

# PENGARUH KETERAMPILAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN PENERAPAN PROSEDUR OPERASI STANDAR TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV. BERKAH BANDUNG

**Fitria Anjarsari**

Universitas Teknologi Digital

[fitria10120042@digitechuniversity.ac.id](mailto:fitria10120042@digitechuniversity.ac.id)

**Siska Fajar Kusuma**

Universitas Teknologi Digital

[siskafajar@digitechuniversity.ac.id](mailto:siskafajar@digitechuniversity.ac.id)

## Abstrak

**Tujuan\_** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan kerja, komunikasi, dan penerapan prosedur operasi standar terhadap kinerja baik secara parsial maupun secara simultan terhadap karyawan CV. Berkah Bandung.

**Desain/Metode\_** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Dalam pengumpulan data ini menggunakan pengamatan langsung dan penyebaran kuisioner di lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan di CV. Berkah Bandung yang berjumlah 43 orang. Penarikan sampel ini menggunakan metode sampling jenuh.

**Temuan\_** Diketahui bahwa keterampilan kerja, komunikasi, dan penerapan prosedur standar berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Berkah Bandung

**Implikasi\_** Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa secara parsial keterampilan kerja, komunikasi, dan penerapan prosedur standar berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Berkah Bandung, selanjutnya secara simultan keterampilan kerja, komunikasi, dan penerapan prosedur standar berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Berkah Bandung

**Originalitas\_** Penelitian dilakukan oleh peneliti langsung dengan melakukan pengamatan dan penyebaran kuisioner di lapangan.

**Tipe Penelitian\_** Studi Empiris

**Kata Kunci :** Sebutkan minimal 3 kata kunci

## I. Pendahuluan

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi, maupun perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki, karena sumber daya manusia yang akan mengatur dan mengelola sumber daya yang lain yang dimiliki perusahaan untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Torang dan Syamsir (2019:74) kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau sekelompok individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Lengkong, dkk (2019:72) keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

Bukan hanya keterampilan kerja yang dibutuhkan di suatu Perusahaan, komunikasi juga berperan penting. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Pemindahan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Menurut Indra dan Siswandi (2022: 133) komunikasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang penting bagi manajemen di dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengarahkan, dan mengawasi semua kinerja organisasi.

Sebuah Perusahaan mempunyai peraturan dan ketentuan bekerja yang di cantumkan pada prosedur operasi standar kerja (SOP). Menurut Maryati (2019:33) sebuah prosedur kerja yang baik prinsipnya adalah sederhana, tidak rumit, dan berbelit belit.

CV. Berkah Bandung adalah Perusahaan yang memproduksi minuman jelly milk tea yang Bernama Teh Tarik Hanaang. Perusahaan ini didirikan pada sebelum tahun 2017, namun dikenal pada tahun 2017. Saat ini memiliki tenaga kerja sebanyak 4 staff, 3 admin, dan 40 karyawan lainnya. Dengan jumlah karyawan 47 orang ini, sangat diperlukan penerapan prosedur operasi standar yang baik, agar dapat bekerja sesuai aturan yang sudah ditetapkan. Harus ditingkatkan lagi dalam komunikasi antara admin, seller ataupun agen yang mengambil barang produk di Perusahaan ini. Keterampilan kerja karyawan juga harus ditingkatkan agar Perusahaan tidak terjadi kesalahan pada bagian produksi yang mengakibatkan masalah kerugian bagi Perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa karyawan CV. Berkah Bandung sebagai observasi awal penelitian, terdapat beberapa permasalahan mengenai banyaknya keluhan para agen atau reseller yang mengembalikan produk berkualitas jelek. Dan terdapat juga keluhan para agen yang mengambil produk langsung ke pabrik tetapi tidak diberi barang sesuai dengan antrian awal karena adanya miskomunikasi antara admin dan admin yang menyebabkan pengambilan produk tidak efektif. Dari dua permasalahan diatas maka dibutuhkan penerapan prosedur operasi standar yang baik agar tidak terdapat permasalahan-permasalahan lagi untuk kedepannya

Berdasarkan paparan yang telah di kemukakan, maka dilakukan penelitian yang berjudul, "PENGARUH KETERAMPILAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN PENERAPAN PROSEDUR OPERASI STANDAR TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV. BERKAH BANDUNG."

## **II. Kajian Teori**

### **Keterampilan Kerja**

Menurut Robbins (2021:77) keterampilan kerja merupakan kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan meliputi seluruh kemampuan individual yang pada hakikatnya dibentuk oleh keahlian, yaitu halhal yang bersifat intelektual dan fisik. Sedangkan menurut Reber pada (Siti, 2019:485) keterampilan dapat melakukan perilaku yang rumit dan tertata secara lancar sebanding dengan kedudukan unkn menggapai hasil yang diaplikasikan dalam pekerjaan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat di simpulkan bahwa keterampilan kerja adalah kemampuan yang dimiliki setiap individu untuk mencapai tujuan Perusahaan dengan sebaikbaiknya.

