



**PENGARUH PENETAPAN STANDAR KERJA,  
KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP), DAN ETOS KERJA TERHADAP  
PROFESIONALITAS KARYAWAN PT SHAFIRA  
LINTAS SEMESTA TOUR & TRAVEL HAJI UMROH  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)**

**Oleh:**

**Muhammad Zakky Ulinnuha  
NIM. B94216090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2021**



## **PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Muhammad Zakky Ulinnuha  
NIM : B94216090  
Prodi : Manajemen dakwah  
Judul Skripsi : Pengaruh Penetapan Standar, Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Etos Kerja Terhadap Profesionalitas Karyawan PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing,

Surabaya, 11 Oktober 2020

Dosen Pembimbing,



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

NIP. 19751230200312001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata  
Satu Pada Tanggal 23 November 2020

Mengesahkan  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Tim Penguji :

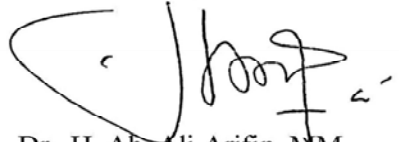
Penguji I



Ahmad Khairul hakim, S.Ag.M.Si

NIP. 197512302003121001

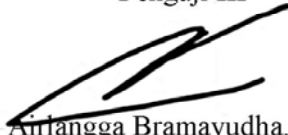
Penguji II



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 19621214993031002

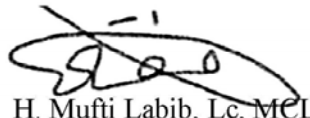
Penguji III



Airlangga Bramayudha, MM.

NIP. 1979121422011011005

Penguji IV



H. Mufti Labib, Lc, MCL

NIP. 1964012199931001

Surabaya, 23 November 2020

Dekan,



Muhammad Abdul Halim, M.Ag

NIP. 1968072519991031003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60132 Telp. 031 8111922 Fax. 031 8111199  
E-Mail: perpustakaan@uin-sa.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSITUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD ZAKKY ULINNUHA

NIM : B94216090

Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/MD

E-mail address : m.zakky.u@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PENETAPAN STANDAR KERJA, KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), DAN ETOS KERJA TERHADAP PROFESIONALITAS KARYAWAN PT SHAPIRA LINTAS SEMESTA TOUR & TRAVEL HAJI UMROH SIDOARJO

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Januari 2021

Penulis

( M. Zakky Ulinnuha )  
nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

Muhammad Zakky Ulinnuha, 2020, Pengaruh Penetapan Standar Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (Sop), dan Etos Kerja Terhadap Profesionalitas Karyawan PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo. Skripsi Prodi Manajemen Dakwah. Dibawah bimbingan Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dan nilai hubungan dari penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial dan simultan. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai paling dominan yang mempengaruhi profesionalitas karyawan, serta untuk memprediksi tingkat profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta diwaktu yang akan datang.

Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan hipotesis asosiatif. Untuk menjawab tujuan penelitian, peneliti menggunakan teknik analisa data uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan enam jawaban dari beberapa pertanyaan mengenai penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja. Berikut ini adalah penjelasannya.

*Pertama*, terdapat pengaruh signifikan pada penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial. Tiga variabel tersebut memiliki nilai  $p$  value 0,000. *Kedua*, terdapat pengaruh signifikan pada penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara simultan. Karena, tiga variabel

tersebut memiliki nilai  $p$  value  $0,000 < 0,05$ . *Ketiga*, variabel penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja memiliki nilai korelasi terhadap profesionalitas karyawan sebesar 0,927. Nilai 0,927 menunjukkan nilai hubungan yang sangat kuat atau sangat tinggi yang diberikan oleh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. *Keempat*, penetapan standar kerja memperoleh nilai korelasi sebesar 0,853, kepatuhan standar operasional prosedur memperoleh nilai korelasi sebesar 0,801 dan etos kerja 0,891. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai korelasi penetapan standar kerja memperoleh hasil kontribusi yang sangat kuat, sedangkan kepatuhan standar operasional prosedur memperoleh hasil kontribusi yang sangat kuat dan etos kerja juga memperoleh hasil distribusi sangat kuat atau sangat tinggi. *Kelima*, variabel yang paling dominan di antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja adalah etos kerja. Hal tersebut dikarenakan variabel etos kerja memperoleh nilai 0,891. *Keenam*, model regresi ini dapat digunakan sebagai prediksi profesional karyawan dimasa yang akan datang, sebab nilai SEE lebih kecil daripada nilai standar deviation, yaitu  $2,087 < 5,299$ .

Kata kunci: Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, etos kerja, profesionalitas karyawan.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu Relevan .....	14
B. Kerangka Teori.....	18
1. Penetapan Standar Kerja .....	18
2. Kepatuhan SOP.....	25
3. Etos Kerja.....	30
4. Profesionalitas Karyawan.....	34
C. Paradigma Penelitian .....	38
D. Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Populasi.....	44
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	45



E. Tahap-Tahap Penelitian .....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	49
H. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	62
B. Penyajian Data .....	67
C. Pengujian Hipotesis .....	77
D. Analisis Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	95
C. Keterbatasan Peneliti.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .....	45
Tabel 3.2 .....	50
Tabel 3.3 .....	51
Tabel 3.4 .....	52
Tabel 3.5 .....	52
Tabel 3.6 .....	53
Tabel 3.7 .....	55
Tabel 3.8 .....	56
Tabel 3.9 .....	56
Tabel 3.10.....	57
Tabel 4.1 .....	64
Table 4.2 .....	68
Table 4.3 .....	69
Table 4.4 .....	70
Table 4.5 .....	71
Table 4.6 .....	72
Table 4.8 .....	74
Table 4.9 .....	74
Table 4.10.....	75
Table 4.11.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Scatterplot.....



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji secara etimologi berasal dari *qasdh* (menyengaja), sedangkan kata umroh berarti ziarah. Haji adalah menuju Baitullah dengan ketentuan yang telah ditentukan. Hal tersebut dapat dipahami haji dan umroh merupakan suatu kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah SWT. (QS. Al-baqarah 196).

*Artinya:* “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah...”

Ada sesuatu hal yang sangat penting dalam menjalankan haji dan umroh adalah keutamaan (fadhilah). Ada beberapa keutamaan (fadhilah) haji dan umroh salah satunya yakni, ibadah haji merupakan ibadah yang paling utama, dari Abu Hurairah *Radhiyallahu 'anhu* berkata:

"سُنِّلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْأَعْمَالِ أَفْضَلَ قَالَ إِيْمَانٌ بِاللَّهِ  
وَرَسُولِهِ. قِيلَ ثُمَّ مَاذَا قَالَ جِهَادًا فِي سَبِيلِ اللَّهِ. قِيلَ ثُمَّ مَاذَا قَالَ حَجٌّ  
مَبْرُورٌ"

*Artinya:* “Nabi SAW ditanya,” Amalan apa yang paling baik? Beliau menjawab,”Beriman kepada Allah dan Rasul-Nya.” Ada pertanyaan lagi, kemudian apa lagi? “Nabi SAW menjawab, “Jihad di jalan Allah. Ada yang bertanya lagi

kembali, “kemudian apa lagi? “Haji mabrur “, jawab Nabi SAW.” (HR. Bukhari no. 1519).<sup>1</sup>

Hal tersebut memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk berniat melaksanakan rukun Islam yang terakhir. Dari tahun ketahun animo masyarakat untuk berangkat haji dan umroh selalu meningkat signifikan. Haji plus muncul sebagai alternatif para jamaah dalam menentukan pilihan. Haji plus merupakan progam pemerintah yang pelaksanaannya di selenggarakan oleh pihak swasta. Oleh karena itu, banyak para jamaah haji yang mendaftar mengakibatkan berangkatnya semakin lama.

PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan wisata khususnya perjalanan Haji dan Umroh yang berdiri sejak tahun 2001. Shafira berfokus pada layanan yang unggul dalam memenuhi kebutuhan para jamaah serta menjaga standar tinggi untuk kepuasan seluruh jamaah. Karena kepercayaan penuh dari masyarakat, PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo memberangkatkan haji maupun umroh setiap tahunnya dalam jumlah kurang lebih 6000 jamaah.

PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo selalu memberikan layanan yang terbaik. Hal ini dapat dilakukan melalui misinya salah satunya ialah memberi kemudahan kepada seluruh jamaah dengan menghadirkan pilihan layanan yang bervariasi sesuai kebutuhan serta

---

<sup>1</sup> Istiana, “Proses Haji dan Maknanya” *Jurnal Akhlak dan Tasawuf* (Vol. 2. No. 1, 2016), 31-32.

menjadi penyelenggaraan umroh yang amanah, profesional yang berfokus pada kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

*Controlling* merupakan fungsi manajemen dan memiliki beberapa fungsi, salah satunya adalah pengawasan (*monitoring*). Effendi menjelaskan, bahwa terdapat tiga dimensi pengawasan antara lain penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja.<sup>3</sup>

Manulang mengungkapkan bahwa, penetapan ukuran atau standar kerja dilakukan supaya tenaga kerja dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan rencana awal.<sup>4</sup> Maka dari itu, dengan penetapan standar kerja diharapkan mampu mencegah kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kerja, sehingga sumber daya manusia dapat berkerja secara maksimal, memuaskan, dan terarah. Dalam melakukan suatu pekerjaan, tenaga kerja harus memiliki acuan atau pegangan dalam melakukan pekerjaannya. Karena hal ini mempermudah tenaga kerja untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi.<sup>5</sup>

Selain standar kerja, sumber daya manusia atau tenaga kerja juga perlu mematuhi standar operasional prosedur. Karena apabila standar operasional prosedur kerja tidak dilaksanakan dengan baik, maka berdampak pada hasil

---

<sup>2</sup> [www.shafira-tours.com/tentang\\_kami](http://www.shafira-tours.com/tentang_kami), (diakses pada kamis-7 November 2019, pukul 1:44 WIB)

<sup>3</sup> Rosinta Romauli Situmeang, “Pengaruh Pengawasan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Mitra Karya Anugrah”, *Asian Journal Of Innovation and Entrepreneurship* (Vol. 2. No. 2, 2017), 150.

<sup>4</sup> M. Manulang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 2005), 35.

<sup>5</sup> Fauzi Sultan, Saryadi, dan Wahyu Hidayat, “Pengaruh Kompensasi, Standart Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Sosial dan Politik*, (Vol. 1. No.2 , 2014), 2.

pekerjaan yang tidak maksimal. Kepatuhan standar operasional prosedur memiliki peran penting dalam menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Hakim berpendapat, bahwa kepatuhan merupakan suatu perilaku manusia yang taat terhadap peraturan, perintah, prosedur dan disiplin.<sup>6</sup> Selain kepatuhan terhadap standar operasional prosedur kerja, sumber daya manusia juga perlu melaksanakan perkerjaan dengan etos kerja yang tinggi supaya organisasi dapat mencapai visi, misi, dan tujuannya.

Etos kerja merupakan sebuah spirit yang membentuk kepribadian seseorang, etos kerja juga dapat digambarkan sebagai pandangan, memberi makna yang ia berikan itu kemudian ia jadikan dasar untuk bertindak dan meraih prestasi.<sup>7</sup> Oleh karena itu, etos kerja karyawan sangat diharapkan oleh organisasi. Dengan etos kerja karyawan, maka organisasi dapat mencapai visi, misi maupun tujuan yang telah ditetapkan. Melalui etos kerja, karyawan juga dapat mencapai tingkat profesionalitas dalam pekerjaannya.

Kurniawan mengungkapkan, bahwa profesionalitas merupakan suatu keterampilan dan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam bidangnya masing-masing. Namun, sikap profesional jarang dimiliki oleh seseorang, karena profesional itu tidak mudah tumbuh dalam diri seseorang. Hal tersebut membutuhkan kebiasaan, pelatihan maupun ilmu penerapan.<sup>8</sup> Apalagi dalam hal itu

---

<sup>6</sup> Hakim, Arif Rahman dan Idawati Manurung, dan Yuniastini, “Perbedaan LamaKerja Perawat dengan Sikap Kepatuhan Terhadap Standart Prosedur Operasional”, *Jurnal Keperawatan*, (Vol. 9. No. 2, 2014), 246.

<sup>7</sup> Zainudin Maliki, “Meningkatkan Etos Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Agama Melalui Survival Skill”, (Vol. 7. No 2, 2013), 146.

<sup>8</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2005), 46.

juga terkait keiklasan dalam hal melayani tamu-tamu Allah dan tidak semata-mata karena menyelesaikan pekerjaan. Konsep tersebut seperti halnya seperti perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa biro travel Umrah dan Haji.

Penelitian ini mengambil PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo sebagai objek penelitian. Peneliti menganggap bahwa PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo merupakan biro haji dan umroh yang istimewa daripada yang lainnya. karena capaian yang didapat oleh PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo yang cukup dibilang sukses dalam bidang jasa Travel Haji dan Umroh, tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM). Kinerja SDM yang baik, bisa juga dilihat dari etos kerja SDM. Karyawan Shafira Tour & Travel dalam bekerja, mereka saling bekerjasama dalam mementingkan tujuan organisasi. Mereka lebih mementingkan tujuan bersama dari pada mengutamakan kepentingan individu. Hal ini bias dilihat dari berjalannya setiap departemen yang berjalan dengan lancar.<sup>9</sup>

Kelonggaran dalam pengawasan seperti aktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaan tidak selalu diawasi langsung oleh manajer. Hal itu tidak menimbulkan kemerosotan dalam kualitas pelayanan. Karena perusahaan memiliki fokus, yaitu layanan guna yang unggul. Hal ini mengutamakan dalam melayani konsumen secara cepat, tanggap dan sesuai apa yang diharapkan oleh konsumen. Seperti, penjamuan konsumen yang rama tama, mengangkat

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan HRD, Novi, 16 November 2019.



logistik paket konsumen ke dalam mobil. Hal tersebut agar mendapatkan simpati dan kepercayaan dari konsumen.

Pada kualitas pelayanan juga tidak kalah dengan travel lainnya. Tetapi hal tersebut membuat kenyamanan sendiri yang dirasakan oleh semua karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Karena SDM yang dimiliki Shafira Tour & Travel sudah tertanam sifat profesionalitas dalam melakukan setiap pekerjaan.<sup>10</sup> Jika karyawan bisa mendapatkan target yang ditentukan, maka pemilik perusahaan akan memberikan bonus kepada karyawan yang berupa, uang, jalan-jalan bersama staff, dll.<sup>11</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk membuat judul “*Pengaruh Penetapan Standar Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), Dan Etos Kerja Terhadap Profesionalitas Karyawan PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo*”. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan sebagai tambahan wawasan bagi organisasi, masyarakat umum, mahasiswa pada umumnya dan diri peneliti sendiri khususnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain:

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan HRD, Novi, 16 November 2019.

