

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN  
PT TECHNOBEND INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh :  
**MOHAMAD IMRON ABDILLAH**  
NIM : 2013521554

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN

Bersamaini,

Nama : MohamadImronAbdillah

NIM : 2013521554

Menyatakandengansesungguhnyabahwaskripsi yang  
sayaajukaniniadalahhasilkaryasayasendiri yang  
belumpernahdisampaikanuntukmendapatkangelarpada Program  
Sarjanainiataupunpada program lain. Karyainiadalahmilik  
saya,karenaitupertanggungjawabanyaberada di pundaksaya.Apabila di  
kemudianhariternyatapernyataaninitidakbenar,  
makasayabersediauntukditinjauandanmenerimasanksisebagaimanamestinya.

Bogor, 14Agustus 2017

**MohamadImronAbdillah**

NIM : 2013521554

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**

**PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Mohamad Imron Abdillah  
NIM : 2013521554  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur*  
(SOP) dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan  
PT Technobend Indonesia

Bogor, 14 Agustus 2017

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Dr. Suyanto, S.E., M.M., M.Ak.**

**R. Fadjar Darmanto, S.E., M.M.**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT. TECHNOBEND INDONESIA**



**MOHAMAD IMRON ABDILLAH**  
**NIM : 2013521554**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada hari Selasa tanggal 22 bulan Agustus tahun 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. Dra. Yuli Triastuti, M.M.  
Ketua

\_\_\_\_\_  
Tanggal: 22 Agustus 2017

2. Dra. Siti Mahmudah, M.M.  
Anggota

\_\_\_\_\_  
Tanggal: 22 Agustus 2017

3. Dr. Suyanto, S.E., M.M., M.Ak.  
Anggota

\_\_\_\_\_  
Tanggal: 22 Agustus 2017

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Program Sarjana – Program Studi Manajemen  
Ketua Program,

**Y.I Gunawan, S.E., M.M.**  
Tanggal: 22 Agustus 2017

## ABSTRAK

Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relative besar dalam mempengaruhi Kinerja karyawan. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan PT. Technobend Indonesia.

Penelitian dilakukan di PT. Technobend Indonesia dengan mengambil sampel 60 orang karyawan PT Technobend Indonesia. Dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan pendekatan sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan semua populasi menjadi sampel. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner tertutup menggunakan skala ordinal penilaian dari angka 1-5.

Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisa yang digunakan, diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 0,538 + 0,428 X_1 + 0,458 X_2 + e$

Penelitian menghasilkan tiga penemuan, yaitu: 1) Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan; 2) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan; 3) Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan kinerja karyawan disarankan agar dilakukan upaya meningkatkan penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi.

Kata kunci: Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), Motivasi dan Kinerja karyawan

## **ABSTRACT**

*Application of Standard Operating Procedures (SOP) and Motivation are two of several factors that are suspected to be relatively large in affecting employee performance. To prove the influence of both then this research is done with the aim to know the influence of Application of Standard Operating Procedures (SOP) and Motivation to Employee Performance PT. Technobend Indonesia.*

*Research conducted at PT. Technobend Indonesia by taking samples of 60 employees of PT Technobend Indonesia. By using Probability Sampling technique with saturated sampling approach, that is sample determination technique based on all population become sample. The data were collected using a closed questionnaire using an ordinal scoring scale of 1-5.*

*Based on the results of data calculations and analysis used, obtained the regression equation is  $Y = 0.538 + 0.428 X1 + 0.458 X2 + e$*

*The study yielded three findings, namely: 1) Application of Standard Operating Procedures (SOP) has a positive and partially significant effect on Employee Performance; 2) Motivation has a positive and significant effect partially on Employee Performance; 3) Application of Standard Operating Procedures (SOP) and Motivation have positive and significant effect simultaneously on Employee Performance*

*Based on these findings, to improve the performance of employees is suggested to make efforts to improve the application of Standard Operating Procedure (SOP) and Motivation.*

*Keywords: Implementation of Standard Operating Procedures (SOP), Motivation and Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Pujisyukur senantiasapenulispanjatkankehadiratTuhan Yang MahaEsa, karenaataslindunganNyamakaskripsidenganjudul “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TECHNOBEND INDONESIA” ini dapat di selesaikantepatwaktu. Selain daripadaitu,

penyelesaianskripsi ini tidak lepas daribantuanberbagai pihak, sehinggapenulisinginmengucapkanterimakasihkepada :

1. Dr. Suyanto, S.E., M.M., M.Ak. selaku Ketua STIE IPWI Jakarta dan selaku Dosen pembimbing 1, yang tidakkenallelahmeluangkanwaktumemberikanbimbingandanarahankepadapenulis
2. R. Fajar Darmanto, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing 2, yang tidakkenallelahmeluangkanwaktumemberikanbimbingandanarahankepadapenulis.
3. Y.I. Gunawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWI Jakarta
4. Pemilik dan karyawan PT Technobend Indonesia yang telahmeluangkanwaktumembantukelancaranpenelitian.
5. Civitas Akademika STIE IPWI Jakarta
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Sarjana Manajemen STIE IPWI Jakarta khususnya mahasiswa kelas F4 dan F5.
7. Keluargatercintakhususnya Ayahanda Ii Rohmatindan Ibunda Encih Mulyani yang senang tiasamenjaga, mendukungsertamembimbingdanikhlas mendoakanpenulissetiapwaktu. Semogabeliauberduaselaludalamrahmatdanlindungan Allah SWT.

