Jurnal Transformasi Bisnis Digital
Volume. 2 Nomor. 3 Mei 2025
e-ISSN : 3046-8744, dan p-ISSN : 3046-8825, Hal. 35-53
DOI: https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i5.330
Available online at: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUTRABIDI

Menakar Kompetensi Karyawan dalam Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) (Pada Perusahaan PT. Dua Delapan Ayoda)

Kalvano Labathi Ginoga[1*], Gendon Barus[2]
[1,2] Universitas Sanata Dharma, Indonesia
kalvanoabok@gmail.com, bardon.usd@gmail.com
Alamat : Jl. Afandi, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
*Korespondensi penulis: kalvanoabok@gmail.com**

Abstract: *The research was designed to determine: (1) how well employees master competencies in implementing SOP (Standard Operating Procedure) and (2) which employee competencies whose achievements have been identified are not optimal. The methods used are quantitative and qualitative or mixed methods with data collection techniques in the form of questionnaires, observations and interviews with subjects in accordance with the research criteria. The quantitative data analysis technique is based on a questionnaire, while the qualitative analysis technique is based on interview transcripts with subjects, data reduction validated by the subject, data exposure, data presentation, and conclusions. (1) The research results show that employees overall have very good results, with results reaching 68%. This means that employee competency mastery is very good. Of the three employee competency indicators, the knowledge aspect obtained very good results, namely 66%. Then, the skill aspect also gets very good results at 75%. The next indicator is attitude or implication, which results in very good results at a percentage of 54%. (2) The highest level of employee competency is in the skills aspect, while the lowest level of employee competency or needs to be optimized is in the attitude indicator.*

Keywords : *Employees, SOP, Work Instruction*

Abstrak: Penelitian disusun untuk: (1) menakar seberapa baik penguasaan kompetensi karyawan dalam penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*); (2) menelisik aspek kompetensi yang mana yang pencapaiannya teridentifikasi belum optimal. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif atau *mix method* dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan wawancara terhadap subjek yang sesuai dengan kriteria penelitian. Adapun teknik analisis data kuantitatif didasarkan pada kuisioner menggunakan analisis deskriptif kategori, sedangkan teknik analisis kualitatif didasarkan pada transkrip wawancara dengan subjek, reduksi data yang telah divalidasi oleh subjek, pemaparan data sekaligus penyajian data, dan kesimpulan. (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan secara keseluruhan memiliki hasil yang sangat baik dengan hasil penguasaan kompetensi dalam penerapan SOP sangat baik mencapai 68%. Dari ketiga indikator aspek komptensi karyawan, aspek pengetahuan mendapatkan hasil dengan sangat baik yaitu sebesar 66%. Kemudian aspek keterampilan mendapatkan hasil yang sangat baik juga sebesar 75%. Indikator selanjutnya itu sikap atau implikasi yang mendapatkan hasil sangat baik dengan presentase sebesar 54%. (2) Tingkat penguasaan kompetensi karyawan paling tinggi yaitu terdapat pada aspek keterampilan, sedangkan tingkat penguasaan kompetensi karyawan yang paling rendah atau perlu dioptimalkan yaitu teridentifikasi pada indikator aspek sikap.

Kata kunci: Karyawan, SOP, Instruksi Kerja

1. LATAR BELAKANG

Hampir dalam semua lembaga atau organisasi yang bergerak melibatkan sumber daya manusia di dalamnya, pasti memiliki peraturan atau regulasi yang mengatur seluruh alur jalannya pekerjaan. Organisasi merupakan kelompok atau kumpulan manusia yang memiliki sebuah tujuan yang sama. Manusia yang terdapat dalam organisasi disebut dengan sumber daya manusia (sdm), sumber daya manusia ini merupakan aset terpenting dan aset paling berharga dalam sebuah organisasi, tanpa adanya manusia roda

Received: March 16,2025; Revised: April 30,2025; Accepted: Mei 12, 2025; Published: Mei 31, 2025

perekonomian organisasi tidak akan berjalan. Namun walau begitu, pada dasar nya manusia ini memiliki kepribadian dan latar belakang yang berbeda satu sama lain, oleh sebab itu diperlukanlah MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia).

Namun, tidak sedikit karyawan yang memiliki anggapan bahwa pembuatan SOP malah menyusahkan serta menghambat pekerjaan. Pada saat penliti melaksanakan kunjungan ke lokasi, beberapa karyawan kedapatan tidak memakai helm *safety,* masker, dan alat pelindung diri lainnya. Seperti yang sudah dibahas tadi, SOP dirancang dengan memperhitungkan segala bahaya yang mungkin saja timbul, oleh sebab itu maka perlu ada penekanan dalam menjaga keselamatan para karyawan. Peran SOP bisa dibilang hal vital yang harus ada dalam sebuah organisasi, tanpa adanya SOP para pekerja akan bekerja sesuai dengan kemauannya dan sulit untuk mengontrol mereka apabila bekerja tanpa adanya SOP yang menjadi acuan mereka dalam menjalankan pekerjaan. Karena SOP ini menjadi acuan para pekerja untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, maka SOP ini harus dibuat oleh seseorang yang berkompeten dalam menjalani alur organisasi, agar di kemudian hari tidak terjadi kecelakaan dan bahaya dalam pekerjaan.

