 25 diperoleh tanggapan karyawan mengenai menawarkan harga yang bersahabat dengan skor 46 . Karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 14. orang atau 87,50%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 12,5%. Artinya, Menawarkan harga yang bersahabat.

6. Melayani pelanggan dengan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun

Tanggapan karyawan mengenai melayani senyum, salam, sapa, sopan, dan santun adalah sebagai berikut :

Tabel 4.27
Melayani pelanggan dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun

keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	2	10	12,50
Setuju	4	10	40	62,50
Cukup	3	3	9	18,75
Tidak setuju	2	1	2	6,25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		16	61	100

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diperoleh tanggapan karyawan mengenai melayani pelanggan dengan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun termasuk dalam kategori baik dengan skor 60. Karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 12,50%, Artinya, karyawan melayani pelanggan dengan senyum, sapa, salam, sopan santun.

1. Tabel Kriteria Rekapitulasi

Untuk membuat Tabel Kriteria Rekapitulasi Keunggulan Bersaing, sebelumnya kita harus menentukan Jarak Interval terlebih dahulu, Jarak Interval dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$JI = \frac{16(6)(5) - 16(6)(1)}{5} = \frac{480 - 96}{5} = \frac{384}{5} = 76,8$$

Tabel 4.28
kriteria rekapitulasi

Nilai	Kriteria
403,2-480	Sangat Baik
326,4-403,1	Baik
249,6-326,3	Cukup Baik
172,8-249,5	Tidak Baik
96-172,7	Sangat Tidak Baik

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

2. Tabel Rekapitulasi Keunggulan Bersaing

Dari penilaian indikator-indikator pada tabel-tabel distribusi frekuensi Keunggulan Bersaing, maka dapat diketahui bahwa nilai dari tanggapan responden terhadap Keunggulan Bersaing karyawan pada CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 29
Rekapitulasi Keunggulan Bersaing

No.	Pertanyaan	Target Skor	Sekor Tercapai	Kriteria
1	Melakukan pelayanan dengan baik	80	66	Baik
2	Hasil kerja anugrah cahaya memuaskan	80	49	Cukup Baik
3	Barang yang di tawarkan memiliki keunggulan	80	47	Cukup Baik
4	Memungkinkan pelanggan yang	80	37	Tidak

	datang membeli barang			Baik
5	Menawarkan harga yang bersahabat	80	46	Cukup Baik
6	Melayani pelanggan dengan senyum sapa salam sopan santun	80	61	Baik
Jumlah			306	Baik

Sumber: Hasil olahan kuesioner 2019

Berdasarkan pada tabel 4. 29 Keunggulan Bersaing CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya termasuk kategori baik dengan jumlah skor sebanyak 306. Artinya, Keunggulan Bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator: Melakukan pelayanan dengan baik, hasil kerja Anugrah Cahaya memuaskan, barang yang ditawarkan memiliki keunggulan, memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang, menawarkan harga yang bersahabat, melayani pelanggan dengan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun.

4.2.5 Analisis Data

4.2.5.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis Koefisien Korelasi Person adalah untuk mengetahui adanya derajat/kekuatan hubungan standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing di CV Anugrah Cahaya.

Output dari program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai koefisien korelasi seperti yang tertera pada tabel 4.30.

Tabel 4.30
Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 ^a	,595	,566	1,17831

a. Predictors: (Constant), sop

Sumber: Hasil olahan spss 25 dari kuesioner 2019

Berdasarkan analisis diatas, maka didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,771 atau 77,1%. Hal ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur mempunyai hubungan yang kuat terhadap keunggulan bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya.