8. Kekasih Hikari Rostika A.K. yang selalu memberikan semangat dan doa bagi penulis.
9. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang bapak, ibu, dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, pembaca, pelaku bisnis, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, 14 Agustus 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Orisinalitas.....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Grafik.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis.....	32

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.2	Desain Penelitian .....	34
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	35
3.4	Populasi, Sampel dan Metode Sampling .....	37
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.6	Instrumentasi Variabel Penelitian .....	40
3.7	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	42

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	49
4.2	Pembahasan Penelitian .....	77

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Saran .....	81

DAFTAR PUSTAKA .....	82
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tingkat Absensi Karyawan PT. Technobend Indonesia.....	2
Tabel 1.2.Data Kinerja Karyawan PT Technobend Indonesia .....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1. Rencana Penelitian.....	33
Tabel 3.2. Matrik Variabel-Variabel.....	36
Tabel3.3. Daftar Karyawan PT Technobend Indonesia.....	38
Tabel 3.4. Instrument Pernyataan .....	41
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	59
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	62
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	63
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	65
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	66
Tabel4.11. Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4.12.Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	73
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teoritis Pemikiran .....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT Technobend Indonesia.....	51
Gambar 4.2. Pengujian Normalitas .....	68
Gambar 4.3. Pengujian Heterokedasitas .....	70

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Tingkat Absensi Karyawan PT Technobend Indonesia .....	3
Grafik 4.1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Grafik 4.2. Grafik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Grafik 4.3. Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	59
Grafik 4.4. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	90
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas $X_1$ .....	96
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas $X_2$ .....	97
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas $Y$ .....	98
Lampiran 6. Uji Regresi Berganda .....	99
Lampiran 7. Uji F.....	99
Lampiran 8. Uji t.....	100
Lampiran 9. Uji Multikolinieritas .....	100
Lampiran 10. Uji Determinasi .....	101

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan merupakan sistem yang diadakan dan dirancang untuk mencapai hal-hal yang tidak dapat dicapai individu secara sendiri-sendiri. Dalam menghadapi persaingan bisnis perusahaan memerlukan tenaga yang terampil dan berkompoten untuk mendukung usaha perusahaan dalam melaksanakan berbagai tugas sehingga tercapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi yang baik didalam suatu organisasi berguna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam struktur organisasi terlihat adanya tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing individu yang berasal dari dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menggambarkan pekerjaan yang akan dilaksanakan sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi.

Perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja kerja yang tinggi dalam memberikan hasil optimal. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan perlu diadakan penilaian kinerja yang telah dicapai pekerja. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur hasil kerja masing-masing kegiatan dalam rangka mengembangkan hasil kualitas kerja mereka. Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh pekerja yang produktif dan berprestasi dalam bekerja. Prestasi kerja pekerja berkaitan dengan adanya hasil optimal yang dapat dicapai dengan pekerjaan yang harus dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang dikehendaki (Mangkunegara, 2009).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2009:94). Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran kriteria tersebut menurut Wirawan (2009:18) adalah 1) Kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukur yaitu hanya mengukur beberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. 2) Kualitatif melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai. 3) Ketepatan waktu merupakan kriteria yang menentukan keterbatasan waktu. 4) Cara melakukan pekerjaan, digunakan sebagai standar kinerja jika kontak person, sikap personal atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari salah satu staff pada bagian HRD yang berhubungan dengan kinerja karyawan pada PT. Technobend Indonesia, terdapat beberapa data tingkat kesemangatan dalam bekerja dan pengukuran absensi pada tahun 2016 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Absensi Karyawan PT. Technobend Indonesia**  
**Tahun 2016**

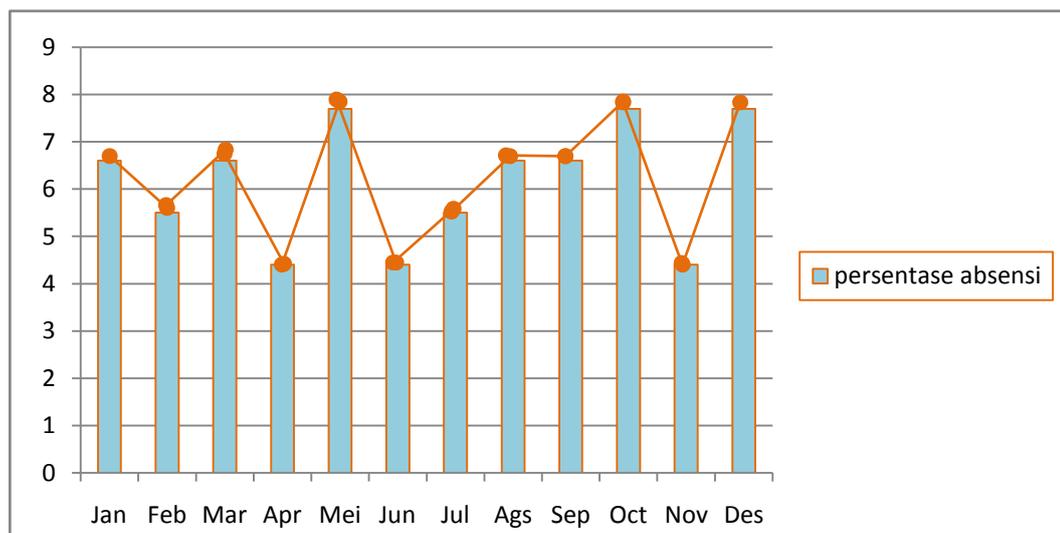
1	2	3	4	5	6	7
Bulan	Jumlah karyawan	Jumlah hari kerja/bulan	Jumlah hari kerja seharusnya	Jumlah absensi	Jumlah hari kerja senyatanya (2-5)x3	Persentase (%)
Januari	90	25	2250	6	2100	6,6
Febuari	90	24	2160	5	2040	5,5
Maret	90	25	2250	6	2100	6,6