Permasalahan utama dalam pelaksanaan adalah komunikasi dari atasan hingga bawahan. Banyak nya istilah-istilah (asing) yang tidak dipahami oleh pekerja. Kendala bahasa atau istilah juga dapat disebabkan oleh beragamnya suku dalam sebuah organisasi yang bekerja dalam sebuah organisasi yang sama. Pergantian pimpinan dalam sebuah divisi juga tidak menutup kemungkinan berubah nya kebijakan dan ketentuan yang akhirnya mengarah ke SOP.

Untuk menjaga SOP agar berjalan sebagaimana mestinya, sebuah organisasi perlu memiliki struktur organisasi yang jelas dan rapih, agar pekerjaan tidak tumpang tindih. SOP harus dialirkan dari hulu ke hilir, harus di komunikasikan dengan benar dari atasan sampai ke bawahan. Tidak jarang karena kendala bahasa, maka terjadi *mis* persepsi (salah tafsir), oleh sebab itu dalam sebuah organisasi harus lebih sering diberlakukan penyuluhan mengenai SOP. Agar lebih mudah tersampaikan, SOP biasanya disuarakan menggunakan bahasa visual, seperti menggunakan poster, slogan, serta alat pendukung lain.

Dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan teori behavioristik milik Bandura (1977) mengatakan *Self- Regulation Theory* merupakan suatu kontrol yang dimiliki individu guna mengarahkan perilaku mereka sendiri untuk mencapai tujuan jangka panjang. Teori ini dapat dikaitkan karena harapannya karyawan mampu memahami dirinya sehingga dapat berperilaku dengan baik, saling memahami antar rekan kerja dan mematuhi SOP yang berlaku di perusahaan, sehingga mampu menciptakan lingkungan yang positif.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian mengenai "Menakar Kompetensi Karyawan dalam Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada Perusahaan PT Dua Delapan Ayoda.

2. KAJIAN PUSTAKA

Aspek – aspek Kompetensi Karyawan

Kemampuan atau kecakapan karyawan (pekerja) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di sebuah organisasi di sebut dengan kompetensi karyawan.Tidak dapat dipungkiri bahwa, manusia (dalam konteks ini karyawan) merupakan aset berharga yang dimiliki oleh sebuah organisasi (dalam konteks ini perusahaan).Terdapat istilah yang cukup terkenal yang berbunyi *"our employee are our most important asset"*, atau dalam bahasa Indonesia artinya sumber daya manusia adalahaset paling penting/berharga dalam sebuah perusahaan untuk mencapai kesuksesaan perusahaan (Lebow, 2018). Untuk memenuhi target capaian, sebuah organisasi harus memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkompeten juga. Menurut Hastuti (2022) kompetensi karyawan menjadi salah satu faktor yang penting dalam mencapai suatu tingkat kesuksesan perusahaan. Wahid (2018) menjelaskan kompetensi adalah suatu fonemona dimana individu diwajibkan menggunakan kompetensi utama dalam pekerjaannya. Suatu kondisi dimana karyawan harus menggunakan seluruh potensiyang terdapat di dalam dirinya supaya pekerjaannya dapat terselesaikan dengan hasil yang memuaskan. Hal ini tentu akan mendorong pekerja untuk melatih dan menelaah dirinya untuk bisa belajar dan berlatih dengan giat, dan disitulah kompetensi karyawan meningkat.

Menurut Dewi (2016) aspek-aspek kompetensi karyawan memuat beberapa hal, antara lain :

1) Pengetahuan

   Pengetahuan (*knowledge*) merupakan informasi yang dimiliki seorang karyawan untuk sebuah bidang tertentu dalam melaksanakan pekerjaan atau *job desk*, berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan ini sangat diperlukan oleh individu yang sedang bekerja, bisa di katakan bahwa pengetahuan adalahmodal awal seseorang untuk mendapatkan sebuah pekerjaan.

2) Keterampilan

   Keterampilan atau *skills* merupakan kemampuan karyawan dalam penguasaan teknis operasional yang menyangkut pekerjaannya. Keahlian ini tidak selalu mengenai hal yang menyangkut pekerjaannya secara langsung, bisa saja *skills* yang dimiliki

karyawan tidak begitu di perlukan untuk melaksanakan pekerjaannya, namun apabila karyawan tersebut memiliki *skills* tambahan, maka ituakan mempermudah karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

3) Perilaku

Perilaku atau *attitude* merupakan hal yang erat hubungannya dengan kebiasaan. Apabila kebiasaan yang terbentuk memiliki pengaruh positif, baik bagipekerjaannya maupun dengan hubungan ke sesama karyawan. Contoh kebiasaan yang mengarah ke hal positif yaitu, tepat waktu, disiplin, ramah.

Indikator Kompetensi Karyawan

Edy (2017) menyatakan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep indikator kompetensi diantaranya :

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakuakan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

2) Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman adalah kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.

3) Kemampuan (*skill*)

Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya kemampuan karyawan dalam memilih metode keja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

4) Nilai (value)

Nilai adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).

5) Sikap (*attitude*)

Sikap ialah perasaan (senang dan tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.

