BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai sebuah negara berkewajiban dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, terlebih dahulu Indonesia meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional. Sumber daya alam yang dimiliki Indonesia begitu berlimpah sehingga sumber daya potensial tersebut dimanfaatkan untuk perekonomian negara demi kesejahteraan rakyat (Paais & Souhoka, 2021:5).

Untuk dapat mengatur segala keseimbangan perekonomian, negara membentuk suatu perusahaan yang disebut dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Secara sederhana, BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Pada awalnya, BUMN adalah Perusahaan Negara (PN). Namun seiring berjalannya waktu, namanya berganti menjadi Badan Usaha Milik Negara atau BUMN (Sugiarto, 2007:10).

BUMN berperan dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan menjadi pihak pengelola demi kesesuaian asas keadilan dan kesejahteraan rakyat. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ialah badan usaha dari berbagai sektor yang permodalannya seluruh atau sebagian kepemilikannya dikuasai oleh pemerintah dan menjadi salah satu sumber penghasilan negara yang keuntungannya digunakan membiayai anggaran dan membayar utang negara. PLN merupakan perusahaan yang didirikan oleh Badan Usaha Milik Negara yang berperan sebagai penyedia layanan jasa listrik di seluruh Indonesia. PLN memiliki fungsi yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia dikarenakan listrik merupakan

kebutuhan primer masyarakat, tanpa listrik kehidupan manusia bisa saja tidak akan berjalan dengan baik (Paais & Souhoka, 2021:7).

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat (Hayat, 2017:22). Oleh karena itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Salah satu faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik yaitu tata kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Menurut Atmoko (2011:22), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain (Nur'Aini, 2016:17).

Sebuah implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk, dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang. Pengembangan dan penggunaan SOP merupakan faktor yang dapat mengukur sukses tidaknya suatu kegiatan operasional. SOP juga menjaga kekonsistenan kegiatan operasional dari awal hingga akhir.

Terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam pembuatan SOP, seperti Menambahkan detail SOP terlalu banyak, tidak mengujinya secara lengkap, menulis prosedur terlalu panjang atu bertele-tele, dan juga terdapat hal positif salah satunya ialah pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan juga dapat meminimalisir kesalahan yang akan dilakukan oleh pramuniaga. Hal ini sejalan

dengan penelitian Nugraheni dan Budiatmo (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga secara parsial, adanya pengaruh positif dan signifikan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengawasan secara simultan terhadap kinerja pramuniaga.

Perusahaan Listrik Negara yang salah satunya bertempat di Makassar terbagi dalam beberapa unit, dan fokus dalam penelitian ini adalah di unit PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. PT PLN (Persero) UP3 ialah bagian yang menangani pelayanan pelanggan sub-unit untuk pelayanan pelanggan dan jaringan listrik distribusi. PT PLN (Persero) UP3 juga merupakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Selain ikut dalam hal pelayanan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan juga erat kaitannya dengan bidang konstruksi. Bidang konstruksi memiliki unit lain seperti konstruksi bagian logistik, kegiatan yang dilakukan ialah mendukung kinerja jaringan distribusi dan ekstensifikasi pasar seperti penginputan saldo material pada aplikasi SAP. SAP merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk mengolah data yang digunakan perusahaan dalam rangka mengelola sumber daya yang dimilikinya. Tentu saja tujuan pengelolaan ini dimaksudkan untuk mencapai kondisi ideal sebuah perusahaan. Adapun yang menjadi permasalahan pokok di bidang PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan khususnya konstruksi ialah mengenai efisiensi penggunaan SOP di bidang konstruksi bagian logistik. Dikarenakan banyaknya unit yang terbagi dalam UP3 tentunya hal ini harus menjadi perhatian dalam hal pelaksanaan kinerja, banyaknya peraturan-peraturan atau tata cara pelaksanaan yang dianggap sudah

lama dan butuh pembaharuan sehingga dapat meningkatkan mutu kinerja pegawai.

PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan merupakan salah satu unit cabang yang tentunya harus menerapkan SOP dalam pelaksanaan kerja mereka, selain pekerjaan dapat terorganisir tentunya ini juga dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan pegawai yang tentunya akan berdampak pada perusahaan. SOP yang dimaksudkan bukanlah mengenai cara melayani pelanggan melainkan lebih kearah konstruksi. Selain itu, di dalam bidang konstruksi terdapat beberapa kegiatan yaitu salah satunya pengelolaan di unit logistik dikarenakan penulis pernah berkontribusi langsung dalam bidang konstruksi UP3 dan mengetahui beberapa hal yang dilakukan dalam unit tersebut, dan terdapat beberapa kekurangan atau pembaharuan yang dibutuhkan oleh unit tersebut, dan terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, ialah kekurangan tenaga kerja dibidang logistik, sehingga hal ini akan memberatkan beberapa pegawai yang diharuskan fokus dalam menangani dua bidang pekerjaan sekaligus. Hal tersebut menjadi alasan mengapa pembentukan SOP dibidang logistik harus dapat diterapkan dan juga mengalami pembaharuan.

