

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasional

Menurut Sofijan, Purnomo, dan Astuningsih (2021) menjelaskan bahwa manajemen operasional merupakan proses mengatur atau membantu perusahaan untuk menghasilkan perbaikan yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan pemberian jasa kepada pelanggan dan upaya untuk menurunkan biaya.

2.2 Pengalaman Kerja

2.2.1 Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan yang diperoleh seseorang melalui keterlibatan langsung dalam suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu. Menurut Indriati dan Nazhifi (2022) menjelaskan bahwa pengalaman kerja adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang diperoleh karyawan baik dari pekerjaan sebelumnya maupun selama masa kerja aktif. Sementara menurut Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa pengalaman kerja berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi individu melalui proses learning by doing.

Menurut Kurniawan & Fadhilah (2022) menjelaskan bahwa akumulasi pengalaman relevan berfungsi meningkatkan produktivitas dan efektivitas pegawai melalui penugasan keterampilan teknis, pemahaman prosedural, serta kepercayaan diri dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Sementara itu, menurut Mathins, R. L., & Jackson, J. H. (2023), kinerja adalah tingkat pencapaian tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan berdasarkan tujuan dan standar yang telah ditetapkan organisasi.

Dalam konteks relawan Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI), pengalaman kerja mencakup beberapa aspek penting, yaitu:

1. Keterlibatan dalam siaga posko, seperti penanganan kecelakaan, bakti sosial dan tanggap darurat bencana (TDB).
2. Penanganan kasus pertolongan pertama, seperti tindakan medis dasar sesuai prosedur.
3. Kepercayaan diri dan kesiapan mental dalam menghadapi kondisi darurat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang yang mendukung efektivitas pelaksanaan tugas. Semakin tinggi pengalaman kerja relawan, semakin meningkat juga kesiapan mental relawan, dan efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Depok.

2.2.2 Indikator Pengalaman Kerja

Terdapat beberapa indikator pengalaman kerja menurut Foster (Yahya et al., 2023), antara lain :

1. Lama waktu atau masa kerja, yaitu meliputi ukuran lama waktu kerja yang telah ditempuh dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan, yaitu meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan sehubungan dengan pekerjaan mereka dan juga dengan perusahaan.
3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, yaitu meliputi kemampuan untuk melakukan tugas, keahlian dalam penggunaan peralatan dan keterampilan pekerjaan.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan kerja yang digunakan dalam suatu organisasi untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional dilaksanakan secara sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Sutrisno (2021) menjelaskan bahwa standar operasional prosedur adalah seperangkat instruksi yang digunakan untuk melatih dan mengarahkan

karyawan untuk menyelesaikan tugas. Standar operasional prosedur juga membantu melatih karyawan yang ada, sehingga mereka merasa lebih percaya diri dalam pekerjaannya.

Menurut Muhaling et al (2021) menjelaskan bahwa standar operasional prosedur merupakan metode yang berstandar untuk menentukan sebuah tahapan dalam menjalankan suatu kegiatan, perputaran data, serta perputaran kerja yang teratur, sistematis serta mampu dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan kegiatan dijalankan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku, menjelaskan bagaimana metode implementasi dan pengadministrasian kegiatan yang sistematis, serta memastikan korespondensi antar satuan kerja.

Menurut Nabilla & Hasin (2022) menjelaskan bahwa standar operasional prosedur (SOP) dapat menjadi sebuah pedoman atau panduan bagi para anggota atau karyawan untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dapat dilaksanakan dan apa saja yang tidak boleh dilaksanakan. Standar operasional prosedur (SOP) juga dapat membantu untuk meningkatkan konsistensi kinerja karyawan serta mampu untuk meminimalisir kesalahan yang diperbuat oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam organisasi relawan Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok sangat penting karena:

1. Tindakan dilakukan pada saat kondisi darurat.
2. Waktu yang sangat terbatas
3. Kesalahan prosedur akan berakibat fatal

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang berfungsi untuk mengarahkan, melatih, dan menstandarkan agar pelaksanaan dalam penugasan dapat berjalan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar operasional prosedur (SOP) membantu dalam konsistensi dalam penugasan, kepercayaan diri, dan meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh sebab itu, penerapan SOP menjadi sangat penting bagi relawan Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok, mengingat kegiatan yang dilakukan sering berada dalam kondisi

darurat , memiliki waktu yang terbatas, dan berisiko tinggi apabila terjadi kesalahan prosedur.

2.3.2 Indikator Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Nur'ani (2021) indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai seperangkat pedoman dan protokol untuk melaksanakan tugas satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan :

1. Efisien. Efisien diartikan sebagai suatu ketepatan, efisien berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan yang sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.
2. Konsistensi. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat dikalkulasi dengan cepat.
3. Minimalisasi Kesalahan. Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala kesalahan disegala area tenaga kerja.
4. Penyelesaian Masalah. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas.