April	90	26	2340	4	2236	4,4
Mei	90	25	2250	7	2075	7,7
Juni	90	26	2340	4	2236	4,4
Juli	90	19	1440	5	1615	5,5
Agustus	90	26	2340	6	2184	6,6
September	90	25	2250	6	2100	6,6
Oktober	90	27	2430	7	2241	7,7
November	90	26	2340	4	2236	4,4
Desember	90	26	2340	7	2158	7,7

Sumber : Data HRD PT. Technobend Indonesia (Diolah:2017)

Berdasarkan pada tabel 1.1 dibuat grafik seperti dibawah ini:

**Grafik 1.1**  
**Tingkat Absensi Karyawan PT. Technobend Indonesia**  
**Tahun 2016**



Sumber : Data HRD PT. Technobend Indonesia (Diolah:2017)

Berdasarkan data tabel diatas memperlihatkan pada bulan maret, mei, juni, juli, september, oktober, desember itu menandakan bahwa adanya kenaikan tingkat absensi yang berarti penurunan semangat kerja karyawan yang terjadi di PT Technobend Indonesia, grafik diatas terlihat bahwa tingkat absensi

pada tahun 2016 kurang memuaskan, hal tersebut berdampak negatif terhadap keberlangsungan produksi waktu yang diperlukan berkurang dan akhirnya mengakibatkan keterlambatan waktu pengiriman.

Berikut ini data Kinerja karyawan yang dilihat dari rencana produksi, waktu lamanya produksi sampai waktu pengiriman barang produksi di PT Technobend Indonesia tahun periode 2016.

**Tabel 1.2**  
**Data Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia Periode 2016**

No	Nama project	Mulai Produksi	Rencana pengiriman	Pengiriman	Keterangan	
					tercapai	Tidak tercapai
1.	Upgrading Tangsi Offtaken Station Project (PT NINDYA KARYA)	21/4/ 2016	10/5/ 2016	3/10/ 2016	-	<b>V</b>
2.	EPC Pipa Transmisi Gas dari Gresik-Semarang (Konsortium WIKARABANA- KELSRI)	18/8/ 2016	30/9/ 2016	6/10/ 2016	-	<b>V</b>
3.	Pembangunan Fasilitas Produksi Paku Gajah Development Project (Consortium PT SAE-PT)	26/7/2016	30/8/ 2016	2/9/ 2016	-	<b>V</b>

	CHIDOYA INTERNASIONAL (INDONESIA)					
4.	PHE ONWJ STC 1033 Project (PT HAFAR DAYA KONSTRUKSI)	1/10/2016	13/10/16	5/10/2016	<b>V</b>	-
5.	Jasa Konstruksi Oil Flowline Adm-1, Adm2, Adm-3 (PT BERKAT KARUNIA PAHALA)	16/9/2016	26/9/2016	24/9/2016	<b>V</b>	-
6.	Pipe Bend CDU III Palju (HJ ROBIN PT PERTAMINA Persero Refinery Unit III)	28/9/2016	10/10/2016	27/10/2016	-	<b>V</b>
7.	141/PLI/16 Inquiry Pipe Bend (PT TEGUH PRATAMA)	13/10/2016	15/11/2016	5/11/2016	<b>V</b>	-
8.	PHE ONWJ STC 1033 Project	14/10/2016	15/11/2016	22/11/2016	-	<b>V</b>
9.	EPC Pipa Transmisi Gas dari Gresik-Semarang (Konsortium WIKARABANA- KELSRI)	18/8/2016	30/9/2016	7/10/2016	-	<b>V</b>

10.	141/PLI/16 Inquiry Pipe Bend (PT TEGUH PRATAMA paket 2)	13/10/2016	15/11/2016	5/11/2016	<b>V</b>	-
11.	141/PLI/16 Inquiry Pipe Bend (PT TEGUH PRATAMA Paket 3)	13/10/2016	15/11/2016	20/11/2016	-	<b>V</b>

*Sumber : Data yang diolah dari dokumen PT. Technobend Indonesia,2017*

Tabel 1.2 memberikan informasi bahwa target yang di selesaikan kurang dari waktu yang diberikan hanya sebanyak 4 project, berbeda dengan target yang melebihi waktu yang diberikan yaitu sebanyak 7 project, hal ini dapat di simpulkan adanya permasalahan Kinerja karyawan yang terjadi dalam produksi barang dan estimasi waktu yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, sehingga perlu diteliti faktor apa saja yang bisa membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

Dari beberapa sumber diatas dapat kita simpulkan bahwa dalam tahun 2016 Kinerja karyawan PT Technobend Indonesia kurang memuaskan, banyak perencanaan produksi yang tidak sesuai dengan target yang diharapkan oleh perusahaan, hal ini berbanding lurus dengan tingkat absensi yang selalu meningkat di setiap bulannya yang mengaibatkan tidak optimalnya produksi yang terjadi. Hal ini perlu di amati oleh manajemen hal-hal apa saja yang membuat kinerja karyawan menurun dan harus segera di evaluasi agar hal ini tidak terjadi di tahun tahun berikutnya.

Dalam meningkatkan Kinerja karyawan adalah dengan menerapkan *Standar Operasional Procedure (SOP)*. Hal ini dinilai penting karena *standar operasional prosedur* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja karyawan perusahaan berdasarkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, penyelenggaraan produksi pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan dilingkungan perusahaan, hal tersebut dapat di temukan penyebabnya dan bisa di selesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang telah di tetapkan dalam *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, maka secara bertahap kualitas kinerja akan lebih profesional, cepat dan mudah

Menurut Stup (2001), *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses rutin yang terdapat pada suatu perusahaan. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dalam suatu produk atau hasil akhir. Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan

presepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Stup, 2001). Kesalahan dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan kecelakaan atau kerusakan pada mesin perusahaan yang hal ini akan dapat merugikan karyawan dan perusahaan itu sendiri. Sebaliknya implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi produktivitas kerja, kinerja kerja dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan (Stup, 2001).

