

**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung**

**Suwandi<sup>1\*</sup>, Riyadini Riyan Utami<sup>2</sup>, Viola De Yusa<sup>3</sup>, Raudina Amalian Andani<sup>4</sup>**

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

\*E-mail Penulis Korespondensi: [riyadini@darmajaya.ac.id](mailto:riyadini@darmajaya.ac.id)

**Abstrak**

Suatu perusahaan selalu berharap untuk mencapai kemajuan yang lebih baik. Untuk mencapai tujuan ini perusahaan akan mencoba untuk meningkatkan kinerja karyawan, dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan diperlukan penerapan pedoman yang rinci dan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan. Telah dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Mandiri Taspen Bandar Lampung yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuann untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang jawabannya sudah tersedia, responden tinggal memilih jawaban sesuai pertanyaan yang dimaksud. Dalam penelitian ini populasi terdiri dari seluruh karyawan PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung yang diantaranya berjumlah 44 karyawan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Sampel Jenuh dimana semua anggota popilasi dijadikan sampel. Pengolahan data pada penelitian ini melalui tabulasi dan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, analisa data dengan teknik regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat uji SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur (sop) dan insentif secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur (SOP), Insentif, Kinerja Karyawan.

**Abstract**

*A company always hopes to achieve better progress. To achieve this goal, the company will try to improve employee performance. To improve employee performance, it is necessary to implement detailed guidelines and provide compensation for the contribution given. Research has been conducted regarding the Effect of Standard Operating Procedures (SOP) and incentives on employee performance at PT. Mandiri Taspen Bandar Lampung. This research used a quantitative approach to test the stated hypothesis. In this study, the paper used a closed questionnaire, namely a questionnaire where the answers were already available. The respondent just had to choose the answer according to the question. In this study, the population consisted of all employees at PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, of which there were 44 employees. The sampling technique was a saturated sample where all members of the population were sampled. Data processing was carried out through tabulation and carried out validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests, and multicollinearity tests. The data analysis used multiple linear regression techniques. The hypothesis used a t-test and F-test. The research results showed that the standard operational procedure variables (SOP) and incentives partially and simultaneously have a positive effect on employee performance.*

*Keywords : Standard Operating Procedures (SOP), Incentives, Employee Performance*

## **I. Pendahuluan**

Sebuah perusahaan selalu berharap untuk mencapai kemajuan yang lebih baik. Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan akan mengadakan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan kinerja para karyawan, karena karyawan dianggap sebagai aset penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, manajemen perusahaan diharapkan dapat menginspirasi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dalam hal kualitas dan kuantitas, yang mencerminkan pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara & Bilal, 2017). Artinya, kinerja dapat dianggap sebagai pencapaian hasil kerja yang sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku di lingkungan kerja masing-masing. Kinerja adalah hal yang individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, dan meningkatkan kinerja berarti juga meningkatkan kualitas dan standar perusahaan (Setiawan & Mujiati, 2021).

Dalam lingkungan perusahaan, aturan diimplementasikan melalui dokumen formal yang dikenal sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan aktivitas operasional organisasi berjalan dengan efisiensi dan tepat (Soemohadiwidjojo, 2014, p. 11). SOP dibuat secara tertulis dengan rincian dan sistematis untuk membantu perusahaan mengatur alur kerja dan pelaksanaan tugas, serta sebagai panduan dalam mencapai tujuan yang ditentukan (Arnina, 2016). Dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, diharapkan semua karyawan akan meningkatkan kualitas kinerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Adapun tujuan utama dari penerapan SOP pada suatu organisasi adalah untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam melaksanakan suatu proses kerja karena kesalahan prosedur yang dilakukan karyawan dapat menimbulkan kerugian biaya dan waktu baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Mayoritas pegawai cenderung menganggap bahwa uang menjadi motivasi utama dalam meningkatkan kinerja mereka, mereka berharap mendapatkan kenaikan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pemberian insentif diharapkan dapat memberikan dorongan agar para pegawai memiliki kinerja lebih baik dan selalu meningkatkan hasil kerjanya. Hubungan antara insentif dan kinerja pegawai memiliki keterkaitan yang saling mempengaruhi. Insentif berfungsi sebagai penggerak agar pegawai menuju arah yang diinginkan oleh perusahaan sehingga diharapkan mereka akan bekerja lebih giat ketika mendapatkan insentif (Maharani et al., 2021). Setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis memiliki tujuan yang sama, yaitu memperoleh keuntungan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mengkombinasikan faktor-faktor produksi dengan sebaik-baiknya agar efisiensi dan efektivitas perusahaan dapat ditingkatkan semaksimal mungkin. Salah satu faktor yang sangat penting adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran akan peran krusial sumber daya manusia bagi perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia ini dapat berbeda-beda antara perusahaan, tergantung pada jenis usaha yang dilaksanakan. Sayangnya, seringkali perusahaan melupakan betapa besar pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pemegang saham dari bank ini adalah Bank Mandiri, PT. Taspen, dan PT. Pos. Bank Mandiri Taspen dikenal dengan sebutan TOPP yang memiliki makna sebagai berikut: Tangguh: Pantang Menyerah, Adaptif dan Pembelajar; Optimal: Memberikan hasil yang terbaik; Profesional: Kompeten dan dapat dipercaya; Peduli: Melayani dengan hati. Visi perusahaan ini berusaha diwujudkan melalui misi untuk menciptakan pertumbuhan bisnis dan

kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik. Perusahaan juga berfokus pada kebutuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta Pensiunan, dengan menyalurkan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

## II. Kajian Teori

Dian Maharani, Sudarmi, Hafiz Elfiansyah (2021), Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pos Regional X Makassar. Penelitian Dian Maharani, Sudarmi, Hafiz Elfiansyah (2021) menggunakan variabel insentif. Penelitian saya menggunakan variabel standar operasional prosedur dan insentif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, adalah dengan mengukur pengaruh insentif (variabel independen) dengan kinerja karyawan (variabel dependen). Hasil kesimpulan penelitian bahwa Insentif berpengaruh terhadap kinerja.

Mustopa Hidayattulloh, Muhammad Ridwan (2019), Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Yusen Logistics Solutions Indonesia. Penelitian Mustopa Hidayattulloh, Muhammad Ridwan (2019) menggunakan variabel standar operasional prosedur dan pengawasan. Penelitian saya menggunakan variabel standar operasional prosedur dan insentif. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program SPSS 22, yaitu dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana dan berganda, analisis korelasi sederhana dan berganda, dan uji hipotesa t dan uji f. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil kesimpulan penelitian bahwa standar operasional prosedur (SOP) dan pengawasan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Luluk Cahya Dipadirani (2020), Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Sistem Penggajian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Top Ten Group Surabaya Divisi Logistik Dan Produksi. Penelitian Luluk Cahya Dipadirani (2020) menggunakan variabel standar operasional prosedur dan sistem penggajian. Penelitian saya menggunakan variabel standar operasional prosedur dan insentif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji f dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan bantuan program SPSS. Skala pengukuran menggunakan skala likert. Hasil kesimpulan penelitian bahwa standar operasional prosedur dan sistem penggajian berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Rahareng (2021). *The Impact of implementing Standar Operating Procedures and Supervision on Employee Performance*. Penelitian Rahareng (2021) menggunakan variabel standar operasional prosedur dan pengawasan. Penelitian saya menggunakan variabel standar operasional prosedur dan insentif. Data penelitian diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik pada asumsi normalitas, asumsi multikolinearitas, dan asumsi heteroskedastisitas. Metode analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil kesimpulan penelitian bahwa standar operasional prosedur dan pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Mfikwa et al. (2022). *The Role of Financial Incentive on Employees Performance in Tanzania: A Case of Iringa Municipal Council*. Penelitian Mfikwa et al. (2022) menggunakan variabel standar operasional prosedur dan sistem penggajian. Penelitian saya menggunakan variabel standar operasional prosedur dan insentif. Karyawan secara parsial dan simultan. Data penelitian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial seperti regresi linier berganda. Penelitian tersebut mengungkapkan kontribusi positif namun tidak signifikan dari insentif keuangan terhadap kinerja karyawan di Dewan Kota Iringa. Hasil kesimpulan penelitian bahwa insentif meningkatkan kinerja karyawan.

### **III. Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Priadana & Sunarsi (2021) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengungkap gejala secara holistic-kontektual melalui pengumpulan data dari latar alami. Penelitian ini berangkat dari suatu teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran dalam bentuk data empiris di laporan. Dalam penelitian kuantitatif pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih efisien sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis.

