JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i5
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 20 April 2026 | **Revised:** 1 Mei 2026 | **Accepted:** 8 Mei 2026

Pengaruh Moral Kerja dan *Perceived Organizational* Support terhadap Kepatuhan Karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur di Rumah Sakit di Bandung

Nayra Dhea Wahyuni[1], Pras Rendy[2], Kartika Nuradina[3]
[1]Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia, nayradheawahyuni@student.inaba.ac.id
[2]Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia, pras.rendi@inaba.ac.id
[3]Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia, kartika.nuradina@inaba.ac.id

Corresponding Author: nayradheawahyuni@student.inaba.ac.id[1]

Abstract: *This study was conducted to evaluate the impact of work morale and perceived organizational support (POS) on the level of compliance of Hospital X staff in implementing standard operating procedures (SOPs). Through quantitative methods with multiple linear regression techniques, it was found that work morale has a positive and significant correlation with employee compliance ($t = 4.515$; $p < 0.05$). Similarly, POS showed a positive and significant influence ($t = 5.435$; $p < 0.05$). Collectively, these two factors contributed 56.8% to the compliance variable ($F = 121.474$; $p < 0.05$). These results confirm that the synergy between internal aspects (work morale) and external support from the organization is crucial in shaping compliant behavior in hospitals, while also providing a reference for the development of organizational behavior theory.*

Keywords: *Standard Operating Procedures, Work Morale, Perceived Organizational Support, Compliance, Hospital.*

Abstrak: Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak moral kerja serta *perceived organizational support* (POS) terhadap tingkat ketaatan staf Rumah Sakit X dalam mengimplementasikan standar operasional prosedur (SOP). Melalui metode kuantitatif dengan teknik regresi linear berganda, ditemukan bahwa moral kerja memiliki korelasi positif dan bermakna terhadap kepatuhan karyawan ($t = 4{,}515$; $p < 0{,}05$). Demikian pula dengan POS yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($t = 5{,}435$; $p < 0{,}05$). Secara kolektif, kedua faktor ini berkontribusi sebesar 56,8% terhadap variabel kepatuhan ($F = 121{,}474$; $p < 0{,}05$). Hasil ini mengonfirmasi bahwa sinergi antara aspek internal (moral kerja) dan dukungan eksternal dari organisasi sangat krusial dalam membentuk perilaku patuh di rumah sakit, sekaligus memberikan referensi bagi pengembangan teori perilaku organisasi.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Moral Kerja, *Perceived Organizational Support*, Kepatuhan, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Globalisasi yang disertai dengan akselerasi perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan berkontribusi terhadap meningkatnya laju pertumbuhan dalam sektor bisnis. Perkembangan tersebut diikuti oleh meningkatnya tingkat persaingan antar perusahaan dalam berbagai sektor. Kondisi ini mendorong setiap organisasi untuk terus meningkatkan kemampuan bersaing agar mampu mempertahankan keberadaannya di pasar (Susetyaningsih, 2008). Keberlanjutan operasional perusahaan dapat didukung melalui penetapan standar kerja yang sistematis, yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan seluruh aktivitas organisasi (Nabillaa D.R., 2022). Penerapan standar kerja memungkinkan perusahaan mengelola proses kerja dengan lebih terarah, sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat berlangsung sesuai aturan yang berlaku.

Untuk menjamin ritme kerja yang seragam dan selaras dengan regulasi internal, organisasi mengandalkan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai kerangka acuan utama. Merujuk pada pemikiran Nazvia dkk. (2014), instrumen ini berfungsi sebagai pemandu operasional agar setiap personil mampu menunaikan tanggung jawabnya dengan standar yang konsisten. SOP disusun sebagai pedoman baku dalam menjalankan berbagai aktivitas operasional, sehingga proses kerja dapat berlangsung secara terstruktur, aman, dan efisien. Selain berperan sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas, SOP juga berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja organisasi, baik secara internal maupun eksternal, khususnya dalam memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Nazvia et al., 2014). SOP yang dirancang dengan alur kerja yang rinci memungkinkan setiap aktivitas dilaksanakan secara sistematis, sehingga memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misi, secara tepat waktu serta dapat dipertanggungjawabkan (Subandi et al., 2024). SOP disusun sebagai instrumen kerja yang digunakan untuk mengarahkan karyawan dalam melaksanakan tugas secara tepat, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan (Ajusta, G et al., 2018). Lebih lanjut, SOP juga berfungsi untuk memastikan bahwa operasional organisasi berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku (Steiner, 2014).

Menurut Bhattacharya (2015), penerapan SOP dalam organisasi memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

a. Menjamin kualitas pelayanan serta menjaga konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan.
b. Memastikan bahwa praktik kerja yang baik dapat diterapkan secara berkelanjutan.
c. Memberikan kesempatan bagi anggota organisasi untuk mengoptimalkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.
d. Mengurangi potensi kebingungan terkait pembagian tugas dan tanggung jawab kerja karyawan.
e. Menyediakan panduan serta arahan bagi karyawan tetap maupun karyawan kontrak dalam menjalankan pekerjaannya.
f. Menjadi sarana pembelajaran bagi karyawan baru dalam memahami prosedur kerja organisasi.
g. Mendukung pelaksanaan proses audit dalam organisasi.