<sup>11</sup> Wawancara dengan HRD, Novi, 16 November 2019.

1. Adakah pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara parsial?
2. Adakah pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara simultan?
3. Berapakah nilai hubungan penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara parsial?
4. Berapakah nilai hubungan penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara simultan?
5. Manakah variabel yang memiliki hubungan tertinggi antara penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.
6. Berdasarkan analisis regresi, apakah penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja dapat memprediksi tingkat profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Pengaruh Penetapan Standar Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Etos Kerja Terhadap Profesionalitas Karyawan PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo yang meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara parsial?
2. Untuk mengetahui pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara simultan?
3. Untuk mengetahui berapa besar nilai hubungan penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara parsial?
4. Untuk mengetahui berapa besar nilai hubungan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo secara simultan?
5. Untuk mengetahui variabel yang mempunyai hubungan tertinggi antara penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

6. Untuk mengetahui analisis regresi, penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja dapat memprediksi tingkat profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo?

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1) Teoritis:

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan oleh pihak tertentu dalam pengembangan ilmu manajemen. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh peneliti lainnya untuk melakukan penelitian selanjutnya, baik dari aspek objek maupun dari aspek lainnya yang belum terdapat di penelitian ini.

##### 2) Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, bahwa profesionalitas juga dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti melalui standar kerja, kepatuhan standar maupun etos kerja.

- 3) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif serta bahan evaluasi bagi perusahaan, sehingga dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik lagi. Sebagai bahan pembelajaran bagi pendidikan yang terkait dengan haji dan umroh pada program studi manajemen dakwah.

## E. Definisi Operasional

### 1. Penetapan Standar kerja.

Menurut Atmoko mengatakan bahwa, standar kerja merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi atau perusahaan berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.<sup>12</sup> Oleh karena itu, dengan pedoman standar kerja, maka pekerjaan bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dari awal.

### 2. Kepatuhan standar operasional prosedur (SOP)

Kepatuhan merupakan suatu spesifikasi, standar, hukum yang telah ditentukan oleh lembaga maupun pihak organisasi. Karena dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Sehingga kepatuhan standar operasional prosedur berarti melakukan tugas sesuai petunjuk dan teknik kerja yang telah ditentukan secara tertulis oleh organisasi.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Fauzi Sultan, Saryadi, dan Wahyu Hidayat, "Pengaruh Kompensasi, Standart Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Sosial dan Politik*, (Vol. 1. No.2 , 2014), 4.

<sup>13</sup> Arifiyanti, Hesti Arlich, dan Sukirno, "Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan SOP, dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etos Karyawan (Studi Kasus PT. Adi Astria Abadi Yogyakarta)", *Jurnal Nominal*, (Vol. 1. No. 1, 2012), 6.

### 3. Etos Kerja

Menurut Asy'arie yang dikutip Halim, menjelaskan bahwa etos kerja merupakan rajutan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja antara satu dengan yang lainnya.<sup>14</sup> Dalam melaksanakan tugas, selain mematuhi standart kerja, tenaga kerja juga diharapkan dapat melaksanakan peraturan yang sudah ditentukan oleh organisasi. Karena hal ini bisa memberikan dampak yang positif bagi tenaga kerja maupun organisasi.

### 4. Profesionalitas Karyawan

Kurniawan mengungkapkan, bahwa profesional merupakan suatu keterampilan dan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dalam bidangnya masing-masing. Namun, sikap profesional jarang dimiliki oleh seseorang, karena profesional itu tidak mudah tumbuh dalam diri seseorang, ia membutuhkan kebiasaan, pelatihan maupun ilmu penerapan.<sup>15</sup> Oleh karena itu, profesional memiliki motivasi dan komitmen yang kuat, ketrampilan dan pengetahuan yang tinggi, dan waktu yang tepat. Profesional salah satunya berorientasi pada pelayanan. Pelayanan ini dapat dilihat dari keterampilannya dalam melayani klien, tidak pamrih, mampu menerapkan pengetahuan pada kebutuhan khusus dari klien yang bersifat objektif dan tidak egois (mementingkan diri sendiri).

---

<sup>14</sup> Halim, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pesantren, 2005), 35.

<sup>15</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), 46.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan sistematika pembahasan, peneliti menulis sebanyak lima bab. Lima bab tersebut antara lain bab pendahuluan, bab kajian teori, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan penutup.

Bab pertama berisi pendahuluan yang akan mengantarkan pada pembahasan selanjutnya. Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah kajian teori. Kajian teori merupakan bab mengenai dasar atau kajian teori yang digunakan sebagai sumber dan acuan mengolah maupun menganalisis data-data yang didapat dari pelaksanaan penelitian ini. Pada bab ini terdapat penelitian terdahulu, kerangka teori, paradigma penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga merupakan metode penelitian. Metode penelitian adalah menjelaskan metode dan teknik penelitian ini yang dilakukan di lapangan secara detail. Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, variabel, indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

Bab keempat adalah hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan bab yang berisi mengenai profil dari objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian atau analisa data.

Bab kelima adalah penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian. Bab ini akan merumuskan ulang dan menyimpulkan jawaban dari rumusan masalah penelitian. Selain itu pada bab ini, peneliti akan memberikan saran dan rekomendasi praktis terkait temuan penelitian dan juga penjelasan secara singkat tentang keterbatasan penelitian.

Daftar pustaka ditulis pada bagian akhir karya ilmiah yang berisi nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit, dan tahun terbit yang akan digunakan peneliti sebagai sumber atau rujukan dalam penelitian. Peneliti menuliskan daftar pustaka untuk menambah nilai kebenaran penelitian secara teoritis.

Peneliti juga memberikan lampiran pada bagian akhir karya ilmiah. Lampiran tersebut terdiri dari angket, surat, dan lainnya yang digunakan peneliti sebagai pendukung atau tambahan.



## BAB II

### KAJIAN TEORITIK

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada penelitian terdahulu yang relevan ini, peneliti mengambil beberapa jurnal untuk mendapatkan informasi. Dari penelitian terdahulu yang relevan, peneliti mendapatkan hasil- hasil dengan penelitian yang memiliki sudut pandang berbeda. Hasil dari penelitian terdahulu antara lain:

1. Studi tentang pengaruh Pengaruh Kompensasi, Standart Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”.

Penelitian ini ditulis oleh Faiz Sultan, Suryadi dan Wahyu Hidayat dari Fakultas Sosial dan Politik Universitas Diponegoro<sup>16</sup>. Penelitian ini membahas pengaruh kompensasi, standart kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan kausal. Hasil dari penelitian ini adalah bahwasannya kompensasi, standart kerja, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial dan secara kausal.

Persamaan dari penelitian ini adalah dari variabel bebasnya menggunakan standar kerja. Sedangkan

---

<sup>16</sup> Faiz Sultas, dan Saryadi, dan Wahyu Hidayat., “Pengaruh kompensasi, standart kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, *Journal of Social and Politic.* (2014), 1-2.

perbedaannya adalah variabel terikat pada penelitian terdahulu ialah mengenai kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian sekarang, peneliti menggunakan variabel terikatnya yaitu profesionalitas karyawan.

2. Penelitian sebelumnya berjudul, “Pengaruh komitmen organisasional, dan profesional terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Intervening”.

Penelitian tersebut ditulis oleh Tranggono dan Kartika seorang Alumnus dan Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank Semarang.<sup>1718</sup> Pada penelitian tersebut, terdapat hasil bahwa komitmen organisasional dan profesional memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan auditor. Sedangkan motivasi memiliki pengaruh kecil terhadap kepuasan auditor. Persamaan dari penelitian ini ialah dari penelitian regresi berganda. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu pada variabel bebasnya menggunakan profesional. Sedangkan pada penelitian sekarang, profesionalitas sebagai variabel terikat. Selain itu, perbedaannya juga terletak pada objek penelitian.

Penelitian ini juga ditulis oleh Ahmad Badjuri. Dengan hasil penelitian bahwa komitmen organisasional dan komitmen profesional berpengaruh positif terhadap motivasi. Penelitian ini juga membuktikan bahwa

---

<sup>17</sup> Rahadyan Prabowo Tranggono dan Andi Kartika. “Pengaruh Komitmen Organisasional dan profesional Terhadap Kepuasan Auditor Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Varenting”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, (Vol. 15. No.1, 2008), 80-90.

<sup>18</sup> Achmad Badjuri, “Pengaruh Komitmen Organisasional dan profesional Terhadap Kepuasan Auditor Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Varenting”. *Jurnal Akutansi*, (Vol 1, No. 2, 2009), 117-132.

motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan juga komitmen organisasional dan komitmen profesional memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui variabel motivasi. Penelitian ini juga sama dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.

3. Penelitian sebelumnya berjudul “Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan dan Penataan Ruang Daerah Kabupaten Morowali”

Penelitian tersebut ditulis oleh Yulianti seorang mahasiswa program magister manajemen pascasarjana Universitas Tadulako.<sup>19</sup> Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulianti tersebut, bahwa etos kerja, disiplin kerja maupun komitmen kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada dinas perumahan dan penataan ruang daerah kabupaten morowali baik secara parsial maupun secara simultan. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian

Sekarang adalah bahwa pada penelitian terdahulu yang menjadi variabel terikat adalah kinerja pegawai sedangkan pada penelitian saat ini yang menjadi variabel terikat adalah profesionalitas karyawan. Selain itu, pada penelitian terdahulu menggunakan objek dinas perumahan dan penataan ruang daerah di kabupaten morowali. Sedangkan pada penelitian sekarang, objek

---

<sup>19</sup> Yulianti, “Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Penataan Ruang Daerah Kabupaten Morowali”. *e Jurnal Katalogis*. (Vol. 4, No.8, 2016), 101-108.

penelitian adalah PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Sidoarjo.

4. Penelitian terdahulu berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standart Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacita (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat”.

Penelitian tersebut ditulis oleh Yayan Darmayanti.<sup>20</sup> Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah bahwa keduanya memiliki variable. Tidak hanya itu, pada penelitian terdahulu juga menggunakan teknis analisis data dengan analisis deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji T dan uji F.

5. Penelitian terdahulu berjudul “Pengaruh Standart Operasional Prosedur Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Pada Provider Grapart Telkomsel Kudus)”.

Penelitian ini ditulis oleh Meila Monika.<sup>21</sup> Hasil dari penelitian ini bahwa SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. SOP sendiri

---

<sup>20</sup> Yayan Darmayanti, “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standart Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacita (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*. (Vol 5. No.1, 2017), 65-70.

<sup>21</sup> Meila Monika, Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Skripsi*, (Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Yogyakarta, 2016).

memiliki empat indicator sebagai tolok ukur yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari lima indicator tersebut, *assurance* memiliki nilai tertinggi dalam mempengaruhi kualitas layanan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan sekarang ialah sama-sama menggunakan uji validitas, reabilitas dan analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya ialah pada penelitian terdahulu hanya memiliki satu variabel X dengan indicator 5 tolok ukur, sedangkan pada penelitian sekarang terdapat tiga variabel X.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Penetapan Standar Kerja**

#### **a. Pengertian Standar Kerja**

Standar kerja menurut bahasa adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan dan dikerjakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya.<sup>22</sup> Sedangkan Menurut Abdullah menyatakan, bahwa standar kerja harus ada dalam suatu organisasi, karena standar merupakan tingkat kinerja yang diinginkan setiap organisasi dan ia sebagai pembanding antara tujuan dan target kerja. Standart kerja harus ditetapkan sebelum pekerjaan dilaksanakan.<sup>23</sup>

Dalam suatu organisasi, pastinya karyawan membutuhkan acuan dalam melaksanakan

---

<sup>22</sup> Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Indonesi* (Jakarta : Balai Pustaka, 1989), 85.

<sup>23</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Press Indo, 2014), 114

pekerjaannya. Meskipun tidak semua organisasi memiliki acuan atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, dengan adanya pedoman baku kerja, maka organisasi akan teratur dan berjalan dengan baik.

Ruky mengartikan, bahwa standar kerja sebagai standart hasil kerja.<sup>24</sup> Standar hasil kerja diterapkan untuk mencapai sasaran atau target yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Selain itu, target dan sasaran bukan merupakan ukuran yang ideal standar kerja.

Abdullah mengungkapkan bahwa, standar kerja memiliki tiga fungsi antara lain: sebagai tolak ukur untuk menentukan antara keberhasilan kerja dan ketidakberhasilan kerja. Kedua, standar kerja sebagai motivasi karyawan untuk mencapai standar kerja yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilakukan oleh pimpinan melalui reward ataupun kompensasi. Ketiga, standar kerja digunakan sebagai arah pelaksanaan kerja yang harus dicapai oleh karyawan meliputi kuantitas dan kualitas.<sup>25</sup>

Karyawan dalam bekerja tidak seenaknya selalu mematuhi standar yang ada sesuai dengan bagianya masing-masing. Seperti, pada jam kerja harus datang jam 08.00 -04.00 tidak boleh terlambat. Pada jam kerja aktif meskipun tidak ada pelanggan datang para

---

<sup>24</sup>Ahmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kerja (Performance Manajemen System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001),

<sup>25</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Press Indo, 2014), 116

karyawan selalu standby pada posisinya masing-masing tidak mala keluyuran. Karena semua itu merupakan gambaran yang ada dalam aktivitas kerja di Shafira Lintas Semesta.

