



PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR(SOP), DISIPLIN, KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI

Moh Fikri Lamondjong ¹

Prayekti ²

Jajuk Herawati ³

Jurusan Manajemen, Universitas Sarjanwiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima : 10 Maret 2021

Disetujui : 18 Maret 2021

Dipublikasikan : 22 Maret 2021

Keywords:

Standar operasional prosedur, disiplin, komitmen afektif, kinerja pegawai

Abstrak

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur, Disiplin, Komitmen Afektif terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata kota Yogyakarta. Populasi untuk penelitian pegawai di Dinas Pariwisata kota Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 62 responden, dan memakai teknik *Sampling Jenuh*. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif, dengan uji instrumennya memakai uji validitas serta uji reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan cara analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis memakai uji t serta uji f. Hasil penelitian memperlihatkan, standar operasional prosedur(sop) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

This study aims to determine the effect of standard operating procedures (SOP), Discipline, Affective Commitment on employee performance in the Yogyakarta City Tourism Office. The population for this study were employees at the Yogyakarta City Tourism Office. The sample used was 62 respondents. The technique used in this research is saturated sampling. This study uses a quantitative approach. The test instruments used in this study were validity and reliability tests. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, classical assumption test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test. Hypothesis testing used in this study is the t test and f test. The results showed that standard operating procedures (sop) have a positive effect on employee performance, work discipline has a positive effect on employee performance, affective commitment has a positive effect on employee performance.

PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas internal adalah satu dari sekian langkah yang bisa ditempuh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Dengan hal ini maka memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting untuk sebuah instansi atau organisasi. SDM yang berkualitas pada bidang yang diperlukan telah menjadi kebutuhan yang mutlak, karena kemampuan baik yang dimiliki oleh suatu SDM akan membuat kinerja organisasi juga semakin baik.

Landasan bagi organisasi dalam mencapai tujuannya adalah kinerja (Prihantoro, 2015). Kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuannya berhubungan secara langsung dengan sumber daya manusia yang dimiliki, karena langkah peningkatan kinerja organisasi bergantung kepada sumber daya manusia yang bekerja pada organisasi itu. Menurut Mambambang (2015) konsep dari kinerja adalah perubahan paradigma dari konsep produktivitas. Pekerja yang mempunyai kemampuan bekerja baik tentunya akan timbul rasa puas dan bangga pada apa yang sudah dikerjakannya. Selanjutnya jika pekerja sudah memiliki rasa puas, maka perkerja tersebut akan menunjukkan sikap kerja yang baik dan akan semakin sedikit keluhan yang dirasakan.

Selain itu, pada kinerja organisasi sumber daya manusia mempunyai fungsi yang sangat penting, seluruh keputusan yang telah diambil diharuskan bisa memberi dampak pada peningkatan hasil dan efisiensi organisasi, serta kepuasan dari *customer* (Riniwati, 2016). Oleh karena itu, perlu dikaji lebih mendalam mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Diantara faktor tersebut adalah penerapan standar operasional Pekerjaan (SOP), Disiplin kerja dan komitmen afektif.

Menurut Tathagati (2014) yang dimaksud dengan SOP adalah suatu dokumen yang menjelaskan tentang kegiatan operasional yang perlu untuk dilaksanakan dalam pekerjaan sehari – hari, hal ini bertujuan agar pekerjaan dilaksanakan dengan benar, tepat, serta konsisten, sehingga dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Akan tetapi Arifin dan Santoso (2014) menjabarkan bahwa SOP mencakup 7 hal utama yakni, efisiensi, konsistensi, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan pekerja, peta kerja, & batasan pertahanan.

Peningkatan SDM yang ada perlu diperhatikan oleh instansi. Bagi sebagian instansi, terutama instansi-instansi yang mengetahui tentang pentingnya SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP menjadi salah satu acuan untuk meningkatkan kualitas SDM instansi seperti peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, penerapan SOP pada kegiatan-kegiatan instansi perlu dilakukan agar segala manajemen instansi dapat teratur dan sesuai dengan standar instansi.

Selain dari penerapan SOP, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan pekerjaan yaitu disiplin kerja. Rivai dalam Alfvianto (2017) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah alat yang dipakai manajer sebagai media komunikasi kepada pegawai, dengan tujuan peningkatan kesadaran serta kesediaan pegawai dalam merubah perilaku kerja mereka, sesuai dengan aturan organisasi ataupun norma sosial yang ada. Dalam membentuk kedisiplinan pekerja dibutuhkan suatu alat komunikasi, khususnya sebagai peringatan spesifik kepada pekerja yang sulit untuk merubah sifat dan perilaku kerjanya. Dengan demikian pekerja dikatakan mempunyai disiplin kerja jika konsekuen, taat aturan, konsisten, dan tanggung jawab.

