

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Jakarta Teknologi Utama Medan

Putri Amalia^{1*}, Hablil Ikhwana², Rusli Efendi Damanik³

¹Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Al Washliyah Medan

[*putriamalia280203](mailto:putriamalia280203), hablilikhwanabeniman@gmail.com, Roeslidamanik@gmail.com

Abstract, *This study aims to analyze the influence of Standard Operating Procedures (SOP) and workload on employee performance at PT. Jakarta Teknologi Utama Medan, a technology company that demands precision and consistency in task execution. Clear SOPs and balanced workloads are believed to play a crucial role in enhancing productivity and work effectiveness. The research adopts a quantitative approach using a causal-comparative model and survey design. Data were collected through closed-ended questionnaires distributed to 38 permanent employees, selected randomly using simple random sampling. The instrument was tested for validity and reliability before widespread use. Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistics, with multiple linear regression as the primary technique. The results show that both SOP and workload have a positive and significant effect on employee performance. The regression equation obtained is $Y = 8.199 + 0.395X_1 + 0.419X_2 + e$, with a coefficient of determination (R^2) of 0.411. This means that 41.1% of the variation in employee performance can be explained by SOP and workload, while the remaining 58.9% is influenced by other factors not examined in this study. The t-test values for SOP (2.140) and workload (2.668) exceed the t-table value (2.024), and the F-test value (12.216) is greater than the F-table value (3.27), indicating significant partial and simultaneous effects. These findings offer practical contributions for company management in designing performance improvement strategies through SOP enhancement and more proportional workload management. The study also enriches the literature on human resource management in the technology sector.*

Keywords : *SOP; Workload; Employee Performance*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Jakarta Teknologi Utama Medan, sebuah perusahaan teknologi informasi yang menuntut ketelitian dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas. SOP yang jelas dan beban kerja yang seimbang diyakini berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model kausal komparatif dan rancangan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disebarkan kepada 38 karyawan tetap, dipilih secara acak menggunakan teknik simple random sampling. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan secara luas. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial, dengan regresi linear berganda sebagai teknik utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik SOP maupun beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 8,199 + 0,395X_1 + 0,419X_2 + e$, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,411. Artinya, 41,1% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh SOP dan beban kerja, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai t-hitung untuk SOP (2,140) dan beban kerja (2,668) lebih besar dari t-tabel (2,024), serta nilai F-hitung

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur; Beban Kerja; Kinerja

PENDAHULUAN

Dalam era industri yang semakin dinamis dan kompetitif, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem kerja yang efisien dan terstruktur guna mencapai produktivitas optimal. Salah satu elemen penting dalam mendukung efektivitas kerja adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah operasional agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai standar mutu dan waktu yang ditentukan. Di sisi lain, beban kerja yang dialami karyawan juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kinerja. Beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan fisik, dan penurunan motivasi kerja. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana SOP dan beban kerja berkontribusi terhadap kinerja karyawan, khususnya di perusahaan teknologi seperti PT. Jakarta Teknologi Utama Medan.

PT. Jakarta Teknologi Utama Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan layanan digital, yang menuntut ketelitian, kecepatan, dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas. Dalam praktiknya, perusahaan ini telah menerapkan SOP di berbagai divisi, namun belum sepenuhnya dievaluasi efektivitasnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu, beban kerja yang tinggi akibat tuntutan proyek dan deadline sering kali menjadi keluhan internal yang berdampak pada produktivitas dan kualitas hasil kerja. Fenomena ini menunjukkan perlunya kajian empiris untuk mengetahui sejauh mana SOP dan beban kerja memengaruhi kinerja karyawan secara simultan.

Secara teoritis, SOP berperan dalam menciptakan keteraturan kerja, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional (Sutrisno, 2016). Beban kerja, menurut Mangkunegara (2017), mencakup volume tugas, kompleksitas pekerjaan, dan tekanan waktu yang dialami karyawan. Kinerja karyawan sendiri diukur dari aspek kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan (Rivai, 2018). Kajian mengenai hubungan antara SOP, beban kerja, dan kinerja telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, namun masih terdapat celah yang perlu diisi, khususnya dalam konteks perusahaan teknologi di wilayah Medan.

Penelitian oleh Sholihati (2022) menunjukkan bahwa SOP dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Suku Dinas Tenaga Kerja Jakarta Barat. Graciela (2022) juga menemukan bahwa pelaksanaan SOP yang sistematis dan beban kerja yang terukur dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan di sektor pelayanan publik. Sementara itu, studi oleh Siregar (2021) di PT. Ravindo Putra Mandiri mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi tanpa dukungan SOP yang memadai menyebabkan penurunan kinerja. Penelitian oleh Pratama (2020) di perusahaan manufaktur menyatakan bahwa SOP yang tidak fleksibel justru menghambat inovasi kerja. Terakhir, studi oleh Lestari (2021) di sektor perbankan menekankan pentingnya keseimbangan antara SOP dan beban kerja dalam menjaga produktivitas dan kepuasan kerja.

