

**PENGARUH PENGAWASAN, PENGALAMAN KERJA DAN SOP
TERHADAP KINERJA OPERASI PADA BENGKEL AHASS DI
YOGYAKARTA
SKRIPSI**



Ditulis Oleh:

Nama : Khoirudin Anwar
Nomor Mahasiswa : 16311020
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH PENGAWASAN, PENGALAMAN KERJA DAN SOP
TERHADAP KINERJA OPERASI PADA BENGKEL AHASS DI
YOGYAKARTA**
SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,

Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Khoirudin Anwar
Nomor Mahasiswa : 16311020
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**
2020

Halaman Pernyataan Plagiarisme

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Khoirudin Anwar menyatakan bahwa skripsi ini dengan berjudul " Pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja, dan SOP Terhadap Kinerja Operasi Pada Bengkel AHASS di Yogyakarta " adalah benar-benar hasil Tulisan saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan, dan anilisa saya sendiri.

Apabila terbukti skripsi ini plagiat maka skripsi ini dianggap gugur dan saya akan menerima konsekuensinya. Dengan ini pernyataan dibuat dengan segala akibat dikemudian hari menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 14 Januari 2020

Penulis,



KHOIRUDIN ANWAR

Halaman Pengesahan Skripsi

PENGARUH PENGAWASAN, PENGALAMAN KERJA DAN SOP TERHADAP
KINERJA OPERASI PADA BENGKEL AHASS DI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan oleh

Nama : Khoirudin anwar

No Mahasiswa : 16311020

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal 14 Desember 2020

Dosen Pembimbing,



Zainal Mustafa El Qadri,Dr.,M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL
**PENGARUH PENGAWASAN, PENGALAMAN KERJA,
DAN SOP TERHADAP KINERJA OPERASI PADA
BENGKEL AHASS DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **KHOIRUDIN ANWAR**

Nomor Mahasiswa : **16311020**

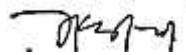
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Selasa, 9 Februari 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Zainal Mustafa El
Qadri, Dr., M.M.



Penguji : Siti Nursyamsiah,
Dra., M.M.

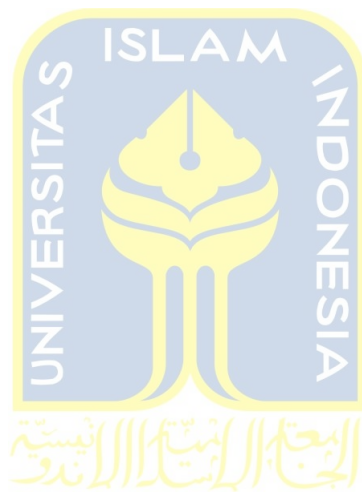


Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.



MOTTO

“Dan, janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (drajatnya) jika kamu orang-orang beriman”

(Q.S Ali'Imran : 139)

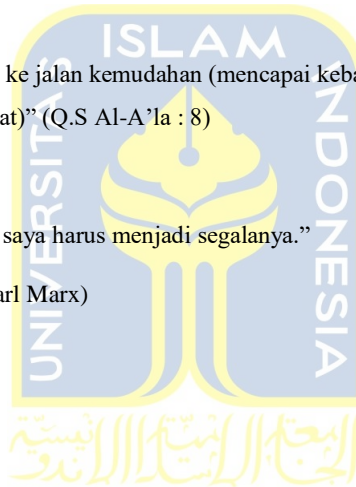
“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5)

“Dan Kami akan memudahkan bagimu ke jalan kemudahan (mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat)” (Q.S Al-A'la : 8)

“Saya bukan apa-apa tapi saya harus menjadi segalanya.”

(Karl Marx)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan pada penulis untuk menyusun Skripsi ini dengan judul: “ Pengaruh Pengawasan, Pengalaman Kerja, dan SOP Terhadap Kinerja Operasi Pada Bengkel AHASS di Yogyakarta”. Penelitian ini disusun sesuai dengan kurikulum yang berlaku dilingkungan Program Studi Manajemen dan merupakan salah satu bentuk hasil pemecahan permasalahan dalam bidang Ekonomi guna melengkapi perolehan gelar jenjang studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan yang dilimpahkan-Nya kepada saya selama menulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Seluruh keluarga saya termasuk kedua orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan doa dan materi kepada saya.

3. Teman-teman OESDTAD dan HOETAN terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik selama berada di Jogja dan terimakasih juga telah mendukung dan memberi semangat kepada saya.
4. Bapak Dr. Zaenal Mustafa El Qadri, M.M. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah mengajarkan ilmu yang tidak ternilai, hingga saya menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,



KHOIRUDIN ANWAR

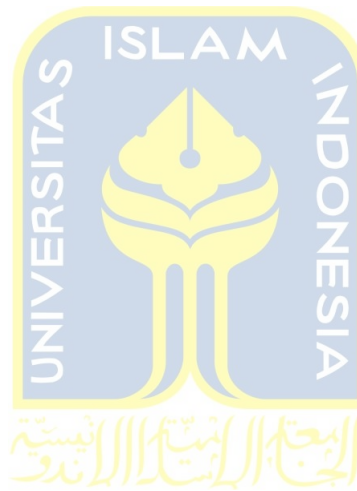
DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan penelitian	6
1.4. Tujuan penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
A. Manfaat Teoritis	7
B. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1 Pengawasan	18
2.2.2 Pengalaman Kerja	22
2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	23
2.2.4 Kinerja Operasional	29
2.3. Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Operasional.	31
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Operasional.	32
2.3.3 Pengaruh SOP terhadap Kinerja Karyawan.	33
2.4. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Design Penelitian	35
3.2 Definisi operasional variable	36
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	38

3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	39
3.4	Sumber Data	40
3.4.1	Sumber Data	40
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Uji Kelayakan Instrumen	41
3.5.1	Uji Validitas	41
3.5.2	Uji Reliabilitas	42
3.6	Metode Analisis Data	42
3.6.1	Analisis Deskriptif	42
3.6.2	Statistik Inferensial	43
BAB IV		46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran umum bengkel AHASS di Yogyakarta	46
4.2	Pengujian Instrumen	47
4.2.1	Uji Validitas	47
4.2.2	Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas		50
4.3	Analisis Data	51
4.3.1	Analisis Deskriptif	51
4.3.2	Analisis Inferensial	53
4.4	Pembahasan	54
4.4.1	Pengaruh Sistem Pengawasan Terhadap Kinerja Operasional	54
4.4.2	Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Operasional	55
4.4.3	Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Operasional	56
BAB V		57
KESIMPULAN		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Keterbatasan Penelitian	58
5.3	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		64

Commented [WU1]: JUDULNYA DI HAPUS

Commented [D2R1]:



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi dewasa ini menjadi hal yang umum untuk memudahkan mobilisasi dan aktivitas bagi masyarakat. Salah satu alat transportasi yang populer di kalangan masyarakat adalah kendaraan bermotor (mobil dan motor). Sudah menjadi pemandangan yang umum di kalangan masyarakat untuk memiliki satu atau lebih kendaraan bermotor di kalangan mereka.

Dikutip dari Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. Perkembangan kendaraan bermotor di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) khususnya sepeda motor berkembang sangat pesat. Pada tahun 2019 jumlah sepeda motor di Kota Yogyakarta adalah sebanyak 1,8 juta unit sepeda motor. Pertumbuhan kendaraan bermotor khususnya sepeda motor adalah sebanyak 6% pertahun dan untuk mobil adalah sebanyak 4%. Lebih lanjut, Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah DIY, Bambang Wisnu Handoyo menyatakan bahwa pertumbuhan kendaraan bermotor menjadi salah satu potensi kenaikan pendapatan asli daerah (PAD). Setiap tahun, rata-rata ada sekitar 120.000 unit kendaraan baru yang dibeli di DIY (Dishub. Jogjapro, 2019).

Memiliki alat transportasi seperti kendaraan bermotor tentunya membutuhkan perawatan agar kondisi kendaraan bermotor tersebut dapat berfungsi secara normal khususnya perawatan terhadap mesin kendaraan bermotor tersebut. Perawatan terhadap mesin kendaraan bermotor tersebut tentunya membutuhkan kejelian masyarakat dalam memilih tempat perawatan atau bengkel yang terpercaya supaya perawatan terhadap mesin dilakukan secara maksimal oleh teknisi bengkel tersebut.

Salah satu bengkel yang terpercaya adalah bengkel motor *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) yang dikhususkan untuk kendaraan bermotor merk Honda.

AHASS menjadi salah satu bengkel yang terpercaya berdasarkan pencapaian dan penghargaan yang diraih oleh AHASS pada tahun 2019 atas nominasi *Service Quality* (SQ). *Service Quality Award 2019* diselenggarakan oleh lembaga Carre-CCSL (*Center for Customer Satisfaction and Loyalty*) yang bekerja sama dengan Majalah *Service Excellence*. Penghargaan *Service Quality* diperoleh oleh AHASS atas wujud kualitas dan komitmen perusahaan untuk terus menemani konsumen dengan layanan purna jual terbaik di seluruh Indonesia (Astra-Honda.com).

Menurut data yang didapatkan dari Astra-Honda.com, jumlah bengkel Ahass di Indonesia adalah sebanyak 5.539 bengkel dan dealer yang tersebar di seluruh Indonesia, sedangkan di Yogyakarta jumlah bengkel adalah sebanyak 108 bengkel yang merupakan bengkel resmi motor Honda di Daerah Istimewa Yogyakarta. Bengkel tersebut tersebar di seluruh kabupaten yang ada di Yogyakarta. Pesatnya perkembangan bengkel AHASS di Indonesia tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang terjadi. Salah satu permasalahan yang terjadi pada bengkel pada umumnya adalah kurang optimalnya kinerja operasional bengkel AHASS.

Dilansir dari Kontan.co.id.pada tahun 2019 terjadi complain terhadap AHASS atas keluhan terhadap kendaraan bermotor merek Honda PCX yang bermasalah. Complain tersebut berujung pada penandatanganan petisi *Recall* Honda PCX yang ditandatangani oleh 2.399 orang. Petisi tersebut dicetuskan oleh Andrea Prayitno yang merupakan konsumen AHASS dan membeli Honda PCX. Dalam petisi tersebut terdapat tiga keluhan yang terjadi pada unit Honda PCX yakni, Gredek di RPM Honda PCX terlalu rendah, tarikan gas pada Honda PCX trgolong berat dan kasar pada kecepatan atau RPM rendah dan sepeda motor Honda PCX mendadak mati padahal unit tersebut adalah unit yang terbilang baru (Industri.Kontan.co.id).

Tidak hanya itu, permasalahan yang terjadi khususnya pada proses perbaikan dan perawatan terkadang juga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan adalah perbaikan yang sama dan tidak *merubah* atau memperbaiki keluhan yang dikeluhkan oleh konsumen seperti konsumen mengeluhkan mesin sepeda motor yang bersuara kasar, setelah dilakukan perbaikan oleh teknisi AHASS suara pada mesin awalnya menjadi normal ketika dibawa pulang ke rumah, keesokan harinya mesin kembali bersuara kasar seperti semula. Konsumen kemudian melakukan komplain terhadap pihak AHASS, keluhan tersebut kemudian diterima oleh pihak AHASS dengan catatan membayar biaya perbaikan dan perawatan seperti pada umumnya dengan alasan bahwa sepeda motor tersebut sudah dibawa pulang

ke rumah dan itu bukan merupakan *tanggung jawab* dari pihak AHASS karena sepeda motor tersebut sudah dibawa pulang oleh konsumen.

Permasalahan di atas merupakan salah satu dari banyaknya contoh kasus keluhan pelanggan terhadap AHASS yang dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan terhadap kinerja operasional bengkel AHASS dan pengalaman kerja karyawan atau teknisi yang kebanyakan adalah lulusan SMK yang belum memiliki pengalaman kerja.

Lemahnya pengawasan terhadap unit sepeda motor yang akan didistribusikan dan kinerja karyawan atau teknisi AHASS dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat pada kasus penanda tanganan petisi terhadap recal sepeda motor PCX pada tahun 2019 dan pada kasus ketidakpuasan pelanggan terhadap *service* yang diberikan oleh teknisi AHASS.

Anca Dragicia, Popescua dan Gogana (2014) mengajukan model untuk memonitor performa organisasi dengan mempertimbangkan tiga hal penentu organisasi yaitu tujuan, sumber daya dan hasil. Hubungan di antara mereka mendefinisikan tiga karakteristik organisasi penting: efisiensi (dijelaskan dalam pendekatannya dari perspektif manajemen modal intelektual), efektivitas dan ketepatan (diagnosis dari perspektif perilaku organisasi dan manajer / pemimpin).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rosinta Romauli Situmeneng pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kinerja perusahaan menurun yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan kerja dan pengalaman kerja dan dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa pengawasan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (Rosinta Romauli Situmeneng, 2017).