Suci (2015) berpendapat bahwa disiplin kerja merupakan perilaku atau sikap taat pada aturan secara konsisten. Dari penjelasan ini didapatkan 2 faktor penting yaitu perbuatan dan waktu perbuatan itu sendiri. Selain aturan dan tata tertib, membentuk kedisiplinan pekerja juga diharuskan adanya penjelasan tentang cara kerja, tugas dan wewenang yang bisa difahami semua pekerja.

Komitmen afektif juga berpengaruh kepada kinerja. Allen dan Mayer dalam Karim (2017) menjelaskan, komitmen afektif adalah hubungan emosional, identifikasi anggota pada organisasi serta keterlibatannya pada hubungan dengan keadilan, kepuasan, dan *organizational citizenship behavior (OCB)* (Bolda, 2019). Oleh karena itu komitmen afektif perlu dilihat pengaruhnya pada kinerja pegawai

LANDASAN TEORI

Kinerja

Kinerja menggambarkan sejauh mana suatu organisasi berhasil atau gagal ketika melaksanakan tugas dan fungsi dalam memperoleh tujuannya. Dapat pula diartikan sebagai capaian organisasi pada kurun waktu tertentu. Bangun (2012) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil seseorang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Marwansyah (2014) mendefinisikan kinerja pegawai adalah pencapaian kinerja relatif atas tugas yang diterimanya. Sedangkan Kaswan (2012) Kinerja pegawai adalah faktor yang berpengaruh terhadap kontribusi pegawai pada organisasi.

Kemudian kinerja menurut Wirawan (2019) adalah kependekan “Kinetika Energi Kerja” atau *performance*, yang kemudian dalam bahasa Indonesia disebut dengan performa. Kinerja merupakan *output* dari fungsi ataupun indikator suatu profesi atau pekerjaan pada periode waktu tertentu. Sturman dalam Riza (2018) menjelaskan

bahwa kinerja merupakan konstruksi multidensi yang menyeluruh, banyak arti yang berbeda, hal ini bergantung pada siapa, bagaimana, dan aspek yang dijadikan evaluasi.

Penerapan standar oprasional prosedur

Tambunan (2013) menjelaskan bahwa pengertian standar oprasional prosedur merupakan suatu pedoman yang berisikan standar operasional tertentu yang berfungsi sebagai jaminan atas keputusan, pemakaian sarana, dan tindakan dilakukan dengan konsisten, efektif, dan sistematis. Dalam penyusunan SOP harus didasarkan pada kebutuhan, visi, dan misi organisasi, dan bisa memberi dorongan pada anggota melalui dukungan, aturan, anjuran, serta perintah yang jelas untuk menerapkan SOP tersebut.

Priansa (2013) mengemukakan bahwa SOP merupakan kegiatan standar yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu tugas, apabila dibiarkan akan menimbulkan konsekuensi sebagai berikut: koordinasi yang lancar, tidak tumpang tindih, terjalannya hubungan kerja harmonis, kewenangan & tanggung jawab yang jelas pada seluruh pegawai. Standar SOP efektif, efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah difahami, lengkap, tertulis dan mudah diubah. SOP dapat diartikan sebagai dokumen yang menjelaskan kegiatan operasionalnya Lakukan ini setiap hari. Menyelesaikan pekerjaan dengan benar, tepat serta konsisten. Barang yang sudah memenuhi standar yang sudah ditentukan (Tathagati, 2014).

Disiplin Kerja

Yamanie (2016) menjelaskan bahwa disiplin merupakan prosedur yang berfungsi mengevaluasi atau menghukum pegawai yang melanggar aturan atau prosedur tersebut. Disiplin kerja adalah alat yang dipakai manajer sebagai media komunikasi

kepada pegawai, dengan tujuan peningkatan kesadaran serta kesediaan pegawai dalam merubah perilaku kerja mereka, sesuai dengan aturan organisasi ataupun norma sosial yang ada.

Hasibuan dalam Setiawan (2013) menjelaskan, kedisiplinan adalah kesediaan serta kesadaran yang ada pada seseorang untuk mentaati seluruh aturan instansi dan beberapa norma sosial yang ada. Dengan demikian seorang pegawai bisa disebut disiplin jika memiliki kesadaran dan kesediaan untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara baik.

