

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk menentukan solusi dan metode penelitian yang tepat guna meningkatkan arahan dan koordinasi internal di Toko Z, serta meningkatkan pengawasan terhadap kualitas produk yang dikirim kepada pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, berbagai tinjauan pustaka telah dikumpulkan, dan beberapa metode penelitian yang relevan dapat diintegrasikan. Hasil penelitian terdahulu akan dijelaskan dan digunakan sebagai referensi serta perbandingan bagi penelitian saat ini. Pencarian penelitian terdahulu dilakukan melalui database di "Google Scholar" dengan batas waktu selama 10 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2015 hingga 2024. Berdasarkan hasil tinjauan pustaka tersebut, dipilihlah pustaka yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil pencarian pustaka yang didapatkan kemudian diringkas dalam bentuk tabel yang mencantumkan informasi terkait nama pengarang pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tipe Perusahaan	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Fitriyani (2019)	Manufaktur	Mendukung Donken Mojokerto dalam meningkatkan kualitas proses produksi melalui SOP, sehingga dapat menjadi pedoman untuk pelaksanaan kegiatan produksi.	Observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner	SOP menunjukkan bahwa keterlibatan tenaga kerja dan bahasa yang sederhana dalam penyusunan SOP sangat penting untuk meningkatkan kualitas proses produksi.
2.	Putra, Darmawan, Sinambela (2017)	Manufaktur	Mengetahui pengaruh pengawasan dan koordinasi kerja terhadap produktivitas <i>time study</i> kerja karyawan.	Kuesioner	Pengawasan kerja dan koordinasi kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja.
3.	Rachmayuniawati (2018)	Jasa	Mengetahui komunikasi, koordinasi, dan efektivitas kerja pegawai serta pengaruh komunikasi dan koordinasi, baik secara individu maupun bersama-sama, terhadap efektivitas kerja pegawai.	Desain asosiatif	Hasil analisis simultan menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi secara bersama-sama memengaruhi efektivitas kerja pegawai sebesar 26,1%
4.	Azzrieel dan Valentino (2024)	Jasa	Mengidentifikasi cara pendekatan <i>Agile</i> dengan <i>Scrum</i> dapat mengatasi hambatan komunikasi serta meningkatkan produktivitas dan kualitas produk.	<i>Literature Review</i> (<i>Agile</i> , <i>Scrum</i>)	Pendekatan <i>Agile</i> dengan <i>Scrum</i> terbukti meningkatkan transparansi, komunikasi, produktivitas, dan kualitas produk dalam tim pengembangan perangkat lunak, serta memungkinkan adaptabilitas terhadap perubahan proyek
5.	Asih (2017)	Manufaktur	Mengidentifikasi adanya pengaruh pelaksanaan prosedur kerja dan pengawasan dari mandor terhadap kinerja karyawan bagian produksi.	Deskriptif Kuantitatif, Kuesioner	Implementasi prosedur kerja dan pengawasan mandor berbanding lurus dan secara signifikan memengaruhi (positif) kinerja karyawan produksi di PT. Perkebunan Nusantara V Sei-Buatan