## **b. Tujuan dibentuknya Standar Kerja**

Abdullah mengatakan, bahwa tujuan dibentuknya standar kerja di organisasi atau perusahaan untuk memikul tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.<sup>26</sup> Secara khusus tujuannya dibentuknya standart kerja sebagai berikut:

- 1) Memperoleh peningkatan kinerja
- 2) Mendorong perubahan yang lebih berorientasi kerja.
- 3) Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan.
- 4) Membangun hubungan yang terbuka antara karyawan dan manajer.
- 5) Membangun kesepakatan dalam bentuk target dan mempertahankan karyawan yang beprestasi.<sup>27</sup>

## **c. Indikator Penetapan Standar Kerja**

Dengan adanya acuan pedoman kerja (standar kerja), karyawan dapat mencapai hasil yang telah ditentukan oleh organisasi sejak awal. Dengan adanya pedoman kerja, karyawan bisa terhindarkan dari kesalahan-kesalahan dalam melakukan pekerjaannya,

---

<sup>26</sup> Ma;ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), 260

<sup>27</sup> *Ibid*, 260.

serta kebingungan karyawan atas sesuatu yang akan dikerjakan selanjutnya. Oleh karena itu, harus ada suatu pengukuran untuk mengukur berhasil tidaknya pekerjaan. Oleh karena itu, penyusunan standar kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator sebagai berikut:

1) Berdasarkan deskripsi pekerjaan / jabatan

Terry mengatakan, bahwa “deskripsi pekerjaan adalah suatu alat untuk mendapatkan data dan di rumuskan sebagai suatu proses untuk mempelajari secara kritis penjabaran tugas dan beban kerja yang diberikan dalam bentuk jabatan-jabatan.<sup>28</sup> Deskripsi pekerjaan juga diartikan sebagai garis besar mengenai peran dan tanggung jawab yang dihimpun berdasarkan analisa tugas, yang dibentuk secara terorganisir sehingga dapat mengidentifikasi serta menjelaskan isi tugas, maupun jabatan tertentu. Selain itu, deskripsi tugas juga mengidentifikasi individu dan persyaratan kualifikasi karyawan.<sup>29</sup>

Hasibuan menyatakan, bahwa deskripsi pekerjaan merupakan informasi yang ditulis secara jelas dengan menguraikan tugas dan tanggungjawab, kondisi pekerjaan maupun aspek-aspek suatu pekerjaan dalam organisasi

---

<sup>28</sup> Salman Pattisahusiwa, “Pengaruh *Job Description* dan *Job Specification* Terhadap Kinerja Proses”, *Jurnal Akuntabel*, (Vol. 10. No. 1, 2013), 59.

<sup>29</sup> Nurul Qomariyah, “Tugas dan Karakteristik Staf Administrasi Terhadap Analisa Jabatan”, *Jurnal Psikolog* (Vol. 2. No. 7, 2014), 26.



tertentu.<sup>30</sup> Oleh karena itu, dari ungkapan Hasibuan tersebut, bahwasanya deskripsi pekerjaan itu harus jelas, mulai dari jabatan, tugas dan tanggungjawab, hubungan yang baik dengan pekerja lain, kewenangan dan prestasi yang harus dicapai, syarat kerja maupun promosi jabatan, semua itu harus diuraikan dengan detail dan jelas.

## 2) Pengukuran waktu

Niebel menyatakan, bahwa “pengukuran waktu kerja merupakan usaha yang dilakukan untuk menentukan lamanya waktu kerja yang diperlukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan”.<sup>31</sup> Oleh karena itu, pengukuran waktu sangat penting dalam menentukan standar kerja. Hal ini berguna untuk mendapatkan waktu yang harus dicapai oleh seorang karyawan.

## 3) Tolok ukur kinerja

Tolok pengukuran kinerja ini merupakan sebuah parameter yang digunakan untuk menguantifikasikan efisiensi dan efektivitas dari tindakan yang lalu. Oleh karena itu, tolak

---

<sup>30</sup> Meillisa Syelvani, “Pengaruh Deskripsi Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai Sipil Pada Kantor Camat Tembilahan”, *Jurnal Of Economy, Business and Accounting (COSTING)*, (Vol. 1. No. 1, 2017), 43-45.

<sup>31</sup> Dyah Ika Rinawati, Dina Puspitasari, dan Fatrin Muljadi, “Penentuan Waktu Standart dan Jumlah Tenaga Kerja Optimal Pada Produksi Bakti Cap (Studi Kasus : IKM Saud Effendi Laweyan), *Jurnal Teknik Industri*. (Vol. 8. No. 3, 2012), 145.

ukur kinerja ini dapat dilihat dari indikator kinerja utama yaitu seberapa jauh strategi yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Tolak ukur kinerja dapat dilakukan dengan mengkaji ulang visi, misi maupun tujuan organisasi. Maka dari itu, menentukan tolak ukur kinerja harus mempertimbangkan kemampuan karyawan.<sup>32</sup>

Karena setiap karyawan pasti memiliki kemampuan, karakteristik dan pengetahuan yang berbeda-beda. Sehingga tolak ukur dapat ditentukan berdasarkan kemampuan rata-rata karyawan. Hal ini dilakukan sebagai pedoman bahwa karyawan yang duduk dalam jabatan yang sama pasti ia memiliki tolak ukur yang sama. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penentuan tolak ukur didasarkan pada tujuan organisasi dan kemampuan karyawan.

#### **d. Penetapan Standar Kerja Dalam Perspektif Islam**

Dalam islam standar kerja dilakukan supaya tenaga kerja dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan rencana awal perusahaan. Hal tersebut dilakukan tidak boleh bertentangan dengan ajaran islam. Karena tidak semata-mata menjalankan tugas sesuai acuan perusahaan, namun harus dikerjakaan

---

<sup>32</sup> Yulaika dan Sri Ayem, "Penerapan Metode *Balance Scorecard* sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik (Studi Pada Dinas Pajak Daerah dan Pengolahan Keuangan Kota Yogyakarta), *Jurnal Akuntansi*, (Vol. 2. No. 2, 2014), 24.

dengan hati yang ikhlas. Hal tersebut dijelaskan dalam surah Al-ahqaf: 19, yaitu:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ

Artinya : *“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.* (Q,S Al-ahqaf :19)

Menurut tafsir Quraish Shihab mengatakan, bahwa Masing-masing orang, Muslim dan kafir, akan mendapat kedudukan yang sesuai dengan apa yang ia lakukan. Itu semua agar Allah menunjukkan keadilan-Nya kepada mereka dan memenuhi balasan amal perbuatan mereka, tanpa dicurangi sedikit pun, karena mereka berhak menerima balasan yang telah ditentukan untuknya.<sup>33</sup>

Dari ayat di atas dapat disimpulkan, bahwa setiap manusia dianjurkan untuk berbuat keadilan tanpa memandang perbedaan. Jika hal tersebut dikaitkan dengan dunia kerja, maka perusahaan seharusnya adil. Perusahaan memberikan bonus atau upah kepada karyawan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar kerja yang diberikan sesuai jabatan masing-masing.

---

<sup>33</sup> <https://tafsirq.com/46-al-ahqaf/ayat-19>, diakses pada 14 September 2020, pukul 20.30 wib.

## 2. Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)

### a. Pengertian Kepatuhan SOP

Rudi mengatakan bahwa, “Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh karyawan didalam organisasi harus berjalan efektif dan efisien”.<sup>34</sup>

Akimoto mengatakan, bahwa kepatuhan adalah sikap individu yang bersedia untuk mentaati dan mengikuti spesifikasi, standar atau aturan yang telah diatur oleh pimpinan organisasi dengan jelas, dimana aturan tersebut telah diterbitkan oleh organisasi yang bersangkutan dan lembaga lain yang berwenang<sup>35</sup>. Sehingga, pekerjaan dapat dilakukan dengan sistematis dan terarah serta untuk menghindarkan tenaga kerja dari kesalahan. Dalam suatu organisasi, terdapat suatu peraturan yaitu peraturan prosedur kerja. Oleh karena itu, tenaga kerja sangat penting melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan prosedur kerja yang

---

<sup>34</sup> Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prosedur*, (Jakarta : Maiestas Publishing, 2008), 79.

<sup>35</sup> Khairul Anam, “Determinan Kepatuhan Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam Penerimaan Karet di PT. Sampit International Banjarmasin”, *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, (Vol. 3. No. 5, 2016), 135.

telah ditetapkan supaya dapat terhindar dari kesalahan.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, organisasi pastinya membuat suatu kebijakan atau suatu peraturan di dalam lingkungan organisasi. Dengan peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis, karyawan diharapkan oleh organisasi untuk selalu mentaatinya, hal ini pasti akan berdampak positif terhadap organisasi. Selain itu, peraturan ini merupakan ketetapan yang harus ditaati oleh semua sumber daya manusia baik yang memiliki jabatan tertinggi maupun jabatan terendah dalam suatu organisasi.

## **b. Indikator Kepatuhan SOP**

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan petunjuk khusus dalam proses kerja supaya pekerjaan dapat terlaksana dengan sistematis. Kepatuhan standar operasional prosedur sendiri dapat diukur dengan tiga indikator yaitu:<sup>36</sup>

### **1). Pengetahuan**

Mahmudi mengatakan, bahwa “pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia terhadap pekerjaan yang ditempatinya, akan

---

<sup>36</sup> Nadya Rizky Pradipta, Bina Kurniawan, dan Siswi Jayanti,” Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standart Operation al Procedure (SOP) Pada Pekerja Kelistrikan di PT. Angkasa Pura 1 Semarang”, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. (Vol. 4. No.3, 2016), 2356-3346.

menghasilkan kinerja yang optimal sehingga dapat mencapai prestasi yang diharapkan oleh perusahaan”.<sup>37</sup>

## 2). Sikap

Kartono mengatakan bahwa, “Sikap adalah organisasi dari unsur-unsur yang kognitif, emosional serta kemauan khusus yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, sehingga akan diperoleh sikap dinamis serta pengarahan pada setiap tingkah laku karyawan’.<sup>38</sup>

Jika seorang karyawan bekerja dengan cara yang baik, mengerjakan tugas dengan senang, penuh tanggungjawab dan tanpa paksaan, maka hasil pekerjaan akan baik dan sesuai dengan keinginan. Namun sebaliknya, apabila karyawan mengerjakan pekerjaan dengan terburu-buru dan dengan kondisi emosi yang tinggi, maka pekerjaan akan amburadul dan hancur. Sikap merupakan rangsangan seseorang terhadap sesuatu yang diterima.

---

<sup>37</sup> Mazdyani, dan Wuryaningsih Dwi Sayekti dan Adia Nugraha, “Pengaruh Pengetahuan, Ketrampilan, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Mandor Sadap di PT. Perkebunan Nusantara VII (Persero)”, *JIIA*, (Vol. 2. No. 3, 2014), 296.

<sup>38</sup> Samsuri dan Hari Purwanto. “Pengaruh Sikap dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada MTsN Takeran Kabupaten Magetan”, *Jurnal Capital*, (Vol. 1, No.1, 2017), 50.

### 3). Motivasi

Motivasi merupakan dorongan karyawan untuk memiliki kemauan dan mengerahkan tenaganya dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.<sup>39</sup> Hasibuan mendefinisikan bahwa, motivasi sebagai daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, supaya mereka dapat bekerja secara produktif, sehingga dapat mencapai keberhasilan serta mewujudkan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.<sup>40</sup>

Vrom mengatakan, bahwa seorang pekerja akan memiliki motivasi yang tinggi, apabila didorong dengan tiga komponen yaitu *valence* (imbalan), *expectancy* (harapan), dan *instrumentaly* (keyakinan mendapat imbalan). Oleh karena itu, dengan melaksanakan pekerjaan tersebut, pegawai akan memenuhi kebutuhannya<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Samsuri dan Hari Purwanto. "Pengaruh Sikap dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada MTsN Takeran Kabupaten Magetan", *Jurnal Capital*, (Vol. 1, No.1, 2017), 50.

<sup>40</sup> Ary Sutrischastini, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Sekretariat daerah Kabupaten Gunungkidul", *Jurnal Kajian Bisnis*, (Vol. 23. No. 2, 2016), 121-137.

<sup>41</sup> Kiki Cahaya Setiawan, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Level Pelaksana di Devisi Operasi PT. Pusri Palembang", *Jurnal Psikologi Islami* (Vol. 1. No.2, 2015), 43-53.

### c. Standar Operasional Prosedur Dalam Perspektif Islam

Standar operasional prosedur dalam perspektif islam di sebut dengan Syirkah. Syirkah yang berarti perjanjian kerja sama antara kedua belah pihak atau lebih dalam bidang usaha atau jasa. Hukum asal Syirkah adalah boleh, sebagaimana dijelaskan dalam surah Shod : 24, yaitu :

وَأِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۗ

Artinya : *“Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini”. (Q.S Shod : 24)*

Menurut tafsir Quraish Shihab mengatakan bahwa, “Banyak, memang, di antara orang-orang berserikat yang saling merugikan satu sama lain. Kecuali orang-orang yang imannya merasuk dalam kalbunya dan selalu beramal saleh. Tetapi mereka yang seperti itu amat sedikit dan jarang.”<sup>42</sup>

Dari potongan ayat di atas dapat disimpulkan, bahwa “perjanjian ataupun peraturan yang terjadi antara beberapa pihak saling merugikan, kecuali terdapat kejujuran didalam melakukannya”. Dalam

---

<sup>42</sup> <https://tafsirq.com/38-Sad/ayat-24>, diakses pada 14 September 2020, pukul 20.30 wib.



dunia pekerjaan karyawan harus mematuhi peraturan yang diberikan oleh perusahaan. Karena kepatuhan SOP mampu menjadikan lingkungan kerja yang baik, serta menjadikan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang ada dalam perusahaan.

### **3. Etos Kerja**

#### **a. Pengertian Etos Kerja**

Menurut Asy'arie yang dikutip Halim, menjelaskan bahwa etos kerja merupakan semangat yang timbul dari dalam diri seseorang terhadap suatu pekerjaan.<sup>43</sup> Oleh karena itu, etos kerja karyawan sangat diharapkan oleh organisasi. Dengan etos kerja karyawan, maka organisasi dapat mencapai visi, misi maupun tujuan yang telah ditetapkan. Melalui etos kerja, karyawan juga dapat mencapai tingkat profesional dalam pekerjaannya.

Etos kerja sendiri merupakan semangat yang timbul dari diri seseorang terhadap suatu pekerjaan sehingga ia dapat menikmati pekerjaan tersebut<sup>44</sup>. Biasanya orang yang memiliki etos kerja tinggi, ia akan tetap semangat dan bergairah dalam bekerja, tidak pandang lelah maupun adanya masalah. Etos kerja sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai keberhasilan. Dengan etos kerja dari

---

<sup>43</sup> Halim, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2005), 35.

<sup>44</sup> Yuliarti, "Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan dan Penataan Ruang Daerah Kabupaten Morowali", *Jurnal Katalogis* (Vol. 4. No. 8, 2016), 101.

sumber daya manusia, pergerakan perkembangan organisasi akan sangat cepat.

## **b. Indikator Etos Kerja**

Salamun yang dikutip oleh Hardiansyah mengatakan, bahwa etos kerja seseorang dapat diukur dengan beberapa indikator di bawah ini, antara lain:<sup>45</sup>

### 1). Disiplin

Disiplin sebagai suatu sikap yang menghargai, mematuhi, dan melaksanakan penuh terhadap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Juhro mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan inti di dalam aturan dengan dengan perilaku baik dari semua karyawan.<sup>46</sup>

### 2). Jujur

Kejujuran adalah kesanggupan seseorang dalam proses melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan atau undang-undang peraturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kelly menyatakan bahwa, “jujur merupakan dasar dari komunikasi yang efektif dan hubungan yang sehat. Jujur dapat diartikan dengan mengakui,

---

<sup>45</sup> Rian Oztary Hardiansyah,” Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”. *Skripsi*. (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), 27.