### **Komunikasi**

Menurut Iriantara & Syaripudin (2024:36) secara sederhana biasanya komunikasi dijelaskan sebagai proses penyampaian pesan dari penyampai pesan (komunikator) kepada komunikan (penerima pesan) dengan tujuan tertentu. Wibowo (2020:211) mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok, atau organisasi sebagai sender kepada pihak lain sebagai receiver untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada sender.

Menurut pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari ide-ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok untuk dapat menginterpretasikan yang dimaksud dan melaksanakan tugastugas dengan sebaikbaiknya.

### **Prosedur Operasi Standar**

Atmoko & Djipto (2022:12) standar operasional prosedur adalah pedoman atau panduan dalam menjalankan tugas kerja sesuai prosedur kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang terkait, sesuai dengan permasalahan teknis, administratif dan prosedural, sesuai fungsi dan alat evaluasi kinerja kegiatan pemerintahan.

Menurut A (2019:122) standar operasional prosedur bisa diartikan sebagai suatu data yang menggambarkan kegiatan pekerjaan setiap hari, dengan tujuan melakukan pekerjaan dengan baik, akurat dan konsistensi untuk mendapatkan produk sesuai standar yang sudah ditentukan

Maka dari itu dilihat dari pengertian menurut para ahli diatas, pengembangan SOP dapat mempermudah proses kerja, sehingga dapat mencapai hasil yang terbaik namun tetap efektif bagi perusahaan.

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Hasibuan & P (2024:116) kinerja adalah wujud dari pekerjaan yang dikerjakan para karyawan dan biasa digunakan untuk mengevaluasi karyawan ataupun organisasi. Dapat dikatakan kinerja pegawai adalah kerjaan akhir dari tugasnya.

Wibowo (2019:4) Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang direncanakan. Pelaksanaan kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuankemampuan motivasi dan minat. Serta bagaimana perusahaan memperhatikan serta perlakukan karyawannya yang bisa berpengaruh terhadap hasil kerja.

Dari pernyataan menurut para ahli diatas dapat diambil kesimpulan, kinerja karyawan merupakan pencapaian karyawan yang dilihat dari sejauh mana karyawan tersebut berhasil mencapai tujuan perusahaan.

## **III. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Dalam pengumpulan data ini menggunakan pengamatan langsung dan penyebaran kuisioner di lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan di CV. Berkah Bandung yang berjumlah 43orang. Penarikan sampel ini menggunakan metode sampling jenuh.

## **IV. Hasil Dan Pembahasan**

### **Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa keempat variabel berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dari nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,200 > \alpha = 0,005$ . Hal ini berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal.

### **Multikolinearitas**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel coefficient menunjukkan bahwa nilai TOL (tolerance) pada masing-masing variabel bebas yakni sebesar keterampilan kerja (X1) 0,810, Komunikasi (X2) sebesar 0,811, dan Prosedur Standar Operasional Kerja (X3) sebesar 0,998. Sementara itu, nilai VIF (variance inflaton Factor) dari masing-masng variabel bebas adalah Keterampilan Kerja (X1) sebesar 1,234 dan Komunikasi (X2) sebesar 1,233 serta Prosedur Operasiona Standar kerja (X3) sebesar 1,002. Dimana hasil tersebut lebih kecil dari 10,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada mode regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala mutikolinearitas.

### **Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, ini karena sig. variabel keterampilan kerja terhadap absolut residual sebesar  $0,345 > 0,05$ . Sig. variabel Komunikasi terhadap absolut residualnya sebesar  $0,030 > 0,05$ . Sig. variabel prosedur operasional standar kerja terhadap absolut residual sebesar  $0,780 > 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### **Autokorelasi**

Berdasarkan tabel statistic dw (durbin watshon) nilai kritis dari dL dan dU untuk nilai  $\alpha = 5\%$ ;  $k=3$  dan  $n=47$  adalah  $dL = 1.3989$ ;  $dU = 1.6692$ . Apabila dimasukkan ke dalam rumus kriteria maka;  $1.6692 < 1.882 < 4 - 1.6692$ . Keputusannya adalah tidak terjadi autokorelasi.

### **Uji Koefisien Korelasi**

Dari tabel correlation diperoleh nilai Sig.  $< 0,05$  itu artinya terdapat korelasi antara keterampilan kerja, komunikasi dan prosedur standar operasional kerja terhadap kinerja karyawan.

1. Korelasi antara keterampilan kerja dengan kinerja karyawan. Berdasarkan tabel correlation (terlampir), nilai keterampilan kerja sebesar 0,45 berada pada derajat hubungan tingkat korelasi sedang karena berada di rentang 0,41 s/d 0,60 dan bentuk hubungan antar variabel negative. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai keterampilan kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawannya.
2. Korelasi antara komunikasi dengan kinerja karyawan. Berdasarkan tabel correlation (terlampir), nilai komunikasi sebesar 0,50 berada pada derajat hubungan tingkat korelasi sedang karena berada di rentang 0,41-0,60 dengan hubungan antar variabel negative. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai komunikasi maka akan semakin rendah nilai kinerja karyawan.
3. Korelasi antara prosedur operasional standar kerja dengan kinerja karyawan. Berdasarkan tabel correlation (terlampir), nilai prosedur operasional standar kerja sebesar 0,915 berada pada derajat hubungan tingkat korelasi sangat kuat karena berada pada rentang  $> 0,70$  dengan hubungan antar variabel negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi prosedur operasional standar kerja maka akan semakin rendah nilai kinerja karyawan.