Tabel 2.1. Lanjutan

No.	Peneliti	Tipe Perusahaan	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
6.	Hartati dan Rahman (2022)	Jasa	Menganalisis pengaruh prinsip prosedural kerja, ambiguitas peran, dan <i>burnout</i> terhadap kinerja pegawai di Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Rokan Hulu.	Kuesioner, regresi linear berganda	Prinsip prosedural kerja, ambiguitas peran, dan <i>burnout</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Rokan Hulu.
7.	Azzariyah dan Prapanca (2021)	Jasa	Mengetahui pengaruh penerapan metode Scrum di perguruan tinggi dalam meningkatkan keterampilan manajemen proyek dan kerja tim siswa.	SLR (<i>Systematic Literatur Review</i>), Scrum	Penerapan metode Scrum yang dikombinasikan dengan strategi <i>cooperative learning</i> di pendidikan tinggi terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan manajemen proyek dan pengelolaan kelompok kerja siswa.
8.	Ismawanti (2021)	Jasa	Memperkuat manajemen komunikasi organisasi untuk mengoptimalkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi di PT Telkom Indonesia Tbk DIVREG 3 Jawa Barat	Deskriptif Kualitatif (pendekatan studi kasus)	Keterbukaan komunikasi, kejujuran, dan efisiensi, serta pemberian penghargaan dan pelatihan karyawan, sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan mencapai tujuan organisasi secara optimal
9.	Suhaimi, Santoso, dan Siregar (2020)	Jasa	Mengembangkan sistem manajemen proyek menggunakan kerangka kerja Scrum dan metode pengembangan <i>Rapid Application Development</i> untuk sistem operasi Android.	<i>Rapid Application Development</i> , Scrum	Implementasi yang sukses dari sistem manajemen proyek menggunakan Scrum, pengembangan aplikasi yang memenuhi kebutuhan klien dengan menggunakan metode <i>Rapid Application Development</i> .

Tabel 2.1. Lanjutan

No.	Peneliti	Tipe Perusahaan	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
10.	Anggraini dkk. (2023)	Jasa	Mengidentifikasi pengaruh efisiensi kerja pegawai dan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan publik di Instansi.	Deskriptif Kualitatif	Efisiensi kerja pegawai dan implementasi standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan kontribusi sebesar 38,9%.
11.	Muhaling, Palandeng, dan Sumarauw (2021)	Manufaktur	Mengevaluasi kegiatan operasional yang berjalan pada PT Taspen.	Deskriptif Kualitatif	SOP yang tidak efisien sangat memengaruhi pencapaian hasil optimal. Semakin efisien SOP yang disusun, maka akan semakin optimal hasilnya.
12.	Husain dan Santoso (2022)	Manufaktur	Mengidentifikasi disiplin kerja karyawan dapat memengaruhi peningkatan kinerja di CV Kirana Utama.	Deskriptif Kualitatif, SWOT	Kurangnya disiplin kerja berhubungan erat dengan penurunan kinerja karyawan secara keseluruhan.
13.	Kaeroni dkk. (2023)	Manufaktur	Mengidentifikasi kebutuhan ideal tenaga kerja di divisi <i>packing</i> lemari plastik MSC dan merancang ulang pembagian proses kerja untuk mencapai keseimbangan beban kerja.	<i>Stopwatch Time Study</i> dan rekayasa pembagian tugas	Implementasi waktu standar baru, waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan 1 dus di divisi <i>packing</i> adalah 543,7 detik, mengoptimalkan kebutuhan tenaga kerja dari 11 orang menjadi 9 orang, serta mengurangi biaya operasional sebesar 18,2% per bulan melalui pengoptimalan jumlah tenaga kerja dan perbaikan urutan proses kerja.

Tabel 2.1. Lanjutan

No.	Peneliti	Tipe Perusahaan	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
14.	Afif (2019)	Manufaktur	Mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan bagian <i>packing</i> produk minuman di PT. Singa Mas Pandaan.	Deskriptif Kuantitatif	Motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama maupun individu.
15.	Afifah dkk. (2024)	Manufaktur	Menginvestigasi pengaruh kualitas tidur dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas <i>leadership</i> .	<i>Partial Least Square – Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).	Kualitas tidur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas <i>leadership</i> dan kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas <i>leadership</i> namun berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
16.	Kevin dan Adi (2016)	Manufaktur	Meningkatkan produktivitas tenaga kerja di PT. Samando melalui implementasi prinsip 5S di area kerja pengemasan.	Penerapan prinsip-prinsip 5S di area kerja <i>packaging</i>	Peningkatan keteraturan area kerja, penempatan fasilitas yang sesuai, serta kelancaran akses masuk dan keluar bahan baku dan produk jadi, yang mengakibatkan peningkatan produktivitas tenaga kerja di PT. Samando.
17.	Puteri dan Nuryanto (2016)	Manufaktur	Mengatasi permasalahan <i>stopline</i> , produk cacat, dan produksi yang lambat di PT Sinar Sosro KPB Cibitung agar dapat menghilangkan pemborosan dan mencapai target produksi.	Studi lapangan, identifikasi dan perumusan masalah, studi pustaka, pengolahan data, serta pengumpulan data primer dan sekunder	Peningkatan produktivitas melalui perbaikan-perbaikan dalam proses produksi Freso Cup.