<sup>46</sup> Aulia Hani Rahmawati dan Djahmur Hamid dan Hamidah Nayati Utami,” Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. (Vol. 6. No.2, 2013), 4.

berkata, atau memberikan suatu informasi yang sesuai dengan kenyataan dan kebenaran”.<sup>47</sup>

Oleh karena itu, jujur tidak hanya dalam ruang lingkup berkata, namun juga jujur dalam berfikir, jujur terhadap hak dan tanggungjawab, jujur dalam bersikap dan bertindak. Sehingga karyawan yang jujur dalam bekerja, ia tidak akan melakukan kecurangan maupun kebohongan yang dapat merugikan diri sendiri, organisasi maupun orang lain.

### 3). Tekun

Tekun merupakan seseorang yang rajin, keras hati, bersungguh-sungguh, dan kesungguhan ketika mengerjakan suatu tugas. Sehingga, tekun memiliki arti rajin dan sungguh-sungguh dalam menjalankan suatu pekerjaan<sup>48</sup>.

Oleh karena itu, orang yang memiliki sifat tekun dalam bekerja akan secara teratur menjalankannya. Mampu menahan rasa bosan serta memiliki kemauan untuk belajar dari kesalahan baik dari orang lain maupun dari dirinya sendiri.

---

<sup>47</sup> Messi dan Adi Harapan, "Menanamkan Nilai-Nilai Kejujuran di dalam Kegiatan Madrasah Berasrama (*Boarding School*)", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, (Vol. 1. No. 1, 2017), 281.2)

<sup>48</sup> Nastiti Widowati, "Upaya Meningkatkan Ketekunan Belajar Melalui Pendidikan Budi Pekerti Pada Siswa Kelas VII-E UPTD SMP Negeri 1 Panggul", *Jurnal Pendidikan Profesional*, (Vol. 4. No. 2, 2015), 155.

### c. Etos Kerja Dalam Perspektif Islam

Etos kerja dalam perspektif islam merupakan nilai-nilai kekhalifaan dan kehambaan yang membentuk kepribadian muslim. Sedangkan nilai-nilai kehambaan bermuatan moral, taat dan patuh pada hukum agama dan masyarakat. Etos kerja sendiri bagi seorang muslim adalah ibadah, rasa syukur untuk mengelolah dan memenuhi panggilan ilahi agar mampu menjadi yang terbaik. Karena orang yang memiliki etos kerja tinggi sadar, bahwa bumi diciptakan sebagai ujian untuknya.<sup>49</sup> Sebagaimana firman Allah SWT:

إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا

Artinya: “*Sesungguhnya kami telah menjadikan apa yang dibumi sebagai perhiasan baginya, agar kami menguji mereka siapkah diantara mereka yang terbaik perbuatannya*”. (Q.S Al-kahfi: 7).<sup>50</sup>

Dari ayat di atas dapat disimpulkan, bahwa islam membuka pintu kerja setiap muslim agar ia dapat memili amal yang sesuai dengan kemampuannya. Jika hal tersebut dikaitkan dengan dunia bisnis, maka seseorang karyawan harus memiliki etos kerja yang baik. Etos kerja sendiri merupakan semangat yang

---

<sup>49</sup> Musa Asy'ari, Islam, *Etos Kerja dan Pemberdayaan Ekonomi dan Pemberdayaan Ekonomi Umat*, (Jakarta: Penerbit Lesfi, 1997), 52.

<sup>50</sup> *Al-quran dan Terjemahnya*, op. Cit, 444.

timbul dari diri seseorang terhadap suatu pekerjaan sehingga ia dapat menikmati pekerjaan tersebut.<sup>51</sup>

#### **4. Profesionalitas Karyawan**

##### **a. Pengertian Profesionalitas**

Profesionalitas ialah bentuk kemampuan karyawan dalam bentuk suatu pekerjaan dalam bidangnya masing-masing. Biasanya setiap orang mengatakan bahwa orang yang sangat dibutuhkan oleh organisasi adalah orang yang profesional dalam bidangnya. Professional ini tidak mudah dimiliki setiap orang, namun professional butuh proses untuk tumbuh dalam diri seseorang.<sup>52</sup>

Anthony dan Govindarajan mengatakan, bahwa output tenaga kerja profesional itu berfokus pada efisiensi, efektivitas sesuai waktu yang telah ditetapkan, dan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang tidak didasarkan pada kuantitas jasa yang diberikan.<sup>53</sup> Bahkan tak sedikit organisasi hanya memandang nilai kualitas dari pada kuantitas. Maksudnya, lebih baik organisasi memiliki sedikit sumber daya manusia namun yang berpotensi

---

<sup>51</sup> Yuliarti, "Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan dan Penataan Ruang Daerah Kabupaten Morowali", *Jurnal Katalogis* (Vol. 4. No. 8, 2016), 101.

<sup>52</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), 46.

<sup>53</sup> Devitia Putri Nilamsari, "Pengukuran Kinerja Tenaga Profesional Pada Organisasi Jasa (Studi Kasus Kota Bahasa Salatiga)", *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Perpajakan*, (Vol. 1. No. 1, 2018), 134.

memiliki kemampuan profesional dari pada banyak sumber daya manusia namun dapat dikatakan nol.

Oleh karena itu, profesionalitas dapat tumbuh dalam diri seseorang, apabila manusia tersebut mampu melatih secara terus menerus dan memiliki komitmen terhadap pekerjaan yang digelutinya. Sehingga tenaga kerja tersebut menikmati pekerjaannya dan tidak ada unsur keterpaksaan.

### **b. Cara Mewujudkan Profesionalitas Karyawan**

Untuk dapat mewujudkan profesionalitas seorang karyawan dapat secara individu atau kelompok harus mempunyai sifat dibawah ini:<sup>54</sup>

- 1). *Knowledge* yang tinggi dan luas dalam mengetahui bidang atau jabatan yang diberikan.
- 2). Perilaku yang disiplin, jujur, dan tekun.
- 3). Kemampuan melaksanakan tugas secara profesional, cermat, dan seksama.

---

<sup>54</sup> Mayang Sari, “Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC Palembang”, *Skripsi* (UIN Raden Fatah Palembang, 2017), 14.

### c. Indikator Profesionalitas Karyawan

Qodhawi mengatakan bahwa, “ada beberapa indikator tentang Profesionalitas, sebagai berikut:

#### 1). Kualitas

Kualitas adalah mutu yang harus dihasilkan, dapat diukur dengan tingkat kepuasan serta seberapa baik penyelesaiannya.<sup>55</sup> Karena kualitas kerja karyawan ialah mengacu pada prosedur pencapaian tujuan organisasi tempat dimana ia bekerja dengan memprioritaskan kualitas hasil produk atau jasa serta kualitas proses kerja. Oleh karena itu, kualitas kinerja akan menimbulkan kepercayaan terhadap masyarakat serta pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat dimata publik.

#### 2). Efisiensi

Efisiensi adalah pekerjaan yang dapat terselesaikan sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti yang dikutip oleh Hamsinah mendefinisikan, bahwa “efisiensi kerja merupakan target yang telah diciptakan oleh organisasi dengan membandingkan antara pekerjaan dan hasil yang dilakukan oleh karyawan. Hal tersebut dilakukan baik dalam hal mutu maupun hasil yang

---

<sup>55</sup> Devitia Putri, “Pengukuran Kinerja Tenaga Profesional Pada Organisasi Jasa (Studi Kasus Kota Bahasa Salatiga)”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Perpajakan*, (Vol. 1. No. 1, 2018), 135.

berorientasi pada prosedur dan hasil yang maksimal.<sup>56</sup>

### 3). Efektivitas

Sehingga dalam menyelenggarakan pelayanan yang efektif tersebut, pegawai dapat memuaskan pelanggan dalam memberi pelayanan dan melaksanakan tugas dengan hasil yang memuaskan.

#### d. Profesionalitas Karyawan Dalam Perspektif Islam

Profesionalitas dalam perspektif islam merupakan hal yang sangat penting. Islam mendorong agar seorang muslim menumbuhkan sikap profesional dalam segala aspek kehidupan

فَلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَن هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: *Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya". (Q.S Al-isra': 84)*

Menurut tafsir Jalalayn mengatakan, bahwa (Sampaikanlah, "Tiap-tiap orang) di antara kami dan kalian (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni menurut caranya sendiri-sendiri (Maka Rabb kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar

---

<sup>56</sup> Hamsinah,"Pengaruh Produktivitas, Efisiensi , dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempuk Syako Makassar" *Jurnal Ilmu Manajemen*, (Vol.5. No.1, 2018), 29.



jalannya"), maka dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya".<sup>57</sup>Dari ayat di atas dapat disimpulkan, bahwa setiap orang beramal dan berbuat sesuai dengan kemampuannya.

### C. Paradigma Penelitian

1. Hubungan penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan

Manulang mengungkapkan bahwa, penetapan ukuran atau standar kerja dilakukan supaya tenaga kerja dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan rencana awal.<sup>58</sup> Penetapan standar kerja diharapkan mampu mencegah kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kerja, sehingga sumber daya manusia dapat berkerja secara maksimal, memuaskan, dan terarah.

Maka dari itu, dengan penetapan standar kerja akan mendorong karyawan untuk bekerja secara profesional. Tidak hanya kuantitas yang dihasilkan namun juga kualitas. Karena melalui standar kerja ia akan tahu apa yang kurang dalam pekerjaannya tersebut, dan seberapa jauh ia dapat mencapai keberhasilan pekerjaannya.

2. Hubungan kepatuhan SOP terhadap profesionalitas karyawan

Kepatuhan merupakan suatu spesifikasi, standar, hukum yang telah ditentukan oleh lembaga maupun pihak

---

<sup>57</sup> <https://tafsirq.com/17-Al-isra/ayat-84>, diakses pada 14 September 2020, pukul 20.30 wib.

<sup>58</sup> M. Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 2005), 35.

organisasi. Karena dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan, maka pekerjaan bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga kepatuhan standar operasional prosedur berarti melakukan tugas sesuai petunjuk dan teknik kerja yang telah ditentukan secara tertulis oleh organisasi.<sup>59</sup>

Dengan mematuhi standar operasional prosedur saat melakukan pekerjaan, maka akan mengantarkan karyawan pada tingkat profesional. Karena kinerja yang profesional akan menghindarkan dari kesalahan teknis sehingga keberhasilan kerja dapat tercapai sesuai dengan keinginan organisasi. Selain itu, dengan karyawan yang profesional tentu tidak melakukan sewenang-wenang dalam bekerja, karena ada aturan dan segala macamnya. Pastinya karyawan tidak ingin dipandang buruk oleh atasan karena melanggar prosedur yang telah ditetapkan.

### 3. Hubungan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan

Menurut Asy'arie yang dikutip Halim, menjelaskan bahwa etos kerja merupakan rajutan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja. Etos kerja pada hakikatnya dibentuk dan dipengaruhi oleh sistem yang dianut oleh seseorang dalam bekerja, yang

---

<sup>59</sup> Arifiyanti, Hesti Arlich, dan Sukirno, "Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan SOP, dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etos Karyawan (Studi Kasus PT. Adi Astria Abadi Yogyakarta), *Jurnal Nominal*, (Vol. 1. No. 1, 2012), 6.

kemudian membentuk semangat yang membedakannya, antara satu dengan yang lainnya.<sup>60</sup>.

Melalui etos kerja karyawan, maka akan dapat mengantarkan karyawan tersebut mencapai taraf profesional. Sehingga tidak akan ada pihak yang dirugikan. Profesionalitas sangat memandang mengenai kualitas kerja. Sedangkan dengan etos kerja yang tinggi, maka ia akan menghasilkan kualitas kerja yang baik, bahkan ia tidak meremehkan menegani waktu dan kedisiplinan.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>61</sup> Rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Hipotesis 1**

H1 : Terdapat pengaruh penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan diPT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

H0 : Tidak terdapat pengaruh penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

---

<sup>60</sup> Halim, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2005), 35.

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 64.

## 2. Hipotesis 2

H1 : Ada pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

H0 : Tidak terdapat pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

## 3. Hipotesis 3

H1 : Terdapat pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

H0 : Tidak terdapat pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

## 4. Hipotesis 4

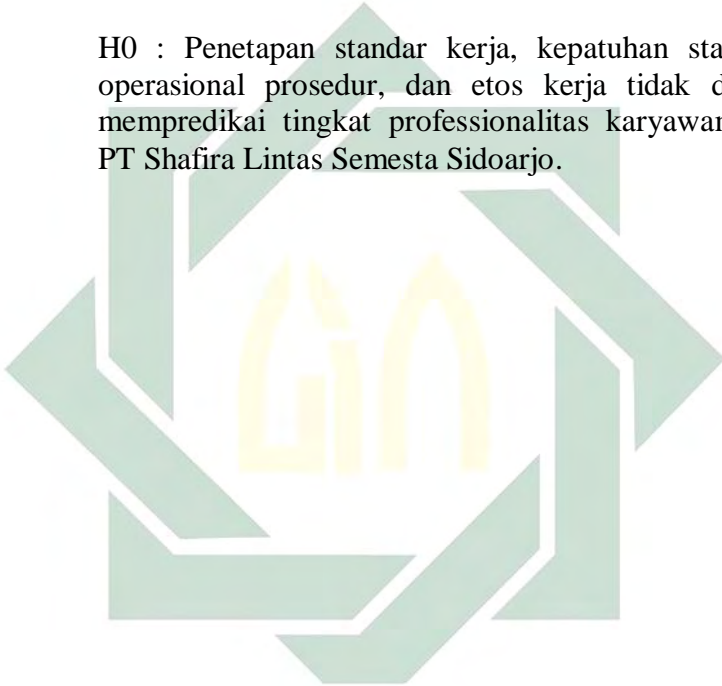
H1 : Terdapat pengaruh antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

H0 : Tidak terdapat pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

## 5. Hipotesis 5

H1 : Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja dapat mempredikai tingkat profesionalitas karyawam di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.