Selain penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam meningkatkan kinerja karyawan yang maksimal, motivasi juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan kepada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja giat. Untuk

memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan. Orang mau bekerja adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*), berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohani.

Hal tersebut dikuatkan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Agil Cahyo Gumelar (2017) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Penerapan SOP Terhadap Kinerja Karyawan Jawa Pos Radar Kediri”, kesimpulan hasil penelitian ini adalah secara simultan disiplin, motivasi, penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan jawa pos Radar Kediri. Penelitian yang dilakukan oleh Hernowo (2008) Penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedure* (SOP) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri”, Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *eksplanatory* (penjelasan). Analisis data menggunakan metode regresi linear berganda (*multiple regresion*). Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel independen yakni penerapan SOP dan variabel disiplin kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. Tingkat kepercayaan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan variabel disiplin mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. Penelitian yang dilakukan oleh Regin Aditya Reza (2010) Penelitian yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

PT Sinar Sentosa Perkasa Banjarnegara” penelitian ini melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner, metode penelitian regresi dan kolerasi, sampel yang digunakan karyawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar motivasi, gaya kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Mun’im Ramadhan (2015) Peneliti yang berjudul “Pengaruh Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Sistem Penghargaan (*Reward System*) Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan sistem penghargaan (*reward system*) secara parsial serta pengaruhnya secara simultan terhadap produktivitas kerja pada karyawan PT Unirama Duta Niaga Surabaya. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu pengujian yang didasarkan pada kajian teoritis dan empiris. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya. Kriteria pemilihan sampel berdasar pada masa kerja karyawan tetap PT Unirama Duta Niaga Surabaya yang memiliki masa kerja minimal 3 tahun. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan variabel SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Sistem Penghargaan (*reward system*) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap produktivitas kerja pada karyawan bagian distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ira Ebertna Purba (2011) yang berjudul “ Pengaruh Implementasi Kebijakan SOP Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekertriat Kota Manado” metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dan analisis regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serempak variabel implementasi SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada sekretariat kota Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Rista Eka Rachim dan Diah Ekaningtias (2011) yang berjudul “*The Effect Of Leadership, Motivation, And Work Discipline On The Employe’s Performance Of Finance Section In The Regional Working Unit In Tulungagung Regency*” metode yang dilakukan dengan teknik analisis linear berganda, berdasarkan uji analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian keuangan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Carrie and Gilles (2013) yang berjudul “ *The Impact Of Standard Operating Procedures For Employe’s Performance Of Modern Airlines*” metode yang digunakan dengan metode deskriptif dan analisis regresi berganda, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada modern Airlines.

Dari uraian dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti diatas menggambarkan bahwa penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dapat meningkatkan kinerja karyawan dan juga Motivasi pun dapat meningkatkan Kinerja Karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk

mengangkat judul “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TECHNOBEND INDONESIA”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kurang berfungsinya Penerapan *Standar Operasional Prosedur*(SOP)di dalam perusahaan sehingga Kinerja karyawan tidak optimal.
2. Karyawan hanya mempunyai kecakapan dan keterampilan saja di dalam melaukan pekerjaannya tanpa adanya semangat bekerja.
3. Karyawan tidak memahami apa yang harus dilakukan dalam melakukan pekerjaannya
4. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan karyawan sehingga karyawan tidak termotivasi bekerja yang giat.
5. Kurangnya dorongan yang diberikan oleh atasan sehingga Motivasi karyawan menurun
6. Karyawan tidak mengikuti *Standar Operasional Prosedur* (SOP)dengan baik
7. Atasan tidak mengetahui potensi yang dimiliki oleh bawahannya sehingga Kinerja yang dihasilkan tidak optimal

### 1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah yang akan dikaji, maka faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi. Karyawan yang dimaksud adalah karyawan PT Technobend Indonesia.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) terhadap Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia?
2. Bagaimanakah pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia?
3. Bagaimanakah pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) terhadap Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia.

2. Untuk menguji pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT Technobend Indonesia.
3. Untuk menguji pengaruh Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan PT Technobend Indonesia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam mengelola SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan, serta dapat dijadikan literatur untuk penelitian lebih lanjut.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan masalah dalam penulisan, penulismembagikedalambeberapabab yang didalamnyaterdiridaribeberapa sub bab yaitusebagaiberikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

- 1.1. Latar Belakang Masalah
- 1.2. Identifikasi Masalah
- 1.3. Pembatasan Masalah
- 1.4. Rumusan Masalah
- 1.5. Tujuan Penelitian
- 1.6. Manfaat Penelitian
- 1.7. Sistematika Penulisan

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

- 2.1. Landasan Teori
- 2.2. Penelitian Terdahulu
- 2.3. Kerangka Pemikiran
- 2.4. Hipotesis

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

- 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian
- 3.2. Desain Penelitian
- 3.3. Operasionalisasi Variabel
- 3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling
- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Instrumentasi Variabel Penelitian
- 3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 4.1. Hasil Penelitian
- 4.2. Pembahasan Penelitian

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

- 5.1. Kesimpulan
- 5.2. Saran

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **A. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyimpanan jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan sudah atau belum. Akan tetapi kenyataan saat ini banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok. Dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi dan pada periode waktu tertentu.

Kinerja juga merupakan perbandingan hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan oleh tugas atau peran individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu.

Simamora (2001: 422) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan menurut Bernardi dan Russell dalam Sulistiyani (2003 : 223-224)

menyatakan bahwa kinerja adalah catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode tertentu.

Pengertian kinerja menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2002:67) adalah sebagai berikut: "Pengertian kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Menurut Armstrong dalam Wibowo (2009:8) yaitu : "Manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati".