6) Minat (interest)

   Minat adalah kencederungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan suatu aktivitas kerja.

Ciri – ciri Karyawan Berkompeten

Deil (2015) menyebutkan bahwa setidaknya ada delapan (8) ciri karyawan berkualitas/berkompeten di tempat kerja. Delapan point tersebut adalah, (1) menjalankan tugas dengan baik di mana karyawan diharapkan menyadari peran dan tanggungjawabnya, (2) produktif, (3) berorientasi pada target, (4) memiliki motivasi yang tinggi dalam mengerjakan pekerjaan, (5) sabar dan mau bekerja keras, (6) fokus kepada hal-hal yang mendetail, (7) mampu berpikir dan bertindak secara positif, serta (8) menjaga hubungan sosial di lingkungan kerja.

Baba (2014) berpendapat bahwa komunikasi adalah hal penting dalam dunia kerja (berorganisasi). Dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan meningkatkan saling pengertian dan kerja sama (teamwork). Dengan komunikasi yang baik, maka penyampaian informasi vertical (sesama karyawan) dan horizontal (atasan/bawahan) akan semakin akurat dan tepat. Karyawan yang berkompetensi dapat dilihat dari cara karyawan tersebut berkomunikasi, maka dari itu memiliki komunikasi yang baik merupakan ciri karyawan memiliki kompetensi. Ciri karyawan yang memiliki kompetensi selanjutnya di kemukakan oleh

Faktor Karyawan Berkompetensi

1) Memliki Motivasi

   Anshari & Serang (2019) mengatakan bahwa keberhasilan karyawan tidak terlepas dari motivasi kerja karyawan yang bersangkutan. Pada dasarnya motivasi kerja adalah factor yang menentukan keberhasilan karyawan. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan factor yang memengaruhi kompetensi karyawan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang berkualitas pasti memiliki motivasi yang baik dan Kompetensi nya akan meningkat. Karyawan harus memiliki motivasi dalam berorganisasi untuk mencapai hasil yang sudah ditetapkan organisasi atau perusahaan. Selain motivasi, komitmen karyawan juga memiliki factor dalam Kompetensi nya atau tingkat kompetensinya.

2) Peran Pemimipin

   Menurut Ngurah (2006) peran kepemimpinan erat kaitannya dengan meningkatkan aktivitas dan efektifitas perusahaan sebagai pembaharuan (innovator), mensosialisasikan berbagai ide, gagasa, pikiran, rencana, dan program kerja

perusahaan (communicator), mendorong karyawan melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi (motivator), serta mengawasi berbagai kegiatan perusahaan kearah yang lebih efesien dan efektif (monitoring). Dari pendapat beliau, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran pemimpin merupakan faktor yang cukup penting dalam menciptakan kompetensi karyawan yang baik.

3) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman juga berpengaruh terhadap kompetensi karyawan. Anshari & Serang (2019) menyimpulkan bahwa kondisi lingkungan yang bersih, nyaman, tertata rapih, pencahayaan cukup, kondisi yang tenang, membuat karyawan betah di tempat kerja. Hal ini mendukung bahwa lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kompetensi karyawan. Selain itu lingkungan kerja yang harmonis dan tentram (lingkungan sosial) akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Pengertain SOP

Menurut Ajusta & Addin (2018) SOP atau standard operating procedure adalah hal yang wajib dimiliki oleh perusahaan untuk menjalankan operasi atau pengerjaan dalam organisasi tersebut. Beliau juga menjelaskan bahwa peraturan yang dijelaskan di SOP bertujuan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan. Apabila sebuah organisasi atau perusahaan tidak memiliki SOP sebagai acuan atau pedoman, maka akan menyusahkan antara pihak manajemen dan karyawan, karena tidak memiliki tujuan (tertulis) yang sama, dan dapat menimbulkan banyak salah paham. SOP juga berguna sebagai sebuah alat ukur untuk meninjau Kompetensi dan kompetensi dari karyawan.

Menurut Tjipto (2010), SOP adalah acuan utau pedoman yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai Kompetensi dan kompetensi karyawan pada sebuah instansi atau organisasi / perusahaan berdasarkan indikator administrative, teknis, dan prosedural. SOP memiliki tujuan untuk meniciptakan komitmen yang dikerjakan oleh seluruh divisi dan departemen organisasi.

Karyawan PT Dua Delapan Ayoda

PT Dua Delapan Ayoda merupakan perusahaan holding dari beberapa anak perusahaan (project). Karyawan di PT Dua Delapan Ayoda terbilang banyak yaitu kurang lebih 700 orang karyawan. Jumlah karyawan tersebut terbagi di beberapa project atau anak perusahaan, kantor cabang dan kantor pusat (Head Office). Untuk karyawan yang berada di project atau biasa di sebut denga site atau lapangan didominasi dengan pekerja dengan jenis kelamin laki-laki dan usia berkisar 25-50 tahun. Jenjang Pendidikan karyawan site