2.4 Efektivitas Kinerja

2.4.1 Pengertian Efektivitas Kinerja

Efektivitas kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Sutarto dalam Cahyadi (2016) yang dikutip dalam jurnal Faradiba et al (2021) mengatakan bahwa efektivitas kinerja merupakan suatu keadaan dimana aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Efektivitas kinerja yang diberikan secara tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Hayat (2017:94) yang dikutip dalam jurnal Faradiba et al (2021) mengatakan bahwa pelaksanaan kinerja tidak serta merta seenaknya mengubah pola perencanaan yang dilakukan. Oleh karena itu pelaksanaan kinerja harus

direncanakan dengan sebaik-baiknya agar tidak ada kesalahan dalam pelaksanaan nantinya sehingga pelayanan yang diberikan dapat berhasil secara efektif.

Menurut Robbins dan Judge (2020) yang dikutip dalam jurnal Putri Nabila & Hendra Riofita (2025) mengatakan bahwa efektivitas kerja dapat dicapai apabila pekerjaan memberikan kejelasan peran, tanggung jawab, dan ekspektasi yang jelas bagi pegawai. Hal ini mempertegas hubungan antara efektivitas kerja dan analisis. Sementara itu, job design yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap efektivitas. Dengan demikian, efektivitas kerja pegawai merupakan hasil dari sinergi antara individu, lingkungan kerja, dan sistem organisasi.

2.4.2 Indikator Efektivitas Kinerja

Menurut Daryanto & Suryanto (2022) mengatakan bahwa indikator kinerja, sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work) Adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketepatan Waktu (Promptness) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tindaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (Initiative) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (Capability) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

5. Komunikasi (Communication) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Susetiyanto, Atmojo, et al., (2025) melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pelatihan Pertolongan Pertama Pada Pengetahuan, Keterampilan dan Kompetensi Awam Terlatih Dengan Metode Drill Dan Practice". Hasil menunjukkan perbedaan yang luar biasa dalam pengetahuan dan keterampilan, serta kompetensi untuk bertindak dalam situasi simulasi sebelum dan sesudah pelatihan diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti et al. (2024) melakukan penelitian dengan judul "Pengalaman Dan Kepercayaan Diri Relawan PMI Dalam Melakukan Pertolongan Pertama Pada Korban Kecelakaan". Hasil analisis hubungan antara pengalaman dengan kepercayaan diri yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan kepercayaan diri relawan PMI dalam melakukan pertolongan pertama pada korban kecelakaan di kota Surabaya. Relawan PMI yang memiliki jam terbang tinggi akan berbeda kepercayaan dirinya dengan relawan yang masih baru mengabdikan dan jarang bersiaga posko, karena dalam siaga posko tersebut relawan akan dihadapkan oleh beberapa kasus, sehingga secara tidak langsung akan menjadi latihan penyelesaian masalah dan konflik pada kasus tersebut. Dari situ seorang relawan PMI akan terlatih dan terbentuklah suatu kepercayaan diri yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha et al. (2025) melakukan penelitian dengan judul "HR Management Training for Social Organization to Improve Volunteer Effectiveness and Job Satisfaction". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan manajemen SDM secara signifikan meningkatkan efektivitas kerja relawan sebesar 30% dan kepuasan kerja sebesar 22%. Relawan yang mengikuti pelatihan melaporkan peningkatan kemampuan dalam menyelesaikan tugas, membangun hubungan interpersonal yang positif, serta merasa lebih dihargai dalam organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga, I.N. & Alverina, C. (2022) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Prosedur Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Gondola Alta Fortuna Medan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Kerja karyawan dengan dengan signifikan dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja karyawan. Kemudian menunjukkan bahwa secara simultan Prosedur Kerja, Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Girsang, R.P. & Waty, L. (2023) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kuliner Bandung Barat". Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja. Kuliner Bandung Barat dipengaruhi oleh pengalaman kerja tersebut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penelitian	Judul	Variabel	Analisis	Hasil
Susetiyanto, Atmojo, et al. (2025) https://jurnal.ikt.a.ac.id/kesmas/article/view/2447/468	Efektivitas Pelatihan Pertolongan Pertama Pada Pengetahuan, Keterampilan dan Kompetensin Awam Terlatih Dengan Metode Drill Dan Practice.	Pelatihan pertolongan pertama, pengetahuan, keterampilan, kompetensi	Metode kuantitatif pretest-posttest.	Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara signifikan.
Widyastuti, et al. (2024) https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/stikes/article/view/2350/568	Pengalaman Dan Kepercayaan Diri Relawan PMI Dalam Melakukan Pertolongan Pertama Pada Korban Kecelakaan.	Pengalaman, kepercayaan diri	Kuantitatif korelasi.	Terdapat hubungan signifikan antara pengalaman dan kepercayaan diri relawan PMI.
Nugraha, et al. (2025)	HR Management Training For Social	Pelatihan SDM, efektivitas	Eksperimen pretest-posttest	Pelatihan SDM meningkatkan efektivitas relawan sebesar