Berdasarkan pengertian kinerja diatas. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan, kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **B. Faktor-faktor pengaruh pencapaian kinerja karyawan**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007) yang merumuskan bahwa:

1. *Human Performance = ability + motivation*

2. *Motivation = attitude + situaton*

3. *Ability = kwonledge + skill*

Berikut uraian dari faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja yaitu :

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *realty* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan pekerjaannya.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan, utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

### **C. Tujuan kinerja**

Menurut Rivai dan Basri (2005) berpendapat ada beberapa tujuan kinerja diantaranya:

1. Kemahiran dari kemampuan tugas baru diperuntuhkan untuk perbaikan hasil kinerja dan kegiatannya.

2. Kemahiran dari pengetahuan baru dimana akan membantu karyawan
3. Pemecahan masalah yang kompleks atas aktivitas membuat keputusan pada tugas.
4. Kemahiran atau perbaikan pada sikap terhadap teman kerjanya dengan suatu aktivitas kinerja.
5. Perbaikan dalam kualitas atau produksi.
6. Perbaikan dalam waktu atau pengiriman.

Ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar, meliputi:

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
5. Perencanaan kegiatan

### **2.1.2 Motivasi**

#### **A. Pengertian Motivasi**

Didalam konsep manajemen atau konsep manajemen perilaku kata motivasi didefinisikan sebagai semua upaya untuk memunculkan dari dalam semangat orang lain (bawahan) agar mau bekerja keras guna mencapai tujuan organisasi melalui pemberian atau penyediaan pemuasan kebutuhan mereka. Seorang manajer harus mengenal konsep motivasi agar manajer juga memahami bahwa bawahan juga orang (manusia) seperti dirinya yang mempunyai martabat,

harga diri, kepribadian, emosi, keyakinan, kepercayaan, keinginan dan harapan. Dengan mengenal dan memahami konsep motivasi maka manajer tidak akan mempermalukan bawahan sebagai objek perahan akan tetapi bawahan akan dijadikan sebagai partner kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi (Indra Iman, 2007:105)

Untuk mempermudah pemahaman motivasi kerja, berikut ini dikemukakan beberapa pengertian motivasi dari beberapa ahli manajemen di antaranya. Edwin B Flippo (1984) dalam Hasibuan (2005:143) mengemukakan bahwa:

*“Direction or motivation is essence, it is a skill in aligning employee and organization interest to that behaviour result in achievement of employee want simultaneously with attainment or organizational objectives.”*

(Motivasi adalah suatu keahlian, ialah mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai). G.R. Terry (1978) dalam Hasibuan (2005:145) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang idividu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi itu tampak dalam dua segi yang berbeda.

## **B. Teori motivasi**

Beberapa teori motivasi yang dikenal dan dapat diterapkan dalam organisasi diuraikan sebagai berikut:

### 1. Teori dua faktor Herzberg

Teori ini berdasarkan interview yang telah dilakukan oleh Herzberg. Penelitian yang dilakukan dengan menginterview sejumlah orang. Herzberg tiba pada suatu keyakinan bahwa dua faktor yang mempengaruhi perilaku adalah:

*a. Hygiene Factor*

Faktor ini berkaitan dengan konteks kerja dan arti lingkungan kerja bagi individu. Faktor-faktor higienis yang dimaksud adalah kondisi kerja, dasar pembayaran (gaji), kebijakan organisasi, hubungan antar personal, kualitas pengawasan.

*b. Satisfier Faktor*

Merupakan faktor pemuas yang dimaksud berhubungan dengan isi kerja dan didefinisi bagaimana seseorang menikmati atau merasakan pekerjaannya. Faktor yang dimaksud adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan kesempatan untuk berkembang. Menurut teori ini faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi adalah keberhasilan, pengakuan, sifat pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, kesempatan meraih kemajuan, dan pertumbuhan. Sedangkan faktor-faktor higienis yang menonjol adalah kebijaksanaan perusahaan, supervisi, kondisi pekerjaan, upah dan gaji, hubungan dengan rekan kerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan para bawahan, status dan keamanan

2. Teori motivasi kebutuhan Maslow

Maslow menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan (Marihhot Tua E.H., 2002). Hipotesis Maslow mengatakan bahwa lima jenjang kebutuhan yang bersemayam dalam diri manusia terdiri dari:

1. Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan, papan dan kebutuhan jasmani lain.

2. Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima baik, persahabatan
4. Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi diri, merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

### **2.1.3 Penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)***

#### **A. Pengertian penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)***

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Berikut beberapa pengertian penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dari beberapa sumber, *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11). Menurut Moekijat (2008), *Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bila mana melakukannya, di mana melakukannya, dan

siapa yang melakukannya. Menurut Tjipto Atmoko (2011), *Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

### **B. Tujuan dan fungsi Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP)**

Tujuan pembuatan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.

3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi standar prosedur kerja yang baru.

Sedangkan fungsi *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:35):

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang relevan ini sangat diperlukan untuk mendukung kajian teoritis yang telah dikemukakan sehingga dapat digunakan sebagai landasan pada penyusunan kerangka berpikir. Adapun penelitian yang relevan sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian /Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Hernowo (2008)	X1:Penerapan SOP X2:Disiplin Kerja Y: Kinerja	Hasil penelitiannya variabel penerapan SOP dan variabel disiplin kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X2: Disiplin Kerja</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X1: Penerapan SOP</li> <li>▪ Y: Kinerja</li> </ul>
2	Regin Aditya Reza (2010)	X1:Gaya Kepemimpinan X2: Motivasi X3:disiplin kerja Y:kinerja	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar motivasi, gaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memakai 3 variabel independen</li> <li>▪ Tempat pengambilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X2: motivasi</li> <li>▪ pengambilan data menggunakan</li> </ul>