Tabel 2.1. Lanjutan

No.	Peneliti	Tipe Perusahaan	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
18.	Raharti (2019)	Jasa	Mengetahui sejauh mana aplikasi WhatsApp digunakan sebagai media komunikasi pada layanan jasa informasi, serta mengungkap alasan mengapa pemustaka lebih memilih WhatsApp dibandingkan media komunikasi lainnya.	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir (2016-2018), layanan jasa informasi di Kawasan Puspiptek didominasi oleh penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi, dengan persentase yang terus meningkat hingga mencapai 89,13% pada tahun 2018. Pemustaka lebih suka menggunakan WhatsApp karena kesederhanaannya, kemudahan penggunaan, dan efisiensi dalam mengirim pesan.
19.	Putri dan Syafi'i (2020)	Jasa	Mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal dan interaksi sosial menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi interpersonal pada keluarga mahasiswa perantau di kota Batam.	Deskriptif Kualitatif	WhatsApp digunakan sebagai media untuk mengatasi hambatan komunikasi jarak jauh ini. Berdasarkan fungsinya, penggunaan WhatsApp sebagai sarana atau alat komunikasi di kalangan mahasiswa perantauan sudah sangat efektif dalam menjalin komunikasi interpersonal dengan orang tua.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merujuk pada konsep pengelolaan modal manusia atau aset intelektual di dalam suatu organisasi, melibatkan karyawan dan manajer dengan berbagai unsur seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman, pelatihan, paparan, keahlian, penilaian, kecerdasan, dan faktor lainnya (Raju dan Barathi, 2014). Stone (2017) menyoroti bahwa MSDM memiliki fokus utama pada pengelolaan hubungan antara pengusaha dan karyawan. Tujuan utamanya adalah memanfaatkan sumber daya manusia secara produktif untuk mencapai tujuan bisnis strategis organisasi dan memenuhi kebutuhan individu karyawan. MSDM memberikan nilai tambah melalui perancangan dan implementasi kebijakan serta praktik Sumber Daya Manusia yang mendorong karyawan untuk mengaplikasikan pengetahuan mereka dalam perilaku yang produktif.

Stone (2017) menjelaskan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (HRM) bukan semata serangkaian aktivitas koordinasi SDM, melainkan merupakan kontributor utama dalam keberhasilan perusahaan. HRM memiliki peran strategis dalam memengaruhi pelanggan, hasil bisnis, dan nilai pemegang saham. Selain itu, Stone (2017) menyoroti bahwa perusahaan yang berkembang mampu mencapainya dengan memberikan makna dan tujuan, menciptakan konteks, dan kerangka yang merangsang potensi individu untuk berkembang dan tumbuh. Peningkatan produktivitas karyawan menjadi cermin efektivitas MSDM, diakui bahwa organisasi dengan karyawan yang lebih produktif cenderung meraih kesuksesan (Stewart dan Brown, 2020). Menurut Stewart dan Brown (2020), MSDM juga memiliki peran dalam merekrut dan memotivasi karyawan secara efektif, sambil menciptakan praktik-praktik SDM yang mendukung kepuasan karyawan, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk bekerja lebih keras guna memuaskan pelanggan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis global dan perkembangan teknologi, organisasi Australia kini beroperasi dalam lingkungan yang semakin ketat. Globalisasi bisnis memungkinkan penggunaan tenaga kerja dari luar Australia, sementara keputusan investasi perusahaan semakin mempertimbangkan biaya dan isu ketenagakerjaan. Dalam sektor manufaktur yang sensitif terhadap biaya dan impor, pengaturan tempat kerja yang tidak memperhatikan kondisi ekonomi perusahaan dapat berujung pada penutupan, kegagalan bisnis, dan kehilangan

pekerjaan (Stone, 2017). Dalam konteks ini, serikat pekerja seperti Construction, Forestry, Mining and Energy Union (CFMEU), Maritime Union of Australia (MUA), Australian Manufacturing Workers Union (AMWU), dan Electrical Trades Union (ETU) menghadapi tuntutan untuk "menambah nilai" dan memberikan reformasi tempat kerja agar tetap relevan dalam lingkungan bisnis global.