### **Uji Koefisien Determinasi**

Dari tabel model summary sub-struktur, diperoleh angka R square sebesar 0,842. R Square dapat disebut juga koefisien determinasi yang berkisar antara 0 sampai 1. Dengan catatan semakin besar angka R Square maka akan berpengaruh pada kinerja karyawan. R Square pada persamaan keterampilan kerja, komunikasi dan prosedur operasional standar kerja terhadap kinerja karyawan di CV Berkah Bandung sebesar 0,845. Artinya, variabel kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh variabel keterampilan kerja, komunikasi, dan prosedur operasional standar kerja sebesar 84,5% sehingga pengaruh nilai kinerja karyawan yang tidak dijelaskan oleh variabel keterampilan kerja, komunikasi dan prosedur operasional standar kerja (dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti) adalah sebesar 15,5%.

### **Uji t**

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa thitung sebesar 1,031, karena nilai thitung positif maka nilai ttabel yang diambil adalah One-Tailed test atau uji 1 arah, dengan mengambil taraf signifikan 5% maka nilai ttabel adalah sebesar 1,678 (Mardani, 2021). Nilai absolute thitung adalah 1.731 dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka nilai ttabel sebesar 1,678. Sehingga thitung  $>$  ttabel atau sig.  $(0,01) \leq \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan keterampilan kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengujian secara parsial antara komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) dapat dilihat dari tabel coefficient (terlampir). Dari hasil perhitungan diketahui bahwa thitung

sebesar 1,814 dengan mengambil taraf signifikan 5%, maka nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,678. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $\text{sig. (0.002)} \leq \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengujian secara parsial antara prosedur operasional standar kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) dapat dilihat dari tabel coefficient (terlampir). Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 15.119 dengan mengambil taraf signifikan 5%, maka nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,678. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{sig. (0.000)} \leq \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan prosedur operasional standar kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

#### Uji F

Untuk mengetahui pengaruh keterampilan kerja (X1), komunikasi (X2) dan prosedur operasional standar kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) di CV Berkah Bandung secara simultan dan parsial dapat dilihat dari uji ANOVA. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 76,476 sedangkan  $F_{tabel}$  2,807 atau  $\text{sig. (0,000)} \leq \alpha (0,05)$ . Berdasarkan hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $76,476 > 2,807$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Diterimanya  $H_1$  menunjukkan bahwa 95% terdapat pengaruh secara simultan antara keterampilan kerja (X1) komunikasi (X2) dan Prosedur operasional standar kerja (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y). di CV Berkah Bandung.

#### V. Penutup

Berdasarkan penelitian dan hasil mengenai pengaruh Keterampilan Kerja, Komunikasi, dan Prosedur Operasional Standar terhadap Kinerja Karyawan di CV. Berkah Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterampilan Kerja, Komunikasi, Prosedur Operasional Standar, dan Kinerja Karyawan di CV. Berkah Bandung berada pada klasifikasi kategori tinggi.
  - a) Keterampilan kerja dengan indicator technical skill, manajemen skill dan entrepreneurship skill berada pada kategori sangat tinggi. Artinya, para karyawan menilai bahwa keterampilan kerja di CV. Berkah Bandung ini sangat tinggi
  - b) Komunikasi dengan indicator pengetahuan, keterampilan dan sikap berada pada kategori sangat tinggi. Artinya, para karyawan menilai bahwa komunikasi di CV. Berkah Bandung ini sangat tinggi
  - c) Prosedur operasional standar kerja dengan indicator kajian sistem kerja, kajian sistem tugas, dan kajian sistem prosedur pada kategori sangat tinggi. Artinya, para karyawan menilai bahwa prosedur operasional standar kerja ini sangat tinggi.
2. Keterampilan kerja, komunikasi dan prosedur operasional standar kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di CV. Berkah Bandung
3. Keterampilan kerja, komunikasi dan prosedur operasional standar kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di CV. Berkah Bandung

#### Daftar Pustaka

- A, T. (2014). *Step by Step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.
- Atmoko, & Djipto . (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- F, Lengkong; dkk. (2019). *Pengaruh Keterampilan, Pengalaman, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tri Mustika Cocominaesa*. Universitas Sam Ratulangi.
- Hasibuan, & P, M. S. (2012). *Manajemen SDM* (Revisi ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

- Indra, I., & Siswandi . (2011). *Aplikasi Manajemen Perusahaan* (Pertama ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Iriantara, D. Y., & Syaripudin , M. U. (2018). *Komunikasi Pendidikan* . Bandung: Simbiosis Rekatama Media .
- Lengkong; dkk. (2019). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tri Mustika Cocominaesa ( Minahasa Selatan ). *Jurnal EMBA*, 281290.
- Maryati. (2014). *Manajemen Perekantoran Efektif* . Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* . Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia .
- Torang, Syamsir. (2014). *Organisasi Manajemen: Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, W. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi* . Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada .