

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BATAVIA
APARTMENTS SERVICED RESIDENCE* JAKARTA**

TUGAS AKHIR

SALSABIL LUBNA

213402516047



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BATAVIA
APARTMENTS SERVICED RESIDENCE* JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh:

SALSABIL LUBNA

213402516047



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BATAVIA
APARTMENTS SERVICED RESIDENCE* JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujuknya dari berbagai media. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Februari 2025



Salsabil Lubna

NPM: 213402516047

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BATAVIA APARTMENTS SERVICED RESIDENCE* JAKARTA

Nama Mahasiswa : Salsabil Lubna

Nomor Pokok : 213402516047

Program Studi : Manajemen



Jakarta, 20 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN BATAVIA APARTMENTS SERVICED RESIDENCE JAKARTA

Nama Mahasiswa : Salsabil Lubna
Nomor Pokok : 213402516047
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,



(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)



(Santi Retno Sari S.E., M.Si.)

Mengetahui,
Dekan



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 20 Februari 2025

Tanggal Lulus: 26 Februari 2025

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BATAVIA APARTMENTS SERVICED RESIDENCE* JAKARTA

Oleh:

Salsabil Lubna

NPM: 213402516047

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), motivasi ekstrinsik, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, di mana kuesioner disebarakan kepada 102 karyawan tetap sebagai responden. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif serta analisis inferensial melalui regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di *Batavia Apartments Serviced Residence* Jakarta. Begitu juga, variabel Motivasi Ekstrinsik (X2) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X3) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di *Batavia Apartments Serviced Residence*.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Motivasi Ekstrinsik, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE APPLICATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP), EXTRINSIC MOTIVATION, AND NON PHYSICAL WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE BATAVIA APARTMENTS SERVICED RESIDENCE JAKARTA

By:

Salsabil Lubna

NPM: 213402516047

The thesis under the guidance of Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.

This study aims to analyze the effect of the application of Standard Operating Procedures (SOP), extrinsic motivation, and non-physical work environment on employee performance at Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta. The method used in this research is quantitative method, where questionnaires were distributed to 102 permanent employees as respondents. Data analysis was carried out with a descriptive approach and inferential analysis through multiple linear regression to identify the relationship between these variables. Data processing was carried out using the SPSS version 30 program. The results showed that the Standard Operating Procedure (X1) variable had a positive and significant effect on employee performance at Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta. Likewise, the Extrinsic Motivation variable (X2) shows a positive and significant influence on employee performance. In addition, the Non-Physical Work Environment variable (X3) is also proven to have a positive and significant influence on employee performance at Batavia Apartments Serviced Residence.

Keywords: Standard Operating Procedures, Extrinsic Motivation, Non-Physical Work Environment and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Motivasi Ekstrinsik, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Batavia Apartments Serviced Residence Jakarta”. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, masukan, doa, motivasi serta semangat yang menjadi sumber kekuatan penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berkat dukungan tersebut, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Kepada seluruh Dosen Universitas Nasional, khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah mengabdikan diri dan memberikan ilmu