Stone (2017) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia (HRM) tidak lagi hanya berfokus pada aktivitas koordinasi SDM, melainkan harus menjadi kontributor utama dalam kesuksesan perusahaan, memainkan peran strategis dalam memengaruhi pelanggan, hasil bisnis, dan nilai pemegang saham. Diskusi mengenai kinerja karyawan dalam konteks yang diberikan kemudian menggambarkan pengaruh hukum dan regulasi ketenagakerjaan terhadap dinamika organisasi. Regulasi yang ketat ditekankan sebagai beban bagi bisnis, dengan studi oleh Melbourne Institute of Applied Economic and Social Research menyoroti dampak negatif undang-undang pemecatan yang dianggap diskriminatif dan tidak efisien. Stone (2017) mencatat bahwa beban regulasi yang berlebihan, biaya tinggi, dan kurangnya fleksibilitas tenaga kerja telah merubah persepsi terhadap manusia sebagai aset utama menjadi liabilitas, mendorong manajemen untuk mencari solusi seperti *outsourcing* dan penggunaan organisasi karyawan profesional untuk mengatasi kendala birokrasi yang rumit dan mempertahankan fleksibilitas.

Tren ini disoroti dengan penekanan pada keberhasilan *outsourcing* dan penggunaan organisasi karyawan profesional, terutama di Amerika Serikat dan Australia. Perusahaan investasi seperti Brickworks Investment Company Ltd., WAM Capital, dan Premium Investors Ltd. menjadi contoh nyata dari penerapan strategi *outsourcing* dalam kegiatan administratif dan investasi mereka. Rencana *outsourcing* strategis BHP Billiton juga menggambarkan dinamika kompleks antara tekanan pemotongan biaya, respons serikat buruh, dan keputusan strategis organisasi dalam menghadapi tantangan global (Stone, 2017). Referensi kepada BHP Billiton mengakhiri kontrak dengan Teekay dan *outsourcing* operasi derek ke operator *non*-serikat buruh memberikan dimensi lain pada diskusi, menunjukkan dampak tekanan eksternal pada keputusan organisasi dan efek berikutnya pada ketenagakerjaan (Stone, 2017). Dengan demikian, pergeseran paradigma dalam manajemen sumber daya manusia menjadi aspek kunci dalam menjawab tuntutan lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan kompetitif.

2.2.2. Agilitas Organisasi dan Keterlibatan Karyawan

Dalam konteks agilitas organisasi dan keterlibatan karyawan, Hook dan Jenks (2019) menggarisbawahi pentingnya memahami peran dan kontribusi berbagai pemangku kepentingan di dalam suatu organisasi. Mereka menyoroti bahwa keterlibatan karyawan tidak hanya menjadi kunci dalam meningkatkan motivasi, tetapi juga merupakan aspek filosofis yang melibatkan pertanyaan mendasar mengenai hak dan peran pemilik, manajer, dan karyawan dalam hubungan kerja. Konsep pemangku kepentingan yang mereka ungkap, yaitu individu atau kelompok yang memiliki ketergantungan timbal balik dengan organisasi, menjelaskan bahwa kesuksesan organisasi dipengaruhi oleh beragam pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam keberhasilannya.