juga beragam, mulai dari SD hingga Strata 1, tergantung dari posisi yang di emban. Untuk karyawan site juga beberapa mengambil dari warga lokal dari daerah masing-masing site, hal tersebut bertujuan untuk membantu mensejahterakan warga sekitar dengan membuka peluang untuk bergabung bersama PT Dua Delapan Ayoda. Untuk karyawan site dan cabang menerapkan sistem rooster (istirahat kerja) yaitu 8/2 yang artinya 8 minggu kerja dan 2 minggu istirahat kerja.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi atau perpaduan antara metode kuantitatif dan kualitatif (mixed method). Mixed Method merupakan metode penelitian yang menggabungkan antara dua metode yakni kuantitatif dan kualitatif, sehingga data yang didapatkan lebih valid. Komprehensif, objektif, dan reliabel Sugiyono (2015) Data kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan melalui google form. Sedangkan untuk data kualitatif didapatkan dari observasi di lapangan, serta wawancara terhadap karyawan di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di dua tempat yaitu di Head Office PT. Dua Delapan Ayoda yang berlokasi di Jakarta Barat, dan di lokasi tambang yang berlokasi di desa Bunta Sulawesi Tengah. Penelitian ini dilakukan pada divisi/department yang ada di site / lokasi tambang, seperti QAQC, HRGA, Production, dan Engineering.

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Dua Delapan Ayoda yang berkantor di kantor pusat dan juga site (lokasi tambang), yang berjumlah 100 karyawan. Sugiyono (2017) menjelaskan mengenai teknik purposive sampling merupakan Teknik pengambilan data dengan memperhatikan subjek yang memenuhi kriteria, kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah, karyawan yang berstatus aktif.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, teknik kuisioner atau angket untuk mengumpulkan data kuantitatif dan teknik wawancara untuk mengumpulkan data kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) kuisioner merupakan salah satu Teknik pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan yang akan diisi oleh responden.

Selain menggunakan Teknik kuisioner, peneliti juga melakukan observasi dan juga wawancara demi menambah validitas data yang telah di dapat dari hasil kuisioner. Wawancara yang dilaksanakan secara terstruktu dengan menyiapkan pedoman wawancara, observasi melalui pengamatan sarana dan prasarana yang ada dilokasi kerja.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desain penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk menakar kompetensi karyawan dengan menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif. Ditinjau dari beberapa aspek, antara lain aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif serta membandingkan apa yang telah dicapai oleh karyawan selama masa kerjanya, dan mengetahui seberapa jauh karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP dan IK yang ada pada perusahaan.

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi, usia, dan lama bekerja. Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan usia karyawan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Distribusi Frekuensi Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
19 - 25	36	36%
26 – 35	36	36%
36 - 45	26	26%
> 46	2	2%

Tabel (1) menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 19-25 tahun yaitu sebanyak 36 responden (36%), responden yang berusia antara 26-35 tahun yaitu sebanyak 36 responden (36%), responden yang berusia antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 26 responden (26%), dan responden yang berusia di atas 46 tahun sebanyak 2 responden (2%).

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan lamanya kerja ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja

Lama Bekerja (Bulan)	Frekuensi	Presentase
2-7	8	8%
8-13	37	37%
14-19	9	9%
20-25	22	22%
26-31	11	11%
32-37	12	12%
> 44	1	1%

Tabel (2) menunjukkan bahwa terdapat 8 responden (8%) yang telah lama bekerja antara 2-7 bulan, sebanyak 37 responden (37%) telah lama bekerja antara 8-13 bulan, sebanyak 9 responden (9%) telah lama bekerja antara 14-19 bulan, sebanyak 22 responden (22%) telah lama bekerja antara 20-25 bulan, sebanyak 11 responden (11%) telah lama

bekerja antara 26-31 bulan, sebanyak 12 responden (12%) telah lama bekerja antara 32-37 bulan, dan sebanyak 1 responden (1%) telah lama bekerja lebih dari 44 bulan.

Berdasarkan hasil penelitian karyawan secara umum memiliki tingkat kompetensi sangat baik.

Hasil analisis deskriptif pada kompetensi karyawan secara keseluruhan diperoleh nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 44, mean sebesar 38,95, dan standart deviasi sebesar 5,165. Selanjutnya data Kompetensi karyawan secara keseluruhan dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (Mi) dan simpangan baku (SDi). Jumlah butir pernyataan untuk Kompetensi karyawan secara keseluruhan terdiri dari 4 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3 dan 4. Kategorisasi untuk Kompetensi karyawan secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Kategorisasi Kompetensi Karyawan Dalam Penerapan SOP

No.	Kecenderungan	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	X > 36	Sangat Baik	68	68%%
2	28 < X ≤ 36	Baik	29	29%%
3	19 < X ≤ 28	Cukup Baik	3	3%
4	X < 19	Kurang Baik	0	0%

Dari tabel (nomor 10) terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 68 responden (68%), responden yang memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori baik sebanyak 29 responden (29%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori cukup baik sebanyak 3 responden (3%), selanjutnya tidak ada yang terdapat dalam ketegori kurang baik.

Untuk lebih lanjut dalam menganalisis penelitian ini, penulis akan memaparkan hasil analisis data berupa tingkat capaian per aspek kompetensi karyawan dalam penerapan SOP dilihat berdasarkan tiga indikator aspek yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap dan atau implementasi.