Hasil penelitian tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elly Nielwaty pada tahun 2017 yang menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif Asosiatif terhadap pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan Barang dan *Jasa* Provinsi Riau. Yang mana penelitian ini mempunyai hasil bahwasanya pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lebih lanjut, adapun faktor penghambat dalam pengawasan adalah pimpinan belum melakukan pengawasan secara rutin dan terstruktur (Elly Nielwaty, 2017).

Putri Wulandari dalam hasil penelitiannya terhadap pengaruh pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan pada tahun 2018 juga menegaskan bahwa pengawasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Wulandari, 2018).

Pengalaman kerja karyawan atau teknisi Ahas juga memengaruhi kinerja karyawan atau teknisi AHASS, seperti yang diutarakan di atas bahwa karyawan atau teknisi AHASS pada umumnya adalah lulusan SMK yang belum memiliki pengalaman kerja, sehingga terkadang kinerja karyawan tersebut kurang optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh lamanya masa kerja atau pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan atau teknisi AHASS.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rosinta Romauli Situmeneng pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kinerja perusahaan menurun yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan kerja dan pengalaman kerja dan dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa pengawasan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (Situmeneng, 2017).

Senada dengan hasil penelitian di atas, penelitian yang dilakukan oleh Imam Ariono pada tahun 2017 tentang pengaruh tingkat pendidikan, masa kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perangkat Desa menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari masa kerja terhadap kinerja perangkat desa (Ariono, 2017).

Berbeda dengan hasil penelitian Selvia Apriliyanti pada tahun 2017 tentang Pengaruh Usia dan Massa Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan menunjukkan bahwa masa kerja tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan (Apriliyanti, 2017).

Burkea, Millanb (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Secara empiris, kami menemukan bahwa keduanya berwirausaha eksternal pengalaman dan pengalaman internal sebagai pekerja mandiri meningkatkan perusahaan pemberi kerja kinerja. Oleh karena itu, hasil kami menyiratkan bahwa, untuk individu tanpa wirausaha sebelumnya pengalaman yang ingin memulai perusahaan baru, strategi *start-up* yang ramping (sebagai pekerja akun sendiri) adalah lebih disukai daripada strategi yang lebih cerdas dalam mempekerjakan karyawan sejak awal.

Kurang optimalnya kinerja operasional karyawan atau teknisi AHASS juga disebabkan oleh tingkat pemahaman *Standard Operational Procedure* (SOP). Untuk menyikapi keluhan-keluhan konsumen seperti contoh di atas, maka karyawan atau teknisi AHASS harus memperhatikan SOP yang ada di AHASS itu sendiri. Penyusunan SOP itu sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012, yang mana isi dari peraturan tersebut adalah tentang pembuatan *standard operating procedure* administrasi pemerintahan.

Kasiani, Suhantono dan kencanawati (2017) dalam penelitiannya tentang desain SOP proses di Bali menunjukkan bahwa SOP Proses Produksi digunakan dengan diagram alir dan uraian tentang Home Industri Bedugul Baturiti Tabanan Bali. Penelitian ini dilakukan pada Kelompok Industri Rumah Tangga (Home Industry Club) Bedugul Baturiti Tabanan Bali.

Hongdiyanto (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa memiliki SOP akan meningkatkan efektifitas produksi karena karyawan sudah mengetahui cara kerja di setiap tahapan proses produksi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan meskipun dari beberapa variabel independen yang digunakannya variabel SOP memiliki pengaruh yang paling rendah. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Novrianti dan Jumaren pada tahun 2019 di mana dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Buchori pada tahun 2019 juga menunjukkan bahwa standar operasional prosedur mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja karyawan dengan demikian SOP mempunyai peran penting agar kinerja karyawan meningkat.

Dampak yang terjadi ketika konsumen merasa kurang puas bahkan kecewa terhadap proses perbaikan dan pelayanan yang tidak maksimal tersebut adalah konsumen akan memilih bengkel lain yang lebih terpercaya hasil perbaikan dan perawatan terhadap unit kendaraan bermotor yang bermasalah. Bahkan tidak sedikit dari konsumen bengkel AHASS yang memilih pindah ke bengkel-bengkel kecil untuk memperbaiki dan merawat keluhan pada kendaraan bermotor mereka karena proses perbaikan dan perawatan yang ditawarkan oleh bengkel-bengkel tersebut lebih maksimal dan murah.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Sistem pengawasan, pemahaman SOP dan pengalaman kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan atau teknisi AHASS Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada pada penelitian ini adalah kurang maksimalnya kinerja operasi AHASS Yogyakarta dalam melakukan perbaikan dan perawatan terhadap unit kendaraan bermotor milik konsumen yang memiliki permasalahan.

1.3. Pertanyaan penelitian

1. Apakah system Pengawasan berpengaruh terhadap kinerja operasi AHASS Yogyakarta?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kinerja operasi AHASS Yogyakarta?
3. Apakah Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap kinerja operasi AHASS Yogyakarta?

1.4. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengawasan terhadap kinerja operasi Ahass Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja operasi Ahass Yogyakarta
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengalaman Kerja terhadap kinerja operasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan manfaat terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam mengembangkan teori manajemen operasi khususnya dibidang pengawasan kinerja, pengalaman kerja dan pemahaman SOP terhadap kinerja operasi AHASS YOGYAKARTA.

B. Manfaat Praktis

1) Bagi AHASS

- a) Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja operasi AHASS agar tidak terjadi keluhan dari konsumen yang melakukan perbaikan dan perawatan unit kendaraan bermotor di AHASS.
- b) Sebagai masukan bagi AHASS untuk selalu melaksanakan pengawasan, pemahaman SOP dan menerapkan etika kerja pada bengkel AHASS.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti agar wawasan dan pengetahuan serta mampu mengimplementasikan teori-teori yang sudah diperoleh di kelas pada saat

kuliah untuk melakukan penelitian ilmiah dan menyajikannya dalam bentuk tulisan yang baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai objek referensi untuk mendukung penelitian ini dilakukan serta permasalahan terkait pengawasan, SOP dan

masa kerja terhadap kinerja operasional pada perusahaan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi penelitian oleh peneliti.

Pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Wulandari pada tahun 2018 tentang “Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Cv. Reza Mindi Raya Motor)”. Tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengetahui sejauh mana pengaruh pengawasan kerja dan etos kerja terhadap kinerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderating. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 35 Responden dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel pengawasan kerja, etos kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Kedua. Penelitian yang dilakukan oleh Elly Nielwaty, Prihati dan Sulaiman Zuhdi pada tahun 2017 tentang “Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan Barang Dan Jasa Provinsi Riau”. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan barang dan Jasa Provinsi Riau serta faktor-faktor yang menghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis survey. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 85 orang dengan teknik sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,932, artinya 93,2% kinerja pegawai dipengaruhi oleh pengawasan.

Ketiga. Penelitian yang dilakukan oleh Rosinta Romauli Situmeneng pada tahun 2017 tentang “Pengaruh Pengawasan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja perusahaan Pada Pt. Mitra Karya Anugrah”. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan dan pengalaman kerja terhadap kinerja perusahaan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 42 orang dengan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan. pengalaman kerja berpengaruh

signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan. secara simultan variabel pengawasan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja perusahaan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan.

Keempat. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Ariono pada tahun 2017 tentang ” Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kaliwiro Wonosobo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Tingkat pendidikan, Masa kerja dan Motivasi kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja perangkat desa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 216. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, masa kerja, dan motivasi kerja secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perangkat desa.

Kelima. penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Isa Indrawan pada tahun 2017 tentang “Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui lebih jelas bagaimana pengaruh etika kerja, pengalaman kerja dan budaya kerja terhadap prestasi kerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara etika kerja, pengalaman kerja dan budaya kerja terhadap prestasi kerja pegawai Kecamatan Binjai Selatan.

Keenam. Penelitian yang dilakukan oleh Buchori pada tahun 2019 tentang “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Indomobil Finance Lampung Timur”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh dari Prosedur Operasi Standar (SOP) tentang peningkatan kinerja pegawai PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara, Lampung Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 15 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara, Lampung Timur.

Ketujuh. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Puspita Novrianti dan Jumaren pada tahun 2019 tentang “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan

Terhadap Kinerja Operasi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan terhadap kinerja operasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampel dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 136 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi serta fasilitas perusahaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja operasi. Selanjutnya, secara simultan dapat diketahui juga bahwa standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi.

Kedelapan. Penelitian yang dilakukan oleh Y.K Wardani, Nova Retnowati dan Nuruk Iman pada tahun 2018 tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur Dan *Turn over* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Everbright di Surabaya”. Tujuan penelitian ini adalah mengarahkan dan menguji: (1) pengaruh gaya kepemimpinan secara simultan, prosedur operasional standar, dan *turn over* terhadap kinerja karyawan. (2) pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial, prosedur operasional standar, dan *turn over* terhadap kinerja karyawan. (3) yang merupakan variabel gaya kepemimpinan, prosedur operasional standar, dan *turn over* memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Hotel Everbright di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, prosedur operasional standar, dan pergantian simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan, prosedur operasional standar, dan *turn over partially* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. *Turn over* memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan; dan Prosedur operasional standar memiliki pengaruh paling rendah terhadap kinerja karyawan di Hotel Everbright di Surabaya.

Kesembilan. Penelitian yang dilakukan oleh Anca Draghicia, Anca-Diana Popescua, Luminita Maria Gogana pada tahun 2014 tentang “*A proposed model for monitoring organizational performance*”. Makalah ini menyajikan model yang diusulkan untuk manajemen kinerja organisasi (fokus pada evaluasi, analisis dan memantau aktivitas) dalam konteks tren aktual di lapangan. Kerangka yang diusulkan (model) mempertimbangkan tiga hal penentu organisasi: tujuan, sumber daya dan hasil.

Hubungan di antara mereka mendefinisikan tiga organisasi penting karakteristik: efisiensi (dijelaskan dalam pendekatan kami dari perspektif manajemen modal intelektual), efektivitas dan ketepatan (diagnosis dari perspektif perilaku organisasi dan manajer / pemimpin). Model yang diusulkan dianggap umum, karena metode dan alat, dipertimbangkan untuk pengukuran kinerja organisasi secara umum didefinisikan berdasarkan observasi awal dan studi referensi.

Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/ Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Putri Wulandari pada tahun 2018 tentang “Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Cv. Reza Mindi Raya Motor)”	X1= pengawasan Kerja. X2= Etos Kerja Y= Kinerja Karyawan Variabel Moderating= Lingkungan Kerja. Sampel= 35 Alat= kuesioner	terdapat pengaruh yang signifikan dari pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan., terdapat pengaruh yang signifikan dari etos kerja terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh yang signifikan dari lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh lingkungan kerja, terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari etos kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh lingkungan kerja
2.	Elly Nielwaty, Prihati dan Sulaiman Zuhdi pada tahun 2017 tentang “Pengaruh Pengawasan	X1= Pengawasan Y= Kinerja Pegawai Sampel= 85 Alat= kuesioner	pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,932, artinya 93,2% kinerja pegawai dipengaruhi oleh pengawasan.