Dengan kata lain disiplin merupakan tindakan dan sikap patuh kepada aturan, prosedur, kode etik dan norma budaya suatu instansi ketika proses produksi maupun dalam proses pelayanan pelanggan. Apabila pegawai tersebut tidak disiplin terhadap aturan yang ada maka organisasi dapat mendisiplinkan pegawai tersebut. (Hidayat, 2017).

Disiplin dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

1. Jam Kerja, yaitu waktu pegawai datang dan pulang kerja, hal ini ditentukan instansi
2. Izin Pegawai, yaitu tidak bekerjanya pegawai di saat jam kerja karena izin dengan alasan pribadi maupun instansi, dalam hal ini termasuk juga pegawai yang cuti.
3. Absensi Pegawai, yaitu tingkat kehadiran pegawai yang dilakukan dengan tujuan mengetahui kehadiran pegawai.

Komitmen Afektif

Hal ini muncul diakibatkan oleh kebutuhan dan ketergantungan pada tindakan masa lalu organisasi, yang mana

tindakan ini tidak bisa untuk tidak dilakukan karena dapat membuat organisasi tersebut merugi. Komitmen ini dibentuk melalui upaya organisasi dalam menciptakan pegawai yang mempunyai keyakinan kuat dalam mentaati nilai – nilai organisasi, serta menjadikan pencapaian tujuan organisasi itu sebagai hal yang utama, dan pegawai bersedia mempertahankan keanggotaannya (Han, 2012).

Armanu & Mandayanti (2012) menjelaskan, berbeda antara komitmen afektif dan komitmen lain, misalnya saja normatif & kontinuan. Karena hal ini merefleksikan interaksi yang cukup dalam antara pegawai dan organisasinya. Komitmen afektif adalah bagian dari komitmen organisasi dengan acuan emosional pada pegawai yang berkaitan dengan kontribusinya pada organisasi. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif akan cenderung setia karena atas motivasi yang bersumber dari hatinya sendiri

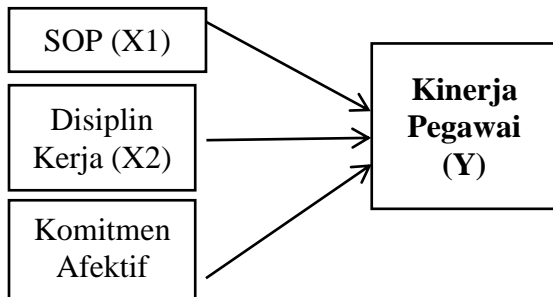
Allen dan Mayer dalam Thomas (2017) juga memberi penjelasan bahwa komitmen afektif erat kaitannya dengan interaksi emosional, identifikasi, dan keterlibatan pegawai pada organisasi. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif akan tetap bersedia jadi anggota, hal ini disebabkan karena memang mempunyai motivasi untuk tetap jadi anggota.

Pada penelitian ini indikator yang digunakan menurut Allen & Meyer dalam Karim (2017) yang menjelaskan indikator komitmen afektif, yakni :

1. Identifikasi, yaitu kepercayaan dan penerimaan kepada tujuan dan nilai – nilai organisasi, hal ini adalah kunci terpenting pada proses terbentuknya rangkaian aspek komitmen lainnya dalam suatu organisasi. Aspek ini terlihat dalam beberapa sikap berikut : terdapat kesamaan tujuan dan nilai organisasi

- dengan tujuan dan nilai pribadi, kemudian kesediaan pegawai 2
- Partisipasi, yaitu keinginan untuk berupaya secara sungguh – sungguh pada kepentingan organisasi. Hal ini bisa terlihat dari upaya penerimaan dan pelaksanaan pegawai pada seluruh tugas dan kewajiban yang telah diberikan. Tidak melakukan tugas hanya sekedar saja, melainkan berupaya maksimal lebih dari ketentuan standar organisasi.
 - Loyalitas, yaitu keinginan kuat untuk bertahan dalam keanggotaan organisasi, hal ini terjadi apabila pegawai memiliki komitmen yang tinggi serta merasa memiliki organisasi. Sikap untuk bertahan dalam keanggotaan organisasi ini menjadi indikator loyalitas dan kesetiaan. Dalam kondisi seperti ini maka dapat memunculkan dorongan pada pegawai untuk bersedia menerima tugas dan peran diluar tanggung jawabnya apabila memang organisasi membutuhkan bantuan darinya.

Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir penelitian tersebut, maka penulis merumuskan beberapa hipotesis penelitian:

H1: SOP berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Disiplin berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Komitmen afektif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian memakai pendekatan kuantitatif dan uji instrumen memakai uji validitas dan uji reabilitas, dengan teknik analisis data deskriptif, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Kemudian untuk uji hipotesis menggunakan uji t, uji f, dan uji analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.032	1.235		.835	.407
PSOP	.556	.101	.571	5.510	.000
DK	.241	.084	.287	2.871	.006
KA	.186	.049	.211	3.811	.000

dan uji t

Sumber: Data yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan:

- Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa t_{hitung} 5,510 dengan nilai jalur 0,571 dan nilai signifikansi hitung $0,000 < 0,05$. Bisa diartikan bahwa Penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H_a diterima dan H_o diolak. Jadi H1 yang menyatakan Penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai **diterima**.

- Berdasarkan 1 menunjukkan bahwa t_{hitung} 2,871 dengan nilai jalur 0,241 dan nilai signifikansi hitung $0,006 < 0,05$. Bisa diartikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H_a diterima dan H_o diolak. Jadi H_2 yang menyatakan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai **diterima**
- Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa t_{hitung} 3,811 dengan nilai jalur 0,211 dan nilai signifikansi hitung $0,000 < 0,05$. Bisa diartikan bahwa komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga H_a diterima dan H_o diolak. Jadi H_3 yang menyatakan komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai **diterima**
Sumber: Data yang diolah (2021)

Tabel 2 Hasil uji f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	242.932	3	80.977	105.382	.000 ^a
Residual	44.568	58	.768		
Total	287.500	61			

- Dari Tabel 2 diperoleh tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga uji F bisa menggambarkan penerapan SOP, disiplin kerja dan komitmen afektif secara bersama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selain itu diartikan bahwa model regresi tergolong fit atau baik, sehingga dapat digunakan untuk memprediksi penelitian yang akan datang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- Penerapan SOP berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Artinya semakin baik atau semakin tinggi Penerapan SOP yang dilakukan maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai melakukan pekerjaannya.
- Disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Artinya semakin baik atau semakin Disiplin kerja yang dilakuka pegawai maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai melakukan pekerjaannya.
- Komitmen afektif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Artinya semakin baik atau semakin tinggi komitmen afektif yang dimiliki pegawai maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai melakukan pekerjaannya.
- Terdapat pengaruh yang signifikan antara standar oprasional prosedur(sop), disiplin, dan komitmen afektif terhadap kinerja pegawai

Saran

- Pegawai juga sebaiknya harus mempertahankan penerapan SOP yang sudah tinggi sehingga kinerja akan selalu baik
- Pegawai selalu disiplin dalam bekerja karena sebagai PNS dianggap masyarakat sebagai pekerjaan yang diinginkan. Sehingga dalam melakukan kedisiplinan yang tinggi harus dipertahankan.
- Dalam komitmen afektif pegawai harus mempertahankan hal tersebut

supaya dalam bekerja selalu merasa nyaman dan teman-teman kerja selalu mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, I. D., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Divisi Marketing PT. Victory International Futures Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(6), 58-67.
- Alfin, I., Santoso, B., & Sutarto, F. M. (2014). SOP Penyusunan Kebijakan Strategis Program/Kegiatan BATAN Nomor: SOP 040.002/OT 02 01/KA.
- Aprillianto, W. D., Mintarti, S., & Tricahyadinata, I. (2019). Pengaruh peran pemimpin dan komitmen afektif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai negeri sipil bagian umum dan kepegawaian sekretariat kabupaten kutai timur. *JURNAL MANAJEMEN*, 11(1), 82-93.
- Armanu, F. R., & Mandayanti, F. (2012). Pengaruh pemberdayaan psikologis dan komitmen afektif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 152-160.
- Arsyenda, Y. (2013). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja PNS (studi kasus: BAPPEDA kota Malang). *Jurnal Ilmiah. Malang: Fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Brawijaya*.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Bodla, A. A., Tang, N., Van Dick, R., & Mir, U. R. (2019). Authoritarian leadership, organizational citizenship behavior, and organizational deviance. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Administrasi Publik: Desentralisasi Kelembagaan Dan Aparatur Sipil Negara*. UGM PRESS.
- Fatt, B. S., Jailani, S. I., Daniel, S. D., Hong, L. M., Anabelle, S., Kibat, C. B., ... & Aidi, M. Z. (2020). The Impact of COVID-19 Standard Operating Procedure for Businesses on Job Stress and Job Performance in Lodges and Homestays of Sukau, Kinabatangan.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah Jurnal Agora. *Agora*, 6(1).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23.
- Gujarati, D. N., Porter, D. C., & Gunasekar, S. (2012). *Basic econometrics*. Tata McGraw-Hill Education.
- Han, S. T., Nugroho, A., Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2012). Komitmen afektif dalam organisasi, perceived organizational support, dan kepuasan kerja. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 14(2), 109-117.
- Hidayat, S., & Andreati, D. (2017). Kedisiplinan Pegawai Pada Pt Matahari Putra Prima Tbk. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 2(2), 13.