1) Pengetahuan

   Hasil analisis deskriptif pada variabel pengetahuan karyawan diperoleh nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 16, mean sebesar 14,34, dan standart deviasi sebesar 2,157. Selanjutnya data penghargaan dikategorikan dengan

menggunakan skor rata-rata (Mi) dan simpangan baku (SDi). Jumlah butir pernyataan untuk variabel pengetahuan karyawan terdiri dari 4 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3 dan 4. Kategorisasi untuk variabel pengetahuan karyawan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Kategorisasi Aspek Pengetahuan Karyawan

No.	Kecenderungan	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	X > 13	Sangat Baik	66	66%
2	10 < X ≤ 13	Baik	26	26%
3	7 < X ≤ 10	Cukup Baik	8	8%
4	X < 7	Kurang Baik	0	0%

Dari tabel (nomor) terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel pengetahuan karyawan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 66 responden (66%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel pengetahuan karyawan dalam kategori baik sebanyak 26 responden (26%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel pengetahuan karyawan dalam kategori cukup baik sebanyak 8 responden (8%), selanjutnya tidak ada responden yang mendapatkan kategori kurang baik.

2) Keterampilan

Hasil analisis deskriptif pada variabel keterampilan karyawan diperoleh nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 12, mean sebesar 10,90, dan standart deviasi sebesar 1,521. Selanjutnya data penghargaan dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (Mi) dan simpangan baku (SDi). Jumlah butir pernyataan untuk variabel keterampilan karyawan terdiri dari 3 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3 dan 4. Kategorisasi untuk variabel keterampilan karyawan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Kategorisasi Aspek Keterampilan

No.	Kecenderungan	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	X > 9,75	Sangat Baik	75	75%
2	7,5 < X ≤ 9,75	Baik	21	21%
3	5,25 < X ≤ 7,5	Cukup Baik	4	4%
4	X < 5,25	Kurang Baik	0	0%

Dari tabel (nomor) terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel keterampilan karyawan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 75 responden (75%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel keterampilan karyawan dalam kategori baik sebanyak 21 responden (21%), dan

responden yang memberikan penilaian terhadap variabel keterampilan karyawan dalam kategori cukup baik sebanyak 4 responden (4%), selanjutnya tidak ada responden yang mendapatkan kategori kurang baik.

3) Sikap dan Implementasi

Hasil analisis deskriptif pada variabel sikap dan implementasi karyawan diperoleh nilai minimum sebesar 5, nilai maksimum sebesar 16, mean sebesar 13,71, dan standart deviasi sebesar 2,110. Selanjutnya data penghargaan dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (Mi) dan simpangan baku (SDi). Jumlah butir pernyataan untuk variabel sikap dan implementasi karyawan terdiri dari 4 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3 dan 4. Kategorisasi untuk variabel Kompetensi karyawan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Kategorisasi Aspek Sikap dan Implenetasi Karyawan

No.	Kecenderungan	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	X > 13	Sangat Baik	54	54%
2	10 < X ≤ 13	Baik	42	42%
3	7 < X ≤ 10	Cukup Baik	3	3%
4	X < 7	Kurang Baik	1	1%

Dari tabel (nomor 6) terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel sikap dan implementasi karyawan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 54 responden (54%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel sikap dan implementasi karyawan dalam kategori baik sebanyak 42 responden (42%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel sikap dan implementasi karyawan dalam kategori cukup baik sebanyak 3 responden (3%), selanjutnya sebanyak 1 responden (1%) memberikan penilaian dengan kategori kurang baik.

Ditinjau dari beberapa aspek, antara lain aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan subjektif dari karyawan serta membandingkan apa yang telah dicapai oleh karyawan selama masa kerjanya, dan mengetahui seberapa jauh karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP dan IK yang ada pada perusahaan.

1) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki seorang karyawan untuk sebuah bidang tertentu dalam melaksanakan pekerjaan atau job desk nya, berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan ini sangat diperlukan oleh individu yang sedang bekerja, bisa di katakana bahwa pengetahuan ini adalah modal awal

seseorang untuk mendapatkan sebuah pekerjaan. Pengetahuan di perusahaan dibutuhkan oleh karyawan dalam membantu untuk mengetahui secara jelas apa tugas yang seharusnya dilakukan oleh karyawan, seperti yang diungkapkan oleh LA sebagai seorang operator dan preparasi mengatakan bahwa

"Kalau saya sudah tau bagaimana SOP dan IK di perusahaan ini. Intinya sebagai operator sekaligus preparasi tugas saya kan pakai alat-alat teknis, ya jadi harus tau gimana langkah-langkahnya mas"

Instruksi kerja sendiri atau yang biasa disebut IK merupakan serangkaian Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh karyawan agar dapat menyelesaikan tugas sebagaimana mestinya. Selain itu SOP atau Standard Operating Procedures menjelaskan secara rinci Langkah instruksional dari suatu pekerjaan. Seperti yang dijelaskan lebih lanjut oleh LAH yang mengatakan bahwa

"Kalau dari yang saya tau itu SOP ya aturan umum yang wajib dilakukan, nah kalau IK itu lebih ke Langkah-langkah yang lebih rinci dari SOP"

Dalam praktik edukasi mengenai SOP dan IK, perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan sosialisasi sehingga karyawan dapat mengetahui bagaimana SOP dan IK tersebut bekerja. Menurut pendapat dari SA selaku Foreman sebagai berikut:

"Kalau untuk sosialisasinya itu sudah kita lakukan saat training mas, biasanya kan sudah tau jobdesk secara umum dari HRD, nah saat training itu kita kasih SOP sama IK yang lebih lengkap lagi, biasanya juga kita ada sesi pertanyaan supaya tidak ada yang bingung lagi"

Adapun teknik evaluasi yang dilakukan perusahaan terkait SOP dan IK yang ada di perusahaan. Sebagaimana yang dikatakan oleh SA sebagai berikut:

"Evaluasi sih sebenarnya dilakukan sama atasan ya, tapi kalau dari karyawan biasanya kalau ada kebingungan soal SOP dan IK kita biasanya diskusi bareng-bareng, banyak juga yang tanya sama saya, nanti kalau memang perlu didiskusikan ke atasan ya kami diskusikan, seperti itu"

SA menambahkan sebagai berikut:

"kalau untuk evaluasi SOP sama IK dilakukan oleh pihak-pihak di atas kami, akan tetapi apabila terdapat hambatan biasanya kami sampaikan di pertemuan dan evaluasi akhir yang dilakukan tiap ….

2) Keterampilan

Keterampilan atau skills merupakan kemampuan karyawan dalaman penguasaan teknis operasional yang menyangkut pekerjaannya. Keahlian ini tidak selalu mengenai hal yang menyangkut pekerjaan nya secara langsung, bisa saja skills yang dimiliki karyawan tidak begitu di perlukan untuk melaksanakan pekerjaannya, namun apabila karyawan tersebut memiliki skills tambahan, maka itu akan mempermudah karyawan dalam mengerjakan tugas nya. Sebagaimana yang dikatakan oleh MM sebagai berikut:

"untuk pengerjaan preparasi ini kami ada SOP nya Pak"

Secara lebih lanjut, beliau menjelaskan mengenai proses preparasi sesuai dengan SOP yang telah ada:

"Dengan diterapkan preparasi maka hasil nya akan mewakili sample ore dari seluruh lokasi tambang. sample yang di ambil dari beberapa titik penambangan"

Penjelasan tersebut mengungkapkan mengenai pemahaman dan keterampilan karyawan mengenai jobdesk-nya. Selain pemahaman Adapun kemudahan yang diberikan dari SOP dan IK untuk membantu mengerjakan tugas dengan baik. Menurut MM sebagai berikut:

"Pastinya dengan ada SOP dan IK jadi sangat terbantu Pak, karena kita dapat lebih memahami alur pekerjaan"

Kemudian menurut SA sebagai berikut:

"SOP dan IK kan memang dibuat untuk memudahkan ya, jadi pasti sangat terbantu".

3) Sikap dan Implementasi

Sikap merupakan bentuk tingkah laku seorang pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di lapangan sesuai dengan peraturan yang dikehendaki oleh perusahaan atau instansi.

Menurut wawancara dengan SA sebagai berikut:

"Pelaksanaan SOP dan IK di perusahaan menurut saya sudah cukup baik, kami berusaha sebaik mungkin untuk mengikuti SOP yang ada. Akan tetapi biasanya terdapat beberapa permasalahan yang membuat kita harus melakukan Tindakan diluar SOP dan IK"

Pelaksanaan SOP dan IK memiliki hambatan yang dijelaskan menurut SA sebagai berikut:

"Hambatannya itu ya macem-macem pak, bisa dari faktor luar dan juga dari pihak kita. Karena kita kerja di lapangan, ya biasanya ada banyak faktor yang membuat kita mau tidak mau ga sesuai sama SOP"

SA juga menambahkan mengenai faktor pendorong melaksanakan Kompetensi sesuai SOP dan IK:

"tapi kita berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan SOP dan IK, karena kan pada dasarnya SOP dan IK itu tujuannya untuk produktivitas dan optimalisasi hasil tambang juga kan. Kalau faktor pendorong dari pelaksanaan SOP dan IK itu ya kita ingin hasil yang optimal dan tidak mengecewakan konsumen, seperti itu"

Adapun faktor penghambat menurut LA sebagai berikut:

"Faktor penghambat itu ya kalau faktor internal biasanya stockpile itu ada pemeliharaan kurang bagus jadi salurannya mampet, nah itu kita harus cari cara supaya bisa kembali normal lagi"

Selanjutnya MM menambahkan sebagai berikut:

"kalau hambatan dari eksternal itu ya biasanya untuk hasil tambang itu kan sudah kami perhitungkan untuk penyimpanannya, akan tetapi ada masalah shipping atau bisa jadi dari konsumen dan lain sebagainya itu terhambat, jadi ya kalau seharusnya sudah dikirim tapi kelamaan disimpan itu jadinya swabakar, nah itu kan juga tidak sesuai SOP dan IK"

Menurut pekerja, SOP dan IK tidak perlu dirubah, karena sudah sesuai dengan tugas yang perlu dilakukan oleh karyawan, sebagaimana LAH mengatakan:

"kalau diubah ga perlu pak, kalaupun ada mungkin ditambahkan saja bagian-bagian yang perlu ditambahkan terkait hambatan eksternal seperti itu".