	Terhadap Kinerja Pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan Barang Dan Jasa Provinsi Riau”.		
3.	Rosinta Romauli Situmeneng pada tahun 2017 tentang “Pengaruh Pengawasan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja perusahaan Pada Pt. Mitra Karya Anugrah”.	X1= Pengawasan X2= Pengalaman Kerja Y= Kinerja perusahaan Sampel= 42 Alat= kuesioner	variabel pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan. pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan. secara simultan variabel pengawasan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Mitra Karya Anugrah Medan.
4.	Imam Ariono pada tahun 2017 tentang “Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kaliwiro Wonosobo”.	X1= Tingkat Pendidikan X2= Masa Kerja X3= Motivasi Y= Kinerja Perangkat Desa Sampel= 216 Alat= kuesioner	tingkat pendidikan, masa kerja, dan motivasi kerja secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perangkat desa.
5.	Muhammad Isa Indrawan pada tahun 2017 tentang	X1= etika Kerja X2= Pengalaman Kerja	Terdapat pengaruh signifikan antara etika kerja, pengalaman kerja dan budaya kerja terhadap

	“Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan”.	X3= Budaya Kerja Y= Prestasi Kerja. Sampel= 52 Alat= kuesioner	prestasi kerja pegawai Kecamatan Binjai Selatan.
6.	Buchori pada tahun 2019 tentang “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Indomobil Finance Lampung Timur”.	X1= SOP Y= Kinerja Karyawan. Sampel= 15 Alat= kuesioner	Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara, Lampung Timur
7.	Dian Puspita Novrianti dan Jumaren pada tahun 2019 tentang “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja operasi”.	X1= SOP X2= Fasilitas Y= Kinerja operasi Sampel= 136 Alat= kuesioner	Secara parsial standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi serta fasilitas perusahaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja operasi. Selanjutnya, secara simultan dapat diketahui juga bahwa standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi.
8.	Y.K Wardani, Nova Retnowati dan Nuruk	X1= Gaya Kepemimpinan.	Gaya kepemimpinan, prosedur operasional standar, dan

	<p>Iman pada tahun 2018 tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur Dan <i>Turn over</i> Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Everbright di Surabaya”</p>	<p>X2= SOP X3= Turn over Y= Kinerja Karyawan Sampel= 55 Alat= kuesioner</p>	<p>pergantian simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan, prosedur operasional standar, dan <i>turn over partially</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. <i>Turn over</i> memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan; dan Prosedur operasional standar memiliki pengaruh paling rendah terhadap kinerja karyawan di Hotel Everbright di Surabaya</p>
9.	<p>Anca Draghicia, Anca-Diana Popescua, Luminita Maria Gogana (2014). <i>A proposed model for monitoring organizational performance</i></p>	<p>Kualitatif (Telaah literature).</p>	<p>Kerangka yang diusulkan (model) mempertimbangkan tiga hal penentu organisasi: tujuan, sumber daya dan hasil. Hubungan di antara mereka mendefinisikan tiga organisasi penting karakteristik: efisiensi (dijelaskan dalam pendekatan kami dari perspektif manajemen modal intelektual), efektivitas dan ketepatan (diagnosis dari perspektif perilaku organisasi dan manajer / pemimpin). Model yang diusulkan dianggap umum, karena metode dan alat, dipertimbangkan untuk pengukuran kinerja organisasi secara umum didefinisikan</p>

			berdasarkan observasi awal dan studi referensi
10.	Kasiani, Djoko Suhantono, AAA Mirah Kencanawati (2017). <i>Design of standard operating procedure production proses (case study on the home industry Bedugul Baturiti Tabanan Bali.</i>	Kualitatif. (Studi Kasus) Observasi Dokumentasi Wawancara	Hasil penelitian menunjukkan SOP Proses Produksi digunakan dengan diagram alir dan uraian tentang Home Industri Bedugul Baturiti Tabanan Bali. Penelitian ini dilakukan pada Kelompok Industri Rumah Tangga (Home Industry Club) Bedugul Baturiti Tabanan Bali
11.	C Hongdiyanto (2017) <i>The importance of production standard operating procedure in a family business company</i>	Kualitatif. Wawancara semi struktur	Ada empat SOP yang dibuat, yaitu: pengklasifikasian SOP, sortir SOP, SOP milling dan SOP pengemasan. Memiliki SOP akan meningkatkan efektifitas produksi karena karyawan sudah mengetahui cara kerja di setiap tahapan proses produksi.
12.	Andrew Burkea, José María Millánb, Concepción Románb and André van Stela, c (2018). <i>Exploring the impact of different types of prior entrepreneurial experience on</i>	Kuantitatif. Laki-laki dan wanita umur 18-65 tahun	Secara empiris, kami menemukan bahwa keduanya berwirausaha eksternal pengalaman dan pengalaman internal sebagai pekerja mandiri meningkatkan perusahaan pemberi kerja kinerja. Oleh karena itu, hasil kami menyiratkan bahwa, untuk individu tanpa wirausaha

	<i>employer firm performance</i>		sebelumnya pengalaman yang ingin memulai perusahaan baru, strategi <i>start-up</i> yang ramping (sebagai pekerja akun sendiri) adalah lebih disukai daripada strategi yang lebih cerdas dalam mempekerjakan karyawan sejak awal
--	----------------------------------	--	---

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- System pengawasan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional.
- Pengalaman kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional.
- SOP terdapat pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional.

Dengan demikian penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian sekarang. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang terletak pada variabel yang digunakan, yaitu system pengawasan, pengalaman kerja, dan *standard operating procedure* (SOP) sebagai variabel independen, serta kinerja operasi sebagai variabel dependen. Selain itu penelitian sekarang dilakukan pada seluruh bengkel AHASS di Yogyakarta. Teknik analisis yang digunakan juga berbeda, yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Menurut Effendi dan Tukiran (2014:205), pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dalam manajemen tercapai. Pengawasan merupakan proses atau langkah pencegahan dari tindakan-tindakan penyimpangan fatal dan tindakan koreksi apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan kecil yang dilakukan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi serta

menjamin tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya.

Pengawasan diartikan sebagai usaha menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara menilai hasil/prestasi yang dicapai dan kalau terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan usaha perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai sesuai dengan rencana. Dari definisi tersebut ada kemungkinan timbul anggapan bahwa kegiatan pengawasan itu bersifat negatif dan merupakan penghambat, karena pengawasan dilihat sebagai kegiatan mencari dan memperbaiki penyimpangan yang sedang atau telah terjadi. Mengingat bahwa pada dasarnya dalam kegiatan apa pun sering terjadi: kekeliruan, melemahnya usaha, ketidakefektifan petunjuk-petunjuk, sehingga terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan, maka fungsi pengawasan mutlak diperlukan. Pengawasan merupakan kegiatan positif, karena mengarahkan kegiatan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan, atau mengarahkan kegiatan ke arah standar yang telah ditentukan sesuai dengan rencana yang dibuat.

Pengawasan dilakukan pada semua tingkatan manajemen. Pada manajemen tingkat atas (pucuk pimpinan) biasanya pengawasan dilakukan terhadap seluruh bagian/unit perusahaan. Sedangkan pada manajemen tingkat menengah dan bawah, pengawasan dilakukan pada unit pimpinannya masing-masing. Pengawasan biasanya dilakukan dengan cara menentukan prestasi yang dicapai, kemudian membandingkannya dengan standar yang telah ditentukan (prestasi yang diinginkan).

2. Jenis-jenis Pengawasan

a. Pengawasan dari dalam organisasi (*Internal Control*)

Pengawasan dari dalam, berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan yang dibentuk dalam organisasi itu sendiri. Aparat/ unit pengawasan ini bertindak atas nama pimpinan organisasi. Aparat/ unit pengawasan ini bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh organisasi. Data kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan. Hasil pengawasan ini dapat pula digunakan dalam nilai kebijaksanaan pimpinan. Untuk itu kadang-kadang pimpinan perlu meninjau kembali kebijaksanaan/keputusan-keputusan yang telah dikeluarkan. Sebaliknya pimpinan dapat pula melakukan tindakan-tindakan perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya internal control.

b. Pengawasan dari luar organisasi (*external controle*)

Pengawasan eksternal (*external controle*) berarti pengawasan yang dilakukan oleh aparat/unit pengawasan dari luar organisasi itu. Aparat / unit pengawasan dari luar organisasi itu adalah pengawasan yang bertindak atas nama atasan pimpinan organisasi itu, atau bertindak atas nama pimpinan organisasi itu karena permintaannya, misalnya pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara. Terhadap suatu departemen, aparat pengawasan ini bertindak atas nama pemerintah/presiden melalui menteri keuangan. Sedangkan pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan, ialah pemeriksaan/pengawasan yang bertindak atas nama negara Republik Indonesia. Di samping aparat pengawasan yang dilakukan atas nama atasan dari pimpinan organisasi tersebut, dapat pula pimpinan organisasi minta bantuan pihak luar organisasinya. Permintaan bantuan pemeriksaan/ pengawasan dari pihak luar organisasi, misalnya perusahaan konsultan, akuntan swasta, dan sebagainya. Permintaan bantuan pemeriksaan/pengawasan dari pihak luar ini biasanya dilakukan pada suatu perusahaan dengan maksud-maksud tertentu, misalnya untuk mengetahui efisiensi kerjanya, untuk mengetahui jumlah keuntungan, untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayar, dan sebagainya.

c. Pengawasan preventif

Arti dari pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum rencana itu dilaksanakan. Maksud dari pengawasan preventif ini adalah untuk mencegah terjadinya kekeliruan/kesalahan dalam pelaksanaan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran pengawasan preventif ini disebut preaudit. Adapun dalam pengawasan preventif ini dapat dilakukan hal-hal berikut:

- (1) Menentukan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan sistem prosedur, hubungan dan tata kerjanya
- (2) Membuat pedoman / manual sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan
- (3) Menentukan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya
- (4) Mengorganisasikan segala macam kegiatan, penempatan pegawai dan pembagian pekerjaannya
- (5) Menentukan sistem koordinasi, pelaporan, dan pemeriksaan
- (6) Menetapkan sanksi-sanksi terhadap pejabat yang menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan

d. Pengawasan Represif

Arti dari pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan. Maksud Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan Penetapan standar pelaksanaan Pengukuran pelaksanaan kegiatan Pembandingan dengan standar evaluasi Pengambilan tindakan koreksi bila perlu diadakannya pengawasan represif ialah untuk menjamin kelangsungan pelaksanaan pekerjaan agar hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam sistem pemeriksaan anggaran, pengawasan represif ini disebut pos-audit.

3. Pengukuran Pengawasan yang Efektif

Menurut Handoko (*Manajemen Personalia*, 2013:51), pengukuran pengawasan baik buruknya dapat diukur dengan indikator seperti berikut:

- a. Objektif dan menyeluruh, informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
- b. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, hal ini dikarenakan setiap tahap proses pekerjaan dapat memengaruhi sukses atau gagalnya keseluruhan operasi dan informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- c. Fleksibel, pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
- d. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, sistem pengawasan efektif harus menunjukkan baik deteksi atau deviasi dari standard an tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- e. Diterima para anggota organisasi, sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi.

2.2.2 Pengalaman Kerja

1. Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman dalam semua kegiatan sangat diperlukan, karena *experience is the best teacher*, pengalaman guru yang terbaik. Maksud dari hal tersebut adalah bahwa seseorang belajar dari pengalaman yang pernah dialaminya. Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2005: 26), pengalaman dapat diartikan sebagai yang pernah dialami (dijalani, dirasa, ditanggung, dan sebagainya). Menurut Johnson (2007:228) menyatakan bahwa pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-

macam pengalaman. Jadi sesungguhnya yang penting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit. Maka pada hakikatnya pengalaman adalah pemahaman terhadap sesuatu yang dihayati dan dengan penghayatan serta mengalami sesuatu tersebut diperoleh pengalaman, keterampilan ataupun nilai yang menyatu pada potensi diri. Menurut Hitzman (Syah, 2005: 73) mengatakan pengalaman yang dapat memengaruhi tingkah laku organisme dapat dianggap sebagai kesempatan belajar. Hasil belajar dari pengalaman kerja akan membuat orang tersebut kerja lebih efektif dan efisien.

Menurut Marwan (2006:71), berpendapat bahwa pengalaman kerja adalah ukuran seberapa lama waktu atau masa yang telah dilalui seseorang dalam hal memahami tugas-tugas dalam pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik atau pengetahuan dan keterampilan yang telah yang telah diketahui dan dikuasai seseorang di waktu yang lampau dalam pekerjaan atau perbuatannya.

Menurut Mangkuprawira (2009:223), menyatakan Pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengalaman kerja merupakan modal dari karyawan itu sendiri terdiri dari suatu kemampuan yang di dapat dari suatu proses pembentukan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang diembannya.

2. Pengukuran pengalaman Kerja

Mengingat pentingnya pengalaman kerja dalam suatu perusahaan, maka dipikirkan juga tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman kerja. Menurut Handoko (2009:63), faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

- a. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
- b. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan jawab dan seseorang.
- c. Sikap dan kebutuhan (*attitudes and needs*) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
- d. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.

- e. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

Menurut Foster (2001:102) mengemukakan beberapa indicator pengukuran pengalaman kerja antara lain, yaitu:

- a. Lama waktu / masa kerja, ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
- b. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.
- c. Lebih kreatif dalam dalam berpikir.
- d. Lebih profesional dalam tugas-tugasnya.

2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional prosedur (SOP)

Atmoko Tjipto (2011:16) bahwa: Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Dengan melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dapat memastikan suatu aktivitas pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini perlukan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas, teknis yang konsisten dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga perusahaan tetap berjalan.

Menurut Usmara Ahmad (2010 : 47) bahwa : Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari serta menggambarkan kinerja yang diharapkan terhadap karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi, artinya karyawan membutuhkan persyaratan kinerja spesifik. *Standard Operating Procedure* atau dalam istilah Indonesia kita kenal sebagai Prosedur Operasional Baku atau prosedur tetap adalah prosedur tertulis yang harus diikuti oleh

semua pegawai dalam pelaksanaan kegiatan organisasi secara rutin sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangannya dan mengacu pada kegiatan tersebut. SOP menjelaskan secara detail langkah-langkah operasi yang harus dilalui dalam menyelesaikan suatu kegiatan.