Pemangku kepentingan seperti karyawan, pelanggan, pemasok, masyarakat, pemerintah, dan bahkan planet ini, semuanya memiliki peran yang signifikan dalam dinamika organisasi. Karyawan, misalnya, memiliki hak demokratis untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka secara langsung, dengan kontribusi mereka dianggap sebagai aset berharga untuk mencapai kesuksesan organisasi. Penekanan pada keterlibatan karyawan juga sejalan dengan pendekatan Sumber Daya Manusia (SDM), di mana penggunaan keahlian yang tersebar di seluruh organisasi dianggap sebagai strategi untuk mencapai keberhasilan ekonomi (Hook dan Jenks, 2019).

Pentingnya keterlibatan karyawan dan pemahaman terhadap pemangku kepentingan lebih luas membawa kita pada pertimbangan politik dan etika dalam mengelola organisasi. Perdebatan antara imperatif ekonomi dan sosial muncul, di mana perbaikan dalam konsultasi karyawan dianggap sebagai tindakan sosial yang dapat menimbulkan biaya tambahan. Bagi Hook dan Jenks (2019), mengadopsi perspektif SDM memungkinkan organisasi untuk memandang peningkatan keterlibatan karyawan sebagai langkah strategis menuju kesuksesan ekonomi, di mana kontribusi karyawan yang lebih besar dihasilkan melalui konsultasi, keterlibatan, dan partisipasi dalam kehidupan organisasi.

2.2.3. Komunikasi Organisasional

Studi *Excellence* dari International Association of Business Communicators (IABC), sebagaimana dijelaskan oleh Gilis (2011), memberikan wawasan mendalam tentang betapa pentingnya komunikasi organisasional dalam meningkatkan nilai dan efektivitas suatu organisasi. Penelitian ini tidak hanya

menilai program-program komunikasi, tetapi juga menekankan peran komunikasi dalam mendukung pencapaian tujuan strategis. CEO dan pejabat hubungan masyarakat menyoroti bahwa komunikasi memberikan nilai saat mampu mengidentifikasi pemangku kepentingan, memahami berbagai publik terkait, dan memberikan pandangan luas dalam pengambilan keputusan strategis (Gilis, 2011).

Excellence Study, sebagaimana diuraikan oleh Gilis (2011), juga membuktikan bahwa komunikasi organisasional dapat meningkatkan nilai dengan membangun hubungan simetris dengan publik strategis. Dengan hubungan yang kuat, organisasi, seperti yang ditekankan oleh Gilis (2011), dapat berhasil mencapai tujuan bersama dan mengatasi tantangan seperti krisis dan konflik dengan kelompok aktivis. Penelitian ini menyoroti karakteristik departemen hubungan masyarakat yang unggul, menekankan pentingnya pemberdayaan komunikasi sebagai fungsi manajemen kritis (Gilis, 2011).

Sementara itu, dalam konteks struktur organisasi, sebagaimana dicatat oleh Gilis (2011), ada beragam pendekatan. Beberapa organisasi memiliki departemen tunggal yang mengatasi semua fungsi komunikasi, sementara yang lain memisahkan departemen untuk publik berbeda atau menempatkannya di bawah manajemen fungsional lainnya. Kunci bagi fungsi komunikasi, sebagaimana ditekankan oleh Gilis (2011), adalah menjadi terintegrasi, di mana departemen hubungan masyarakat tidak hanya mengelola program komunikasi secara efisien tetapi juga dapat mengkoordinasikan program dari departemen berbeda. Meskipun terintegrasi, komunikasi sebaiknya tetap menjadi fungsi manajemen terpisah untuk memastikan pengelolaan yang strategis, yang tidak terhambat oleh fungsi-fungsi lainnya dan dapat mengalokasikan sumber daya dengan fleksibilitas sesuai dengan kebutuhan publik strategis yang berubah (Gilis, 2011).