Hasil Observasi

Dalam observasi ini peneliti mengobservasi secara langsung di lapangan. Pada awalnya peneliti mengobservasi perilaku para karyawan, peneliti melihat bahwa terkadang karyawan merasa lebih nyaman dan lebih efisien ketika menggunakan pikirannya sendiri sehingga dari pikiran tersebut menimbulkan perilaku yang melanggar SOP Perusahaan. Hal ini juga dibarengi dengan kompetensi serta skill yang mereka miliki.

Selanjutnya peneliti mengobservasi tentang bagaimana hubungan antara satu karyawan dengan karyawan lain dan atasannya, pada saat observasi peneliti melihat adanya hubungan yang sehat antara satu karyawan dengan yang lain serta atasannya, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara diatas dimana salah satu karyawan

menjelaskan jika ada karyawan lain yang bingung dengan SOP yang ada maka Ia akan membantu memahaminya dan jika masih bingung mereka akan berdiskusi bersama, jika masih tidak terselesaikan maka mereka baru akan melaporkannya keatasan, dalam hal keterampilan komunikasi antar karyawan dan atasan sudah terjalin cukup baik.

Selanjutnya peneliti mengobservasi mengenai keluhan dalam melaksanakan pekerjaan. Saat observasi peneliti melihat adanya hambatan pada proses shipping, hal tersebut menghambat pekerjaan karyawan karena dapat mengakibatkan swabakar, namun saat peneliti melakukan obsrvasi mereka berusaha untuk tetap tenang dan menggunakan SOP yang ada dibarengi dengan keterampilan dan kemampuan yang mereka miliki.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 68 responden (68%), responden yang memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori baik sebanyak 29 responden (29%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap Kompetensi karyawan secara keseluruhan dalam kategori cukup baik sebanyak 3 responden (3%), selanjutnya tidak ada yang terdapat dalam ketegori kurang baik. Dengan kesimpulan bahwa sebagian besar responden memiliki Kompetensi karyawan yang sangat baik di perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, karyawan di perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk bekerja dengan SOP dan IK yang telah diberikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan tujuan dari SOP dan IK berkaitan dengan pengoptimalan hasil produktivitas dan pada akhirnya akan mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Menurut Tjipto (2010), SOP merupakan acuan utau pedoman yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai Kompetensi dan kompetensi karyawan padasebuah instansi atau organisasi/perusahaan berdasarkan indikator administrative, teknis, dan prosedural. SOP memiliki tujuan untuk meniciptakan komitmen yang dikerjakan oleh seluruh divisi dan departemen organisasi. Oleh karenanya penting untuk menjaga komitmen sebagai tujuan untuk mencapai tujuan bersama dengan mempertimbangkan keamanan, kenyamanan dan keefektifan.

Bandura (1991) Self-Regulation merupakan suatu proses pengaturan diri yang dilakukan oleh individu guna mengontrol serta mengarahkan perilaku mereka sendiri demi mencapai tujuan serta dapat berfungsi secara efektif dalam lingkungan mereka.

Self-Regulation ini dapat dikaitkan dengan kompetensi karyawan karena melibatkan kompetensi mereka dalam mengelola serta mengarahkan perilaku individu

secara lebih efektif dalam konteks pekerjaan. Seperti yang sudah disebutkan diatas bahwa adanya SOP dapat membantu karywan bekerja dengan lebih mudah dan lebih efisien, meskipun tetap ada pelanggaran SOP yang terjadi hal ini bisa jadi dikarenakan adanya penyesuaian perilaku (self-regulation) dimana karyawan terkadang memiliki strategi kerja yang berbeda – beda, hal ini mampu membuat perubahan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kompetensi karyawan secara keseluruhan memiliki hasil yang sangat baik dengan hasil mencapai 68%. Hal ini berati bahwa penguasaan kompetensi karyawan sudah sangat baik.

Dari ketiga indikator komptensi karyawan, aspek pengetahuan mendapatkan hasil dengan sangat baik yaitu sebesar 66%. Kemudian aspek keterampilan mendapatkan hasil yang sangat baik juga sebesar 75%. Indikator selanjutnya itu sikap atau implikasi yang mendapatkan hasil sangat baik dengan presentase sebesar 54%. Tingkat kompetensi karyawan paling tinggi yaitu terdapat pada aspek keterampilan, sedangkan tingkat kompetensi karyawan yang paling rendah atau perlu dioptimalkan yaitu pada indikator sikap.

Dalam bimbingan konseling terdapat konseling behavioristik yang mempelajari mengenai perilaku ataupun sikap seseorang. Bandura (1977) mengatakan Self- Regulation Theory merupakan suatu kontrol yang dimiliki individu guna mengarahkan perilaku mereka sendiri untuk mencapai tujuan jangka panjang. Pengoptimalan kompetensi yang paling rendah terdapat pada indikator sikap, hal ini dapat ditanggulangi dengan konseling karyawan menggunakan teori behavioristik milik Bandura, dimana karyawan akan dibantu dalam menetapkan tujuan, mampu menilai diri, mampu mengelola emosi serta motivasi, dan mampu menghargai dirinya sendiri, apabila hal – hal tersebut sudah dimiliki karyawan harapannya lingkungan kerja menjadi lebih positif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, serta kekurangan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1) Atasan perlu melakukan pengecekan secara berkala guna mengetahui bagaimana SOP tersebut dijalankan, selain itu pengecekan secara berkala juga dapat meningkatkan hubungan antara karyawan dan atasan sehingga akan semakin terjalin kepercayaan serta sikap keterbukaan antara atasan dan karyawan.