Pada dasarnya Standar Operasional Prosedur (SOP) berlaku umum, artinya kegiatan yang sama dapat diberlakukan di bidang manapun seperti kegiatan yang menyangkut pengelolaan kepegawaian, pengadaan barang perlengkapan, pengelolaan persuratan, dan pengelolaan keuangan. Namun demikian, spesifikasi setiap kegiatan seringkali hanya dapat diberlakukan pada bidang tertentu. Di bidang pendidikan, kegiatan yang menyangkut penerimaan siswa atau mahasiswa baru, persiapan pembelajaran, pemberian materi pelajaran, dan evaluasi hasil belajar adalah contoh kegiatan yang secara spesifik hanya berlaku secara khusus.

Dalam konteks organisasi dengan berbagai bidang dan sektor khususnya di Indonesia, SOP disusun dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan performansi proses secara terus menerus sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dan efektivitas hasil/produk dengan tetap menjaga kualitas. Karena proses adalah sebuah integrasi sekuensial dari orang, material, metode, dan mesin atau peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output. Suatu proses mengkonversi input terukur ke dalam output terukur melalui sejumlah langkah sekuensial yang terorganisasi.

Menurut Aris Sunandar (2010: 58) bahwa: Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flow chart*). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan.

Sedangkan Menurut Atmoko Tjipto (2011: 62) bahwa: Standar Operasional Prosedur 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.

Jadi menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai target dan hasil kerja yang berkualitas. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Atmoko Tjipto (2011: 65) bahwa tahapan penting dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

a. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling memengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

b. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat.

2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) dibuat dengan maksud dan tujuan tertentu, sehingga memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan. Berikut beberapa manfaat dari SOP:

- a. Menjelaskan secara detail semua kegiatan dari proses yang dijalankan.
- b. Standarisasi semua aktivitas yang dilakukan pihak yang bersangkutan.
- c. Membantu untuk menyederhanakan semua syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Dapat mengurangi waktu pelatihan karena kerangka kerja sudah distandarkan.
- e. Membantu menganalisa proses yang berlangsung dan memberikan *feedback* bagi pengembangan SOP.

- f. Dapat meningkatkan konsistensi pekerjaan karena sudah ada arah yang jelas.
- g. Dapat meningkatkan komunikasi antar pihak-pihak yang terkait, terutama pekerja dengan pihak manajemen.

3. Analisis Operasional Prosedur (SOP)

a. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling memengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

b. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat. Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu :

- (1) Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam pelaksanaan tugas khusus.
- (2) Penelitian tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Penelitian tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personil memiliki fungsi yang sama dan mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.
- (3) Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik

- (4) Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain
- (5) Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan. Pengevaluasian tugas-tugas ini dapat dibakukan, sehingga dapat dibuat pelaksanaan tugas yang baku. Setidaknya ada dua manfaat analisis tugas dalam penyusunan standar operasional prosedur yaitu membuat penggolongan pekerjaan yang direncanakan dan dilaksanakan serta menetapkan hubungan kerja dengan sistematis.

c. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, di mana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Prosedur kerja dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting

4. Pengukuran Standar Operasional Prosedur

Menurut Tanjung dan Subagjo (2012:33), terdapat beberapa indikator pengukuran baik buruknya dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), di antaranya yaitu:

- a. Kejelasan pelanggaran/sanksi terhadap SOP
- b. Efisiensi dan efektivitas
- c. Keselarasan
- d. Terstruktur.
- e. Dinamis
- f. Kelengkapan dalam SOP yang sudah dibuat.
- g. Kejelasan dalam menerapkan SOP.

h. Sosialisasi terhadap anggota.

2.2.4 Kinerja Operasional

1. Pengertian Kinerja Operasional

Menurut Daft (2010, 216), kinerja operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi. Adapun menurut Handoko (2010, 78), kinerja operasional merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi.

Menurut Bangun (2012:231), kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan selama periode tertentu sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan dan disepakati bersama.

Agar dapat mengetahui standarisasi pencapaian yang diperoleh organisasi yang sinkron dengan apa yang sudah menjadi visi dan misi yang dipercaya, maka sangat perlu adanya kinerja yang sangat optimal. *Performance is: (1) the process or manner of performing, (2) a notable action or achievement, (3) the performing of a play or other entertainment* (Goyal, 2001:216). Rahadi (2010:199) menerangkan bahwa kinerja perusahaan adalah perusahaan yang mampu menghasilkan sesuatu di masa periode tertentu dengan mengacu pada standar yang telah ditentukan. Kinerja perusahaan bisa diartikan yaitu suatu hasil yang dapat diukur dan ditentukan dengan menunjukkan kondisi perusahaan yang mempunyai bukti dari bermacam ukuran yang sudah ditetapkannya. Kinerja usaha mengacu pada seberapa banyak perusahaan berorientasi terhadap pasar serta tujuan keuntungan.

Menurut Basu Swastha dan Irawan (2002:111) kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai sifat kongkrit, mampu ditinjau, dan mampu diukur. Dan jika kita mengetahui tiga jenis tujuan, yaitu tujuan suatu organisasi, tujuan suatu unit, dan tujuan suatu pegawai, maka kita juga dapat mengetahui tiga jenis kinerja, yaitu kinerja suatu organisasi, kinerja suatu unit, dan kinerja suatu pegawai. Sedangkan Gibson, (1995:117) mengemukakan bahwa kinerja organisasional adalah suatu hasil yang diinginkan organisasi berdasarkan karakter dan integritas orang-orang didalamnya.

2. Pengukuran Kinerja Operasional

Kinerja operasional pada perusahaan mampu diukur menggunakan *Balanced Scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton (1996:143), *Balanced Scorecard* suatu alat pengukur kinerja perusahaan yang mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan baik secara keuangan maupun non keuangan dengan menggunakan empat perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Komponen-komponen pengukuran yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan: menaksir tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kriteria kinerja spesifik dalam *value proposition*.
- b. Proses operasi: pengukuran kinerja yang terkait dalam proses operasi yang dikelompokkan pada waktu, kualitas, biaya.
- c. Proses inovasi: terkait dalam proses penciptaan nilai tambah bagi pelanggan, proses inovasi merupakan salah satu kritikal proses, di mana efisiensi dan efektivitas serta ketepatan waktu dari proses inovasi ini akan mendorong terjadinya efisiensi biaya pada proses penciptaan nilai tambah bagi pelanggan.
- d. Bertambahnya jumlah pelanggan
- e. Kesejahteraan karyawan

Kinerja operasional pada perusahaan mampu diukur sesuai *standard* atau *indicator* tertentu. Mukti (2013:112) menguraikan bahwa kinerja operasional terdiri dari tingkat produktivitas, tingkat kesalahan suatu produk, biaya tanggungan atau garansi, biaya kualitas dan tingkat penyampaian suatu produk sampai ke tangan konsumen dengan tepat waktu. Agar hal tersebut mampu tercapai, maka perlu adanya sistem *performance appraisal* yang baik, diantaranya adalah:

- a. kegiatan organisasi dan peningkatan pandangan konsumen.
- b. Menguji masing-masing aktivitas dengan menggunakan bantuan alat ukur kinerja yang orientasinya pada *customer*.
- c. Meninjau dan mempertimbangkan segala aspek kinerja secara keseluruhan yang mampu memengaruhi *customer*.
- d. Menghadirkan informasi *feed back* untuk menolong para anggota dalam organisasi agar dapat mengenali suatu permasalahan dan kesempatan agar secara terus menerus selalu mengalami perbaikan.

Menurut Miner dalam Sutrisno (2010:172), mengemukakan secara umum indicator pengukuran kinerja operasional yaitu:

- a. Kualitas yang dihasilkan.
- b. Meningkatnya jumlah pelanggan.
- c. Waktu penyelesaian.
- d. Meningkatnya kepuasan pelanggan.
- e. Pangsa pasar meningkat.
- f. Terjaminnya kesejahteraan karyawan.

2.3. Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Operasional.

Menurut Effendi dan Tukiran (2014:205), pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dalam manajemen terpenuhi. Pengawasan merupakan proses atau langkah preventif dari tindakan-tindakan penyimpangan fatal dan tindakan koreksi jika terjadi penyimpangan-penyimpangan kecil yang dilakukan oleh karyawan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi serta menjamin tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai sesuai apa yang sudah direncanakan sebelumnya.

Situmeneng (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja perusahaan menurun yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan kerja dan pengalaman kerja dan dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa pengawasan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian tersebut juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elly Nielwaty (2017) yang menggunakan metode survey terhadap pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan Barang dan Jasa Provinsi Riau dengan pendekatan kuantitatif. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lebih lanjut, adapun faktor penghambat dalam pengawasan adalah pimpinan belum melakukan pengawasan secara rutin dan terstruktur.

Anca Dragicia, Popescua dan Gogana (2014) mengajukan model untuk memonitor performa organisasi dengan mempertimbangkan tiga hal penentu organisasi yaitu tujuan, sumber daya dan hasil. Hubungan di antara mereka mendefinisikan tiga karakteristik organisasi penting: efisiensi (dijelaskan dalam pendekatannya dari perspektif manajemen modal intelektual), efektivitas dan ketepatan (diagnosis dari perspektif perilaku organisasi dan manajer / pemimpin).

Dengan demikian, jika system pengawasan dilakukan dengan cara yang baik, maka kinerja perusahaan akan baik juga. Karena dari teori dan penelitian di atas pengawasan akan menjaga kinerja agar sesuai pada prosesnya tanpa menyakiti siapapun.

H1: Pengawasan berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional.

2.3.2 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Operasional.

Menurut Marwan (2006:71), berpandangan bahwa pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa yang telah dilalui seseorang dalam hal mendalami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik atau pengetahuan dan keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang akibat dari pekerjaan maupun perbuatan dari waktu yang lampau.

Situmeneng (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja perusahaan menurun yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan kerja dan pengalaman kerja dan dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa pengawasan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Senada dengan hasil penelitian di atas, Ariono (2017) tentang pengaruh tingkat pendidikan, masa kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perangkat Desa menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari masa kerja terhadap kinerja perangkat desa.

Burkea, Millanb (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Secara empiris, kami menemukan bahwa keduanya berwirausaha eksternal pengalaman dan pengalaman internal sebagai pekerja mandiri meningkatkan perusahaan pemberi kerja kinerja. Oleh karena itu, hasil kami menyiratkan bahwa, untuk individu tanpa wirausaha sebelumnya pengalaman yang ingin memulai perusahaan baru, strategi *start-up* yang ramping (sebagai pekerja akun sendiri) adalah lebih disukai daripada strategi yang lebih cerdas dalam mempekerjakan karyawan sejak awal.

Dengan demikian, semakin lama karyawan bekerja pada tempat satu maupun tempat lainnya, maka kinerja operasional akan berjalan dengan baik. Karena ketika karyawan tersebut sudah berpengalaman baik dalam bekerja, mereka akan mampu cepat menangkap tugas-tugas sehingga mereka dapat langsung memahami apa yang harus dilakukannya, sehingga kinerja operasional akan berjalan dengan baik.

H2: Pengalaman Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional.

2.3.3 Pengaruh SOP terhadap Kinerja Karyawan.

Menurut Purnamasari (2015:13) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-

baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien.

Atmoko Tjipto (2011:16) bahwa: Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan meskipun dari beberapa variabel independen yang digunakannya variabel SOP memiliki pengaruh yang paling rendah. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Novrianti dan Jumaren pada tahun 2019 di mana dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Buchori pada tahun 2019 juga menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan demikian SOP mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Dengan demikian, jika SOP dibuat secara detail, maka karyawan akan mudah memahami. Sehingga kinerja operasional perusahaan akan berjalan dengan baik karena karyawan-karyawannya melaksanakan kegiatan sesuai SOP yang sudah ada.

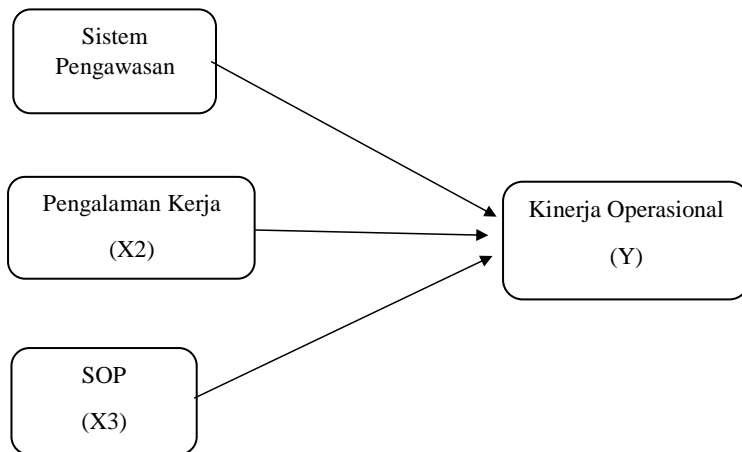
H3: Standar Operating Prosedur (SOP) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional.