#### **Sumber Data**

Data yang dihasilkan peneliti merupakan hasil akhir dari pengelolaan dalam proses penelitian. Data mentah merupakan data yang dimulai didasarnya. Dalam pengumpulan sumber data, penulis melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan sekunder, data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau di ambil oleh peneliti langsung, baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus diperoleh dari hasil survey atau hasil penyebaran kuesioner. Data tersebut merupakan hasil jawaban pengisian kuesioner dari narasumber. Dalam penelitian ini data premier yaitu jawaban kuesioner dari karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.
2. Data Sekunder adalah data pendukung yang sudah terdokumentasikan, data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari pihak lain, seperti catatan, artikel, studi kepustakaan, buku, website, serta jurnal penelitian. Data sekunder berupa data yang mendukung penelitian berupa bukti, laporan, catatan historis yang telah tersusun dalam bentuk arsip, data documenter seperti data kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan kuesioner/angket. Kuisisioner merupakan suatu metode atau teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan pertanyaan yang harus dijawab oleh narasumber. Dengan cara demikian maka pertanyaan-pertanyaan yang dituliskan dalam bentuk kuesioner, kemudian disebarkan kepada orang yang diwawancarai untuk dijawab, kemudian akan diperoleh sikap orang yang diwawancarai terhadap pertanyaan yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang jawabannya sudah tersedia, responden tinggal memilih jawaban sesuai pertanyaan yang dimaksud. Dengan menggunakan skala *Likert*, Simamora (2005, p. 23) menjelaskan bahwa skala *likert* memberikan kesempatan kepada orang yang diwawancarai untuk mengungkapkan perasaan mereka dengan cara mengungkapkan persetujuan terhadap suatu pernyataan. Jawaban setiap item instrumen dengan menggunakan skala *likert* memiliki tingkat dari terendah sampai tertinggi yang berarti ketidak sepakatan yang kuat dan kesepakatan yang kuat, dan jumlah pilihan harus ganjil. Pernyataan-pernyataan tersebut disajikan kepada responden dengan skor 1-5, yaitu:

#### **Populasi**

Populasi adalah keseluruhan jumlah subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dari penelitian. Dalam penelitian ini populasi terdiri dari seluruh karyawan PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung yang diantaranya berjumlah 44 karyawan.

### Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua yang ada dalam populasi tersebut. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Mandiri Taspen yang berjumlah 44 orang diseluruh devisi.

## IV. Hasil Dan Pembahasan

### A. Hasil

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *korelasi product moment*. Data yang terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari uji validitas variabel Standar Operasional Prosedur (X1) yang disajikan pada Tabel berikut.

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (X1)

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,481	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 2	0,567	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 3	0,611	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 4	0,794	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 5	0,856	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 6	0,704	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 7	0,437	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 8	0,701	0,361	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang terkait dengan variabel SOP memiliki hasil dengan nilai rhitung > rtabel. Oleh karena itu, semua item pernyataan variabel SOP dianggap valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Insentif (X2)

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,456	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 2	0,798	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 3	0,801	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 4	0,796	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 5	0,767	0,361	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pernyataan yang terkait dengan variabel insentif menghasilkan nilai rhitung > rtabel. Oleh karena itu, semua item pernyataan variabel insentif dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,616	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 2	0,599	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 3	0,745	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 4	0,711	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 5	0,660	0,361	rhitung > rtabel	Valid

Pernyataan 6	0,688	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 7	0,685	0,361	rhitung > rtabel	Valid
Pernyataan 8	0,724	0,361	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Dari Tabel di atas terlihat bahwa semua pernyataan yang terkait dengan variabel kinerja karyawan, menghasilkan nilai sebagai berikut:" rhitung > rtabel. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kinerja karyawan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel SOP, variabel Insentif dan variabel kinerja karyawan, menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS.

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Alpha	Kesimpulan
Standar Operasional Prosedur	0,799	0,700	Reliabel
Insentif	0,781	0,700	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,828	0,700	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Tabel di atas diperoleh nilai *cronbach's alpha*, memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai Koefisien Cronbach Alpha > 0,700. Dengan demikian seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

#### Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.522	2.743		1.649	.107
1 TOTAL_SOP	.659	.080	.696	8.211	.000
TOTAL_INSENTIV	.402	.109	.313	3.697	.001

a. Dependent Variable: TOTAL\_KK

Gambar 1 Hasil Uji parsial (Uji t)

### 1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

H<sub>0</sub> : SOP tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

Ha : SOP berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

Berdasarkan Gambar di atas didapatkan perhitungan pada SOP diperoleh nilai thitung (8,211) > ttabel (2,018) dan nilai sig (0,000) < Alpha (0,05), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Hal ini didukung dengan temuan Aprianis (2021) bahwa terdapat pengaruh variabel Standar Operasioan Prosedur (SOP) terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian Pratama & Permatasari (2021) juga menunjukkan hasil bahwa SOP berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin baik penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.

