

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* PELAYANAN TEKNIK PADA  
PT. PLN (PERSERO) UP3 FLORES BAGIAN BARAT KABUPATEN ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**MELTIADES ADVENT LANGADA  
2018410860**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : MELTIADES ADVENT LANGADA**  
**Nim : 2018410860**  
**Judul : PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PELAYANAN TEKNIK PADA PT. PLN (PERSERO) UP3  
FLORES BAGIAN BARAT KABUPATEN ENDE**

**Ende, 19 Agustus 2022**

Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

**Pembimbing I**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc**  
**NIDN : 0826097401**

**Pembimbing II**



**Santy Permata Sari, S.AB.,MM**  
**NIDN. 0829069001**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Agustus 2022



**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0826037001**



**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Lambertus Bangga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

### Tim Penguji:

- |    |   |  |    |       |
|----|---|--|----|-------|
| 01 | : | <b><u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u></b><br><b>NIDN.0827067101</b>               | 1. | ..... |
| 02 | : | <b><u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u></b><br><b>NIDN. 0805078703</b>            | 2. | ..... |
| 03 | : | <b><u>Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM</u></b><br><b>NIDN. 0831108301</b>       | 3. | ..... |
| 04 | : | <b><u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u></b><br><b>NIDN. 08 2906 9001</b>        | 4. | ..... |
| 05 | : | <b><u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u></b><br><b>NIDN : 0826097401</b> | 5. | ..... |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “ **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* PELAYANAN TEKNIK PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 FLORES BAGIAN BARAT KABUPATEN ENDE** ” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 19 Agustus 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan, pendapat atau pemikir dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 19 Agustus 2022  
Yang Memberi Pernyataan



**Meltiades Advent Langada**  
**2018410860**

\*\*\*\*\* MOTTO \*\*\*\*\*

Sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan  
(Ila Langada)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap kesederhanaan dan ketulusan hati pada setiap tetesan kasih sepanjang perjalanan menuju sukses, saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, Pengasih dan Penyayang yang telah menyertai dan mendampingi penulis sejak awal perkuliahan hingga hari ini.
2. Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Yeremias Nado, Mama Maria Mia yang telah melahirkan, merawat dengan penuh kasih sayang, serta selalu sabar dan tulus hati senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi untuk keberhasilan penulis.
3. Yang tersayang kaka Gordin, Kaka Desi, Kaka Ovan, Kaka Nik yang selalu memberi dorongan dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat tercinta Nurlaila, Reneldis, Enjel, Ivan, Mayo, Anita, Avi yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.
5. Teman-teman Kelas “ A” Manajemen serta teman - teman seangkatan Tahun 2018 yang telah memotivasi penulis dalam proses perkuliahan dan proses penulisan skripsi dengan baik.
6. Semua pihak yang telah berjasa dalam membantu baik secara langsung atau pun tidak langsung dalam melancarkan studi penulis.
7. Almamater tercinta Universitas Flores

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “ Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pelayanan Teknik Pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Kabupaten Ende”.

Penulis skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelas sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Ende. Dalam penulisan skripsi ini penulis tak luput dari berbagai kesulitan, untuk itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Keadaan ini semata-mata keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dorongan moril maupun bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka sudah sepantasnya apabila pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Ibu Dekan dan Bapak Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Flores

4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah dengan sabar membimbing penulis baik ketika masih menempuh pendidikan maupun sumbangan saran dan ide dalam menyelesaikan skripsi.
6. Manager PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Ende serta para karyawan yang telah memberikan data dan informasi serta akses yang memungkinkan penelitian untuk melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menyadari akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengharpkan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi.

Ende, Agustus 2022

Meltiades Advent Langada  
2018410860



## ABSTRAK

**Meltiades Advent Langada, 2022. “ Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pelayanan Teknik Pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Kabupaten Ende”. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pelayanan teknik pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Kabupaten Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *outsourcing* pelayanan teknik pada PT.PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Kabupaten Ende. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Yang telah diuji validitas dan reabilitasnya sedangkan analisis data menggunakan analisis linear sederhana digunakan untuk uji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pelayanan teknik pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat Kabupaten Ende dengan nilai t hitung sebesar 3,037 dan t tabel sebesar 1,998. Artinya t hitung > t tabel dan nilai signifikan  $0,004 < 0,05$  .

**Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, Kinerja Karyawan.**

## ABSTRAC

**Meltiades Advent Langada, 2022. “The Effect of Standard Operating Procedures on the Performance of Technical Service Outsourcing Employees at PT. PLN (Persero) UP3 Flores West Ende Regency”. Thesis. Management Study Program, Fakultas of Ekconomics, University of Flores, Supervisor I Dr.Rafael Octavianus Byre, Se.,M.Sc Supervisor II Santy Permata Sari, S.AB.,MM.**

---

This research aims to determine the effect of standard operating procedures on the performance of technical service outsourcing employees at PT. PLN (Persero) UP3 Flores West Ende Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were all employees of outsourcing engineering service at PT. PLN (Persero) UP3 Flores West Ende Regency. Data were collected by observation, questionnaires, and interviews. Which has been tested for validity and reliability, while data analysis using simple linear regression analysis is used for research hypotheses. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between standard operating procedures on the performance of technical service outsourcing employees at PT. PLN (Persero) UP3 Flores West Part of Ende Regency with a t-count value of 3.037 and a t-table of 1.998. This means that t count > t table and the significant value is  $0.004 < 0.05$  .

**Keywords: Standard Operating Procedures, Employee Performance**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11

2.1.1.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.2 Standar Operasional Prosedur .....	13
2.1.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur .....	13
2.1.2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	14
2.1.2.3 Manfaat Stanadar Operasional Prosedur .....	15
2.1.2.4 Indikator Standar Operasional Prosedur .....	16
2.1.3 Kinerja Karyawan .....	17
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	17
2.1.3.2 Penilaian Kinerja Karyawan .....	18
2.1.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	20
2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian .....	28
3.5 Devinisi Operasional Variabel .....	29
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	30

3.6.1	Sumber Data.....	30
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7	Instrumen Penelitian.....	31
3.8	Metode Analisis Data.....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	32
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.9	Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
4.1.1	Sejarah Umum PT.PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat.....	36
4.1.2	Visi Misi.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi.....	40
4.1.4	Deskripsi Responden .....	41
4.2	Uji Instumen Penelitian .....	45
4.2.1	Uji Validitas .....	46
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.2.3.1	Uji Linieritas .....	47
4.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	48
4.2.3.3	Uji Normalitas .....	49
4.3	Uji Hipotesis .....	50
4.3.2	Uji Hipotesis .....	50

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Karyawan <i>Outsourcing</i> Pelayanan Teknik .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran .....	32
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	43
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	44
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas .....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.8 Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan <i>Outsourcing</i> Pelayanan Teknik Pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Kabupaten Ende .....	50
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan <i>Outsourcing</i> Pelayanan Teknik Pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Kabupaten Ende .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 <i>Flow Chart</i> SOP Penanganan Gangguan .....	4
Gambar 1.2 <i>Flow Chart</i> SOP Inspeksi Jaringan .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat .....	40
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45