2.4. Kerangka Pemikiran

Variable penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem pengawasan terhadap kerja teknisi AHASS (X1), Pengalaman Kerja teknisi AHASS (X2), Standar Operating Prosedur (SOP), dan Kinerja Operasional teknisi AHASS (Y).

Hubungan antar variable independen terhadap variable dependen dapat dilihat seperti pada model gambar penelitian berikut:

Gambar 2.1: Kerangka pengaruh sistem pengawasan, pengalaman kerja dan SOP terhadap kinerja operasional



Sumber: Data diolah



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian saat ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif di mana merupakan penelitian yang mengandung makna mendalam dari *filsafat positivisme* dengan meneliti serta mengambil informasi dari suatu populasi dan sampel yang ditetapkan secara statistik sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk menguji asumsi atau hipotesis (Sugiyono, 2011:178). Menurut Abdi dan Usman Rianse (metodelogi penelitian sosial dan ekonomi, 2011:117) menerangkan bahwa penelitian dengan metode kuantitatif merupakan gabungan antara *filsafat positivisme* dan *mazhab marburg* di mana peneliti mengadakan perubahan dengan sengaja terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen-eksperimen tertentu.

Tujuan penelitian ini lebih dispesifikasikan untuk penunjuk hubungan antara variabel, alat verifikasi teori, melakukan *forecasting*, dan generalisasi. Teori-teori yang sudah di ajukan dan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai atau tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti (Sugiyono, 2011:179). Dalam buku Uma

Sekaran (1992:213) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif mempunyai tujuan untuk menguji teori serta membangun fakta, menunjukkan campuran antar variabel, menunjukkan deskripsi statistik, menaksir dan *forecasting* hasil. Desain penelitian yang menggunakan dengan pendekatan ini harus terstruktur, forman, baku, serta telah dirancang sematang mungkin dari sebelumnya (Sekaran, 2006:215).

Pendekatan yang ada pda penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang terfokus pada pengaruh pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasi bengkel AHASS yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dan bagaimana tingkat ketergantungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen (Sekaran,2006). Penelitian jenis ini berguna untuk merancang suatu rumusan masalah beserta solusinya sebagai upaya *forecasting* dan meminimalisir risiko. Dalam judul penelitian kali ini, peneliti menjelaskan apakah ada pengaruh positif antara pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasi di bengkel AHASS YOGYAKARTA

3.2 Definisi operasional variable

Table 3.1: Indikator variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
1	Sistem Pengawasan	Menurut Effendi dan Tukiran (2014:205), pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin tujuan perusahaan tercapai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objektif 2. menyeluruh. 3. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi. 4. Fleksibel,. 5. Bersifat sebagai petunjuk operasional. 6. Diterima para anggota organisasi. 	

2	Pengalaman Kerja	Menurut Mangkuprawira (2009:223), menyatakan Pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan dalam pekerjaannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pengetahuan 2. keterampilan yang dimiliki. 3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. 4. Lebih professional 5. Lebih kreatif 	
3	SOP	Atmoko Tjipto (2011:16) bahwa: Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan sebagai tata cara atau tahapan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinamis 2. Efisien. 3. Ewektifitas, 4. Dibuat secara lengkap 5. Dibuat secara terstruktur 6. Jelas 7. Tegas 8. Tersosialisai 	
4	Kinerja Operasional	Menurut Handoko (2010, p8), kinerja operasional merupakan hasil dari kegiatan-kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas yang dihasilkan. 2. Kuantitas yang dihasilkan. 3. Ketepatan waktu penyelesaian 	

		manajerial dalam sebuah perusahaan.	4. Efisiensi biaya. 5. Kepuasan pelanggan 6. Jaminan kesejahteraan pekerja	
--	--	-------------------------------------	--	--

Sumber: Landasan Teori.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst. (Djarwanto, 1994: 420).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bengkel AHASS di YOGYAKARTA yang berjumlah 108 bengkel. (motorisblog.com, 09/11/2020, 21.00 WIB). Adapun kriteria bengkel AHASS yang masuk kedalam populasi yaitu sebuah bengkel khusus honda yang ditunjuk langsung dan mempunyai surat resmi dari pusat, dan juga minimal berdiri 1 tahun. Dalam 108 bengkel di Yogyakarta, Adapun pembagian di berbagai wilayah seperti Kabupaten Sleman 47 bengkel, Kota Yogyakarta 34 bengkel dan Kabupaten Bantul ada 27 bengkel.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari jumlah populasi yang akan dianalisis secara mendalam. Ketentuan utama sampel yaitu harus sudah mewakili populasi yang diteliti. Maka, semua ciri-ciri yang tertera pada populasi harus terwakili di dalam sampel. Sampel merupakan komponen dengan karakteristik yang berasal dari suatu populasi (Sekaran 1992:224). Maka sampel adalah sebagian dari keseluruhan subyek penelitian yang memiliki persyaratan tertentu yang akan diteliti. Uma Sekaran (1992:224) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

- 1 Sampel disarankan antara 30 sampai 500 sampel.
- 2 Sampel yang dibagi menjadi sub-sampel, maka jumlah minimalnya yaitu 30 sampel.
- 3 Pada penelitian yang menggunakan *multivariate analysis*, jumlah sampel harus sepuluh kali lebih besar dari variabel yang diteliti.

4 Pada penelitian sederhana yang ketat, penelitian bisa menggunakan sepuluh sampai dua puluh sampel.

Jadi, jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian saat ini sebanyak 85 sampel dari jumlah populasi, yang diambil dari non-probability sampling. Non-probability sampling adalah desain sampling di mana elemen pada populasi yang tidak memiliki kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi yang telah dipilih untuk dijadikan sampel (Sekaran dan Bougie, 2013:252).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:253) *purposive sampling* adalah desain untuk orang-orang tertentu sesuai kriteria yang ada yang dapat memberikan informasi yang diperlukan karena hanya mereka yang memiliki informasi atau memenuhi kriteria yang ditetapkan penelitian. Metode *purposive sampling* ini di mana sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling sesuai untuk dijadikan sampel penelitiannya (Sekaran, 2013:254). *Purposive sampling* sangat penting dalam pengumpulan informasi target spesifik karena setiap elemen populasi tidak memiliki karakter yang sama untuk menjadi sampel penelitian, tetapi hanya elemen populasi yang memenuhi syarat tertentu yang akan ditetapkan menjadi sampel dalam penelitian. Adapun kriteria dalam pengambilan sample adalah ramai dikunjungi oleh *customer* dan lokasi bengkel mudah di kunjungi.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini akan digunakan data Primer sebagai komponen analisis. Menurut Indrianto dan Supomo (2002:308), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, data primer secara khusus dikumpulkan sebagai jawaban atas pertanyaan peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survey yang dilakukan oleh peneliti. di mana survey ini dilakukan dengan membagi kuesioner pada responden yang akan dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber penelitian yaitu manajer bengkel AHASS di Yogyakarta.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dalam bentuk survey, data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kuesioner diberikan secara langsung ke menejer bengkel AHASS di Ygyakarta.. Metode

kuesioner adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan instrumen pertanyaan yang terdiri dari beberapa pertanyaan mengenai variabel yang diukur melalui perencanaan yang matang, disusun sedemikian rupa sehingga jawaban dari semua pertanyaan benar-benar dapat menggambarkan keadaan variabel sebenarnya.

Kuesioner menggunakan tipe dan bentuk pertanyaan yang positif, pertanyaan yang positif merupakan pertanyaan yang mengarah pada hal-hal normatif atau baik (Mustofa, 2009:245). Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang disusun dari variabel-variabel penelitian, rincian dari pertanyaan tersebut, dibuat berdasarkan indikator yang telah dijelaskan dalam definisi operasional variabel.

Kuesioner dibuat dengan menggunakan alternatif jawaban dengan skala likert yang disediakan peneliti. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi mengenai seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013). Pertanyaan dalam kuesioner ini terdiri dari 5 alternatif jawaban secara berjenjang. Responden akan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dengan tanda *ceklist* () atau *silang* (X), masing-masing jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda. Dari proses pemberian skor dihasilkan 5 katagori jenjang jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan *score* 1.
- b. Tidak Setuju (TS) dengan *score* 2.
- c. Ragu-ragu (RR) dengan *score* 3.
- d. Setuju (S) dengan *score* 4.
- e. Sangat Setuju (SS) dengan *score* 5.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.5 Uji Kelayakan Instrumen

Uji kelayakan instrumen digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini valid dan reliabel. Adapun untuk mengukur uji kelayakan instrumen ini digunakan uji validitas dan uji reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sunyoto, (2013:132) Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Validitas adalah standar ukuran yang menunjukkan keabsahan atau kevalidan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dalam kuisiune dikatakan valid jika skor pada item tersebut mempunyai kesejajaran *score* item dan *score* total. Kesejajaran tersebut bisa diartikan dengan korelasi. (suharsimi Arikunto, 2013: 161).

Sebuah instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan peneliti. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2013: 211). Instrumen yang baik haruslah dapat mengukur apa yang diinginkan peneliti. Seperti apa yang dijelaskan Sugiono (2015: 348) bahwa valid berarti bahwa instrumen tersebut dapat difungsikan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan nilai korelasi *product moment* (r). Taraf signifikansi yang digunakan 0,05. Pengujian validitas ini menggunakan program SPSS. Pengujian validitas tiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi *product moment* antara skor item dengan skor total. Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika nilai signifikansi $< 0,05$.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto, (2013:141) uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner. Bukti kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisten. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen yang hasilnya dapat dipercaya. Reabilitas menunjukkan pada suatu instrumen dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Dalam perspektif kuantitatif, suatu data dikatakan reabilitas apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama (Sugiono, 2012: 364). Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Untuk mengukur reliabilitas alat pengukur yang digunakan adalah *Alpha Cronbach*.

Variabel dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2011:250).

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan-penjelasan dengan membuat tabel-tabel, mengelompokan dan menganalisis data berdasarkan pada hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menggunakan tabulasi data (Sugiyono, 2010:245). Dalam penelitian ini analisis deskriptif akan diterapkan pada karakteristik reponden yang berisikan lokasi bengkel AHASS di Yogyakarta. Analisis deskripsi untuk masing-masing variabel penelitian dilakukan untuk memperoleh gambaran secara ringkas tentang skor maksimum, skor minimum, mean (rata-rata), median, standard deviasi dan frekuensi dari skor yang telah diperoleh dari responden.

3.6.2 Statistik Inferensial

Pengertian statistik Inferensial menurut sugiyono (2017:201) yaitu: teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan *purposive sampling*.

1. Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, yang meliputi:

a. Pengujian Normalitas Data

Menurut Ghazali (2013a:160-165) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi atau nilai residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang dipilih adalah dengan menggunakan analisis statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program SPSS. di mana nilai probabilitas signifikan yang terdistribusi secara noirnal memiliki probabilitas signifikan $>0,05$.

b. Pengujian Multikolinieritas

Menurut (Umar, 2011:177) Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus di atasi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat diantara variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi antar variabel independen. Hair *et al.* (1998) mengemukakan cara untuk mengetahui ada

tidaknya multikolinieritas, yaitu dengan melihat besarnya nilai toleransi *value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Besarnya nilai toleransi dan VIF dapat dinilai dengan bantuan program SPSS. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada di bawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas.

c. Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011:175). Terdapat beberapa cara untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam regresi, salah satunya uji Glejser. Jika variabel independen (sistem pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP) signifikan secara statistik memengaruhi variabel dependen Abs RES, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:176).

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang dimanfaatkan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau bahkan lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Maksud dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel dependen dengan variabel independen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan. Berikut persamaan model regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Operasional
 α = Konstanta
X1 = Sistem Pengawasan
X2 = Pengalaman Kerja
X3 = SOP
E = Variabel pengganggu (error)
b1,b2,b3 = Koefisien Regresi

3. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menyatakan bahwa variabel system pengawasan, pengalaman kerja dan SOP mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja operasional. Perumusan hipotesisnya adalah:

H0: $\rho = 0$ tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel system pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasional

H1: $\rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel system pengawasan, pengalaman kerja dan SOP terhadap kinerja operasional.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. R^2 dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai R^2 semakin mendekati 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Y) semakin terbatas. Akan tetapi, jika nilai R^2 semakin mendekati 1 berarti variabel-variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97).

5. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (Uji Simultan) digunakan untuk menyatakan bahwa variabel system pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional. Perumusan hipotesisnya adalah:

H₀ diterima jika nilai signifikansi > 0,05, dapat diartikan sebagai tidak adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

H₀ ditolak jika nilai signifikan ≤ 0,05, dapat diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian yang dilakukan beserta pembahasannya, yang secara garis besar bertujuan untuk mengetahui pengaruh system pengawasan, pengalaman, dan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kinerja operasional. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan software IBM SPSS untuk menganalisis pengaruh di atas pada bengkel AHASS di Yogyakarta. Data diperoleh penulis melalui metode kuesioner yang di sebar sebanyak 85 bengkel AHASS di Yogyakarta.