Dalam praktiknya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak organisasi masih menghadapi kesulitan dalam memastikan kepatuhan karyawan terhadap SOP yang telah ditetapkan. Kondisi serupa juga ditemukan di Rumah Sakit X Bojongsoang, Bandung, sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menuntut kinerja profesional, respons yang cepat, serta pelaksanaan kerja yang sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil observasi awal serta diskusi dengan pihak HR dan beberapa kepala unit, diketahui bahwa pelaksanaan SOP di beberapa bagian belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Masih terdapat karyawan yang belum menjalankan prosedur kerja dengan tingkat kedisiplinan yang diharapkan. Hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian karyawan memandang SOP sebagai aturan yang

kurang fleksibel dan cenderung rumit untuk diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, dukungan organisasi serta peran kepemimpinan yang dirasakan karyawan dinilai belum optimal, terutama dalam aspek pengawasan, pemberian penghargaan atas kinerja, komunikasi dua arah antara manajemen dan staf, serta ketersediaan sarana kerja yang memadai.

Berdasarkan data internal rumah sakit, pelanggaran terhadap SOP umum masih ditemukan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Setiap bulan tercatat sekitar 2 hingga 15 karyawan melakukan pelanggaran terhadap prosedur yang berlaku. Secara keseluruhan, sejak November 2024 hingga November 2025 terdapat 53 laporan pelanggaran yang berujung pada penerbitan 106 surat teguran oleh bagian HR Legal. Selain itu, sepanjang tahun 2025 juga dikeluarkan 16 Surat Peringatan (SP) kepada karyawan yang melakukan pelanggaran berulang, yaitu setelah tercatat melakukan pelanggaran sebanyak tiga kali dalam periode tertentu. Temuan ini menunjukkan adanya sebagian karyawan yang secara konsisten belum mematuhi SOP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pada tanggal 25 November 2025 dilakukan penelusuran oleh unit Legal bersama peneliti dan ditemukan lima karyawan yang melanggar SOP terkait *grooming* penampilan. Jika digabungkan dengan laporan sebelumnya, jumlah 106 laporan pelanggaran ditambah lima temuan baru, serta 53 surat teguran dan 16 Surat Peringatan dalam satu tahun menunjukkan bahwa tingkat ketidakpatuhan terhadap SOP masih tergolong cukup signifikan. Hal ini menjadi perhatian penting, terutama mengingat rumah sakit merupakan institusi yang memiliki standar keselamatan dan kualitas pelayanan yang sangat ketat. Meskipun demikian, berdasarkan wawancara lanjutan dengan pihak legal, dalam beberapa bulan terakhir pada tahun 2025 tercatat bahwa jumlah pelanggaran SOP mulai menunjukkan penurunan secara bertahap.

Keberhasilan penerapan SOP pada dasarnya sangat bergantung pada tingkat kepatuhan karyawan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Tanpa adanya komitmen yang kuat dari setiap individu untuk menjalankan aturan tersebut, SOP berpotensi hanya menjadi dokumen formal tanpa implementasi yang optimal dalam praktik kerja sehari-hari. Kepatuhan sendiri dapat dipahami sebagai perilaku individu maupun kelompok yang selaras dengan aturan, norma, atau instruksi yang ditetapkan oleh otoritas tertentu (Awaliyah & Purwanti, 2018). Tingkat kepatuhan dapat diukur dari sejauh mana aktivitas kerja dilaksanakan sesuai dengan kebijakan, prosedur, serta peraturan yang berlaku, serta bagaimana individu yang dievaluasi mampu memenuhi standar dan ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas berwenang (Husain & Santoso, 2022). Pratiwi (2025) menyatakan bahwa dukungan dari rekan kerja serta tingkat motivasi kerja merupakan faktor yang berperan penting dalam memengaruhi perilaku dan kinerja karyawan. Karyawan cenderung menunjukkan motivasi kerja yang lebih tinggi ketika mereka merasakan adanya dukungan dari lingkungan kerja di sekitarnya. Dukungan tersebut tidak hanya meningkatkan semangat dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga memengaruhi kualitas interaksi antar pegawai sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis. Selain itu, kondisi lingkungan kerja juga berperan dalam memengaruhi performa karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif dapat membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaan, sedangkan lingkungan kerja yang kurang nyaman berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