4.2.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Sedangkan untuk menghitung besarnya pengaruh standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya berdasarkan koefisien korelasi person dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4. 31
Tabel Koefisien Korelas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 ^a	,595	,566	1,17831

a. Predictors: (Constant), sop

Sumber: Hasil olahan spss 25 dari kuesioner 2019

$$\begin{aligned}
 KD &= (r)^2 \times 100\% \\
 &= ((0,771)^2) \times 100\% \\
 &= 0,594 \times 100\% \\
 &= 59,4\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka Standar Operasional Prosedur memberikan pengaruh sebesar 59,4% terhadap Keunggulan Bersaing pada CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya. Sisanya sebesar $100\% - 59,4\% = 40,6\%$, disebabkan oleh variabel lainnya.

4.2.5.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap keunggulan bersaingdiCV Anugrah Cahaya Tasikmalaya.. Hasil dari SPSS regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.32
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,075	2,208		5,016	,000
	x	,381	,084	,771	4,536	,000

a. Dependent Variable: keunggulan bersaing

Sumber: Hasil olahan spss 25 dari kuesioner 2019

Karena nilai regresi bernilai plus (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (X) berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing (Y). Sehingga model persamaan regresinya adalah:

$$Y = 11,075 + 0.381 X$$

Untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut, maka kita dapat berpedoman pada output yang berada pada tabel coefficients berikut:

- a . Angka konstan dari Unstandardized Coefficients. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada SOP (X) maka nilai konsisten Keunggulan Bersaing (Y) adalah sebesar 16,534.
- b . Angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,381. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat SOP (X), maka Keunggulan Bersaing (Y) akan meningkat sebesar 0,381.

Dari analisis regresi diatas dapat diketahui bahwa nilai dari a adalah 16,534. Nilai ini menunjukkan bahwa pada saat SOP (X) bernilai nol, maka Keunggulan Bersaing (Y) akan bernilai 16,534. Sedangkan nilai dari b yaitu sebesar 0,532 menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan disiplin sebesar satu satuan, maka Keunggulan Bersaing karyawan akan meningkat sebesar 0,532 satuan.

4.2.5.4 Uji t

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis regresi linear multiples (berganda). Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Dengan menggunakan program *IMB SPSS Statistics 25*, dilakukan pengujian signifikansi parameter individu, pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* ($\alpha = 5\%$).

Tabel 4.33
Uji t (parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,075	2,208		5,016	,000
	x	,381	,084	,771	4,536	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Sumber: Hasil olahan spss 25 dari kuesioner 2019.

Berdasarkan Hasil pengujian *SPSS* diatas menunjukkan variabel SOP (X) terhadap Keunggulan Bersaing (Y) dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05$, diperoleh nilai t hitung = 4,536 dengan tingkat signifikansi 0,000 yaitu < 0,05 (batas signifikansi). Hal ini berarti variabel SOP (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Keunggulan Bersaing (Y).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Keunggulan Bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan tabel 4.19 SOP di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya termasuk kategori cukup baik dengan jumlah skor sebanyak 426. Artinya, pelaksanaan SOP di CV Anugrah Cahaya terlaksanakan.
2. Berdasarkan hasil analisis data dan hipotesis yang dilakukan, Keunggulan Bersaing CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya termasuk kategori baik dengan jumlah skor 306 seperti pada tabel 4.29. Artinya Keunggulan Bersaing di CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya baik.

5.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi lembaga/intansi CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya,Akan sangat lebih baik jika pimpinan lebih tegas terhadap karyawannya,dan juga dalam menjalankan kebijakanyang sudah disepakati.
2. Bagi karyawanCV Anugrah Cahaya Tasikmalaya, sebaiknya saling memahami karakter satu sama lainnya, agar tercipta kerjasama yang lebih harmonis, tingkatkan kualitas bekerja, tingkatkan pelayanan terhadap

masyarakat dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), berikan pelayanan yang baik cepat tepat dan efisien terhadap kebutuhan konsumen.