Dari kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun SOP dan beban kerja telah banyak diteliti, masih terdapat *gap research* dalam konteks perusahaan teknologi yang memiliki karakteristik kerja berbasis proyek, digitalisasi, dan tekanan waktu tinggi. Belum banyak kajian yang secara spesifik mengkaji bagaimana SOP dan beban kerja berinteraksi dalam memengaruhi kinerja karyawan di sektor ini, terutama di

wilayah Sumatera Utara. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi empiris yang kontekstual.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh SOP dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Jakarta Teknologi Utama Medan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi SOP dan beban kerja yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja, serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen perusahaan dalam merancang strategi peningkatan produktivitas. Kontribusi akademik dari penelitian ini terletak pada pengayaan literatur manajemen sumber daya manusia di sektor teknologi, sedangkan kontribusinya adalah sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan SOP dan distribusi beban kerja yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Model penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal komparatif, yaitu model yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (SOP dan beban kerja) dan variabel terikat (kinerja karyawan). Penelitian ini bersifat eksplanatif, karena berusaha menjelaskan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah survey kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada karyawan PT. Jakarta Teknologi Utama Medan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dioperasionalkan sebelumnya untuk masing-masing variabel. Setiap item dalam kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, untuk mengukur persepsi responden terhadap SOP, beban kerja, dan kinerja mereka sendiri.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT. Jakarta Teknologi Utama Medan yang aktif bekerja pada saat penelitian dilakukan. Karena jumlah populasi diketahui, peneliti menggunakan teknik probability sampling dengan pendekatan simple random sampling, yaitu pemilihan sampel secara acak dari daftar karyawan yang tersedia. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 38 responden, yang dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi umum karyawan di perusahaan tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada responden di lokasi kerja. Peneliti mendatangi divisi-divisi operasional dan administrasi untuk menjangkau responden secara merata. Sebelum digunakan secara luas, kuesioner diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara item dan total skor menggunakan analisis Pearson Product Moment. Item dinyatakan valid jika nilai korelasi $> 0,3$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dan instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,6$.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap variabel SOP, beban kerja, dan kinerja karyawan. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, dan rata-rata skor. Analisis inferensial dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu apakah terdapat pengaruh signifikan antara SOP dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Teknik analisis inferensial yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan SOP dan beban kerja sebagai variabel independen, dan kinerja karyawan sebagai variabel

dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi, peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF), dan uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser. Jika semua asumsi terpenuhi, maka analisis regresi dapat dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien regresi, tingkat signifikansi, dan besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil analisis regresi disajikan dalam bentuk persamaan regresi dan nilai koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan seberapa besar variabel SOP dan beban kerja mampu menjelaskan variasi dalam kinerja karyawan. Nilai signifikansi (p-value) digunakan untuk menguji hipotesis, di mana jika nilai $p < 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, nilai t-hitung dan F-hitung digunakan untuk menilai kekuatan pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.199	7.987		1.027	.312
1 Standar Operasional Prosedur	.395	.185	.326	2.140	.039
Beban Kerja	.419	.157	.407	2.668	.011

a. Dependent Variable: Kinerja

Diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,199 + 0,395X_1 + 0,419X_2 + e$$

Persamaan regresi linear berganda 4.39. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,199 artinya jika standar operasional prosedur (X_1) dan beban kerja (X_2) nilainya 0, maka kinerja (Y) nilainya 8,199.
2. Koefesien regresi variabel standar operasional (X_1) sebesar 0,395 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan standar operasional prosedur dinaikkan 1% maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,395. Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif artinya terjadi hubungan positif antara standar operasional prosedur dengan kinerja, semakin baik setandar operasional prosedur maka semakin baik
3. Koefesien regresi variabel beban kerja (X_2) sebesar 0,419 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan beban kerja dinaikkan 1% maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,419. Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara beban kerja dengan kinerja, semakin baik beban kerja maka semakin baik kinerja.

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel seperti di bawah ini:

Tabel 2. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	8.199	7.987		1.027	.312
1 Standar Operasional Prosedur	.395	.185	.326	2.140	.039
Beban Kerja	.419	.157	.407	2.668	.011

b. Dependent Variable: Kinerja

Pada tabel 4.40. diperoleh juga nilai t hitung. Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0,05$ dan uji dua sisi nilai t tabel pada $df = n - k - 1$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel baik variabel dependen dan variabel independen, maka $38 - 2 - 1 = 35$. Pada df 35 dengan $\alpha = 0,05$ dengan uji dua sisi nilai t tabel adalah 2,024. Maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel standar operasional prosedur (X_1) adalah sebesar 2,140 dan nilai t tabel sebesar 2,024 maka nilai t hitung > nilai tabel (2,140 > 2,024) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel standar operasional prosedur (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2. Nilai t hitung variabel beban kerja (X_2) adalah sebesar 2,668 dan nilai t tabel sebesar 2,024 maka nilai r hitung > tabel (2,668 > 2,024) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel beban kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil uji hipotesis simultan (uji F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel seperti di bawah ini:

Tabel 3. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	280.931	2	140.466	12.216	.000 ^b
Residual	402.437	35	11.498		
Total	683.368	37			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Standar Operasional Prosedur

Pada tabel 4.41. diperoleh nilai F hitung sebesar 12,216 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,27. Dengan demikian F hitung > F tabel artinya variabel standar operasional prosedur dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil uji koefisien determinasi (Uji R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel seperti berikut:

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641	.411	.377	3.391

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Standar Operasional Prosedur

Nilai koefisien determinasi (R^2) hasil regresi sebesar 0,411 artinya bahwa variabel standar operasional prosedur dan beban kerja memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja sebesar 41,1%. Hasil ini merupakan hasil dari ($R^2 \times 100\%$), sedangkan sisanya 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, standar operasional prosedur (X_1) dan beban kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dibuktikan dengan nilai t hitung masing-masing lebih besar dari t tabel. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, terbukti dari nilai F

hitung lebih besar dari F tabel. Kontribusi pengaruh X1 dan X2 terhadap kinerja sebesar 41,1%, sementara 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Penerapan SOP yang optimal dan pengaturan beban kerja yang realistis dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja maksimal. Saran yang diberikan meliputi: karyawan perlu mematuhi SOP, evaluasi SOP dilakukan secara menyeluruh, beban kerja disesuaikan dengan kapasitas karyawan, dan pimpinan diharapkan memberi dukungan saat beban kerja meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, N. (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Manajemen & Bisnis, 147.
- Darmayanti, Y. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) Kabupaten Lahat*. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB), 65-66.
- Efendi, Y., & Widodo, A. (2019). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Tes Shooting Sepak Bola Pada Pemain Tim Persiwa FC Jatiyoso*. Jurnal Kesehatan Olahraga , 369.
- Erri, D. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Melzer Global Sejahtera Jakarta*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1898- 1899.
- Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 371.
- Farmi, N., & Dkk. (2020). *Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe Dengan Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Indonesia, 86.
- Guntara, I. R., & Dkk. (2023). *Strategi Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Kampar Menuju Kota Layak Anak Tingkat Utama*. Public Service And Governance Journal, 6-7.
- Gustika, R., & Dkk. (2021). *Pengaruh Non Performing Loan (NPL) Dan Net Interest Margin (NIM) Terhadap Capital Adequacy Ratio (CAR) Pada Bank Swasta Yang Go Publik Di Indonesia Periode (2016-2018)*. Journal Of Social And Economics Reaserch, 127.
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Departement Hotel The Gunawarman Luxury Residence*. Jurnal Pendidikan dan Perhotelan , 22.
- Hermawan, A. P., & Dkk. (2024). *Perancangan Aplikasi Jadwal Liputan Berbasis Web Di Bidang Berita TVRI Dengan Metode Prototype* . Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi, 3.
- Hidayat, R. (2019). *Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang*. Jurnal Ners, 85-86.
- Kadarisman, M. (2023). *Analisis Beban Kerja (Work Analysis) Dan Analisis Jabatan (Job Analysis) Organisasi Publik*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Khaeruman, & Dkk. (2021). *Meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Studi Kasus*. Serang Banten:CV. AA. Rizky.
- Kristiyanti , M. (2012). *Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen*. Jurnal Majalah Ilmiah Informatika, 105.
- Kumara, A. R. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Ahmad Dahlan.
- Mahawati, E., & Dkk. (2021). *Analisis Beban Kerja Dan Produktivitas Kerja*. Semarang: Yayasan Kita Menulis
- Monika, S. (2013). *Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Galamedia Bandung Perkasa*. Jurnal EMBA 8.

Monitaria, A. M., & Baskoro, E. (2021). *Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi online Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul*. Jurnal Manajemen Diversifikasi, 624.

Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia*. Jurnal Ilmiah M- Progress, 43

Puspa, S. D., & Dkk. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Pendidikan Matematika, 306.

Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.

Sanaky, M. M., & Dkk. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah*. Jurnal Simetrik, 433.

Sari, A., & Dkk. (2023). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: CV. Angkasa Pelangi.

Setiawan, K. C. (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Jurnal Psikologi Islami, 49.

Solihin, A. (2021). *Model Hubungan Beban Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan PT. ABC*. Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Kewirausahaan, 37-38.

Subandi, & dkk. (2024). *Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan Manfaat, Dan Penerapan*. Jurnal Media Akademik (JMA), 4.

Syarifuddin, & Saudi, I. A. (2022). *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center.

Widodo, S., & Dkk. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkal Pinang : CV Science Techno Direct

Widyaningrum, E. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perusahaan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka

Wulandari, T. (2017). *Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT X*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 7.

Zahriyah, A., & Dkk. (2021). *Ekonometrika*. Jember: Mandala Press

Zaka, A. R., & Sutopo. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada LBB Antologi Semarang*. Diponegoro Journal Of Manajemen, 5

Zaki, H. (2016). *Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Adira Quantum Multifinance Cabang Pekanbaru*. Jurnal Tepak Manajemen, 11.