pengetahuan kepada anak didiknya. Terima kasih atas dukungan dan motivasi belajar yang baik, sehingga penulis dapat tumbuh dan berkembang selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
8. Kepada orang tua saya, Bapak Mujiono dan Ibu Yuliarti, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam, karena selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi dalam setiap langkah saya. Kasih sayang dan pengorbanan mereka menjadi sumber inspirasi yang tak ternilai.
9. Kepada kakak-kakak saya yang selalu memberikan dorongan, inspirasi, serta semangat dalam setiap perjalanan akademik saya. Kehadiran mereka menjadi sumber kekuatan dalam menjalani setiap tantangan. Saya sangat bersyukur memiliki kakak-kakak yang selalu siap memberikan arahan, saran, dan dukungan, baik dalam kehidupan akademik maupun pribadi.
10. Kepada teman-teman dekat saya (Anggiana Dwi, Ardelia Abidah, Cholidah Azhari, Vina Ananda, dan Nur Azizah) Terima kasih telah menjadi tempat saya berbagi cerita, canda, dan tawa di tengah kesibukan akademik yang terkadang melelahkan. Kalian selalu siap mendengarkan keluh kesah saya dan menyemangati saya. Dukungan, kesetiaan, serta kebersamaan yang kita bangun selama ini menjadi salah satu energi yang membantu saya menyelesaikan perjalanan akademik ini. Semoga kebersamaan kita tetap terjaga dan terus membawa kebahagiaan di masa depan.
11. Kepada Lee Juyeon anggota TBZ yang melalui kehadiran dan karya-karyanya telah menjadi sumber semangat bagi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dedikasi dan kerja kerasnya menginspirasi saya untuk terus berusaha dan menyelesaikan tugas ini dengan penuh keyakinan.
12. Kepada teman-teman Manajemen angkatan 2021 yang telah berbagi ilmu, pengalaman, serta kenangan berharga sepanjang masa perkuliahan. Kehadiran dan kebersamaan kalian memberikan warna tersendiri dalam perjalanan akademik saya, menciptakan momen yang akan selalu saya kenang dengan penuh rasa syukur.

13. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, meskipun tidak dapat saya sebutkan satu per satu.



Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Salsabil Lubna".

Salsabil Lubna

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
3. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	10
B. Kinerja Karyawan	10
1. Pengertian Kinerja Karyawan	10

2.	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja	11
3.	Kriteria-Kriteria Kinerja	12
4.	Indikator Kinerja Karyawan	12
C.	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	13
1.	Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	13
2.	Manfaat Standar Operasional Prosedur	14
3.	Indikator Standar Operasional Prosedur.....	15
D.	Motivasi Ektrinsik.....	16
1.	Pengertian Motivasi Ekstrinsik.....	16
2.	Faktor-faktor yang Memengaruhi Motivasi Ekstrinsik	17
3.	Indikator Motivasi Ekstrinsik.....	17
E.	Lingkungan Kerja Non Fisik	18
1.	Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik	18
2.	Aspek Lingkungan Kerja Non Fisik.....	19
3.	Indikator Lingkungan Kerja Non fisik	20
F.	Keterkaitan Antar Variabel.....	21
1.	Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Karyawan	21
2.	Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan.....	21
3.	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan...	22
G.	Hasil Penelitian yang Relevan Sebagai Rujukan Penelitian.....	22
H.	Kerangka Analisis	27
I.	Hipotesis	29
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN		30
A.	Objek Penelitian.....	30
B.	Data Penelitian	30

1.	Sumber Data dan Jenis Data	30
2.	Populasi dan Sampel.....	31
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	31
C.	Jenis Variabel yang Digunakan	32
1.	Variabel Independen (Variabel Bebas)	32
2.	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	33
D.	Definisi Operasional Variabel.....	33
E.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
1.	Analisis Deskriptif.....	35
2.	Analisis Statistik Inferensial	35
3.	Pengujian Instrumen.....	35
4.	Pengujian Asumsi Klasik	36
5.	Analisis Regresi Linear Berganda	37
6.	Pengujian Kelayakan Model.....	38
7.	Pengujian Hipotesis Uji t.....	39
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A.	Hasil Penelitian	40
1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
2.	Profil Responden	42
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	46
B.	Pembahasan	60
1.	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan .	60
2.	Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan.....	61
3.	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan...	62
BAB V	64

KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Periode 2021-2023	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Relevan Sebagai Rujukan	23
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Interval	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
Tabel 4.5 <i>Average Mean</i> Standar Operasional Prosedur (X1)	46
Tabel 4.6 <i>Average Mean</i> Variabel Motivasi Ekstrinsik (X2)	47
Tabel 4.7 <i>Average</i> Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X3)	48
Tabel 4. 8 <i>Average Mean</i> Variabel Kinerja Karyawan (Y)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.17 Hasil Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Analisis	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 Diagram Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.3 Diagram Persentase Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.4 Diagram Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.5 Diagram Persentase Berdasarkan Masa Kerja	46