## **2. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung**

$H_0$ : Insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

Ha: Insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

Berdasarkan Gambar di atas didapatkan perhitungan pada insentif diperoleh nilai thitung (3,697) > ttabel (2,018) dan nilai sig (0,001) < Alpha (0,05), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Insentif berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Hal ini didukung oleh temuan penelitian Yusnita (2022) bahwa insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Alam et, al. (2021) juga menunjukkan hasil bahwa insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin baik insentif yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

### **B. Pembahasan**

#### **1. Pembahasan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.**

Dari hasil pengujian hipotesis I, diperoleh nilai thitung (8,211) > ttabel (2,018) dan nilai sig (0,000) < Alpha (0,05), dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Berdasarkan hasil uji deskriptif pernyataan 7 mengenai “Saya selalu mentaati SOP ketika melakukan pekerjaan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 43,2%. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan apakah karyawan sudah mentaati SOP dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan harus dapat membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan semakin terstruktur dan lebih efisien dalam waktu pekerjaan sehingga hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini didukung hasil temuan penelitian Lamondjong et al. (2021) yang menyatakan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian Aprianis (2021) juga menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan, semakin baik penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti sistem yang mempermudah dan menerbitkan pekerjaan maka akan berpengaruh pada semakin tinggi kinerja karyawan. Selain itu penelitian Novrianti & Jumaren (2019) juga menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka sebuah perusahaan harus memberikan kemudahan dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada seluruh karyawan sesuai kebutuhan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan,

karena peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu bentuk keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia agar tujuan perusahaan dapat terealisasi sesuai dengan rencana perusahaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil yang efektif dan efisien, Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dimiliki perusahaan sebagai panduan untuk menjalankan tugas dari fungsi setiap bagian yang ada (Putra, 2020 p. 2). Standar Operasional Prosedur (SOP) digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas yang dilakukan oleh anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang memiliki mutu standar yang telah ditetapkan.

### **3. Pembahasan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.**

Dari hasil pengujian hipotesis II, diperoleh nilai  $t_{hitung} (3,697) > t_{tabel} (2,018)$  dan nilai  $Sig (0,001) < Alpha (0,05)$ , dapat disimpulkan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Semakin baik pemberian insentif terhadap karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji deskriptif skor terbesar terdapat pada pernyataan 1, yaitu besarnya pemberian bonus dari perusahaan sesuai dengan hasil kerja, sebesar 45,5%., oleh karena itu perusahaan harus mempertimbangkan kesesuaian pemberian insentif dari perusahaan dengan hasil kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Maharani et al. (2021) yang menunjukkan bahwa insentif mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil tersebut juga didukung oleh temuan penelitian Oktaria & Alexandro (2018) insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan, menurutnya salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah insentif karena dapat memotivasi karyawan.

Insentif adalah suatu bentuk kompensasi yang diberikan kepada karyawan yang jumlahnya tergantung dari hasil yang dicapai, baik berupa finansial maupun non finansial, hal ini dimaksudkan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat dan lebih baik sehingga kinerja karyawan dapat meningkat (Indrasari et. al. 2018).

### **4. Pembahasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.**

Dari hasil pengujian hipotesis III, diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  diperoleh nilai  $F_{hitung} (61,159) > F_{tabel} (3,23)$  dan nilai  $Sig (0,000) < Alpha (0,05)$ , dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Semakin baik penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif yang diberikan secara bersama-sama maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.

Dengan kata lain SOP (X1) dan Insentif (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan koefisien determinasi R square sebesar 0,749. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh SOP dan Insentif sebesar 74,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Semakin baik SOP yang ditetapkan maka semakin baik kinerja karyawan. Karena SOP merupakan petunjuk dalam melakukan pekerjaan sehingga SOP berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi pada variabel SOP teruji signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, yang artinya semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.
2. Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung sebesar 0,001. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa pemberian insentif mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Koefisien regresi pada variabel insentif teruji signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, yang artinya semakin baik penetapan insentif yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Koefisien regresi pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif teruji signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, yang artinya semakin baik penetapan SOP dan insentif secara bersama-sama maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan.