		karyawan	kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	an sampel berbeda	kuesioner
3	Achmad Mun' im Ramadhan (2015)	X1: Penerapan SOP X2:sistem penghargaan Y: Produktivitas Kerja	menunjukkan variabel SOP dan sistem penghargaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap produktivitas kerja pada karyawan PT Unirama Duta Niaga Surabaya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X2:sistem penghargaan</li> <li>▪ Y:Produktivitas Kerja</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X1: Penerapan SOP</li> </ul>
4	Agil Cahyo Gumelar (2017)	X1: Disiplin Kerja X2: Motivasi X3: Penerapan SOP Y: Kinerja Karyawan	hasil penelitian ini adalah secara simultan disiplin, motivasi, penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan jawa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memakai 3 variabel independen</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Variabel X2,X3,Y sama</li> </ul>

			pos Radar Kediri.		
5	Ira Ebertna Purba (2011)	X1: Implementasi Kebijakan SOP Y: Kinerja Pegawai	hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serempak variabel implementasi SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada sekretariat kota Manado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hanya memakai 1 variabel independen</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X1: Implementasi Kebijakan SOP</li> <li>▪ Y: Kinerja Pegawai</li> </ul>
6	Rista Eka Rachim dan Diah Ekaningtias (2011)	X1: <i>Leadership</i> X2: <i>Motivation</i> X3: <i>Work Discipline</i> Y: <i>Employee's Performance</i>	dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memakai 3 variabel independen</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X2: <i>Motivation</i></li> <li>▪ Y: <i>Employee's Performance</i></li> </ul>

			motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.		
7	Carrie and Gilles (2013)	<i>X1:Standard Operating Procedures</i> <i>Y: Employee's Performance</i>	hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada modern airlines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hanya memakai 1 variabel independen</li> <li>▪ Tempat pengambilan sampel berbeda</li> </ul>	<i>X1:Standar Operating Procedures</i>  <i>Y: Employee's Performance</i>

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### A. Pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja karyawan

Wibowo (2010:67) mengungkapkan SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinannya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggungjawab setiap pegawai, dan SOP mempunyai criteria

efektif, efisien, konsisten sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis, dan terbuka untuk berubah/fleksibel. Kinerja menurut Winardi (1992:142) merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu perusahaan, bagi perusahaan dan bagi pegawai berdasar standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk menciptakan kinerja yang optimal, perusahaan telah memberikan suatu rancangan berupa SOP yang bertujuan untuk mempermudah pegawai melaksanakan kegiatannya, dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan tugasnya. Agar memberikan hasil kerja sama yang tinggi baik kualitas dan kuantitas dalam rangka melaksanakan pekerjaan, maka fungsi pengawasan berperan serta untuk menilai, mengevaluasi dan mengoreksi serta mengusahakan tercapainya tujuan perusahaan.

Oleh karena itu dapat diduga bahwa penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan

## **B. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan**

Morgan dalam Soemanto (1987) mengemukakan bahwa motivasi bertahan dengan tiga hal sekaligus merupakan aspek-aspek dari motivasi, ketiga hal tersebut adalah keadaan yang mendorong tingkah laku (*Motivating states*), tingkah laku yang didorong oleh keadaan (*Motivated Behavior*) dan tujuan daripada tingkah laku itu tersebut (*Goal or ends of such behavior*). Rivai (2004) menunjukkan bahwa semakin kuat motivasi kerja, kinerja pegawai akan semakin tinggi. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi kerja akan memberikan

peningkatan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja karyawan dalam dalam melaksanakan pekerjaannya

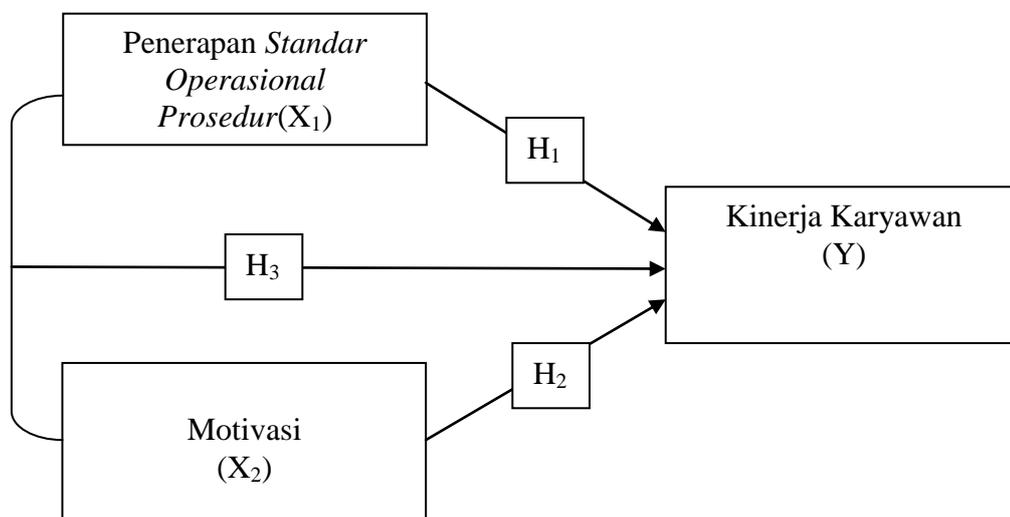
Jadi dapat diduga hubungan motivasi dengan kinerja adalah motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan.

### C. Pengaruh penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kinerja karyawan

Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi merupakan faktor-faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan, semakin penerapan SOP berjalan baik maka dapat perusahaan akan dapat menjalankan produksi dengan efektif dan efisien dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan, begitu juga halnya dengan motivasi semakin termotivasinya karyawan di dalam bekerja maka semakin meningkat juga kinerja karyawannya.