https://journal.ataker.ac.id/index.php/inovasisosial/article/view/95/145	Organization to Improve Volunteer Effectiveness and Job Satisfaction.	relawan, kepuasan kerja		30% dan kepuasan kerja sebesar 22% ($p < 0,05$).
Sinaga, I.N. & Alverina, C. (2022) https://stieibmi.ac.id/ojs/ojsibmi/index.php/JIBM/article/download/149/107	Pengaruh Prosedur Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Gondola Alta Fortuna Medan.	Prosedur kerja, motivasi kerja, produktivitas Kerja	Analisis regresi linier berganda.	Prosedur kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.
Girsang, R.P. & Waty, L. (2023) https://ejournal.unklab.ac.id/index.php/kjm/article/view/908/748	Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kuliner Bandung Barat.	Pengalaman kerja, kinerja karyawan.	Analisis regresi sederhana	Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

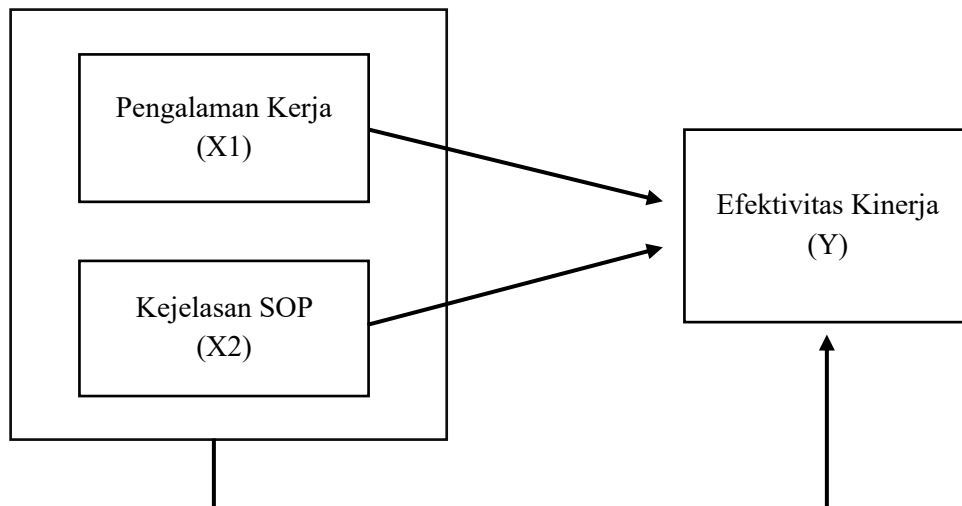
Sumber : Jurnal terkait

2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan tugasnya, relawan PMI penting memiliki kepercayaan diri, namun seringkali relawan PMI memiliki kepercayaan diri yang rendah dalam melakukan tindakan. Maka dari itu diperlukan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepercayaan diri, namun seringkali relawan PMI memiliki kepercayaan diri yang rendah dalam melakukan tindakan. Maka dari itu diperlukan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepercayaan diri salah satunya adalah pengalaman. Menurut Hasanah & Saugi (2021) pengalaman ini memiliki peran penting pada pola perkembangan seseorang baik secara positif dan negatif.

Selain pengalaman, kejelasan standar operasional prosedur (SOP) berperan penting dalam meningkatkan kualitas tindakan pertolongan pertama. Menurut Nugroho et al., (2021) SOP memberikan panduan sistematis sehingga tindakan

yang dilakukan menjadi seragam, aman, dan sesuai standar keselamatan. SOP sangat membantu relawan untuk menghindari kesalahan prosedur serta meningkatkan koordinasi tim dalam keadaan darurat. Oleh karena itu, relawan yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi dan memahami SOP secara jelas akan mampu memberikan pertolongan pertama secara lebih efektif.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Keterangan gambar:

1. X1 : Pengalaman Kerja
2. X2 : Kejelasan SOP
3. Y : Efektivitas Kinerja

2.7 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR).

H0 : Pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.

- H1₁ : Pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.
2. Pengaruh kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela
- H0 : Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.
- H1₂ : Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.
3. Pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara simultan terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela.
- H0 : Pengalaman kerja dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara simultan tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.
- H1₃ : Pengalaman Kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota Depok.