H0 : Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja tidak dapat mempredikai tingkat profesionalitas karyawam di PT Shafira Lintas Semesta Sidoarjo.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penetapan Standar Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Etos Kerja Terhadap Profesionalitas Karyawan PT Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo” menggunakan metode kuantitatif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. *Metode* kuantitatif digunakan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur hubungan atau korelasi antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini juga digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu.<sup>62</sup>

##### 2. Jenis Penelitian

Asosiatif digunakan peneliti dalam penelitian ini. Martono mengungkapkan, bahwa secara eksplisit maupun implisit hubungan dua variabel atau lebih yang digunakan dalam penelitian disebut juga dengan penelitian asosiatif.<sup>63</sup> Judul penelitian adalah pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional

---

<sup>62</sup> Sugioyo, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : CV. Alfabeta, 2016), 13.

<sup>63</sup> Nanang Martono, *Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta : Gava Media, 2010), 25.

prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti untuk mengambil data yang diperlukan. Peneliti melakukan penelitian di kantor pusat PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji dan Umroh Sidoarjo. Kantor pusat PT Shafir Lintaas Semeta Tour & Travel Haji dan Umroh Sidoarjo berada di di Juanda Business Center (JBC) B-5, Jl. Raya Juanda No.1. Aloha, Surabaya 60325. No. Telp Kantor 0318273300.

## **C. Populasi**

Martono menyatakan, bahwa “populasi merupakan keseluruhan objek dalam suatu penelitian atau keseluruhan unit maupun individu dalam suatu wilayah penelitian tersebut”.<sup>64</sup> Daam penelitian ini, peneliti memilih untuk meneliti karyawan di Shafira Lintas Semesta Sidoarjo dalam periode 2019/2020 dengan jumlah 35 responden.

## **D. Variabel dan Indikator Penelitian**

### 1. Variabel

#### a. Variabel Bebas ( Variabel Independen)

---

<sup>64</sup> Nanang Martono, ”*Statistik Sosial: (Teori dan Aplikasi Program SPSS)*, (Yogyakarta : Gava Media, 2010), 15.

Variable independen ialah variabeli ini mempengaruhi timbulnya variabel dependem.<sup>65</sup> Keberadaan variabel independen dalam menjelaskan fokus yang ada di penelitian kuantitatif.<sup>66</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Standar Kerja (X1), Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (X2), dan Etos Kerja (X3) di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji dan Umroh.

b. Variabel Terikat (Variabel dependen )

Variabel dependen adalah variable yang bisa dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>67</sup> Professionalitas Karyawan adalah Variabel dependen pada penelitian.

2. Indikator Penelitian

Untuk mengukur variabel pedoman baku (standart) kerja, kepatuhan standart, dan kepatuhan peraturan, serta profesional karyawan, peneliti mengambil indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator
----	----------	-----------

<sup>65</sup> *Ibid*, 3

<sup>66</sup> Nanang Martono, "Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS", (Yogyakarta: Gava Media, 2010), 22.

<sup>67</sup> Sugiyono, "Statika Untuk Penelitian", (Bandung: Alfabeta, 2011). 4.



1.	Penetapan Standar Kerja (X1)	a. Berdasarkan pekerjaan
		b. Pengukuran Waktu
		c. Tolok Ukur Kinerja
2.	Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (X2)	a. Pengetahuan
		b. Sikap
		c. Motivasi
3.	Etos Kerja (X3)	a. Disiplin
		b. Jujur
		c. Tekun
4.	Profesionalitas Karyawan (Y)	a. Kualitas
		b. Efisiensi
		c. Efektivitas

## **E. Tahap-tahap Penelitian**

### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap ini, setelah mendapatkan persetujuan judul dari dosen, peneliti kemudian merancang rumusan masalah. Peneliti menentukan metode yang akan dipakai meliputi studi kepustakaan untuk dapat landasan teori, menentukan tujuan dari penelitian ini. Sebelum terjun ke objek penelitian langsung, peneliti mendiskusikan dengan dosen pengampu terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan..

### **2. Tahap Pelaksanaan Penelitian**

Setelah rumusan masalah, kajian teori dan metode penelitian telah disetujui oleh dosen, peneliti menentukan objek penelitian, kemudian melakukan observasi atau pengecekan terlebih dahulu. Hal tersebut untuk mengetahui apakah hal yang dibahas dalam penelitian ini terdapat di organisasi yang diteliti atau tidak. Sehingga sangat penting untuk melakukan observasi terlebih dahulu. Setelah itu, membuat surat perizinan penelitian. Kemudian mengantarkan surat perizinan penelitian sampai mendapat persetujuan dari pihak organisasi yang akan diteliti. Setelah itu, mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket kepada responden.

### **3. Tahap pasca Lapangan**

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penyusunan penelitian. Tahap pengolahan data dapat dilakukan dengan beberapa hal antara lain: peneliti

melakukan perhitungan skor pada angket yang sudah disebar ke responden, setelah itu melakukan tabulasi data dan menyajikannya ke sebuah tabel. Kemudian peneliti membuat laporan penelitian dan kesimpulan dengan menganalisa sesuai *metode* statistik.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah hal yang sangat *urgent* dilakukan. Karena itu, *metode* pengumpulan data ini akan menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan. Dalam metode pengumpulan data ini, peneliti menggunakan dua metode yaitu metode angket, dan dokumentasi.

### 1. Angket atau Kuisioner

Dalam penelitian ini, salah satu teknik pengumpulan data yaitu menggunakan angket atau kuisioner. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang berskala likert. Angket skala *alikert* adalah skala yang berguna untuk menjelaskan sifat individu, persepsi tentang fenomena sosial, dan sikap pendapat.<sup>68</sup>

Penelitian ini angketnya digunakan yaitu tipe angket tertutup. Cara mengisi kuisioner, yaitu dengan menggunakan *checklist* (✓) atau silang (X) pada lembar jawaban yang telah disediakan. Ada

---

<sup>68</sup> Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 39.

beberapa jawaban dari pertanyaan atau pernyataan pengukuran skala likrt.<sup>69</sup>antara lain :

- a). Sangat Baik (SB) : skor 5
- b). Baik (B) : skor 4
- c). Netral (N) : skor 3
- d). Tidak Baik (TB) : skor 2
- e). Sangat Tidak Baik (STB) : skor 1

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah bentuk pengumpulan data melalui artefak, foto, browsur, serta web.<sup>70</sup> Data dapat juga berupa bahan-bahan yang diperoleh oleh suatu lembaga. Hal ini dapat terdiri dari majalah, Koran, dan surat pernyataan.<sup>71</sup>

## G. Teknik Validasi dan Reliabilitas Data

### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan peneliti untuk mengetahui kevalidan data dari hasil kuisioner. Dalam

---

<sup>69</sup> Dewa Ayu, Ari Wiryadi Joni, dan Putu Ayu Paramita Dharmayanti, "Pengaruh *Axiety* dalam *Speaking Activities*", *Jurnal Bakti Saraswati*, (Vol. 5. No. 2, 2016), 125.

<sup>70</sup> Natalia Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", *Wacana* (Vol. 13. No. 2, 2014), 177.

<sup>71</sup> Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2012), 143-146.

penelitian ini, peneliti perlu melakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan setiap instrumen.<sup>72</sup> Sehingga, pengukuran ini dapat memastikan instrument dengan kevalidan yang tinggi dan rendah dalam menggunakan kuisioner. Apabila data yang terkumpul dengan data yang terjadi pada objek penelitian memiliki kesamaan, maka penelitian dapat dikatakan valid. Uji validitas penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan membandingkan *r* hitung dengan *r* tabel. Pengujian validitas ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf sig 0,05 atau 5%.

**Tabel 3.2**

**Nilai-nilai *r* product moment**

No	N	Taraf Signifikan
		5%
1	5	0,878
2	10	0,632
3	15	0,514
4	20	0,444
5	25	0,396
6	30	0,361
7	35	0,334

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa *r* tabel dua sisi dengan sig 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 35 memperoleh *r* tabel sebesar 0,334. Hasil uji validitas

<sup>72</sup> Ibid, 267.

instrumen menggunakan aplikasi spss versi 16 sebagai berikut :

**Tabel 3.3**

**Hasil validitas variabel penetapan standar kerja (X1)**

Item	r hitung	r table	keterangan
Pernyataan			
X1.1	0,810	0,334	Valid
X1.2	0,759	0,334	Valid
X1.3	0,778	0,334	Valid
X1.4	0,679	0,344	Valid
X1.5	0,772	0,334	Valid
X1.6	0,676	0,334	Valid
X1.7	0,787	0,334	Valid
X1.8	0,730	0,334	Valid
X1.9	0,795	0,334	Valid

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel penetapan standar kerja dinyatakan valid. Karena seluruh item memiliki jumlah skor di atas 0,334. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan kevalidan dari 9 soal, sehingga dapat dilanjutkan sebagai bahan penelitian.

**Tabel 3.4**

**Hasil validitas variabel kepatuhan SOP (X2)**

Item	r hitung	r table	Keterangan
Pernyataan			
X2.1	0,813	0,334	Valid
X2.2	0,822	0,334	Valid
X2.3	0,687	0,334	Valid
X2.4	0,864	0,334	Valid
X2.5	0,558	0,334	Valid
X2.6	0,554	0,334	Valid
X2.7	0,694	0,334	Valid
X2.8	0,777	0,334	Valid
X2.9	0,679	0,334	Valid

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kepatuhan SOP dinyatakan valid. Karena seluruh item memiliki jumlah skor di atas 0,334. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan kevalidan dari 9 soal, sehingga dapat dilanjutkan sebagai bahan penelitian.

**Tabel 3.5**

**Hasil validitas variabel etos kerja (X3)**

Item	r hitung	r table	Keterangan
Pernyataan			
X3.1	0,841	0,334	Valid

X3.2	0,853	0,334	Valid
X3.3	0,829	0,334	Valid
X3.4	0,636	0,334	Valid
X3.5	0,646	0,334	Valid
X3.6	0,599	0,334	Valid
X3.7	0,821	0,334	Valid
X3.8	0,640	0,334	Valid
X3.9	0,694	0,334	Valid

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel etos kerja dinyatakan valid. Karena seluruh item memiliki jumlah skor di atas 0,334. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan kevalidan dari 9 soal, sehingga dapat dilanjutkan sebagai bahan penelitian.

**Tabel 3.6**

**Hasil validitas variabel profesionalitas karyawan (Y)**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,674	0,334	Valid
Y.2	0,742	0,334	Valid
Y.3	0,808	0,334	Valid
Y.4	0,816	0,334	Valid
Y.5	0,754	0,334	Valid
Y.6	0,725	0,334	Valid
Y.7	0,761	0,334	Valid
Y.8	0,782	0,334	Valid
Y.9	0,769	0,334	Valid



Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel etos kerja dinyatakan valid. Karena seluruh item memiliki jumlah skor di atas 0,334. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan kevalidan dari 9 soal, sehingga dapat dilanjutkan sebagai bahan penelitian.

## 1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrument yang digunakan sebagai alat pengumpul data instrument yang digunakan sebagai alat pengumpul data Instrument reliabel berarti instrument digunakan untuk mengukur objek yang sama. Maka akan menghasilkan data yang konsisten. Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach* yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang memiliki pilihan benar atau tidak. Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikan 0,05. Hal ini berarti instrument dapat dikatakan reliabel apabila *alpha* lebih besar daripada *r* *product moment*.

### a. Hasil uji reliabilitas pada penetapan standar kerja (X1)

Varibel penetapan standar kerja memiliki 9 pernyataan yang akan diuji reliabilitasnya oleh peneliti. Berikut hasil dari uji reliabilitas variabel penetapan standar kerja.

**Tabel 3.7**

**Reliability Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa, nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel penetapan standar kerja sebesar 0,910. Sedangkan nilai *r* krisis sebesar 0,334 (uji dua sisi pada sig 0,05) dengan jumlah *N* sebanyak 35. Dari pernyataan tersebut bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada nilai *r* tabel 0,334. Maka dari itu, variabel penetapan standar kerja dinyatakan reliabel dan layak dijadikan bahan penelitian.

b. Hasil uji reliabilitas pada kepatuhan SOP (X2)

Varibel kepatuhan SOP memiliki 9 pernyataan yang akan diuji reabilitasnya oleh peneliti. Berikut hasil dari uji reabilitas kepatuhan SOP.

### +Tabel 3.8

#### Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	9

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa, nilai *Alpha* dari variabel kepatuhan SOP sebesar ,883. Sedangkan nilai *r* kruskal Wallis sebesar ,334 (uji dua sisi pada  $\alpha = 0,05$ ) dengan jumlah *N* sebanyak 35. Dari pernyataan tersebut, bahwasanya nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari pada nilai *r* tabel 0,334. Maka dari itu, variabel kepatuhan SOP dinyatakan *reliabel* dan bisa dijadikan bahan penelitian.

c. Hasil uji reliabilitas pada etos kerja (X3)

Variabel etos kerja memiliki 9 pernyataan yang akan diuji reliabilitasnya oleh peneliti. Berikut hasil dari uji reliabilitas etos kerja.

### Tabel 3.8

#### Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	9

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa, nilai *Alpha Cronbach's* dari variabel etos kerja sebesar ,871. Sedangkan nilai *r* kruskal sebesar ,334 (uji dua sisi pada  $\alpha = 0,05$ ) dengan jumlah *N* sebanyak 35. Dari pernyataan tersebut, bahwasanya nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari pada nilai *r* tabel 0,334. Maka dari itu, variabel etos kerja dinyatakan *reliabel* dan bisa dijadikan bahan penelitian.

d. Hasil uji reliabilitas pada profesionalitas karyawan (Y)

Variabel profesionalitas karyawan memiliki 9 pernyataan yang akan diuji reliabilitasnya oleh peneliti. Berikut hasil dari uji reliabilitas profesionalitas karyawan.

**Tabel 3.8**

**Reliability Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	9

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa, nilai *Alpha Cronbach's* dari variabel profesionalitas karyawan sebesar ,907. Sedangkan nilai *r* kruskal sebesar ,334 (uji dua sisi pada  $\alpha = 0,05$ ) dengan jumlah *N* sebanyak 35. Dari pernyataan tersebut, bahwasanya nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari pada nilai *r* tabel 0,334. Maka dari itu, variabel profesionalitas dinyatakan *reliabel* dan bisa dijadikan bahan penelitian.

## H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial dan simultan penetapan standar kerja, kapatuhan SOP, Etos kerja terhadap profesional karyawan. Dalam teknik ini penelitian kuantitatif, peneliti menganalisa data menggunakan statistik. Apabila data responden sudah terkumpul, maka tindakan setelahnya adalah pengelompokan data berdasarkan jenis responden. Kemudian diuji oleh peneliti sesuai dengan metode statistik yang dipilih. Program *SPSS versi 16 for windows* adalah alat yang digunakan peneliti untuk menghitung data. Uji asumsi klasik terdiri dari :

### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui data yang sudah terdistribusi normal dan independen. Uji normalitas data ini sangat penting, karena populasi dapat diwakili dengan normalnya sebuah data.

