

PENGARUH PENERAPAN SOP TERHADAP KINERJA OPERASIONAL KARYAWAN OUTSOURCING PT. DPI KEPADA BANK BCA PASURUAN

Rosadhah Dwi Wardanah *¹

Dwita Laksmi R ²

Agnes Ratna Pudyaningih ³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

*e-mail: rosadhah181@gmail.com¹, laksmiadwita@gmail.com², ratnahend@gmail.com³

Abstrak

PT Dana Purna Investama (DPI) adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan gedung, pelatihan, dan outsourcing yang sangat bergantung pada kinerja operasional yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja operasional karyawan outsourcing PT. DPI kepada Bank BCA Pasuruan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah karyawan outsourcing aktif PT. DPI yang bertugas di Bank BCA Pasuruan. Uji coba instrumen penelitian dilakukan terhadap 30 orang karyawan. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah (1) analisis deskriptif; (2) uji prasyarat analisis yaitu uji asumsi klasik; (3) uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional Karyawan. Hal ini berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) yaitu untuk Variabel Penerapan SOP mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai thitung sebesar 7,964 lebih besar dari ttabel sebesar 2,048.

Kata kunci: Penerapan SOP, Kinerja Operasional

Abstract

PT Dana Purna Investama (DPI) is a company engaged in building management, training, and outsourcing that is highly dependent on optimal operational performance. This study aims to determine the effect of SOP implementation on the operational performance of PT. DPI's outsourced employees to Bank BCA Pasuruan. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were active outsourced employees of PT. DPI who work at Bank BCA Pasuruan. The research instrument was tested on 30 employees. Data collection used questionnaires and documentation. The data analysis techniques used were (1) descriptive analysis; (2) analysis prerequisite testing, namely the classical assumption test; (3) hypothesis testing using simple regression analysis. The results of this study indicate that the SOP Implementation variable has a significant effect on Employee Operational Performance. This is based on partial testing (t-test), namely for the SOP Implementation variable, which has a significance of $0.000 < 0.05$ and has a t count of 7.964, greater than the t table of 2.048.

Keywords: SOP Implementation, Operational Performance

PENDAHULUAN

PT. Dana Purna Investama sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengelolaan sumber daya manusia dan layanan pendukung, memiliki tuntutan tinggi dalam hal pelayanan, profesionalisme, serta efisiensi kerja. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang menjadi ujung tombak dalam menjalankan proses bisnis. Oleh karena itu, penerapan SOP menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kelancaran, ketepatan, dan kualitas hasil kerja karyawan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dapat menjadi faktor pendukung kinerja operasional karyawan yang berjalan dengan baik dan optima. Selain itu penerapan SOP juga penting untuk memastikan bahwa semua karyawan PT. DPI bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penerapan SOP sangat penting untuk memastikan bahwa semua layanan yang diberikan PT. DPI kepada mitra khususnya Bank BCA Cabang Pasuruan dilakukan dengan kualitas yang tinggi dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aktivitas operasional dalam menjalankan tugas tetuang dalam SOP (standar operasional prosedur) yang merupakan dokumen yang menjabarkan

aktivitas operasional untuk panduan menjalankan tugas dan fungsi sehari-hari (Fauzi dan Fauzia, 2017). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tujuan SOP yaitu menjaga konsisten kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja, dengan memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja, guna memudahkan proses pembagian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya, memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja, sertamemudahkan proses pemahaman staff secara sistematis dan general, mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisien proses kerja, serta kemungkinan- kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai, (Fauzi dan, Fauzia, 2017).

KAJIAN TEORI

1. Penerapan SOP

Pengertian Secara khusus, SOP dapat diartikan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas dan SOP menjadi batang tubuh atau sistem pokok yang harus dipatuhi (Santosa, 2014: 8).

Indikator SOP (Santosa, 2014 : 10) adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi
- b. Konsistensi
- c. Minimalisasi Kesalahan
- d. Penyelesaian Masalah
- e. Perlindungan Tenaga Kerja
- f. Peta Kerja.
- g. Batas Pertahanan

2. Kinerja Operasional Karyawan

Kinerja Operasional adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2016:172).