Maka dapat diasumsikan bahwa penerapan SOP dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya yang sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) berpengaruh positif (+) terhadap Kinerja karyawan.

H<sub>2</sub> : Motivasi berpengaruh positif (+) terhadap Kinerja karyawan.

H<sub>3</sub> : Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi berpengaruh positif (+) terhadap Kinerja karyawan.

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan tempat dan lokasi penelitian memang merupakan hal yang sangat penting karena dengan sudah di tentukannya tempat atau lokasi penelitian sangat membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian yang diambil penulis adalah PT. Technobend Indonesia yang beralamatkan di Jln. Cileungsi-Jonggol KM. 8 Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor

**Tabel 3.1  
Rencana Penelitian**

No	Kegiatan	2017											
		JUNI				JULI				AGUSTUS			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penelitian Pendahuluan												
2	Proposal Penelitian												
3	Pengumpulan Data												
4	Analisis Data												
5	Penyusunan Laporan												

### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Moh. Nazir (2003:84), desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013 : 96). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

#### 1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2013: 97)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : Kinerja Karyawan ( Y )

#### 2) Variabel Independen

Variabel Independen variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa indonesia sering disebut variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono, 2013: 96)

Variabel independen dalam penelitian ini:

- a. Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) ( $X_1$ )
- b. Motivasi ( $X_2$ )

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Sugiyono, 2013). Adapun definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) ( $X_1$ )

SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan (Aries: 2007). Penerapan/implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan (Aries :2007).

Dari definisi-definisi tersebut maka pada penelitian ini penerapan SOP dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 3 indikator yaitu:

Efisien, Efektif, Konsisten

#### 2. Motivasi ( $X_2$ )

Motivasi merupakan faktor yang mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan untuk berperan secara aktif dalam proses kerja, teori motivasi yang paling terkenal adalah hirarki kebutuhan yang diungkapkan Abraham Maslow. Hipotesisnya mengatakan bahwa di dalam diri semua manusia bersemayam lima jenjang kebutuhan (Maslow, dalam Robbins: 2006) yang menjadi indikator adalah:

Fisiologis, Keamanan, Sosial, Penghargaan, Aktualisasi diri

### 3. Kinerja Karyawan ( Y )

Yaitu hasil kerja karyawan selama kurun waktu tertentu yang diukur dari kualitas dan kuantitas yang dicapai. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak berjalan. Namun kinerja perlu adanya dukungan saran, kompetisi, peluang standar dan umpan balik. Bernardin, 1993 dalam Regina Aditya (2010): Kinerja diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan peneliti berisi 6 pengukuran indikator yaitu:

Kualitas kerja pegawai, Kuantitas kerja, Ketepatan waktu, Efektivitas, Kemandirian, Komitmen organisasi

**Tabel 3.2**  
**Matrik variabel-variabel dalam definisi operasional**

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
Kinerja karyawan (Y) Bernardin, 1993 dalam Regina Aditya, 2010	Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja nyata karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas kerja pegawai</li> <li>▪ Kuantitas kerja</li> <li>▪ Ketepatan waktu</li> <li>▪ Efektivitas</li> <li>▪ Kemandirian</li> <li>▪ Komitmen organisasi</li> </ul>	Ordinal

<p>Motivasi (X<sub>2</sub>) Maslow, dalam Robbins (2006)</p>	<p>Motivasi merupakan faktor yang mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan untuk berperan secara aktif dalam proses kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fisiologis</li> <li>▪ Keamanan</li> <li>▪ Sosial</li> <li>▪ Penghargaan,</li> <li>▪ Aktualisasi diri</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
<p>Penerapan SOP (X<sub>1</sub>) Aries, (2007)</p>	<p>SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efisien</li> <li>▪ Efektif</li> <li>▪ Konsisten</li> </ul>	<p>Ordinal</p>

*Sumber : Data yang diolah, 2017*

### **3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:148). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Technobend Indonesia yaitu sebesar 60 orang.

**Tabel 3.3 Daftar Karyawan PT. Technobend Indonesia**

No	Departemen	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Warehouse	4	2	6
2	Coordinator QC	1	2	3
3	QC	3	0	3
4	Coordinator Production	2	1	3
5	Production	45	0	45
Jumlah populasi				60

*Sumber: Data yang diolah dari perusahaan PT. Technobend Indonesia*

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:149) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Sugiyono (2013:156) “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel jenuh juga sering diartikan sampel yang sudah maksimum. Ditambah berapapun tidak akan merubah keterwakilan”. Maka dari pengertian diatas penulis memakai jumlah populasi sebagai sampel yaitu 60 orang.

### 3.4.3 Metode Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono. 2013:154). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 1997). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan metode kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Technobend Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertutup. Daftar pertanyaan tertutup yaitu daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), Motivasi dan Kinerja karyawan.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan

### 3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian

Instrument variabel penelitian merupakan data yang terkumpul melalui data primer yang dilakukan dengan kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan terkait. Instrumen (kuesioner) dirancang secara terstruktur berdasarkan skala ordinal. Setelah data tersebut dirancang, kemudian dilakukan analisis pengaruh penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan PT. Technobend Indonesia.

Pertanyaan-pertanyaan dalam daftar pertanyaan dibuat tertutup dengan menggunakan skala nilai 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai maka akan memudahkan responden yang mengisi kuesioner, karena jika terlalu banyak interval akan membingungkan responden dalam memberikan jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Instrumen Pernyataan Penelitian**

No	Pilihan pernyataan	Nilai bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### A. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah item. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005: 45 ).

#### B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60 (Ghozali, 2009).

### **3.7 Rancangan Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis**

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu suatu data bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran adalah dengan skala Ordinal. Hasil dari jawaban tersebut digunakan dalam analisis statistik dengan computer yang menggunakan program *SPSS for Window versi 21.0*.