Tabel 1
Jenis Proses Bisnis

No	SOP	Keterangan
1	Alur Pengeluaran Material Untuk ULP	Belum diperbaharui
2	Alur Penerimaan Material Baru	Belum diperbaharui
3	Alur Penerimaan Material Antar Unit	Belum diperbaharui
4	Alur Pengeluaran Material Antar Unit	Belum diperbaharui
5	Alur Pengeluaran Material Pemakaian Internal UP3	Belum diperbaharui
6	Pengeluaran Material Pekerjaan Kontrak	Telah diperbaharui
7	Alur Pengeluaran Material Pekerjaan *Emergency*	Telah diperbaharui

Sumber: Bagian Konstruksi Unit Logistik PT.PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa terdapat lima proses kerja dalam UP3 yang belum diperbaharui sedangkan terdapat dua proses kerja yang telah mengalami pembaharuan SOP. Berdasarkan hasil wawancara awal dan

observasi kepada staf yang bekerja dibagian Konstruksi unit Logistik PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

Adapun bentuk prosedural pelaksanaan kegiatan ialah bagaimana bentuk dari kegiatan di logistik dan sebagainya, setelah melewati tahap tersebut tentunya hal ini akan memudahkan penulis dalam hal melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibutuhkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Kegiatan yang di maksud yaitu: Alur Pengeluaran Material Untuk ULP, Alur Penerimaan Material Baru, Alur Penerimaan Material Antar Unit, Alur Pengeluaran Material Antar Unit, Alur Pengeluaran Material Pemakaian Internal UP3.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat beberapa proses kerja di unit konstruksi bidang logistik masih belum menerapkan SOP. Hal ini dikarenakan SOP yang telah ada belum diperbaharui terkait langkah-langkah pengerjaan yang telah berubah di lapangan. SOP yang di maksud yaitu: Alur Pengeluaran Material Untuk ULP, Alur Penerimaan Material Baru, Alur Penerimaan Material Antar Unit, Alur Pengeluaran Material Antar Unit, Alur Pengeluaran Material Pemakaian Internal UP3. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dan pengkajian lebih lanjut terhadap permasalahan yang ada sebagai upaya solutif atas pembaharuan SOP yang sebelumnya telah ada. Alasan mengapa SOP dalam UP3 diharuskan melakukan pembaharuan dikarenakan penggunaan SOP terdahulu tidak berjalan dengan efisien, dikarenakan adanya pembaharuan yang dilakukan perusahaan sehingga hal tersebut secara tidak langsung membuat SOP diharuskan mengalami pembaharuan.

Tujuan utama dalam pengembangan SOP pada penelitian ini ialah untuk memudahkan para pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Santosa (2014) bahwa dengan adanya

SOP, diharapkan dapat menjadi suatu pondasi bagi perusahaan untuk mulai membangun suatu sistem kerja yang baku dan efisien. Manfaat implementasi SOP yang sempurna secara tidak langsung dapat membantu mengurangi dan mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) wajib diterapkan agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. SOP yang diberikan oleh perusahaan telah ada sebelumnya, namun seiring dengan perkembangan, SOP harus diperbaharui demi mendukung tenaga kerja agar saat bekerja dapat dilakukan dengan baik dan penuh ketelitian.

Setelah pra penelitian Pengembangan SOP dilaksanakan dengan harapan memudahkan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Dalam melaksanakan tugas untuk memudahkan para pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Hal ini yang membuat peneliti ingin mengangkat isu dan memberi solusi sebagai bahan penulisan untuk skripsi karya/terapan, tentunya sebelum melakukan pembaharuan SOP ada beberapa hal yang harus peneliti lakukan sebelumnya, ialah peninjauan di unit UP3 yang bertujuan agar penulis dapat lebih mudah memahami apa saja yang unit konstruksi lakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengembangan SOP daftar permintaan material pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah, agar dapat melakukan pengembangan SOP Daftar Permintaan Material, yaitu: Alur Pengeluaran Material Untuk ULP, Alur Penerimaan Material Baru, Alur Penerimaan Material Antar Unit, Alur Pengeluaran

Material Antar Unit, Alur Pengeluaran Material Pemakaian Internal UP3 pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memaparkan secara jelas potensi dari hasil penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan wawasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan serta diharapkan dapat menjadi pembaharuan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dikaji pada mata perkuliahan.

2. Manfaat praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan dalam menerapkan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja karyawan.

Bagi penulis penelitian ini sangat bisa kita rasakan *impact*-nya untuk perusahaan dimana pengembangan yang dilakukan tentunya akan sangat membantu jalannya suatu kegiatan di perusahaan tersebut terlebih dalam kasus ini kekurangan dari karyawan membuat tata kelola kegiatan perusahaan tidak terencana dengan baik sehingga diperlukan adanya pengembangan ataupun pembaharuan dari SOP terdahulu.