- a). Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa distribusi normal.
- b). Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa distribusi tidak normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian mengenai apakah model regresi ditemukan adanya

korelasi antara variable independent atau tidak.<sup>73</sup> Karna apabila modeel tegresi terbebas dari korelasi antar variabel independen, berarti model regresi tersebut dikatakan bail. Analisis nilai *Tolrance dan Varince Influnce Factur* (VIF) dijadikan alat mengukur ada tidaknya multikolinieritas padaa modeel regreesi. Regersi bebaas dary multikolinieritas, apabila beesaran VIF>10 , maka terjadi multikolinieritas. Apabila beseran VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>74</sup>

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui model regresi, apakah adapersamaan atau perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah terbebas dari heteroskedastisitas dan apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain ada persamaan. Maka disebut homokedasrisitas dan jika berbeda, berarti disebut heteroskedastisitas. Cara mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, maka dapat dilihat dengan membentu pola tertentu pada grafik *scterplot*. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas

### 4. Uju Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah metod anatisis dala yanga digunakaan ketikaa terdapat suatu model

---

<sup>73</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 105.

<sup>74</sup> *Ibid*, 105.

variable dependen berhubungan dengan satu atau lebih variable independen.

- 1) Merumuskan Hipotesis (H1 dan H0)
- 2) Menyusun tabel penolong
- 3) Menghitung a dan b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> dengan rumus:

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_2y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

- 4) Membuat persamaan regresi

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$\hat{Y}$  : (baca: Y topi), variable yang akan diprediksi

a : konstanta, harga y bila  $X_1$ , dan  $X_2 = 0$ , bisa bernilai + maupun -

$b_1$  : koefisien variable  $X_1$ , bisa bernilai + maupun -

$b_2$  : koefisien variable  $X_2$ , bisa bernilai + maupun -

- 5) Menghitung nilai Korelasi Ganda ( $R_{(x_1,x_2)y}$ )

$$(R_{(x_1,x_2)y}) = \sqrt{\frac{b_1 \cdot \sum x_1y + b_2 \cdot \sum x_2y}{\sum y^2}}$$

- 6) Menghitung Determinan Korelasi Ganda

$$KD = R^2 \times 100\%$$

7) Menguji signifikansi Korelasi Ganda

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 (n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

8) Mengambil kesimpulan:

bila  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak (hubungan  $X_1, X_2$  dengan  $Y$  adalah signifikan).

Bila  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  ditolak (hubungan  $X_1, X_2$  dengan  $Y$  adalah tidak signifikan).<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup>Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2010), 271-273



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah PT. Shafira Lintas Semesta

Shafira Lintas Semesta yang di bawah oleh Andi Alansyah. Meskipun memiliki persaingan yang sangat ketat dengan travel haji dan umrah lainnya, namun Shafira selalu memberikan pelayanan yang terbaik. PT. Shafira sudah berdiri sejak tahun 2001. Ia sudah menjadi perusahaan travel haji umroh resmi berdasarkan SK Depag No. D/504/2014 untuk penyelenggaraan biro jasa.

Shafira Lintas Semesta Sidoarjo berfokus pada keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan para jamaahnya. Sehingga, Shafira harus selalu menjaga standar yang tinggi untuk kepuasan setiap jamaah. Karena kepercayaan dari masyarakat, setiap tahun Shafira selalu memberangkatkan ribuan jamaah Haji maupun Umroh ke Saudi Arabia. Shafira sudah memenuhi fasilitas yang dibutuhkan semua pengguna serta persyaratan pemberangkatan untuk semua grup. Selain menjadi travel Haji dan Umroh, Shafira juga mempunyai industri penerbangan, shafira memiliki perang penting sebagai *charter flight* dalam ibadah haji maupun umrah series maupun umrah insentif dan *block seat* untuk grup insentif dari golongan korporasi.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> [www.shafira-tours.com/tentangkami](http://www.shafira-tours.com/tentangkami).

## 2. Visi dan Misi PT. Shafira Lintas Semesta

### a. Visi

Menjadi tujuan utama para tamu Allah sebagai penyedia layanan Hajie dan Umroh dengan mengedepankan kepuasan, kekhusyukan, serta kenyamanan.

### b. Misi

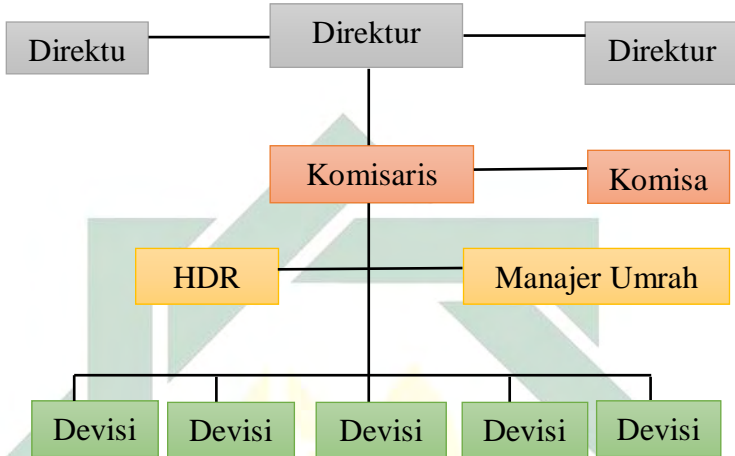
- 1). Menjadi penyelenggara umroh yang amanah, profesional yang berfokus pada kepuasan konsumen..
- 2). Memberikan kepuasan kepada klien dan mempertahankannya

## 3. Struktur Organisasi

Berikut adalah bagan struktur organisasi pada PT. Shafira Lintas Semesta :

**Tabel 4.1**

**Bagan Struktur Organisasi**



Kerangka struktur organisasi PT. Shafira Lintas Semesta sebagai berikut :

**Direktur Utama** : Drs. M.AnshorAlansyah

**Direktur I** : Danisa Saviera

**Direktur II** : Supomo

**Komisaris utama** : Luluk Indahsyah

**Komisris** : Abdul Mulis

**Manajer Umroh & Haji** : Dwi Wardi Y

**Bagian Kasir** : Deniar Ilma

**Bagian pajak** : Intan Perwitasari

**Bagian finance** : Ida Tsouraya

**Bagian hutang** : Moch. Ibrahim

**Bagian piutang** : Yeni Asih D

**Admin Umum** : Nopi Edi Lestari

**Bagian umum** : 1. Nur Hadi

2. Yudi

3. Imam

4. Fandika

**Admin Haji** : 1. Kasih Susanti

2. Harum

3. Brilly

**Bagian dokumentasi Umroh:** 1. Joko

**& Haji** 2. Tarmudi

3. Annas

**Bagian Ticketing** : 1. Sandy Eka

2. Suhardani

	3. Gilang
<b>Bagian design &amp; grafis</b>	: 1. Faizal 2. Qiblat Rojail
<b>Bagian Handling</b>	: Bayu Lucky
<b>Bagian Hotel Umrah</b>	: 1. Amalia R 2. Putri Indi
<b>Bagian IT</b>	: 1. Hendra 2. Wahyu
<b>Bagian Marketing</b>	: 1. Nailis 2. Didi 3. Naely H.
<b>Costomer service</b>	: 1. Danira 2. Nurul
<b>Tour leader</b>	: 1. Ustad. Munir 2. Ustad. Yazid 3. Ustad. Arif J

## B. Penyajian Data

### 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik ini dilakukan oleh peneliti supaya data yang diolah benar-benar mewakili populasi secara keseluruhan. Berikut ini adalah uji asumsi klasik antara lain :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji adanya distribusi normal atau tidak dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya. Model regresi yang baik adalah distribusinya normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan *Kolmogorof Smirnov* dengan nilai sig  $>0,05$ . Berikut ini hasil uji normalitas data:

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.99269920
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.760
Asymp. Sig. (2-tailed)		.611
a. Test distribution is Normal.		

(sumber data diolah dengan SPSS 16)

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *one simple kolmogrov smirnov*, bahwa signifikansi keseluruhan variabel menyatakan lebih besar dari 0,05 ( $0,611 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan, bahwa penetapan standar kerja, kaptuhan SOP, etos kerja, dan profesionalitas karyawan berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikoliniaeitas digunakan unruk menguji ada tidaknya korelasi dalam regresi antar variabel

independen. Analisis nilai *Tolerance* dan *Varince Influnce Factur* (VIF) digunakan untuk mengukur ada tidanya multikooliniaritas pada tabel regresi. Apabila besran VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ , maka dapat dikatakan regresii independen dari multikolinieritas.

**Tabel 4. 3**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Colinarity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
Penetapan Standar Kerja	0,362	2.764
Kepatuhan Standar Operasional Prosedur	0,298	3.351
Etos Kerja	0,244	4.105

Uji multikolonieritas menggunakan nalisis *tolerance* dn VIF mengatakan, nilai dary variable penetapan standar kerja yakni  $,362 > ,10$  dan  $2.764 < .10$ . Variable kepatuhan standar operasional prosedur memiliki nilai tolerance dan VIF adalah  $0,298 > ,10$  dan  $3.351 < 10$ . Variable etos kerja memiliki nilai tolerance dan VIF yakni  $,244 > ,10$  serta  $4.105 < 10$ . Dari keterangan tersebut berarti antar variable independenT tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

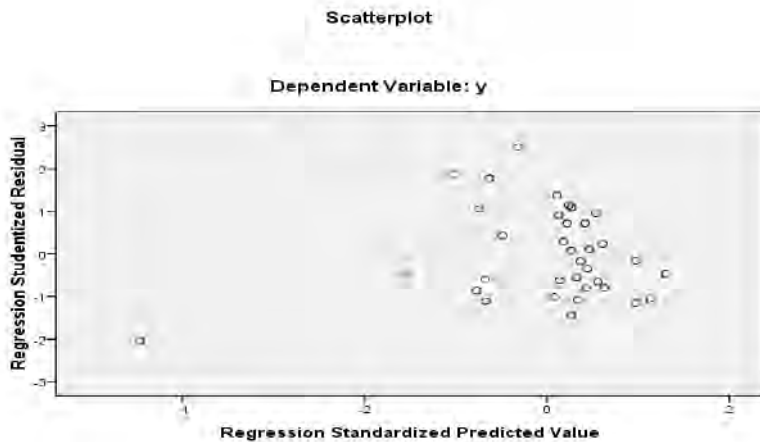
Heteroskedastistas merupakan salah satu analisis data yang digunakan untk mencari, apakah dalam



model regresi mempunyai persamaan atau perbedaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

**Tabel 4. 4**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Diketahui pada grafik tersebut, data atau titik-titik tidak hanya di atas atau di bawah dan harus menyebar secara acak. Berarti kali ini uji heteroskedastisitas dapat memenuhi uji asumsi klasik. Dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Peneliti juga menggunakan uji gletser yang bertujuan untuk menyakinkan penelitian ini.

Variabel		Sig	Kesimpulan
Penetapan Kerja	Standar	0,993	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepatuhan Operasional Prosedur	Standar	0,320	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Etos Kerja		0,086	Tidak terjadi heteroskedastisitas

### 3. Uji Regresi Lonier Berganda

Uji linier berganda digunakan untuk menguji hubungan secara linier antar dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Selain itu, uji regresi linier berganda juga digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependent berdasarkan dari variabel independen. Hasil dari uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

#### **Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Profesionalitas Karyawan	35.54	5.299	35
Penetapan Standar Kerja	35.37	5.563	35
Kepatuhan Standar Operasional Prosedur	35.37	5.174	35
Etos Kerja	35.69	4.801	35

**Tabel 4.6**

**Corelations**

		Profesionalitas Karyawan	Penetapan Standar Kerja	Kepatuhan Standar Operasional Prosedur	Etos Kerja
Pearson Correlation	Profesionalitas Karyawan	1.000	.853	.801	.891
	Penetapan Standar Kerja	.853	1.000	.730	.786
	Kepatuhan Standar Operasional Prosedur	.801	.730	1.000	.828
	Etos Kerja	.891	.786	.828	1.000
Sig. (1-tailed)	Profesionalitas Karyawan	.	.000	.000	.000
	Penetapan Standar Kerja	.000	.	.000	.000
	Kepatuhan Standar Operasional	.000	.000	.	.000

	al Prosedur				
	Etos Kerja	.000	.000	.000	.
N	Profesionalitas Karyawan	35	35	35	35

**Tabel 4.7**  
**Variabel Entered/ Removed<sup>b</sup>**

Model	Variabel Entered	Variabel Removed	Method
1	Etos Kerja (X3) Penetapan Standar Kerja (X1)  Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (X2) <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable Profesionalitas karyawan  
b. All requested variables entered

**Tabel 4.8**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.927 <sup>a</sup>	.859	.845	2.087

- a. Predictors: (Constant), Etos Kerja, Penetapan Standar Kerja, Kepatuhan Standar Operasional Prosedur

**Tabel 4.9**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	819.677	3	273.226	62.737	.000 <sup>a</sup>
Residual	135.009	31	4.355		
Total	954.686	34			

- a. Dependent Variabel : Profesionalitas Karyawan (y)  
b. Predictors (Constant), Etos kerja (x3), Penetapan Standar Kerja (x1), Kepatuhan Standar Operasional Kerja (x2)

**Tabel 4.10**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized	Stadartdized Coefficients	t	Sig.
-------	----------------	---------------------------	---	------

	Coefficients		Beta		
	B	Std. Error			
(Constant)	-.979	2.726		-3.59	.722
Penetapan Standar Kerja	.358	.107	.376	3.351	.002
Kepatuhan Standar Operasional Kerja	.110	.127	.107	.867	.392
Etos Kerja	.559	.151	.507	3.703	.001

- a. Dependent Variabel : Profesionalitas Karyawan
- b. Table “*Descriptivve Statistic*” mengenai besarnya *mean* (rata-rata) antr variable. Rata-rata penetapan standar kerja sebesar 35,37. Rata-rata kepatuhan standar operasional prosedur sebesar 35,37. Rata-rata etos kerja sebesar 35,69, dan rata-rata profesionalitas karyawan sebesar 35,69. Simpang baku untuk variable penetapan standar kerjaa sebesar 5,563. Simpang baku ntuk variable kepatuhan standar operasional prosedur sebesar 5,174. Simpang baku untuk variabel etos kerja sebesar 4,801, dan simpang baku untuk variabel profesionalalitas karyawan sebesar 5,299.<sup>77</sup>
- c. Tabeel “variabel entered / removed” menunjukkan, bawa semuaa variable diikutkan dalam pengolahan dataa.