Pentingnya komunikasi tak terbantahkan dalam segala aspek kehidupan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Komunikasi yang efektif memainkan peran sentral dalam membangun hubungan yang sehat, memastikan pemahaman yang jelas, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Dalam ranah bisnis, komunikasi yang baik menjadi fondasi keberhasilan organisasi, memungkinkan aliran informasi yang lancar antara berbagai tingkatan manajemen dan anggota tim. Menurut Gilis (2011), pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan menginspirasi mampu membentuk budaya perusahaan yang

kuat. Selain itu, komunikasi yang efektif juga memainkan peran kunci dalam menangani tantangan, meminimalkan konflik, dan merespons perubahan dengan cepat. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif, suatu organisasi dapat mencapai kinerja optimal dan membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

2.2.4. Diagram Keterkaitan (*Interrelationship Diagram*)

Pada tahun 1972, sekelompok insinyur dan ilmuwan Jepang yang tergabung dalam JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers) merumuskan 7 *New Quality Tools*, juga dikenal sebagai 7 *management and planning (MP) tools*. Mereka menyadari kebutuhan akan alat yang dapat membantu memetakan masalah secara terstruktur di tingkat manajemen menengah dan atas. Hal ini bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan memperbaiki komunikasi di antara tim kerja di lapangan, terutama dalam mengatasi kompleksitas yang sering dihadapi dengan penggunaan 7 *Basic Quality Tools* seperti *check sheet*, *scatter diagram*, *fishbone diagram*, *pareto chart*, *flow charts*, *histogram*, dan SPC (Kusnadi, 2012).

Menurut Kusnadi (2012), Alat-alat *New Quality Tools* yang disebutkan adalah *Affinity diagram*, *Interrelationship diagram*, *Tree diagram*, *Matrix diagram*, *Matrix data analysis*, *Arrow diagram* atau *activity network diagram*, dan PDPC (*process decision program chart*). Karena alat-alat ini sering digunakan oleh manajemen pada tahap perencanaan, masalah yang mereka tangani biasanya bersifat kualitatif, menggunakan data verbal karena belum ada data numerik. Oleh karena itu, 7 *New Quality Tools* sering dianggap sebagai teknik-teknik kualitatif, berbeda dengan 7 *Basic Quality Tools* yang diklasifikasikan sebagai teknik-teknik kuantitatif. Perlu dicatat bahwa pengklasifikasian ini tidak sepenuhnya akurat karena *fishbone diagram* dan *flowchart* juga merupakan teknik kualitatif, sedangkan *matrix data analysis* adalah teknik kuantitatif.

Diagram interrelationship, juga dikenal sebagai diagram keterkaitan masalah, merupakan salah satu dari tujuh alat perencanaan manajemen atau 7 *New Quality Tools* yang diintrodusir dalam literatur manajemen kualitas Jepang. Diagram interrelasi adalah alat yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab dan akibat dari berbagai masalah yang kompleks, sehingga memungkinkan kita untuk mengidentifikasi dengan jelas penyebab utama masalah serta hasil yang ditimbulkannya (Febryansyah dkk., 2022). Diagram hubungan adalah alat yang

berguna untuk menemukan solusi dalam situasi dengan hubungan sebab-akibat yang kompleks. Ini membantu dalam menganalisis dan mengidentifikasi keterkaitan logis antara penyebab dan hasil dari masalah yang ada (Aziza, dan Setiaji, 2020).

2.2.5. Instruksi Kerja

Menurut Adithia (2024), Instruksi kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sering dibandingkan dalam pengelolaan dan pelaksanaan tugas. Meskipun keduanya penting dalam membimbing aktivitas organisasi, terdapat perbedaan mendasar di antara keduanya. Instruksi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah perintah atau arahan yang diberikan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas. Penggunaan instruksi ini umum dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam konteks pekerjaan yang sering dikenal sebagai instruksi kerja. Instruksi kerja adalah dokumen yang secara jelas dan tepat menjelaskan cara yang benar untuk melaksanakan suatu tugas. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalahan atau kejadian yang tidak diinginkan. Secara rinci, instruksi kerja menetapkan langkah-langkah yang harus diikuti untuk melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan benar. Dengan pemahaman yang baik tentang konsep ini, perusahaan dapat memastikan bahwa petugas atau karyawan memiliki panduan yang jelas dan akurat dalam menjalankan tugas mereka.