3. Bagi peneliti. Gunakan waktu dengan benar meneliti bukan berarti untuk mencari kesalahan yang terhalangi melainkan meneliti untuk mencari solusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus, 2002, *Manajemen Produksi & Pengendalian Produksi*, edisi empat, bukudua, BPFE, Yogyakarta.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun (Standar Operasional Prosedur)*. Raih Asa Sukses: Jakarta.
- Dirgantoro, Crown. 2001. *Manajemen Strategik*. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- Jay Heizer dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasional* buku 1 edisi 9. Salemba Empat: Jakarta
- Maryati, MC. 2007, *Manajemen Perkantoran Efektif*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Soemohadiwidjojo, T. Arini. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Penebar Plus: Jakarta.

SPSS VERSION 25

Jurnal

- Ellitan, Lena. 2009. *Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan*. Vo. 4, No.2.
- Jalaludin, Sayuti. 2011. *Pengaruh Standar operasional Prosedur kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan*. Jurnal cendikia.
- Musnaini. 2011. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa*. Jurnal manajemen Teori dan terapan, Tahun 4, No. 2.
- Purnama, Nursyabani. 2013. *Analisis Pengaruh Sumber Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Perusahaan*. JSB No.8 Vol.2.
- Widarso, Agus. 2007. *Pengaruh kualitas informasi manajemen terhadap kinerja manajerial*. Jurnal Akuntansi Vol.2, No.2.
- Yuzza Bayhaqi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. UNDIP.

**KUESIONER PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI CV ANUGRAH CAHAYA
TASIKMALAYA**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

di Kantor CV Anugrah Cahaya Tasikmalaya

Responden yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sandhy Maulana Ramdani

NIM :4122.4.15.11.0098

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas winaya Mukti bandung yang sedang menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Keunggulan Bersaing”** Oleh karena itu, Mohon Bantuan Bapak/ibu/Sdr untuk menjaab pernyataan kuesioner berikut ini (terlampir).

Pernyataan di bawah ini hanya semata-mata digunakan untuk data penelitiandan tidak untuk dipublikasikan dalam rangka penyusunan skripsi.

Saya mengharapkan kesedian Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner sesuai dengan penilaian yang Bapak/ Ibu miliki. Dan saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan bantuannya dari Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket kuesioner penelitian ini.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Pendidikan :
Jenis Kelamin :
Status :
Divisi :
Lama bekerja : Tahun Bulan

2. TUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi kuesioner, terlebih dahulu Bapak/Ibu membaca setiap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dengan teliti.
2. Selanjutnya Bapak/Ibu/Sdr mengisi dengan Memberi tanda *Check list* (✓) pada kolom pilihan yang telah disediakan.
3. Setiap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan hanya diperbolehkan untuk memilih salah satu alternatif jawaban.

4. Jika terdapat kesalahan dalam memilih jawaban, maka berikan tanda (X) pada kolom kemudian berikan tanda *check llist* (√) pada kolom yang dianggap benar.
5. Semua pertanyaan dan pernyataan yang diajukan, mohon dijawab dengan sungguh-sungguh tanpa ada yang terleat.

3. KETERANGAN JAABAN

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berikan tanda Check list (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.

1. Standar Operasional Prosedur

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat					
2	Saya memahami pekerjaan yang saya lakukan					
3	Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang					

	saya lakukan tidak berubah					
4	Penerapan SOP di kantor merubah alur pekerjaan saya					
5	Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku					
6	SOP mempermudah pekerjaan					
7	Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan					
8	Dengan adanya SOP meningkatkan kualitas kerja					

2. Keunggulan Bersaing

No	Pertanyaan	S	S	RR	TS	STS
1	Melakukan pelayanan dengan baik					
2	Hasil kerja ACH memuaskan					
3	Barang yang ditawarkan memiliki keunggulan					
4	Pelanggan yang datang di sambut dengan ramah					
5	Memungkinkan pelanggan yang datang membeli barang di ACH					
6	Menawarkan Harga yang bersahabat					
7	Melayani pelanggan dengan senyum sapa salam sopan santun					
8	Adanya komplain dari pelanggan atas barang dan jasa produk					

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.