<sup>77</sup> Nanang martono, *Statistik Sosial*, (Yogyakarta : Gava Media, 2010), 243.

- d. Tabeel “*Model Summary*” mengenai nilai  $R$ , sehingga nilai  $R$  dapat diketahui besarnya koefisien regresi antara variabel penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja dengan profesionalitas karyawan sebesar ,927 sangat kuat.  $R^2$  sebesar ,859 (kontribusinya sebesar  $0,859 \times 100 \%$ ), ini menginformasikan, bahwa variabel penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel profesionalitas karyawan sebesar 85,9 % dan 14,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.
- e. Table “*Standart Error of Estimate*” yakni, 2,087. Oleh karena itu, nilai simpangan baku sebesar 5,299. Dari hasil tersebut memberikan informasi, bahwa nilai “*Standart Error of Estimate*” lebih kecil dari nilai simpangan baku, maka model regresi ini dapat dipergunakan sebagai prediktor profesionalitas karyawan.
- f. Table “*Annova*” mendukung interpretasi, bahwa hubungan penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, etos kerja dan profesionalitas karyawan adalah sangat signifikan. Oleh karena itu, dapat dilihat dari nilai  $F$  sebesar 62,737 dengan melihat nilai  $p$  value sebesar 0,000 ( $p$  value  $< 0,05$ ). Dengan demikian, dapat dikatakan hubungan antar variabel adalah signifikan.
- g. Table “*Coefficients*” menunjukkan persamaan regresi. Rumus persamaan dari regresi berganda adalah.

$$\hat{Y}: a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$\hat{Y}: -0,979 + 0,358(0) + 0,110(0) + 0,599(0)$$

- h. Artinya, apabila penetapan standar kerja = 0 ( $X_1 = 0$ ), kepatuhan standar operasional prosedur = 0 ( $X_2 = 0$ ), etos kerja = 0 ( $X_3 = 0$ ), maka variabel profesionalitas karyawannya sebesar -0,979.

**Tabel 4.11**

**Makna nilai korelasi *product Moment***

Nilai	Makna
0,00 - 0,19	Sangat rendah / sangat lemah
0,20 – 0,39	Rendah / Lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi / kuat
0,80 – 1,00	Sangat tinggi / sangat kuat

**C. Pengujian Hipotesis**

1. Pengaruh penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil pengujian regresi untuk variabel penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan menunjukkan adanya pengaruh atau signifikan. Hal ini terdapat pada tabel “*Correlation*”, untuk kolom “*sig*”



( $p$  value) pada bagian penetapan standart kerja dengan hipotesis:

Nilai  $p$  value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Nilai  $p$  value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak (koefisien regresi signifikan). hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan.

$H_1$  : Ada pengaruh antara penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Pada tabel “*Correlation*” menjelaskan, bahwa nilai  $p$  value untuk konstanta sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka nilai konstanta adalah signifikan. Demikian untuk nilai  $p$  value (sig.) variabel penetapan standar kerja sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka variabel ini memiliki nilai signifikan. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa,  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh penetapan standar kerja ( $X_1$ ) terhadap profesionalitas karyawan ( $Y$ ) pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

2. Pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil pengujian regresi untuk variabel kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan menunjukkan adanya pengaruh atau signifikan. Hal ini terdapat pada tabel “*Correlation*”,

untuk kolom “sig” ( $p$  value) pada bagian kepatuhan standar operasional prosedur dengan hipotesis:

Nilai  $p$  value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Nilai  $p$  value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak (koefisien regresi signifikan). hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan.

$H_1$ : Ada pengaruh antara kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan.

Pada tabel “*Correlation*” menjelaskan, bahwa nilai  $p$  value untuk konstanta sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka nilai konstanta adalah signifikan. Demikian untuk nilai  $p$  value (sig.) variabel kepatuhan standar operasional prosedur sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka variabel ini memiliki nilai signifikan. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa,  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur ( $X_2$ ) terhadap profesionalitas karyawan ( $Y$ ) pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

3. Pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil pengujian regresi untuk variabel etos kerja terhadap profesionalitas karyawan menunjukkan adanya pengaruh atau signifikan. Hal ini terdapat pada tabel

“*Correlation*”, untuk kolom “*sig*” (*p* value) pada bagian etos kerja dengan hipotesis:

Nilai *p* value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Nilai *p* value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak (koefisien regresi signifikan). hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

$H_1$  : Ada pengaruh antara etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Pada tabel “*Correlation*” menjelaskan, bahwa nilai *p* value untuk konstanta sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka nilai konstanta adalah signifikan. Demikian untuk nilai *p* value (*sig.*) variabel etos kerja sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka variabel ini memiliki nilai signifikan. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa,  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh etos kerja ( $X_3$ ) terhadap profesionalitas karyawan ( $Y$ ) pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

4. Pengaruh antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Hasil uji secara bersama-sama atau simultan bisa dilihat padaa tabel “*Anova*” untuk kolom “*sig*” (*p* value) di bagan atas dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur,

dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

H1 : Ada pengaruh antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Berdasarkan tabel “*Anova*” di atas dapat diketahui bahwa, nilai signifikan variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan  $p$  value  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan. Dengan demikian  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

5. Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja dapat menjadi prediksi tingkat profesionalitas karyawan pada PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Tabel “*model Summary*” kolom *Standart Error of Estimate* (SEE) mempunyai hipotesis :

$H_0$  : Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja tidak menjadi prediksi profesionalitas karyawan.

$H_1$  : Penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja menjadi prediksi profesionalitas karyawan.

Berdasarkan tabel “*model Summary*” kolom *Standart Error of Estimate* (SEE) nilai yang diperoleh dari uji regresi berganda adalah 2,087. Untuk itu, nilai SEE harus dibandingkan dengan nilai *standart deviation*, yaitu sebesar 5.299. Nilai SEE ternyata lebih kecil dari nilai *standart deviation*, maka model regresi ini dapat menunjukkan bahwa penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja dapat memprediksi tingkat profesionalitas karyawan.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial.
  - a. Pengaruh peetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan

Tabel tentang “*Corelation*” menjelaskan bahwa nilai *p* value sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa, variabel penetapan standar kerja memiliki nilai yang signifikan dengan  $H_0$  yang ditolak. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa ada pengaruh penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semeta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil nilai signifikan tersebut didukung oleh indikator dari variabel penetapan standar kerja yang mempengaruhi indikator variabel profesionalitas karyawan. Variabel penetapan standar kerja mempunyai indikator yaitu, berdasarkan pekerjaan atau jabatan, pengukuran waktu, dan tolak ukur kinerja. Sedangkan, indikator variabel

profesionalitas karyawan adalah kualitas, efisiensi, dan efektivitas. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa variabel penetapan standar kerja mempengaruhi variabel profesionalitas karyawan dengan nilai sig sebesar 0,000.

- b. Pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan

Tabel “*Corelation*” menjelaskan bahwa nilai *p* value sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa, variabel kepatuhan standar operasional prosedur memiliki nilai yang signifikan dengan  $H_0$  yang ditolak. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa ada pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semeta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil nilai signifikan tersebut didukung oleh indikator dari variabel kepatuhan standar operasional prosedur yang mempengaruhi indikator variabel profesionalitas karyawan. Variabel kepatuhan standar operasional prosedur mempunyai indikator yaitu, pengetahuan, sikap, dan motivasi. Sedangkan, indikator variabel profesionalitas karyawan adalah kualitas, efisiensi, dan efektivitas. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa variabel kepatuhan standar operasional prosedur mempengaruhi variabel profesionalitas karyawan dengan nilai sig sebesar 0,000.

- c. Pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan

Tabel “*Corelation*” menjelaskan bahwa nilai  $p$  value sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa, variabel etos kerja memiliki nilai yang signifikan dengan  $H_0$  yang ditolak. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa ada pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semeta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Hasil nilai signifikan tersebut didukung oleh indikator dari variabel etos kerja yang mempengaruhi indikator variabel profesionalitas karyawan. Variabel etos kerja mempunyai indikator yaitu, disiplin, jujur, dan tekun. Sedangkan, indikator variabel profesionalitas karyawan adalah kualitas, efisiensi, dan efektivitas. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa variabel etos kerja mempengaruhi variabel profesionalitas karyawan dengan nilai sig sebesar 0,000.

2. Pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara simultan.

Berdasarkan tabel “*Anova*” hasil uji simultan dapat dilihat, bahwa nilai signifikan variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh signifikan dengan  $p$  value  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian berarti  $H_0$  ditolak. Hal tersebut dapat diartikan bahwa penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja berpengaruh terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semeta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Adapun penjelasan mengenai hubungan penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan yang dapat memperkuat analisis di atas, penetapan standar kerja adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan dan dikerjakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Wibowo mengungkapkan bahwa, standart kerja merupakan situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan yang dilakukan secara efektif.<sup>78</sup> Dalam suatu organisasi, pastinya karyawan membutuhkan acuan dalam melaksanakan pekerjaanya. Meskipun tidak semua organisasi memiliki acuan atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, dengan adanya pedoman baku kerja, maka organisasi akan teratur dan berjalan dengan baik.

Kepatuhan standar operasional prosedur juga berpengaruh signifikan terhadap profesionalitas karyawan, salah satu faktor karyawan bekerja dengan baik disebabkan mematu SOP perusahaan. Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh karyawan didalam organisasi harus berjalan efektif dan efisien<sup>79</sup>. Sehingga, pekerjaan dapat dilakukan dengan sistematis dan terarah serta untuk menghindarkan tenaga kerja dari kesalahan.

---

<sup>78</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* ( Jakarta : Rajawali Press, 2010), 74.

<sup>79</sup> Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prosedur*, (Jakarta : Maiestas Publishing, 2008), 79.



Etos kerja merupakan perilaku kerja yang positif. etos kerja merupakan rajutan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja. Etos kerja pada hakikatnya dibentuk dan dipengaruhi oleh sistem yang dianut oleh seseorang dalam bekerja, yang kemudian membentuk semangat yang membedakannya, antara satu dengan yang lainnya.<sup>80</sup> Melalui etos kerja, karyawan juga dapat mencapai tingkat profesional dalam pekerjaannya.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan, bahwa penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja berpengaruh terhadap profesionalitas karyawan. Hal itu ditunjukkan pada tabel *Anova* yang memperlihatkan bahwa variabel independen mempunyai peran terhadap peningkatan dependen secara bersama-sama atau simultan. Jika hasil pengujian tingkat pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja secara bersamaan mempunyai nilai signifikan terhadap profesionalitas karyawan, maka penjelasan teori di atas membuktikan kesesuaian antara penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

3. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial.
  - a. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan.

---

<sup>80</sup> Halim, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2005), 35.

Tabel “*Corelation*” memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel penetapan standar kerja (X1) terhadap profesionalitas karyawan (Y). Nilai korelasi penetapan standar kerja (X1) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,853 dengan  $p$  value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan signifikan ( $p$  value  $< 0,05$ ) terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo. Adapun teori pendukung dari pernyataan di atas adalah sebagai berikut :

Wibowo mengungkapkan bahwa, standart kerja merupakan situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan yang dilakukan secara efektif.<sup>81</sup> Dalam suatu organisasi, pastinya karyawan membutuhkan acuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Meskipun tidak semua organisasi memiliki acuan atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, dengan adanya pedoman baku kerja, maka organisasi akan teratur dan berjalan dengan baik. Sesuai dengan hasil analisis regresi, bahwa penetapan standar kerja mempunyai nilai hubungan sebesar 0,853 adalah kontribusi yang sangat kuat diperoleh perusahaan dari profesionalitasn karyawan.

- b. Nilai hubungan kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan.

---

<sup>81</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* ( Jakarta : Rajawali Press, 2010), 74.

Tabel “*Correlation*” memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel kepatuhan standar operasional prosedur (X2) terhadap profesionalitas karyawan (Y). Nilai korelasi kepatuhan standart operasional prosedur (X2) dengan profesional karyawan (Y) sebesar 0,801 dengan  $p$  value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan signifikan ( $p$  value  $< 0,05$ ) terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo. Adapun teori pendukung dari pernyataan di atas adalah sebagai berikut :

Rudi mengatakan bahwa, “Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh karyawan didalam organisasi harus berjalan efektif dan efisien”.<sup>82</sup> Sehingga, pekerjaan dapat dilakukan dengan sistematis dan terarah serta untuk menghindarkan tenaga kerja dari kesalahan. Sesuai dengan hasil analisis regresi, bahwa kepatuhan standar operasional prosedur mempunyai nilai hubungan sebesar 0,801 adalah kontribusi yang sangat kuat diperoleh perusahaan dari profesionalitasn karyawan.

---

<sup>82</sup> Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prosedur*, (Jakarta : Maiestas Publishing, 2008), 79.

- c. Nilai hubungan antara etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Tabel “*Correlation*” memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel etos kerja (X3) terhadap profesionalitas karyawan (Y). Nilai korelasi etos kerja (X3) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,891 dengan *p* value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan signifikan (*p* value < 0,05) terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo. Adapun teori pendukung dari pernyataan di atas adalah sebagai berikut :

Menurut Asy'arie yang dikutip Halim, menjelaskan bahwa etos kerja merupakan rajutan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja. Etos kerja pada hakikatnya dibentuk dan dipengaruhi oleh sistem yang dianut oleh seseorang dalam bekerja, yang kemudian membentuk semangat yang membedakannya, antara satu dengan yang lainnya.<sup>83</sup> Oleh karena itu, etos kerja karyawan sangat diharapkan oleh organisasi. Dengan etos kerja karyawan, maka organisasi dapat mencapai visi, misi maupun tujuan yang telah ditetapkan. Melalui etos kerja, karyawan juga dapat mencapai tingkat profesional dalam pekerjaannya. Sesuai dengan hasil analisis regresi, bahwa etos kerja mempunyai nilai hubungan sebesar 0,891

---

<sup>83</sup> Halim, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2005), 35.

adalah kontribusi yang sangat kuat diperoleh perusahaan dari profesionalitasn karyawan.

4. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja, kepatuhan stadar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara simultan.

Berdasarkan tabel “*Model Summary*” memberikan informasi mengenai nilai hubungan dari pengujian yang dilakukan peneliti. Nilai hubungan dapat diketahui pada kolom R, bahwa antara variabel penetapan standar kerja, kepatuhan stadar operasional prosedur dan etos kerja memiliki nilai sebesar 0,927. Nilai hubungan yang menunjukkan sangat tinggi atau sangat kuat diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada saat melakukan pengujian antara variabel independen terhadap variabel dependen memperoleh nilai hubungan 0,927 yaitu sangat tinggi atau sangat kuat.