#### **3.7.1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah persyaratan *statistic* yang harus di penuhi analisi regresi linear berganda. Setidaknya ada empat uji asumsi klasik, yaitu uji *normalitas*, uji *multikolinearitas*, uji *autokotelasi*, uji *heteroskedastisitas*. Uji asumsi klasik penting dilakukan untuk menghasilkan estimator yang linear tidak biasa dengan varian yang minimum *Best linier Unbiased Estimor (BLUE)*, yang berarti model regresi tidak mengandung masalah. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji yang harus terlebih dahulu.

### A. Uji *Normalitas*

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005:110). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

### B. Uji *Multikolinearitas*

Menurut Ghozali (2005:91), uji multikoleniaritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolonieritas dapat diketahui dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka regresi bebas dari *multikolonieritas*. Kriteria pengukuran adalah sebagai berikut :

Jika  $\text{tolerance} > 10\%$  dan  $\text{VIF} < 10\%$  maka tidak terjadi *Multikoleniaritas*.

Jika  $\text{tolerance} < 10\%$  dan  $\text{VIF} > 10\%$  maka terjadi *Multikoniaritas*.

### **C. Uji Autokorelasi**

Menurut Tony Wijaya (2009), uji *autokorelasi* bertujuan menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ( $t-1$ ).

### **D. Uji Heterokedastisitas**

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homokedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas* (Ghozali, 2005). Deteksi ada tidaknya problem *heteroskedastisitas* adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat *heteroskedastisitas* (Ghozali, 2005). Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *Heteroskedastisitas*.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heteroskedastisitas*.

### 3.7.2. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam analisis ini dapat dilihat bagaimana variabel bebas, yaitu Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ) mempengaruhi (secara positif atau negatif) variabel terikat, yaitu Kinerja karyawan (Y). Bentuk matematisnya adalah sebagai berikut (Supranto, 2001 dalam Pratiwi, 2010:64) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

a = konstanta

$b_1$  = koefisien regresi variabel Penerapan *Standar Operasional Prosedur* ( $X_1$ )

$b_2$  = koefisien regresi variabel Motivasi ( $X_2$ )

$X_1$  = Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

$X_2$  = Motivasi

e = error

### 3.7.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji-t namun sebelumnya dilakukan pengujian hipotesis, dilakukan terlebih dahulu pengujian terhadap model penelitian dengan menggunakan Uji-F, kemudian melihat koefisien determinasi ( $r^2$ ). Pengolahan data dibantu dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS for Window versi 21.0*.

### A. Uji t (Signifikasi Parsial)

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Ghozali, 2005). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa. Langkah– langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

#### a. Menentukan formasi $H_a$ dan $H_o$

$H_a$  : Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel X dengan variabel Y

$H_o$  : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel X dengan variabel Y

#### b. Level of Significant

t tabel = 1,671 dan  $\alpha = 0,05$

#### c. Menentukan kriteria pengujian

Jika t hitung > t tabel atau Sig <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika t hitung < t tabel atau Sig >  $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### B. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan  $\alpha = 0,05$ . Untuk menguji kebenaran hipotesis alternative dilakukan uji F dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) - (n - k)}$$

Keterangan

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$k$  = Banyaknya variabel bebas

$n$  = Banyaknya sampel dengan asumsi (F hitung)

a. Menentukan formasi  $H_a$  dan  $H_o$

$H_a$  : Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel X dengan variabel Y

$H_o$  : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel X dengan variabel Y

b. Level of Significant

F tabel = 3,159 dan  $\alpha = 0,05$

c. Menentukan kriteria pengujian

Jika F hitung > F tabel atau Sig <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika F hitung < F tabel atau Sig >  $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### C. Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat

dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Aditya Reza, Regina, (2010), *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ambar Teguh Sulistiyani, (2003), *Manajemen dan Sumber Daya Manusia: Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aries, M. (2007), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta.
- Arikunto, (1997), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmoko, Tjipto, (2011), *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*, Skripsi Unpad Jakarta.
- Ghazali, Imam, (2005), *Aplikasi Analisis Multivaraite dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hartatik, Indah Puji, (2014), *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, Yogyakarta: Laksana
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, Jakarta: Grasindo
- Henry Simamora (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta

- Indra, Iman, (2007), *Aplikasi Manajemen Perusahaan Edisi ke-2*, Jakarta: Mitra Wicana Media.
- Malayu, S.P Hasibuan, (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Penerbit: Sulita Bandung
- Moekijat, (2008), *Administrasi Perkantoran*, Bandung: Mandar Maju.
- Moh. Nazir, (2003), *Metode Penelitian, Cetakan Kelima*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panduan Penyusunan dan Ujian Skripsi*, STIE IPWIJA, Jakarta 2017
- Rivai, Veithzal, Ahmad Fauzi Mohd Basri, (2005) *Performance Appraisal*, Cetakan Pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sailendra, Annie, (2015), *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*, Trans Idea Publishing, Yogyakarta
- Stup,R, (2001), *Standar Operating Procedures: A Writing Guide, Dairy Alliance, Pen State University*, Diaksestanggal 7 Juli 2017  
[www.dairyalliance.com/hrmngm/Organizationaldev/SOP/Manual.pdf](http://www.dairyalliance.com/hrmngm/Organizationaldev/SOP/Manual.pdf).
- Stephen P. Robbins, (2006), *Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh*, Indeks, Gramedia, Jakarta
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Soemanto, Wasty, (1987), *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Tony Wijaya, (2009), *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, Yogyakarta
- Veithzal, Rivai, (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, (2009), *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wibowo, (2010), *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers
- Winardi, (1992), *Manajemen Perilaku Organisasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Wirawan, (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta, Penerbit: Salemba Empat
- [www.technobend.com](http://www.technobend.com)