2) Perlu adanya sarana dan prasarana yang baik agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan.
3) Perusahaan diharapkan dapat memperlengkap SOP dan IK dengan menyesuaikan hambatan yang terjadi di lapangan.
4) Perusahaan dapat mengikutsertakan karyawan yang terindikasi rendah kompetennya dalam pelatihan, baik *In House Training*, maupun *Camp Training*.
5) Perusahaan dapat menambah suatu department khusus yang bergerak dalam TNA (*Training Need Analysis*), dan juga *Training Centre*.
6) Bagi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta harapannya dapat menambahkan mata kualiah yang membahas mengenai Bimibingan dan Konseling dalam skema industri, mengingat luas nya lapangan pekerjaan dalam prodi Bimbingan dan Konseling.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini sudah dirancang dengan sistematis dan konseptual, namun masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, catatan yang masih menjadi kekurangan yaitu mengenai pertanyaan yang masih kurang mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi, N., & Wahid, M. (2018). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, 1*(1), 66-81.

Abdi, W. (2018). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu Ekonomi, 1*(1).

Agung, I. G. N. (2006). *Statistika penerapan model rerata sel multivariat dan model ekonometri dengan SPSS*. Yayasan SAD Satria Bhakti.

Agustina, D. (2021). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP). *Jurnal [Nama Jurnal]*.

Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 1*(1), 1-14.

Ajusta, A. G., & Addin, S. (2018). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen, 2*(3), 181-189.

Anshari, A. R. I., Mus, A. R., & Serang, S. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Datascrip Cabang Makassar. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *2*(3), 47-56.

Baba, A. (2014). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Semen Bosowa Maros. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan), 18*(4), 524-540.

Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 248-287.

Berk, J., & Berk, S. (2000). *Quality management for the technology sector*. Newnes.

Budiharjo, M. (2014). *Panduan praktis menyusun SOP*. Raih Asa Sukses.

Devina, G. (2018). Pengaruh teamwork terhadap kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) Cabang Banda Aceh. *Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.

Dewi, A. A., Sudipta, I. G. K., & Setyowati, D. S. (2016). Analisis aspek sumber daya manusia terhadap kinerja pada proyek konstruksi di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil, 20*(2), 103-109.

Edi, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

Fatmawati, N., Triastity, R., & Widajanti, E. (2020). Pengaruh kompetensi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai (survei pada pegawai BPS Kabupaten Sragen). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 20*(4).

Hakam, F. (2018). Analisis penyediaan rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan, 1*(1).

Hastutsi, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*.

Hutapea, P., & Nurianna Thoha, M. B. A. (2008). *Kompetensi plus*. Gramedia Pustaka Utama.

Intan, R. S., & [Penulis lainnya]. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap kerja karyawan divisi ekspor PT Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progres, 11*.

Krisnawati, N. K. D., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen, 7*(1), 29-38.

Lebow, R. N. (1994). The long peace, the end of the cold war, and the failure of realism. *International Organization, 48*(2), 249-277.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa – Perspektif Indonesia* (Jilid 2). Penerbit Erlangga.

Mulyadi, & Rivai. (2009). *Manajemen sumber daya manusia* (cetakan kesembilan). Rajawali Pers.

Pranata, (2018). Pengaruh pelatihan terhadap kompetensi dan kinerja karyawan (studi pada karyawan tetap di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Malang Divisi Mobile Marketing Syariah). *[Nama Jurnal]*.

Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor PT Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progres, 11*(1).

Puspitojati, E. (2024). Studi komparasi pasca panen kapulaga (Amomum cadamomum): Desain dan penerapan SOP, kualitas fisik dan ekonomi. *Jurnal TRITON, 15*.

Samsuni, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan, 17(1), 113-124.

Sanoto, H. (2020). Penyusunan standard operating procedures (SOP) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam rangka peningkatan mutu manajemen organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, 10*(3), 263-268.

Sari, H. I. (2022). Peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan melalui [judul artikel]. *[Nama Jurnal]*.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi mixed methods*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktis*. Rineka Cipta.

Syahputra, A., Marlina, M., Mawarni, S., & Syahabuddin, S. (2023). Perilaku perawat terhadap penerapan standar operasional prosedur alat pelindung diri (SOP APD) dalam memberikan pelayanan. *Malahayati Nursing Journal, 5*(2), 446-460.

Utami, N. M. S. (2016). Pengaruh kepemimpinan, kompetensi karyawan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Ubung Denpasar. *Prosiding*, 15-35.

Wibowo, A. (2007). *Manajemen kinerja* (Vol. 3). PT Raja Grafindo Persada.

Wibowo, A. (2017). *Menjadi guru berkarakter: Strategi membangun kompetensi dan karakter guru*. Pustaka Pelajar.

Wibowo. (2010). *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers.

Wiliandri, Y. (2015). Kepuasan kerja karyawan. *Journal Society*, No. October.