5. Nilai hubungan paling dominan (tinggi) antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan.

Pada tabel “*Correlation*” memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel penetapan standar kerja (X1), kepatuhan stadar operasional prosedur (X2) dan etos kerja (X3) terhadap profesionalitas karyawan (Y). Nilai korelasi penetapan standar kerja (X1) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,853 dengan *p* value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan tingkat signifikan ( *p* value < 0,05) terhadap profesionalitas

karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh.

Nilai korelasi kepatuhan standar operasional prosedur (X2) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,801 dengan  $p$  value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan tingkat signifikan ( $p$  value < 0,05) terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh.

Nilai korelasi etos kerja (X3) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,891 dengan  $p$  value sebesar 0,000. Dengan demikian, variabel ini memiliki nilai hubungan yang sangat kuat dan tingkat signifikan ( $p$  value < 0,05) terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh. Pernyataan tersebut diperkuat pada taabel 4.47 “kekuatan hubungan”. Pada tabel tersebut menjelaskan bahwa kekuatan hubungan dengan nilai 0,80 – 1,00 adalah sangat kuat/sangat tinggi. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa diantara ketiga variabel tersebut yang memiliki hubungan nilai paling tinggi atau dominan terhadap profesionalitas karyawan adalah etos kerja yaitu, mempunyai pengaruh sebesar 89,1 %. Hal ini disebabkan karena etos kerja itu merupakan kekuatan rasa yang ada di dalam diri setiap orang atau karyawan yang dibuktikan dengan suatu sikap. Oleh karena itu, etos kerja memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap profesionalitas karyawan.

6. Prediksi penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap

profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada tabel “*Model Summary*” diperoleh nilai *Standart Error of Estimate* (SEE) sebesar 2,087. Nilai ini berfungsi untuk menguji model regresi sudah berfungsi dengan baik sebagai prediktor atau belum. Untuk itu, nilai SEE harus dibandingkan dengan nilai simpangan baku, yaitu sebesar 5,299. Nilai SEE ternyata lebih kecil dari nilai simpang baku yaitu sebesar  $2,087 < 5,299$ . Dengan begitu, model regresi ini dapat menunjukkan bahwa penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja dapat menjadi prediksi untuk peningkatan profesionalitas karyawan. Oleh karena itu, pihak PT Shafira Lintas Semesta perlu meningkatkan penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja karyawan agar profesionalitas karyawan meningkat dan dapat mencapai visi dan misi organisasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil analisis menjelaskan penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh Sidoarjo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial.
  - a. Ada pengaruh penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan. Dikarenakan variable ini  $H_0$  ditolak
  - b. Ada pengaruh kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan. Dikarenakan variable ini  $H_0$  ditolak.
  - c. Ada pengaruh etos kerja terhadap profesionalitas karyawan. Dikarenakan variable ini  $H_0$  ditolak.
  
2. Ada pengaruh penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara simultan.

Berdasarkan tabel “*Anova*” hasil uji simultan dapat dilihat. Dengan demikian berarti  $H_0$  ditolak.



3. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur, dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara parsial.
  - a. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan sangat kuat.

Tabel “*Corelation*” variable penetapan standar kerja terhadap profesionalitas karyawan. Nilai korelasi penetapan standar kerja dengan profesionalitas karyawan sebesar 0,853.

- b. Nilai hubungan kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan sangat kuat.

Tabel “*Correlation*” variable kepatuhan standar operasional prosedur terhadap profesionalitas karyawan. Nilai korelasi kepatuhan standart operasional prosedur dengan profesional karyawan sebesar 0,801.

- c. Nilai hubungan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan sangat kuat.

Tabel “*Correlation*” variable etos kerja terhadap profesionalitas karyawan. Nilai korelasi etos kerja (X3) dengan profesionalitas karyawan (Y) sebesar 0,891.

4. Nilai hubungan antara penetapan standar kerja, kepatuhan stadar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan secara simultan.

Berdasarkan tabel “*Model Summary*” antara variable penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja memiliki nilai sebesar 0,927 menunjukkan nilai hubungan sangat kuat.

5. Nilai hubungan paling dominan (tinggi) antara penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja terhadap profesionalitas karyawan adalah variabel etos kerja.

Pada tabel “*Correlation*” nilai korelasi paling dominan adalah variable etos kerja sebesar ,891 terhadap variable profesionalitas karyawan.

6. Penetapan standar kerja, kepatuhan SOP, dan etos kerja dapat memprediksi tingkat profesionalitas karyawan di di PT. Shafira Lintas Semesta Tour & Travel Haji Umroh..

“*Model Summary*” Nilai *SEE* ternyata lebih kecil dari nilai simpang baku yaitu sebesar  $2,087 < 5,299$ . Dengan begitu, model regresi ini dapat menunjukkan bahwa penetapan standar kerja, kepatuhan standar operasional prosedur dan etos kerja dapat menjadi prediksi untuk peningkatan profesionalitas karyawan..

## **B. Saran**

Untuk para mahasiswa yang meneliti sesudah saya, alangkah lebih baiknya indicator ditambah dan diganti sesuai dengan teori yang lebih mendukung. Karena karyawan di bawah 100, diharapkan juga dapat menggunakan seluruh objek atau populasi penelitian atau menambah jumlah sampel karyawan penelitian.

### **C. Keterbatasan Peneliti**

Dalam penelitian, peneliti telah menggunakan prosedur secara ilmiah baik dari persiapan, proses maupun hasil. Namun, karena peneliti kira masih ada banyak hal yang perlu diperbaiki.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf Abdullah, 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta : Aswaja Press Indo).
- Anam, Khairul, 2016. "Determinan Kepatuhan Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam Penerimaan Karet di PT. Sampit International Banjarmasin", *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3. No. 5.
- Arifiyanti, dan Hesti Arlich, dan Sukirno, 2012. "Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan SOP, dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etos Karyawan (Studi Kasus PT.Adi Astria Abadi Yogyakarta),*Jurnal Nominal*. Vol. 1 (1).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta)
- Astutik, Mardi. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang". *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*. Vol. 2. No.2.
- Atmoko, Tjipto Atmoko. 2003. *Standart Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, (Jakarta : Pemda Jakarta, 2003), 1
- Ayu, Dewa dan, Ari Wiryadi Joni, dan Putu Ayu Paramita Dharmayanti. 2016. "Pengaruh *Axiety* dalam *Speaking Activities*", *Jurnal Bakti Saraswati*. Vol. 5. No. 2.
- Bawelle, Mouren dan Jantje Sepang, 2016, "Pengaruh Etos Kerja, Gairah Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan PT. BRI Cabang Tahuna”, *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 5.

Darmayanti, Yayan. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standart Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacita (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat, *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*. Vol 5, No.1

Febriyanto. 2015. *Pengantar Manajemen 3in 1*, (Yogyakarta: Pustaka Baru).

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro).

Maulana, Gilang, 2019. “Analisis Pengaruh Penerapan Standart Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VI Unit Kebun Kayu Aro Kerinci Jambi”, *Skripsi*, (Prodi Agrobisnis, fakultas Pertanian, Universitas Medan).

Hadiansyah, Andri dan Rini Purnamawati Yanwar. 2015. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. AE, *Jurnal Al-azhar Indonesia Seri Humaniora*, (Vol 3, No.2).

Hakim dkk, 2014. “Perbedaan Lama Kerja Perawat dengan Sikap Kepatuhan Terhadap Standart Prosedur Operasional”, *Jurnal Keperawatan*. Vol. 9. No. 2.

Halim, 2005. *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pesantren).

- Hamsinah, 2018. "Pengaruh Produktivitas, Efisiensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempuk Syako Makassar". *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.5. No.1.
- Hardianyah, Rian Oztary. 2017. " Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai". *Skripsi*. (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta Selatan : Salemba Humanika)
- Indriani, Eni. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga serta Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen membeli paket wisata Pada PT. Wahyu Prima Bintang Tour & Travel Samarinda". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6. No. 1.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005)
- Laoh, Ches F P, dan Bernhard Tewel, dan Sem G Oroh, 2016. " Pengaruh Manajemen Pengetahuan Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 16. No. 4.
- Maliki, Zainudin. 2013. "Meningkatkan Etos Kerja SDM Kementrian Agama Melalui Survival Skil". Vol. 7. No. 2.
- Manullang, M. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung), 35

- Martono, Nanang, 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gaya Media)
- Mazdyani, dan Wuryaningsih Dwi Sayekti dan Adia Nugraha. 2014. "Pengaruh Pengetahuan, Ketrampilan, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Mandor Sadap di PT. Perkebunan Nusantara VII (Persero)", *JIA*, Vol. 2. No. 3.
- Messi dan Adi Harapan, 2017. "Menanamkan Nilai-Nilai Kejujuran di dalam Kegiatan Madrasah Berasrama (*Boarding School*)", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, Vol. 1. No. 1.
- Monika Meila, 2016, "Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan". *Skripsi*, (Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Yogyakarta).
- Nilamsari, Devitia Putri. 2018. "Pengukuran Kinerja Tenaga Profesional Pada Organisasi Jasa (Studi Kasus Kota Bahasa Salatiga)", *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Perpajakan*. Vol. 1. No. 1.
- Nilamsari, Natalia. 2014. "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", *Wacana*. Vol. 13. No. 2.
- Pattisahusiwa, Salman. 2013. "Pengaruh *Job Description* dan *Job Specification* Terhadap Kinerja Proses", *Jurnal Akuntabel*, Vol. 10. No. 1.
- Paulina, 2016. "Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 5. No.1.

- Pradipta, Nadya Rizky, dan Bina Kurniawan, dan Siswi Jayanti. 2016. " Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standart Operation al Procedure (SOP) Pada Pekerja Kelistrikan di PT. Angkasa Pura 1 Semarang", *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 4. No.3.
- Qomariyah, Nurul. 2014. "Tugas dan Karakteristik Staf Administrasi Terhadap Analisa Jabatan", *Jurnal Psikolog*. Vol. 2. No. 7.
- Rachmi, Annisa dan Tony Dwi Susanto, dan Anisah Herdiyanti. 2014. "Pembuatan Standart Operasional Prosedur (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan", *Jurnal Teknik Pomits*. Vol. 3 (2).
- Rahmawati, Aulia Hani dan Djamhur Hamid dan Hamidah Nayati Utami, 2013. " Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6. No.2.
- Riani, Nana. 2016. "Kualitas Pelayanan Tour Leader di PT Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru". *JOM FISIP*. Vol. 3. No 2.
- Riduwan, 2016. *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung : Alfabeta)
- Ridwan dan Sunarto, 2012. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung : Alfabeta)
- Rinawati, Dyah Ika, dan Dina Puspitasari, dan Fatrin Muljadi. 2012. "Penentuan Waktu Standart dan Jumlah Tenaga Kerja Optimal Pada Produksi Bakti Cap (Studi Kasus :



IKM Saud Effendi Laweyan), *Jurnal Teknik Industri*.  
Vol. 8. No. 3.

Ruky, Ahmad S, 2001. *Sistem Manajemen Kerja (Performance Manajemen System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)

Samsuri dan Hari Purwanto, 2017. “Pengaruh Sikap dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada MTsN Takeran Kabupaten Magetan”, *Jurnal Capital*, Vol. 1, No.1.

Setiawan, Kiki Cahaya, 2015. ” Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Level Pelaksana di Devisi Operasi PT. Pusri Palembang”, *Jurnal Psikologi Islami*. Vol. 1. No.2.

Sianipar, Rohana dan Vania Salim, 2019. “Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja dalam Membentuk Loyalitas Kerja Pegawai Pada PT. Timur Raya Alam Damai”. *Jurnl Bisnis Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 15. No. 1.

Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana)

Situmeang, Rosinta Romauli, 2017, “Pengaruh Pengawasan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Mitra Karya Anugrah”, *Asian Journal Of Innovation and Entrepreneurship*. Vol. 2 ( 2).

Sugiyono, 2011. “*Statika Untuk Penelitian*”, (Bandung : Alfabeta)

- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : CV. Alfabeta)
- Suhartini, Yati. 2015. ” Pengaruh pengetahuan, Ketrampilan, dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)
- Sule, Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*, (Jakarta :Prenada Media Group).
- Sultan, Fauzi dan Saryadi, dan Wahyu Hidayat, 2014 “Pengaruh Kompensasi, Standart Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Sosial dan Politik*, Vol. 1. No.2
- Suryani dan Hendryadi, 2015. *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana)
- Sutrischastini, Ary, 2016. “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Sekretariat daerah Kabupaten Gunungkidul”, *Jurnal Kajian Bisnis*, Vol. 23. No. 2.
- Syelyani, Meillisa. 2017. “Pengaruh Deskripsi Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai Sipil Pada Kantor Camat Tembilahan”, *Jurnal Of Economy, Business and Accounting (COSTING)*, Vol. 1. No. 1.
- Tambunan, Rudi M, 2008. *Panduan Penyusunan Standart Operating Prosedur*, (Jakarta : Maiestas Publishing)
- Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1989. *Kamus Besar Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka)

- Tingkir, Cindy Fransisca. 2014. "Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek dan Kepercayaan Merek Toyota", *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 8. No. 2.
- Tranggono, Rahmadyan Prabowo dan Andi Kartika. 2008. Pengaruh Komitmen Organisasional dan professional Terhadap Kepuasan Auditor Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Varenting. Vol. 15. No. 1
- Wawancara dengan HRD, Novi, 16 November 2019.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja* ( Jakarta : Rajawali Press)
- Widowati, Nastiti. 2015. "Upaya Meningkatkan Ketekunan Belajar Melalui Pendidikan Budi Pekerti Pada Siswa Kelas VII-E UPTD SMP Negeri 1 Panggul", *Jurnal Pendidikan Profesional*, Vol. 4. No. 2.
- [www.shafira-tours.com/tentang\\_kami](http://www.shafira-tours.com/tentang_kami), (diakses pada Kamis-7 November 2019, pukul 1:44 WIB)
- Yulaika dan Sri Ayem, 2014. "Penerapan Metode *Balance Scorecard* sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik (Studi Pada Dinas Pajak Daerah dan Pengolahan Keuangan Kota Yogyakarta)", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 2. No. 2.
- Yuliani, Widi. 2015. "Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Raya Sri Ratu Semarang". *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1. No. 2

Yuliarti. 2016. Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Penataan Ruang Daerah Kabupaten Morowali. *e Jurnal Katalogis*. Vol. 4, No.8. hlm 101-108.