### **B. Saran**

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut: Sebaiknya pihak management PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung kedepannya lebih memperhatikan efisiensi Standar Operasional (SOP) sehingga tidak perlu melewati satu atau beberapa langkah SOP untuk menyingkat waktu pekerjaan dan pihak management PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung kedepannya lebih memberikan penghargaan dan pujian pada karyawan. serta pihak management PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung kedepannya lebih meningkatkan pelatihan kerja sehingga karyawan lebih terampil dalam menjalankan tugasnya.

### **Daftar Pustaka**

- Aprianis. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung. *Bandar Lampung, Universitas Saburai*.
- Alam, S., Rijal, S., & Sudianto. (2021). Mediasi Kepuasan Kinerja: Dampak Insentif Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Makassar, STIEM Bongaya Makassar*
- Antika, N, D., Nataranigtyas, M, F., Lonikat, E, V, T., Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Diperusahaan Ptpn X

Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jawa Timur, UPN Veteran Jawa Timur*

Arief, R., & Sunaryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jakarta, Universitas Budi Luhur.*

Arnina. (2016). *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP* No Title. Depok: Huta Publisher.

Candrawati, D. D., Al-Musadieq, M., & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan. *Malang, Universitas Brawijaya.*

Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Bogor: Gue Pedia

Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta(Pug Sct) Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Sumatera Selatan, STIE Sereho Lahat.*

Fatthorahman. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grub.

Fei, T., Hotlan, I., Sc, M., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Cv . Union Event Planner. *Surabaya, Universitas Kristen Petra.*

Hajar, S., & Yuliani, F. (2016). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. *PEKANBARU, Universitas Riau.*

Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Flashbooks.

Hasibuan, & Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Hidayattulloh, M., & Ridwan, M. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Yusen Logistics Solutions Indonesia. *Jawa Barat, Universitas Islam As-syafi'iyah.*

Kamelia, G. (2019). Pengaruh Insentif Dan Tunjangan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Seabreez Indonesia. *Bandung. Universitas Widyatama*

Kurniawan, A. (2021). Pengaruh Insentif Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan. *Subang. STIE Sutaatmadja*

Dipadirani, L. C. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Sistem Penggajian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Top Ten Group Surabaya Divisi Logistik Dan Produksi. *Surabaya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

Maharani, D., Sudarmi, & Elfiansyah, H. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor POS Regional X Makassar. *Makassar, Universitas Muhammadiyah Makassar.*

- Mangkunegara, & Bilal. (2017). Pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus Di Smk Letris Indonesia 2). *Jakarta, Universita Marcu Buana.*
- Meta, N. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pustaka Rizki Putra Semarang. *Semarang, Universitas Diponegoro.*
- Mfikwa, S. (2022). *The Role of Financial Incentive on Employees Performance in Tanzania: A Case of Iringa Municipal Council. Tanzania. University of Iringa*
- Moehertonono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Depok: Raja Grafindo Persada.
- Nurani. (2015). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Penjualan CV Logam Indonesia Di Tulungagung. *Tulung Agung, Universitas Tulungagung.*
- Novrianti, D. P., & Jumaren. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan. *Batam. Universitas Putera Batam*
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Tangerang Selatan: Pascal Books
- Rahareng. (2021). *The Impact of implementing Standar Operating Procedures and Supervision on Employee Performance.* Palu. *STIE Panca Bakti*
- Rongala, J. R. (2015). Manfaat Pemberian Insentif Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Unika De La Salle Manado. *Manado, Universitas Sam Ratulangi.*
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Palembang, Universitas Indo Global Mandiri.*
- Sari, M. R. (2022). *Perilaku Organisasi.* Bandung: Widina Media Utama.
- Sembiring, H. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Triview Geospatial Mandiri Jakarta Selatan. *Medan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surya Nusantara.*
- Setiawan, K. A., & Mujiati, N. W. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pelatihan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Bali, Universitas Undayana.*
- Siagian, S. P. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Soemohadiwidjojo, A. S. A. (2014). *Mudah Menyusun SOP.* Jogjakarta: Penerbit Plus.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. *Pekanbaru, Riau Economic and Business*
- Tambunan, M. R. (2013). *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur.* Jakarta:

Penerbit Maiesta.

Veithzal Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Wardhana, I., & Sasono, A. D. (2015). Pengaruh Motivasi, Insentif, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Telkomsel Grapari Pemuda Surabaya. *Surabaya, Universitas Airlangga*.

Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Dan Faktor-Faktor Yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Banten. Universitas Pradita*

Windari, K. T., & Azriya, N. (2019). Analisis Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Telkomsel Branch Lampung. *Lampung. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*