- Hongdiyanto, C. (2017, December). The importance of production standard operating procedure in a family business company. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 277, No. 1, p. 012024). IOP Publishing.
- Hutomo, D. B. D., & Hariani, D. (2016). Analisis Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sertifikasi Di Bidang Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(4), 245-259.
- Ilahi, D. K., Mukzam, M. D., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Pegawai Pt. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 31-39.
- Karim, N. H. A., & Noor, N. H. N. M. (2017). Evaluating the psychometric properties of Allen and Meyer's organizational commitment scale: A cross cultural application among Malaysian academic librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 11(1), 89-101.
- Kaswan, P. (2011). Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM. *Alfabeta, Bandung*.
- Khasifah, F., & Nugraheni, R. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Balai Besar Wilayah Sungai Pemali-Juana Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Kim, H. K. (2014). Work-life balance and employees' performance: The mediating role of affective commitment. *Global Business and Management Research*, 6(1), 37.
- Maimunah, M., Ilamsyah, I., & Ilham, M. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Furniture Online Pada Mitra Karya Furniture. *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)*, 8(1), 25-36.
- Marwansyah, M. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. *Alfabeta, CV. Bandung*.
- Mambang, M., & Harmini, H. (2015). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Mas Provinsi Kalimantan Tengah. *Pencerah Publik*, 2(1), 19-24.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Human Resource Management, 9th. Edition, South-Western Publishing, Ohio*.
- Murniasih, E., & Sudarma, K. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompetensi pada Kinerja Pegawai Dimediasi Komitmen Afektif. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun. *JRMA/ Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 10-17.
- Narimawati, U. (2008). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, teori dan aplikasi. *Bandung: Agung Media*, 9.

- Nazir, O., & Islam, J. U. (2017). Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement. *South Asian Journal of Business Studies*.
- Novelia, M., Swasto, B., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Komitmen Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan). *Jurnal administrasi bisnis*, 38(2), 71-78.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiarmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sritatu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187-195.
- Parashakti, R. D., & Ekhsan, M. (2020). The Effect of Discipline and Motivation on Employee Performance in PT Samsung Elektronik Indonesia. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(3), 653-660.
- Parinding, R. G. (2017). Analisis pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian (persero) cabang Ketapang. *MAGISTRA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 88-107.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. *Bandung: Alfabeta*.
- Razak, A., Sarpan, S., & Ramlan, R. (2018). Effect of leadership style, motivation and work discipline on employee performance in PT. ABC Makassar. *International Review of Management and Marketing*, 8(6), 67.
- Ridwan, M. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Yusen Logistics Solutions Indonesia. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 3(01), 52-66.
- Riza, M., Maisyuri, M., & Triana, N. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Kepuasan Kerja Dan Job Relevant Information (Jri) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Instansi Manufaktur Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Dan Pembangunan (Jaktabangun) Stie Lhokseumawe*, 4(1), 47-58.
- Setiawan, A. (2013). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada rumah sakit umum daerah kanjuruhan malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4).
- Sugiyono, S. (2012). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D.
- Sukmadinata, N. S. (2013). Dalam Metode Penelitian Pendidikan. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada pt. suka fajar pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4), 1-12.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP). *Jakarta: Maiestas Publishing*.
- Thomas, T., Wallace, J., Allen, P., Clark, J., Jones, A., Lawrence, J., ... & Sheridan Burns, L. (2017). Strategies for leading academics to rethink humanities and social

sciences curricula in the context of discipline standards. *International Journal for Academic Development*, 22(2), 120-133.

Wibowo, R. A. (2019). *Analisis kinerja pegawai bri Melalui kualitas layanan, karakteristik individu dan standar operasional prosedur (sop) pada bri cabang kudus*, Disertasi: UMK Kudus

Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 60-67.