Adithia (2024) juga menyatakan bahwa instruksi hadir dalam berbagai bentuk yang mencerminkan cara komunikasi yang berbeda-beda. Pertama, instruksi tertulis disajikan dalam bentuk tulisan, seperti petunjuk penggunaan perangkat elektronik atau buku manual mesin cuci. Kedua, instruksi lisan disampaikan melalui kata-kata atau ucapan, seperti pemberian tugas oleh seorang guru kepada siswa di kelas. Ketiga, instruksi visual menggunakan gambar, grafik, atau video, seperti peta jalan yang memberikan petunjuk arah. Keempat, instruksi elektronik diberikan melalui perangkat elektronik, seperti pesan teks atau tutorial *online*. Kelima, instruksi perjalanan memberikan panduan navigasi, seperti peta rute perjalanan atau petunjuk GPS. Keenam, instruksi konstruksi dan manufaktur terkait dengan pembangunan atau produksi, seperti *blueprint* konstruksi. Terakhir, instruksi hukum dan peraturan menyediakan panduan terkait norma hukum dan aturan, seperti undang-undang lalu lintas. Instruksi kerja memiliki peran yang sangat vital dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelaksanaan tugas di berbagai organisasi. Instruksi yang jelas membantu karyawan atau PIC (*Person in Charge*)

untuk memiliki arah yang terperinci dalam menjalankan tugas mereka. Manfaat instruksi kerja antara lain membangun pengetahuan dasar yang konsisten di antara pekerja, mempercepat proses *onboarding* untuk anggota baru, mengurangi risiko kesalahan dengan menyediakan panduan langkah demi langkah, menghemat waktu kerja dengan memberikan informasi terstruktur, memfasilitasi evaluasi dan perbaikan proses kerja, serta membantu proses *problem solving* dengan memberikan arah yang tepat saat tim menghadapi kendala atau masalah.

Menurut Tim Groedu (2020), instruksi kerja dan dokumentasi proses merupakan elemen penting dalam mengelola tugas dan prosedur di berbagai bidang organisasi. Lebih dari sekadar penyusunan instruksi yang jelas dan mudah dimengerti, penting untuk memastikan penggunaan yang konsisten oleh operator. Strategi yang akan kita bahas lebih fokus pada penerapan efektif instruksi kerja daripada pada teknik penulisan khusus. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*), yang merupakan metode perbaikan proses yang sering digunakan dalam industri untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi. Langkah pertama adalah memahami proses pekerjaan dan audien instruksi kerja. Ini melibatkan berkolaborasi dengan operator yang melakukan pekerjaan langsung serta dengan tim kualitas dan teknik untuk memastikan instruksi mencerminkan proses yang tepat dan memenuhi kebutuhan pengguna. Selanjutnya, tentukan apa yang ingin Anda ukur dalam proses tersebut. Identifikasi area-area yang membutuhkan pengumpulan data yang lebih baik dan tentukan persyaratan pengumpulan data yang spesifik. Langkah ketiga adalah menganalisis efektivitas instruksi kerja dengan berkolaborasi dengan pengguna potensial dan tim teknik dan kualitas. Ini adalah kesempatan untuk memvalidasi dan memperbaiki instruksi sebelum implementasi. Setelah itu, tingkatkan proses dokumentasi dengan bekerja sama dengan operator dan tim teknik dan kualitas untuk mengembangkan instruksi kerja yang lebih baik. Terakhir, kontrol dan pertahankan dokumentasi baru dengan memastikan kepatuhan penggunaannya, membuat pembaruan sesuai kebutuhan, dan mengumpulkan umpan balik untuk perbaikan lebih lanjut.