Indikator Kinerja Operasional (Sutrisno, 2016:9), yaitu:

- a. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
- b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
- c. Kreatifitas (*Creativity*)

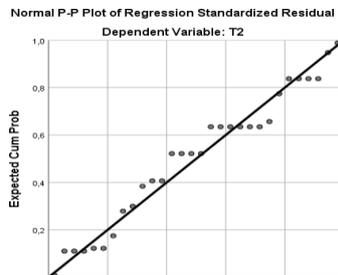
METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja operasional karyawan outsourcing PT. DPI Kepada Bank BCA Pasuruan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL PENELITIAN**

- 1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.

Pada gambar 1 di atas memperlihatkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

- b. Uji Linearitas

Tabel 1
Hasil Pengujian Uji Linearitas

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kinerja Operasional Karyawan (Y)	Penerapan SOP (X)	0,00	Mempunyai Hubungan Linear

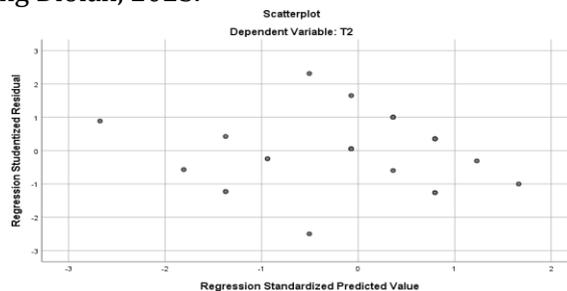
Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 13 di atas terlihat bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel kurang dari 0,05 yaitu 0,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan SOP dan variabel kinerja operasional karyawan mempunyai hubungan yang linier secara signifikan dalam penelitian ini.

- c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2
Grafik Scatterplot

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.



Berdasarkan gambar 2 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan untuk variabel Penerapan SOP yang mempengaruhi Kinerja Operasional Karyawan.

- d. Uji Koefisien Korelasi Parsial

Tabel 2
Koefisien Korelasi Parsial

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Signifikan	Keterangan
Penerapan SOP(X) – Kinerja Operasional Karyawan (Y)	0.832	0.000	Hubungan Positif Berkorelasi Tinggi

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat hasil uji Koefisien Korelasi Parsial pada hubungan variable Penerapan SOP (X) dan Kinerja Operasional Karyawan (Y) bahwa nilai signifikansi pada variabel Penerapan SOP (X) $0,00 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Penerapan SOP (X) berkorelasi atau memiliki hubungan positif dengan variabel Kinerja Operasional Karyawan (Y). Dan pada nilai Pearson Correlation sebesar 0,832. Hal ini berarti bahwa hubungan antara Penerapan SOP dan Kinerja Operasional Karyawan berada pada derajat Berkorelasi Tinggi.

e. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3

Uji Koefisien Determinasi

Variabel Dependen	Variabel Independen	R Square
Kinerja Operasional Karyawan (Y)	Penerapan SOP (X)	0.693

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,693 hal ini berarti 69,3% variabel Kinerja Operasional (Y) dijelaskan oleh variabel Penerapan SOP (X). Sedangkan sisanya sebesar 0,307 atau 30,7% ($1 - 0,693$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

f. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4

Uji Parsial (Uji t)

Variabel Dependen	Variabel Independen	T Hitung	Signifikasi	Kesimpulan
Kinerja Operasional Karyawan (Y)	Penerapan SOP (X)	7,946	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 4 diperoleh kesimpulan untuk Penerapan SOP (X) dengan signifikasi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai thitung sebesar 7,946 lebih besar dari ttabel sebesar 2,048 sehingga hasil pengujian hipotesis menyatakan Ha diterima dan Ho di tolak atau bisa dinyatakan terbukti bahwa variabel Penerapan SOP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kinerja Operasional Karyawan.

g. Analisis Regresi Sederhana

Hasil dari mengelola data variabel menggunakan program SPSS *for windows* dengan analisis regresi berganda diperoleh *output* data seperti pada tabel 5 berikut:

Tabel5
Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Regresi	Keterangan
Kinerja Operasional Karyawan (Y)	Konstanta	1.331	Pengaruh Positif
	Penerapan SOP (X)	0.408	Pengaruh Positif