4.1 Gambaran umum bengkel AHASS di Yogyakarta

AHASS merupakan salah satu bengkel yang terpercaya yang dikhususkan untuk kendaraan bermotor merk Honda. AHASS menjadi salah satu bengkel yang terpercaya berdasarkan pencapaian dan penghargaan yang diraih oleh AHASS pada tahun 2019 atas nominasi *Service Quality* (SQ). *Service Quality Award* 2019 diselenggarakan oleh lembaga Carre-CCSL (*Center for Customer Satisfaction and Loyalty*) yang bekerja sama dengan Majalah *Service Excellence*.

Dengan seiring berjalanya waktu jumlah pengguna motor Honda semakin meningkat di Yogyakarta, sehingga semakin banyak juga masyarakat yang membutuhkan pelayanan service motor yang terjamin. Oleh karena itu, bengkel AHASS di Yogyakarta semakin menjamur di setiap daerah-daerah karena untuk memudahkan

masyarakat agar tidak jauh untuk melakukan service motor. Meskipun harga yang di tawarkan sedikit lebih mahal dibandingkan bengkel-bengkel konvensional lainnya tetapi masyarakat lebih merasakan jaminan terhadap kualitas produk-produk dari AHASS itu sendiri.

4.2 Pengujian Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan pendekatan korelasi *product moment* antar masing-masing item yang mengukur suatu variabel dengan skor total variabel tersebut. Kriteria yang digunakan adalah bila nilai koefisien korelasi (rhitung) bernilai positif, berarti item dinyatakan valid. Hasil uji validitas variabel pengetahuan diperoleh tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Hasil Uji Variabel Sistem Pengawasan

Item	Rhitung	Sig.	Ket
SP_1	0,397	<,001	Valid
SP_2	0,581	<,001	Valid
SP_3	0,784	<,001	Valid
SP_4	0,580	<,001	Valid
SP_5	0,257	0,018	Valid
SP_6	0,480	<,001	Valid

Sumber: Lampiran, Validitas, Variabel Sistem Pengawasan

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji validitas variabel system pengawasan dari 85 responden diperoleh nilai signifikan < 0,05. Sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel system pengawasan adalah valid.

Uji validitas variabel pengalaman kerja sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Variabel Pengalaman Kerja

Item	Rhitung	Sig.	Ket
------	---------	------	-----

	ng		
PK_1	0,540	<,001	Valid
PK_2	0,616	<,001	Valid
PK_3	0,881	<,001	Valid
PK_4	0,852	<,001	Valid

Sumber: Lampiran, Validitas, Variabel Pengalaman Kerja

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji validitas variabel pengalaman kerja dari 85 responden diperoleh nilai signifikan $< 0,05$. Sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel pengalaman kerja adalah valid.

Uji validitas variabel SOP sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Variabel SOP

Item	Rhiting	Sig.	Ket
SOP_1	0,339	0,001	Valid
SOP_2	0,331	0,002	Valid
SOP_3	0,716	<,001	Valid
SOP_4	0,854	<,001	Valid
SOP_5	0,874	<,001	Valid
SOP_6	0,690	<,001	Valid

Sumber: Lampiran, Validitas, SOP

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji validitas variabel SOP dari 85 responden diperoleh nilai signifikan $< 0,05$. Sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel SOP adalah valid.

Uji validitas variabel Kinerja Operasional

Tabel 4.4 Hasil Uji Variabel Kinerja Operasional

Item	Rhiting	Sig.	Ket
-------------	----------------	-------------	------------

	ng		
KO_1	0,469	<,001	Valid
KO_2	0,598	<,001	Valid
KO_3	0,591	<,001	Valid
KO_4	0,539	<,001	Valid
KO_5	0,445	<,001	Valid
KO_6	0,442	<,001	Valid

Sumber: Lampiran, Validitas, Kinerja Operasional

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas variabel kinerja operasional dari 85 responden diperoleh nilai signifikan $< 0,05$. Sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel kinerja operasional adalah valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas *Alpha Cronbach* yang didapat untuk masing-masing variabel ditunjukkan dalam tabel 4.5 berikut:

3.2 Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>
Sistem Pengawasan (X1)	0,641
Pengalaman Kerja (X2)	0,704
SOP (X3)	0,610
Kinerja Operasional (Y)	0,626

Sumber: Lampiran, Realibilitas.

Nilai *Alpha Cronbach* untuk masing-masing variabel lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan di dalam

penelitian memiliki realibilitas yang baik (Hair dkk, 2006). Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis Deskriptif

1. Lokasi

Frekuensi lokasi bengkel AHASS dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.6 lokasi bengkel

Lokasi	Frekuensi	percent	Valid percent	Cumulative percent
Kabupaten Sleman	40	47.1	47.1	47.1
Kota Yogyakarta	23	27.1	27.1	74.1
Kabupaten Bantul	22	25.8	25.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Sumber: lampiran 3

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi paling banyak terdapat bengkel AHASS berada di daerah Sleman dan nomor dua berada di daerah Kota Yogyakarta dan terakhir berada di Bantul.



Commented [WU3]: Uji hipotesisnya mana ?

Commented [D4R3]:

2. Variabel deskriptif

Variabel penelitian ini diukur menggunakan skor terendah 1 (sangat rendah) dan skor tertinggi (sangat tinggi). Menurut Sugiyono (2010:242) dapat menentukan kriteria penelitian responden terhadap item pertanyaan yang dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor persepsi terendah : 1

Skor persepsi tertinggi : 5

Interval : $(5-1) / 5 = 0,8$

Sehingga di peroleh batasan persepsi sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = sangat tidak baik

1,81 – 2,60 = tidak baik

2,61 – 3,40 = netral

3,41 – 4,20 = baik

4,21 – 5,00 = sangat baik

Analisis deskriptif nilai rata-rata, penelitian ini terdiri dari empat (4) variabel yang dianalisis melalui beberapa pernyataan yang telah dijawab oleh responden. Hasil dari variabel deskriptif disajikan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Table 4.7 deskripsi variabel

Variabel	Mean	Kriteria
System pengawasan	3,10	Netral
Pengalaman kerja	3,06	Netral
SOP	3,78	Baik
Kinerja operasi	3,44	Baik

Sumber: lampiran

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 4.7 di atas menunjukkan hasil penelitian responden terhadap variabel penelitian. Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa rata-rata skor pada variabel system pengawasan sebesar 3,10 masuk kriteria cukup baik. Selanjutnya rata-rata variabel pengalaman kerja sebesar 3,06 masuk kriteria cukup baik.

Commented [WU5]: Di bikin per variable, ada nilai rata-rata per item.

Commented [D6R5]:

Variabel SOP memiliki skor sebesar 3,78 masuk kriteria baik, dan terakhir rata-rata skor kinerja operasi yaitu sebesar 3,44 masuk kriteria baik.

Dapat disimpulkan bahwa tidak cukup hanya system pengawasan saja untuk meningkatkan kinerja operasional di bengkel AHASS ini, karena faktor-faktor lain juga sangat dibutuhkan untuk mendorong meningkatnya kinerja operasional, seperti pengalaman kerja, SOP, dan factor-faktor lainnya.

4.3.2 Analisis Inferensial

1. Uji Asumsi Klasik

Penelitian yang menggunakan alat analisa regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (biasa).

A. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat diantara variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi antar variabel independen. Hair *et al.* (1998:217) mengemukakan cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, yaitu dengan melihat besarnya nilai toleransi *value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian disajikan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

3.3 Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keputusan
System pengawasan	0,917	1,091	Tidak Multikolinieritas
Pengalaman kerja	0,922	1,085	Tidak Multikolinieritas
SOP	0,934	1,071	Tidak Multikolinieritas

Sumber: lampiran, Uji Asumsi Klasik, Uji Multikolonieritas.

Nilai *cut-off* yang umum di pakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.1 atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 (Ghazali,2011). Berdasarkan hasil pengujian table di atas, nilai *tolerance* variable sistem pengawasn (X1), pengalaman kerja (X2), dan SOP (X3) dalam penelitian ini bernilai lebih besar dari 0.1 sedangkan *VIF* bernilai lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan X1,X2, dan X3 tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variable independen dalam model regresi.

2. Uji Heterokedasitas

Uji gejala heterokedasitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variable dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk menguji adanya heterokedasitas dalam persamaan regresi pada penelitian ini dilakukan dengan uji Gletjser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresi nilai absolut dari residualnya. Hipotesis yang digunakan adalah:

H0 artinya tidak ada gejala heterokedastistitas

H1 artinya ada gejala heterokedastistitas

Jika nilai signifikan independen lebih besar dari $> 0,05$, maka H0 diterima, yang berarti tidak ada gejala heterokedasitas, jika nilai signifikan $< 0,05$, maka H0 ditolak, yang berarti ada gejala heterokedasitas (Ghazali, 2011:155). Hasil pengujian disajikan pada table 4.9 berikut ini:

3.4 Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastistitas (Uji Glejser)

Variabel	Koef. Regresi	thitung	Sig.	Keputusan
Sistem pengawasn	-0,046	-414	0,680	Tidak Heterokedastistitas
Pengalaman kerja	0,046	0,421	0,675	Tidak Heterokedastistitas
SOP	0,188	1,701	0,093	Tidak Heterokedastistitas

Sumber: Lampiran 5, Uji Asumsi Klasik, Uji Heterokedastistitas

Hasil uji heterokedasitas (uji geljser) pada table 4.9 menunjukkan bahwa variable sistem pengawasan (X1), pengalaman kerja (X2), dan SOP (X3) dalam penelitian memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan linier berganda dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedasitas.

3. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013a:160-165) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi atau nilai residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang dipilih adalah dengan menggunakan analisis statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program SPSS. di mana nilai probabilitas signifikan yang terdistribusi secara noirmal memiliki probabilitas signifikan $>0,05$.

Dapat dilihat pada lampiran uji normalitas, model regresi ini terdistribusi normal, lantaran nilai probabilitas yang didapatkan yaitu 0,573 lebih besar dari 0,05. Dan nilai Kolmogrov-Smirnov Z yang didapatkan yaitu 0,586 lebih besar dari 0,05. Jadi model regresi ini layak diteruskan pada analisis selanjutnya.

4. Uji Regresi linier berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh system pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasional. Kedua metode analisis regresi linier tersebut dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS.

Untuk mengetahui tingkat ketepatan fungsi regresi, diukur dari *goodness of fit* yang secara statistik dapat dilihat dari nilai *adjusted R²*, dan nilai statistik F. Apabila nilai uji statistik F berada dibawah 0,05, maka H₀ diterima.

Hipotesis pertama hingga hipotesis ketiga bertujuan untuk mengetahui pengaruh system pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasional. Hasil pengujian

Variabel	Koef. Regresi	t _{hitung}	Sig.	Keputusan
System Pengawasan	-,046	-,414	,680	Tidak Signifikan
Pengalaman Kerja	,046	,421	,675	Signifikan
SOP	,188	1,701	,093	Signifikan

Adjusted R Square = 0,0087 dengan F hit = 1,230 dan Sig. = 0,304

hipotesis pertama hingga hipotesis ketiga dapat dilihat pada tabel 4.10 Berikut



Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Sumber: Lampiran

Berdasarkan tabel 4.10 Didapatkan persamaan regresi dari data yang telah distandarisasi, yang mana data yang distandarisasi ini digunakan untuk membandingkan besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen, sehingga diketahui variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap dependen. Berikut ini data yang dihasilkan:

$$Y = (-0,046)X_1 + 0,046 X_2 + 0,188 X_3$$

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi system pengawasan sebesar -0,046, pengalaman kerja 0,046, dan SOP sebesar 0,188. Dari ketiga variabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel SOP memiliki nilai koefisien regresi yang paling tinggi yaitu sebesar 0,188, sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP yang di

terapkan oleh bengkel AHASS di Yogyakarta berpengaruh paling kuat terhadap meningkatkan kinerja operasional.

5. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi dipakai guna memastikan seberapa banyak dampak variabel independen saat menjelaskan secara menyeluruh kepada variabel dependen dan pengaruhnya yang bisa dilihat besarnya nilai *Adjusted R square*. Apabila *R square* besar (mendekati nol), jadi besarnya variabel bebas kepada variabel terikat semakin sedikit. Maka banyaknya *Adjusted R Square* berada antara 0-1. Nilai *Adjusted R square* dapat naik atau turun saat satu variabel independen ditambah ke dalam model. Dari hasil analisis data diperoleh *output* sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.209 ^a	0.044	0.008	1.80171
a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Pengalaman Kerja, Sistem Pengawasan				

Sumber : lampiran

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh hasil bahwa nilai adjusted R Square sebesar 0,008. Hal ini berarti SOP, pengalaman kerja, system pengawasan mampu meningkatkan kinerja operasional sebesar 0,8%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar (100% -0,8%)99% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Sistem Pengawasan Terhadap Kinerja Operasional

Hasil pengujian hipotesis pertama (1) menyatakan bahwa sistem pengawasan berpengaruh terhadap kinerja operasional dan hasil penelitiannya terbukti. Di dalam

lampiran uji deskriptif dapat dilihat system pengawasan memiliki skor rata-rata 3,10 masuk dalam kriteria cukup baik, yang artinya system pengawasan yang dilakukan secara objektif dan menyeluruh berpengaruh terhadap kinerja operasional. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita Romali Situmeneng (2017) yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan menurun yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan kerja dan pengalaman kerja dan dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa pengawasan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal demikian menunjukkan bahwa sistem pengawasan yang dilakukan dengan baik maka akan mampu meningkatkan kinerja operasional agar lebih efisien dan karyawan-karyawan mampu mengerjakan pekerjaan dengan maksimal. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anca Dragicia, Popescua dan Gogana (2014) yang mengajukan model untuk memonitor performa organisasi dengan mempertimbangkan tiga hal penentu organisasi yaitu tujuan, sumber daya dan hasil. Hubungan di antara mereka mendefinisikan tiga karakteristik organisasi penting: efisiensi (dijelaskan dalam pendekatannya dari perspektif manajemen modal intelektual), efektivitas dan ketepatan (diagnosis dari perspektif perilaku organisasi dan manajer / pemimpin).

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Putri Wulandari (2018) menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian perusahaan menerapkan sistem pengawasan yang baik akan membuat karyawan-karyawan bekerja dengan maksimal sehingga akan mampu meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan.

4.4.2 Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Operasional

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengalaman kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional. Dapat dilihat dalam lampiran uji deskriptif, pengalaman kerja mempunyai rata-rata 3,06 masuk dalam kategori cukup baik, yang artinya pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja operasional, walaupun tidak memiliki skor yang tinggi, namun pengalaman kerja mampu menciptakan kreatifitas anggota dalam bekerja, sehingga hal itu mampu membuat kinerja operasional berjalan dengan baik.

Pengalaman dalam semua kegiatan sangat diperlukan, karena *experience is the best teacher*, pengalaman guru yang terbaik. Maksud dari hal tersebut adalah bahwa seseorang belajar dari pengalaman yang pernah dialaminya. Menurut Kamus Bahasa

Indonesia (Depdiknas, 2005: 26), pengalaman dapat diartikan sebagai yang pernah dialami (dijalani, dirasa, ditanggung, dan sebagainya). Menurut Johnson (2007:228) menyatakan bahwa pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman. Jadi sesungguhnya yang penting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit.

Penelitian ini juga senada dengan Burkea, Millanb (2018) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Secara empiris, kami menemukan bahwa keduanya berwirausaha eksternal pengalaman dan pengalaman internal sebagai pekerja mandiri meningkatkan perusahaan pemberi kerja kinerja. Oleh karena itu, hasil kami menyiratkan bahwa, untuk individu tanpa wirausaha sebelumnya pengalaman yang ingin memulai perusahaan baru, strategi *start-up* yang ramping (sebagai pekerja akun sendiri) adalah lebih disukai daripada strategi yang lebih cerdas dalam mempekerjakan karyawan sejak awal. dan juga penelitian tersebut di dukung oleh Muhammad Isa Indrawan (2018) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

4.4.3 Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Operasional

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variable SOP mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional. Dapat dilihat pada lampiran uji deskriptif, SOP mempunyai rata-rata paling tinggi di antara variabel-variabel lainnya, yaitu skornya adalah 3,78, yang artinya SOP yang dibuat secara detail, jelas dan tegas, sangat berpengaruh signifikan dalam berjalannya kinerja operasional yang baik.

SOP sendiri menurut Atmoko Tjipto (2011:16) bahwa: Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk tujuan organisas. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Maka dari itu, dengan melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dapat memastikan suatu aktivitas pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini perlukan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas, teknis yang konsisten dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga perusahaan tetap berjalan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hongdiyanto (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa memiliki SOP akan meningkatkan efektivitas produksi karena karyawan sudah mengetahui cara kerja di setiap tahapan proses produksi.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sistem pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP terhadap kinerja operasional. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian pada variable sistem pengawasan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional dapat dilihat pada analisis inferensial. Yang mana artinya yaitu sistem pengawasan yang di lakukan secara objektif dan menyeluruh membuat karyawan bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan.
- b. Hasil penelitian pada variable pengalaman kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Artinya semakin baik pengalaman kerja yang dialami karyawan selama masa kerjanya mampu meningkatkan kekreatifitas dalam melakukan pekerjaanya, sehingga hal tersebut mampu mendorong meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan.
- c. Hasil penelitian pada variable SOP memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, dapat dilihat pada analisis inferensial. Artinya dengan SOP yang jelas, detail, tersosialisasi langsung ke anggota maka pekerjaan akan berjalan dengan lancar, sehingga hal tersebut mampu mendorong dalam meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan.
- d. Kinerja operasi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan ketiga variabel seperti system pengawasan, pengalaman kerja, dan SOP.

5.2 Keterbatas Penelitian

Keterbatasan penelitian ini juga dalam hal variable-variabel yang di telitinya hanya sistem pengawasan, pengalaman kerja, SOP dan Kinerja operasional, maka dari itu diharapkan penelitian selanjutnyadapat mengkaji variable-variabel lainnya.

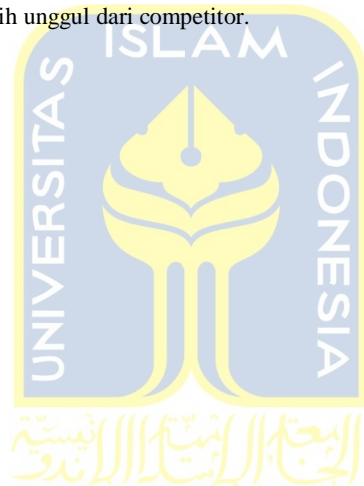
5.3 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasn dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran sebaga berikut:

1. Ahass harus meningkatkan kinerja operasional dengan cara menunjuk salah satu

anggota yang berkompeten dalam hal mengawasi kinerja karyawan. Karena system pengawasan yang dilakukan secara objektif, menyeluruh dapat meningkatkan kinerja operasional

2. Sebaiknya para manager mengangkat salah satu teknisi AHASS yang berkompeten menjadi *supervisor* dalam pengawasan kerja, sehingga mampu mengoptimalkan kinerja operasional agar mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi.
3. Para manager hendaknya selalu bersama bersinergi dalam hal pengawasan kerja, menerapkan sanksi-sanksi SOP sehingga minim karyawan untuk melanggar.
4. Para manager bengkel AHASS di Yogyakarta hendaknya senantiasa mengembangkan kemampuan dalam hal sinergi, peningkatan kualitas, kemampuan perusahaan, serta transformasi pengetahuan dan ide dalam rangka pengembangan layanan-layanan baru agar menjadi lebih unggul dari competitor.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Usman Rianse. (2011). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Syah. 2005. Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: Ciputat Press.
- Anca Dragicia, Popescua dan Gogana, (2014). *A proposed model for monitoring organizational performance. Vol.6, No.9*
- Aprilyanti, Selvia. 2017. Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. Universitas Tridianti Palembang: Palembang.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aris Sunandar. 2010. Pedoman Manajemen Informasi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Asri, Marwan. 2006. Pengolahan Karyawan. Yogyakarta : BPFE.
- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Bangun, Wilson. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga.
- Basu Swastha & Irawan. 2002, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi ke 2. Yogyakarta. Liberty
- Bisri Mustofa, 2009, Pedoman Menulis Proposal Skripsi dan Tesis, Yogyakarta : Panji Pustaka.
- Buchori (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Indomobil Finance Lampung Timur. Vol.4, No.8
- Burke, Ronald J. (2018). Career development in a professional services firm, Journal of Management Development(Online), 14 (1): 25-33,

- Burkea Andrew, *et al.* (2018). *Exploring the impact of different types of prior entrepreneurial experience on employer firm performance*. Vol.8, No.11
- Daft. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jilid 1. Edisi ke Sembilan Salemba Empat. Jakarta
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Depdiknas.2005. *Panduan Pengembangan Model Pembelajaran Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Direktorat PPTK dan KPT Dirjen Dikti
- Dian P.N. dan Jumaren (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Operasi*. Vol.2, No.4
- Djarwanto, PS. 1994, *Pokok – Pokok Analisa Laporan Keuangan*. BPFE, Cetakan I, Yogyakarta.
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Operasional*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Effendi, S dan Tukiran. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Elly Nielwaty, Prihati, Sulaiman Zuhdi. 2017. *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Disperindag Sub Bidang Pengawasan Barang Dan Jasa Provinsi Riau*, *Jurnal Niara*, Vol 10, No 1. www.neliti.com
- Foster, Bill. 2001. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM. Jakarta. Penerjemah: Ramlanaris
- Frank, M.Z. and V.K.Goyal, 2001, *Testing the Packing Order Theory of Capital Structure*, *Journal of Financial Economics*
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, et al, 1995. *Organisasi dan Manajemen*, Edisi ke empat, Jakarta : Erlangga
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Handoko, 2013, *Manajemen*; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, BPFE Yogyakarta.

Harris, E., & Hongdiyanto, C. (2017). The Design of Standard Operating Procedure in Cleaning Service Residential. *Jurnal Kewirausahaan dan Usaha Kecil Menengah*.

Hongdiyanto, C. (2017). *The importance of production standard operating procedure in a family business company*, *Journal of IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 277

<https://www.astra-honda.com/home>

Imam Ariono, 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian Kredit Sepeda Motor di PT. Federal International Finance Cabang Wonosobo. *Jurnal PPKM* Vol. 5 No. 1

Indra D, Wulandari Y. Prinsip-prinsip Dasar Ahli Gizi. Jakarta Timur: Dunia Cerdas; 2018.

Johnson E.B. 2007. Contextual Teaching & Learning Menjadikan Kegiatan Belajar-Mengajar Mengasyikkan dan Bermakna. Bandung: Mizan Learning Center (MLC).

Kaplan, Robert S. dan Norton, David P., 1996, *Balanced Scorecard, Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi*, Alih Bahasa : Peter R. Yosi Pasla, 2000, Jakarta : Erlangga.

Kasiani, et al. (2017). *Design of standard operating procedure production proses (case study on the home industry Bedugul Baturiti Tabanan Bali. Vol.1, No.2*

Mangkuprawira, S.Tb., 2009, *Manajemen Operasional Strategik*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Muhammad Isa Indrawan (2017). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. Vol.2, No.3

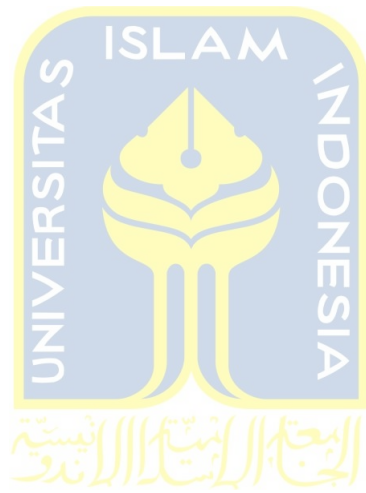
Mukti, Takdir Ali, 2013, *Paradiplomacy Kerjasama Luar Negeri oleh Pemda di Indonesia*, The Phinisi Press Yogyakarta

Putri Wulandari, (2018). Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Cv. Reza Minda Raya Motor). Vol 8, No. 2

Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.

Rosinta Romauli Situmeang .2017. Pengaruh Pengawasan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. Mitra Karya Anugrah. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 02, No. 02, Hal 148-160.

- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2013), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sekaran, Uma. 1992. "Research Methods for Business". Third Edition. Southern Illinois University.
- Selvia Aprilianti. 2017. Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus PT. OASIS Water International Cabang Palembang). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* Vol.1 No.2 pp. 68-72
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Subagyo A., Widyanto A., Santjaka A., 2013. Fly Density and Identification Analysis and Control Efforts In Traditional Market Purwokerto. Semarang : Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Semarang Jurusan Teknik Radiodiagnosti, 483–491.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo. 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media.
- Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Usmara. 2010. *Paradikma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: asmara Books.
- Y.K Wardani, 2018, *et al.* Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Standar Operasional Prosedur Dan *Turn over* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Everbright di Surabaya. Vol.5, No.2



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Yth. Responden Manager Bengkel AHASS Yogyakarta

Di Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

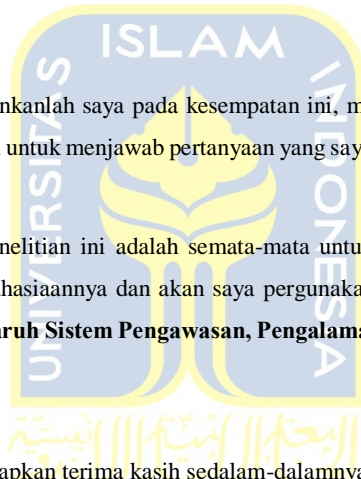
Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada bpk/ibu agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu saya sampaikan bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat bpk/ibu dijamin kerahasiaannya dan akan saya pergunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sistem Pengawasan, Pengalaman kerja Dan SOP Terhadap Kinerja Operasional”**

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/ibu saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Khoirudin Anwar



A. Identitas Responden

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
- 3. Umur :
- 4. Jabatan :

B. Kuisioner

Berikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberi tanda \surd pada salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan 5 untuk setiap pernyataan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai : 1
- 2. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- 3. Ragu-Ragu (RR) bobot nilai : 3
- 4. Setuju (S) bobot nilai : 4
- 5. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 5



Sistem Pengawasan (X1)

No	Pertanyaan	ST	TS	R	S	SS
1.	Ahass melakukan sistem pengawasan secara objektif					
2.	Sistem pengawasan Ahass dilakukan secara menyeluruh					

3.	Sistem pengawasan Ahas menciptakan aliran kerja yang selalu terkordinasi					
4.	Sistem pengawasan Ahas mampu dilakukan secara fleRRibel					
5.	Sistem pengawasan Ahas berkompeten sebagai petunjuk operasional					
6.	Sistem pengawasan yang dilakukan Ahas mampu diterima oleh anggota organisasi					

Pengalaman Kerja (X2)

No	Pertanyaan	ST S	TS	R R	S	SS
1.	Pengalaman kerja meningkatkan pegetahuan anggota dalam menjalankan tugasnya					
2.	Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan berdasarkan pengalaman kerja					
3.	Pengalaman kerja mendorong anggota lebih professional dalam bekerja					
4.	Anggota mampu berpikiran lebih kreatif berdsarkan pengalaman kerja yang sudah dilalui					

SOP (X3)

No	Pertanyaan	ST S	TS	R R	S	SS
1.	Kejelasan sanRRi terhadap SOP					
2.	SOP di buat secara lengkap					
3.	SOP dibuat secara terstruktur					

4.	Ahass menerapkan SOP dengan jelas					
5.	Ahas tegas dalam menjalankan SOP					
6.	Ahass melakukan sosialisasi SOP terhadap anggota					

Kinerja Operasional (Y)

No	Pertanyaan	ST S	TS	R R	S	SS
1.	Kualitas yang dihasilkan SOP					
2.	Meningkatnya jumlah pelanggan					
3.	Waktu penyelesaian selalu tepat waktu					
4.	Meningkatnya kepuasan pelanggan					
5.	Meningkatnya pangsa pasar					
6.	Mampu menjamin kesejahteraan karyawan					



Lampiran 2
Analisis Data

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Lokasi bengkel	85	2	1	3	152	1,79	0,90	0,832	0,693	0,418	0,261	-1,434	0,517
Valid N	85												

Descriptive Statistic

Lokasi Bengkel					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kabupaten Sleman	40	47.1	47.1	47.1
	Kota Yogyakarta	23	27.1	27.1	74.1
	Kabupaten Bantul	22	25.9	25.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
SP	85	3	2	5	263	3,10	0,072	0,667	0,445	-,348	0,261	-,516	0,517
PK	85	3	2	5	260	3,06	0,083	0,767	0,588	0,220	0,261	-1,131	0,517
SOP	85	3	2	5	321	3,78	0,073	0,673	0,453	-,362	0,261	0,035	0,517
KO	85	2	2	4	293	3,44	0,050	0,458	0,210	-,229	0,261	0,009	0,517
Valid N (listwise)	85												

Descriptive Statistics



Lampiran 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations								
		SP_1	SP_2	SP_3	SP_4	SP_5	SP_6	TOTAL_SP
SP_1	Pearson Correlation	1	.326**	.251*	0.001	- 0.163	0.132	.397**
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.020	0.989	0.136	0.227	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SP_2	Pearson Correlation	.326**	1	.566**	0.048	- 0.191	0.197	.581**
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.000	0.662	0.079	0.071	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SP_3	Pearson Correlation	.251*	.566**	1	.438**	- 0.051	0.175	.784**
	Sig. (2-tailed)	0.020	0.000		0.000	0.646	0.110	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SP_4	Pearson Correlation	0.001	0.048	.438**	1	0.206	- 0.056	.580**
	Sig. (2-tailed)	0.989	0.662	0.000		0.059	0.613	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SP_5	Pearson Correlation	- 0.163	- 0.191	- 0.051	0.206	1	- 0.058	.257*
	Sig. (2-tailed)	0.136	0.079	0.646	0.059		0.596	0.018
	N	85	85	85	85	85	85	85
SP_6	Pearson Correlation	0.132	0.197	0.175	- 0.056	- 0.058	1	.480**
	Sig. (2-tailed)	0.227	0.071	0.110	0.613	0.596		0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85



TOTAL_SP	Pearson Correlation	.397**	.581**	.784**	.580**	.257*	.480**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.018	0.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100,0

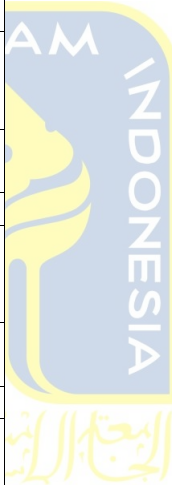
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,641	6



Correlations						
		PK_1	PK_2	PK_3	PK_4	TOTAL_P K
PK_1	Pearson Correlation	1	0.112	.291**	.266*	.540**
	Sig. (2- tailed)		0.309	0.007	0.014	0.000
	N	85	85	85	85	85
PK_2	Pearson Correlation	0.112	1	.492**	.307**	.616**
	Sig. (2- tailed)	0.309		0.000	0.004	0.000
	N	85	85	85	85	85
PK_3	Pearson Correlation	.291**	.492**	1	.746**	.881**
	Sig. (2- tailed)	0.007	0.000		0.000	0.000
	N	85	85	85	85	85
PK_4	Pearson Correlation	.266*	.307**	.746**	1	.852**
	Sig. (2- tailed)	0.014	0.004	0.000		0.000
	N	85	85	85	85	85
TOTAL_P K	Pearson Correlation	.540**	.616**	.881**	.852**	1
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	85	85	85	85	85
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						



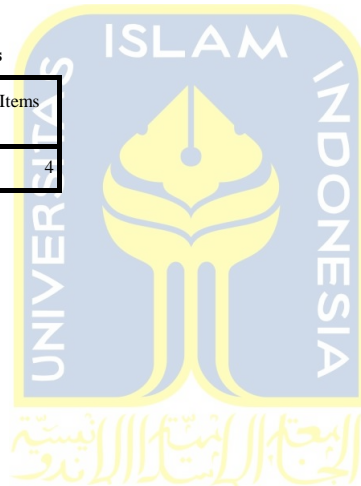
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,704	4



Correlations								
		SOP_1	SOP_2	SOP_3	SOP_4	SOP_5	SOP_6	TOTAL_SOP
SOP_1	Pearson Correlation	1	-.245*	-.492**	-.466**	-.430**	-.316**	-.339**
	Sig. (2-tailed)		0.024	0.000	0.000	0.000	0.003	0.001
	N	85	85	85	85	85	85	85
SOP_2	Pearson Correlation	-.245*	1	.514**	.314**	0.095	-0.135	.331**
	Sig. (2-tailed)	0.024		0.000	0.003	0.385	0.218	0.002
	N	85	85	85	85	85	85	85
SOP_3	Pearson Correlation	-.492**	.514**	1	.695**	.566**	.223*	.716**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.040	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SOP_4	Pearson Correlation	-.466**	.314**	.695**	1	.714**	.465**	.854**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SOP_5	Pearson Correlation	-.430**	0.095	.566**	.714**	1	.591**	.874**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.385	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
SOP_6	Pearson Correlation	-.316**	-0.135	.223*	.465**	.591**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.218	0.040	0.000	0.000		0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
TOTAL_SOP	Pearson Correlation	-.339**	.331**	.716**	.854**	.874**	.690**	1

	Sig. (2-tailed)	0.001	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

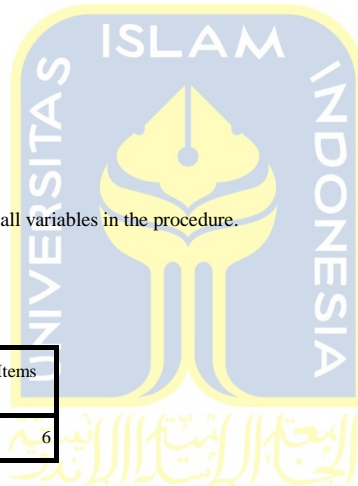
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,610	6



Correlations								
		KO_1	KO_2	KO_3	KO_4	KO_5	KO_6	TOTAL_K O
KO_1	Pearson Correlation	1	.256 ^{**}	.302 ^{**}	0.200	-0.009	-0.021	.469 ^{**}
	Sig. (2- tailed)		0.018	0.005	0.067	0.932	0.851	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
KO_2	Pearson Correlation	.256 ^{**}	1	.503 ^{**}	.472 ^{**}	-0.031	0.000	.598 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	0.018		0.000	0.000	0.779	0.999	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
KO_3	Pearson Correlation	.302 ^{**}	.503 ^{**}	1	.593 ^{**}	-0.119	-0.116	.591 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	0.005	0.000		0.000	0.277	0.292	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
KO_4	Pearson Correlation	0.200	.472 ^{**}	.593 ^{**}	1	-0.102	-0.114	.539 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	0.067	0.000	0.000		0.352	0.297	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
KO_5	Pearson Correlation	-0.009	-0.031	-0.119	-0.102	1	0.192	.445 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	0.932	0.779	0.277	0.352		0.079	0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
KO_6	Pearson Correlation	-0.021	0.000	-0.116	-0.114	0.192	1	.442 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	0.851	0.999	0.292	0.297	0.079		0.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
TOTAL_K O	Pearson Correlation	.469 ^{**}	.598 ^{**}	.591 ^{**}	.539 ^{**}	.445 ^{**}	.442 ^{**}	1

	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

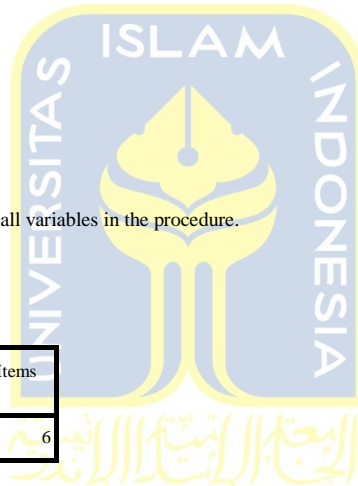
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,626	6



Lampiran 4
Uji Asumsi Klasik



➤ Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	7,547	3,167		2,383	0,020		
	TOTAL_SP	0,161	0,078	0,211	2,068	0,042	0,917	1,091
	TOTAL_PK	0,255	0,111	0,234	2,298	0,024	0,922	1,085
	TOTAL_SOP	0,304	0,094	0,326	3,222	0,002	0,934	1,071

a. Dependent Variable: Y

Uji heterokedesitas dan Uji Parsial

Coefficients^a

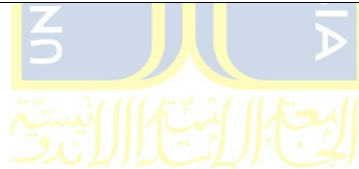
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.074	2.164		0.034	0.973
	Sistem Pengawasan	-0.036	0.088	-0.046	-0.414	0.680
	Pengalaman Kerja	0.031	0.073	0.046	0.421	0.675
	Standar Operasional Prosedur	0.096	0.056	0.188	1.701	0.093

a. Dependent Variable: Abs_Res

a. Dependent Variable: Abs_RES

➤ Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0.000000
	Std. Deviation		2.87062058
Most Extreme Differences	Absolute		0.061
	Positive		0.061
	Negative		-0.056
Test Statistic			0.061
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		0.586
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.573
		Upper Bound	0.599
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			



a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Pengalaman Kerja, Sistem Pengawasan

Uji R square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.209 ^a	0.044	0.008	1.80171
a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Pengalaman Kerja, Sistem Pengawasan				

Uji F / Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.978	3	3.993	1.230	.304 ^b
	Residual	262.937	81	3.246		
	Total	274.916	84			
a. Dependent Variable: Abs_Res						
b. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur, Pengalaman Kerja, Sistem Pengawasan						