2.2.6. Deskriptif Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2013), metode kuantitatif dan kualitatif sering dihubungkan dengan berbagai pasangan istilah yang mencerminkan pendekatan dan karakteristiknya yang berbeda. Pertama, pasangan istilah "metode tradisional dan

baru" menyoroti penggunaan yang telah lama terjadi untuk metode kuantitatif, sementara kualitatif sering dianggap sebagai pendekatan yang lebih baru dalam riset ilmiah. Metode kuantitatif sering disebut sebagai metode tradisional karena telah lama digunakan dan telah menjadi tradisi dalam penelitian. Metode ini juga dikenal sebagai metode positivistik karena didasarkan pada filsafat positivisme. Secara ilmiah, metode kuantitatif memenuhi kriteria konkrit, empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Selain itu, metode ini juga dianggap sebagai metode *discovery* karena dapat menemukan dan mengembangkan pengetahuan baru dalam berbagai bidang ilmu. Namun, istilah "kuantitatif" merujuk pada fakta bahwa data penelitian dalam metode ini berupa angka dan analisisnya menggunakan teknik statistik.

Menurut Suwarsa dan Hasibuan (2021), metode penelitian kualitatif mendasarkan dirinya pada filsafat *postpositivisme*, yang bertujuan untuk meneliti fenomena dalam kondisi alamiah. Berbeda dengan metode eksperimen yang umumnya digunakan dalam penelitian kuantitatif, metode kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci dalam memahami dan menggali data. Dalam metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data sering dilakukan melalui pendekatan triangulasi, di mana berbagai sumber data digabungkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Analisis data dalam metode ini cenderung bersifat induktif atau kualitatif, yang berarti peneliti mengembangkan temuan dan pola temuan dari data yang dikumpulkan. Lebih jauh lagi, hasil dari penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti, daripada mencari generalisasi atau kesimpulan yang bersifat universal. Dengan demikian, metode penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi makna-makna yang terkandung dalam data, yang mungkin tidak terdeteksi melalui pendekatan kuantitatif yang lebih terstruktur.

2.2.7. Deskriptif Kualitatif

Menurut Sendari (2021), penelitian deskriptif kualitatif seringkali menjadi pilihan sebagai metode penelitian. Dalam penulisan ilmiah, penelitian diperlukan untuk memperkenalkan dan memperinci suatu masalah, kemudian dianalisis secara mendalam hingga diperoleh kesimpulan sesuai dengan tujuan awal. Metode penelitian deskriptif kualitatif memanfaatkan data kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Hal ini umumnya digunakan untuk menganalisis berbagai kejadian, fenomena, atau situasi sosial. Jenis penelitian ini merupakan kombinasi dari

pendekatan deskriptif dan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan data yang ditampilkan apa adanya tanpa adanya manipulasi atau perlakuan tambahan. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang situasi sosial atau untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu fenomena atau realitas sosial. Pendekatan ini dilakukan dengan mendeskripsikan berbagai variabel yang terkait dengan masalah yang diteliti dan unit-unit yang terlibat dalam fenomena yang diteliti. Nazir dalam karyanya "Metode Penelitian" menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah salah satu cara untuk menyelidiki status suatu kelompok manusia, subjek tertentu, kondisi tertentu, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa pada saat ini. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan deskripsi, gambaran, atau penjelasan secara sistematis serta menggambarkan hubungan antara fenomena yang sedang diteliti.

Menurut Sendari (2021), Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang akurat tentang suatu kelompok, menjelaskan mekanisme suatu proses atau hubungan, menyediakan gambaran komprehensif baik dalam bentuk verbal maupun numerik, menyajikan informasi dasar mengenai suatu hubungan, serta menciptakan serangkaian kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penekanan pada proses dan makna (perspektif subjek) lebih diutamakan dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini lebih subjektif daripada penelitian kuantitatif atau survei, dan menggunakan metode yang berbeda, terutama dalam pengumpulan informasi, seperti wawancara mendalam dan kelompok fokus. Jenis penelitian deskriptif kualitatif melakukan interpretasi dan penguraian data yang ada seiring dengan situasi yang sedang berlangsung. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan sikap, konflik, hubungan, dan pandangan yang muncul dalam lingkup responden. Penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi pada variabel yang diteliti. Jenis penelitian ini merupakan proses memperoleh data yang bersifat apa adanya, dengan menekankan makna dalam hasilnya.