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diatas diperoleh nilai Konstanta sebesar 1,331 dan nilai koefisien untuk Penerapan SOP (X) sebesar 0,408. Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 14 di atas, dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *unstandardized coefficient Beta*, maka dapat disusun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$\text{Persamaan : } Y = 1,331 + 0,408X$$

Hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Apabila Penerapan SOP (X) bernilai nol maka Kinerja Operasional Karyawan pada PT. DPI Kota Pasuruan bernilai 1,331.
- b) Koefisien regresi Penerapan SOP (X) sebesar 0,408 berarti variabel Penerapan SOP mempengaruhi variabel Kinerja Operasional Karyawan sebesar 40,8% atau berpengaruh positif yang artinya jika Penerapan SOP di tingkatkan 1 kali saja maka Kinerja Operasional Karyawan akan meningkat sebesar 40,8%. Sebaliknya jika Penerapan SOP diturunkan 1 kali saja maka Kinerja Operasional Karyawan akan menurun sebesar 40,8%.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengamatan data observasi yang berkaitan dengan pengaruh Penerapan SOP terhadap Kinerja Operasional Karyawan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan Penerapan SOP (X) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai thitung sebesar 7,946 lebih besar dari ttabel sebesar 2,048 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini terbukti bahwa variabel Penerapan SOP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kinerja Operasional Karyawan.

Berdasarkan hasil uji deskriptif variable Penerapan SOP berada pada kategori sangat baik ditinjau dari segi indikator Efisiensi, Konsistensi, Minimalisasi Kesalahan, Penyelesaian Masalah, Perlindungan Tenaga Kerja, Peta Kerja, dan Batas Pertahanan . Hal ini ditunjukkan oleh perolehan skor interval kelas total skor sebesar 935 dibagi 210 yaitu sebesar 4,45 sesuai dengan kriteria interval kelas yang sudah di tentukan Sugiyono (2016:136) yang berada pada kategori sangat baik. Hal ini berarti Penerapan SOP PT. DPI Sudah Sangat Baik dalam efisiensi waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, dalam konsistensi penerapan SOP, dalam mengurangi terjadinya kesalahan selama proses kerja, dalam menemukan solusi ketika terjadinya masalah, dalam melindungi terjadinya potensi bahaya atau resiko kerja, dalam memberikan gambaran mengenai tanggung jawab dan tugas, serta dalam menjaga dan melindungi operasional kerja pada situasi yang tidak terduga.

Sedangkan hasil uji deskriptif pada Kinerja Operasional berada pada kategori sangat baik ditinjau dari segi indikator Kualitas Pekerjaan, Kuantitas Pekerjaan, dan Kreatifitas. Hal ini ditunjukkan oleh perolehan skor interval kelas total skor sebesar 421 dibagi 90 yaitu sebesar 4,68 sesuai dengan kriteria interval kelas yang sudah di tentukan Sugiyono (2016:136) yang berada pada kategori sangat baik. Hal ini berarti Kinerja Operasional Karyawan PT. DPI Sangat Baik sehingga hasil kerja karyawan sudah memenuhi standar kualitas yang telah di tentukan perusahaan, seluruh karyawan memahami semua tugas yang telah di berikan, serta selalu diberikan kesempatan untuk berinovasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana Konstanta sebesar 1,331 dan nilai koefisien untuk Penerapan SOP (X) sebesar 0,408. Berdasarkan hasil analisis regresi dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *unstandardized coefficient Beta*, maka hasil

analisis regresi tersebut diinterpretasikan bahwa Koefisien regresi Penerapan SOP (X) sebesar 0,408 berarti variabel Penerapan SOP mempengaruhi variabel Kinerja Operasional Karyawan sebesar 40,8% atau berpengaruh positif yang artinya jika Penerapan SOP di tingkatkan 1 kali saja maka Kinerja Operasional Karyawan akan meningkat sebesar 40,8%. Sebaliknya jika Penerapan SOP diturunkan 1 kali saja maka Kinerja Operasional Karyawan akan menurun sebesar 40,8%. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mia Nurhaliza dkk (tahun : 2023) yang menyatakan bahwa standard operating procedure (SOP) memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Outsourcing PT. DPI pada Bank BCA Kota Pasuruan, diketahui hasil uji Koefisien Korelasi Parsial pada hubungan variable Penerapan SOP dan Kinerja Operasional Karyawan bahwa nilai signifikansi pada variabel Penerapan SOP $0,00 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Penerapan SOP berkorelasi atau memiliki hubungan positif dengan variabel Kinerja Operasional Karyawan. Karena hasil korelasi parsial menunjukkan hubungan positif, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik atau semakin konsisten penerapan SOP dilakukan dalam lingkungan kerja PT. DPI, maka akan semakin meningkat pula kinerja operasional karyawan PT. DPI. Pada nilai Pearson Correlation sebesar 0,932. Hal ini berarti bahwa hubungan antara Penerapan SOP dan Kinerja Operasional Karyawan berada pada derajat Berkorelasi Tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Outsourcing PT. DPI pada Bank BCA Kota Pasuruan, diketahui variabel Penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional Karyawan PT. DPI Kota Pasuruan. Hal ini berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) yaitu untuk Variabel Penerapan SOP mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai thitung sebesar 7,964 lebih besar dari ttabel sebesar 2,048 sehingga terbukti bahwa variabel Penerapan SOP secara signifikan berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Karyawan.

SARAN

1. Saran Untuk Perusahaan :

- a. PT. DPI disarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelaksanaan SOP yang telah terbukti secara keseluruhan sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilakukan dengan tetap menjalankan monitoring berkala, serta memastikan bahwa setiap unit kerja menjalankan prosedur sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Meskipun penerapan SOP telah baik, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap dokumen SOP agar tetap relevan dengan kondisi operasional yang dinamis serta dapat mempertahankan kinerja operasional yang sudah baik bahkan agar lebih meningkat lagi.
- c. Diharapkan Bank BCA Pasuruan juga berperan aktif dalam memberikan umpan balik kepada PT. DPI terkait kinerja karyawan. Dengan adanya sinergi antara pengguna jasa dan penyedia tenaga kerja, maka penerapan SOP dapat dilakukan lebih optimal dan berdampak positif terhadap pelayanan di lingkungan kerja Bank BCA.

2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya :

Disarankan kepada para peneliti yang mengkaji pokok permasalahan yang sama lebih mengembangkan penelitian secara luas agar wawasan dan pengetahuan mengenai Penerapan SOP dan Kinerja Operasional Karyawan semakin bertambah serta bagi yang akan meneliti dengan variabel dependen yang sama disarankan untuk menggunakan

variabel bebas yang berbeda selain Penerapan SOP agar lebih mengembangkan penelitian secara luas untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Operasional seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Zanafa Publishing : Riau.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Danastry, D.A., dkk. 2018. Pengaruh Ketergantungan dan Relationship Commitment Pada Logistik Outsourcing Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan..
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (IBM. SPSS). Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- _____. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi 9. Badan Penerbit UNDIP : Semarang.
- Hartatik, Indah Puji. 2015. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Laksana : Yogyakarta.
- Mathis Robert, Jackson John. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba empat : Jakarta.
- Nur'Aini, Fajar. 2020. Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan. Anak Hebat Indonesia : Yogyakarta.
- _____. 2020. Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis (1st ed.). Quadrant: Yogyakarta.
- P. Moeharino. 2019. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi. PT. Rajawali Pers : Jakarta.
- Pabundu Tika. 2018. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Prabowo, H., & Jaya, T. E. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Strategi dan Inovasi terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur dalam Memasuki Era Perdagangan Bebas. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi* Volume 10, No.2, Tahun 2015 175.
- Rangkuti F. 2018. Analisis Swot Teknis Membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing : Yogyakarta.
- Santoso, Joko Dwi. 2014. Lebih Memahami S.O.P.(Standard Operating Procedure). Kata Pena : Surabaya.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie .2017. Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2.Salemba Empat: Jakarta Selatan.
- Sugiyono, 2019. *Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ketujuh*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. B. Alfabeta : Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kedelapan. Prenadamedia Group : Jakarta.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja Edisi Ke-5. Rajagrafindo Persada