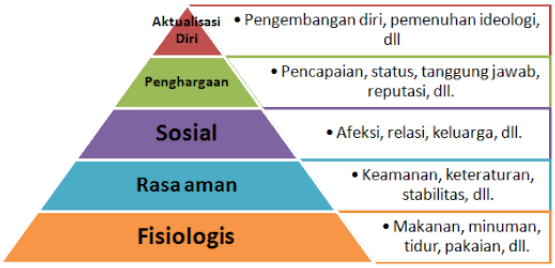
Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basri dan Rauf (2021) menunjukkan bahwa hasil observasi awal di lapangan mengindikasikan adanya penurunan semangat kerja pada sebagian karyawan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada lamanya penyelesaian pekerjaan, meningkatnya tingkat absensi, serta kemungkinan terjadinya perpindahan pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu berupaya menumbuhkan kesadaran dan keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan moral kerja karyawan, karena moral kerja yang tinggi umumnya tercermin melalui meningkatnya semangat kerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Penelitian mengenai *perceived organizational support* (POS) dan moral kerja umumnya berfokus pada kinerja, kepuasan, atau komitmen, sementara kajian yang secara langsung

mengaitkan kedua variabel tersebut dengan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) masih terbatas, khususnya dalam konteks rumah sakit. Padahal, kepatuhan terhadap SOP merupakan aspek krusial yang berkaitan dengan keselamatan pasien dan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menguji secara simultan peran moral kerja POS dalam memprediksi kepatuhan karyawan terhadap SOP. Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam memperkaya literatur perilaku organisasi sekaligus menyediakan dasar empiris bagi upaya peningkatan kepatuhan karyawan di sektor pelayanan kesehatan. Studi ini dimaksudkan untuk mengkaji dampak moral kerja dan *perceived organizational support* (POS), baik secara individual maupun kolektif, terhadap tingkat ketaatan staf dalam mengimplementasikan SOP di Rumah Sakit X. Dari aspek teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literatur psikologi industri dan organisasi, terutama dalam memahami faktor-faktor penentu kepatuhan terhadap prosedur. Sementara secara praktis, penelitian ini diproyeksikan sebagai landasan bagi manajemen dalam menyusun kebijakan peningkatan kepatuhan melalui optimalisasi dukungan organisasi dan motivasi kerja, sekaligus menjadi referensi ilmiah bagi kajian di masa mendatang.

KAJIAN TEORI

Teori hierarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham H. Maslow menjelaskan bahwa perilaku manusia didorong oleh berbagai kebutuhan yang tersusun secara bertingkat. Maslow menjelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan manusia berlangsung secara bertahap dan tersusun secara hierarkis. Kebutuhan pada tingkat yang lebih rendah umumnya perlu terpenuhi terlebih dahulu sebelum individu terdorong untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat berikutnya. Dalam konteks organisasi dan dunia kerja, Hasibuan (1996) menjelaskan bahwa setiap tingkatan kebutuhan tersebut dapat diterjemahkan dalam berbagai kondisi pekerjaan yang berpotensi memengaruhi perilaku, motivasi, serta kinerja karyawan. Maslow dalam Hasibuan (1996:105–106) mengemukakan bahwa kebutuhan manusia dalam konteks kerja terdiri dari lima tingkatan yang saling berjenjang, dimulai dari kebutuhan fisiologis sebagai kebutuhan dasar seperti makan, istirahat, dan kondisi fisik yang layak untuk bekerja. Selanjutnya, kebutuhan akan keamanan mencakup perlindungan keselamatan kerja serta jaminan atas keamanan diri dan harta benda karyawan di lingkungan kerja. Kebutuhan sosial atau afiliasi berkaitan dengan keinginan individu untuk diterima, dihargai, berpartisipasi, serta menjadi bagian dari kelompok dalam organisasi. Setelah itu, kebutuhan penghargaan mencerminkan dorongan untuk memperoleh pengakuan, status, dan apresiasi atas prestasi kerja. Pada tingkat tertinggi, kebutuhan aktualisasi diri mendorong individu untuk mengembangkan potensi dan kemampuan secara optimal guna mencapai kinerja terbaik dan memberikan kontribusi maksimal dalam organisasi.



Sumber: Rhamdhaniar A.W (2018)

Gambar 1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Apabila dihubungkan dengan penelitian mengenai pengaruh moral kerja dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP, pemenuhan berbagai kebutuhan karyawan oleh organisasi menjadi faktor yang penting. Organisasi yang memberikan dukungan melalui kesempatan pengembangan karier, penghargaan atas prestasi kerja, hubungan sosial yang baik di lingkungan kerja, jaminan

keamanan kerja, serta pemenuhan kebutuhan dasar karyawan dapat mendorong terbentuknya rasa tanggung jawab dan meningkatkan moral kerja. Kondisi tersebut pada akhirnya berpotensi mengurangi kecenderungan karyawan untuk melanggar aturan organisasi, karena kebutuhan mereka telah terpenuhi secara memadai. Dengan demikian, karyawan cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih patuh terhadap standar operasional prosedur yang berlaku dalam organisasi.

Moral Kerja

Moral kerja menggambarkan sikap, nilai, dan pandangan individu atau kelompok terhadap pekerjaan yang dijalankan. Tingkat moral kerja yang tinggi tercermin dari adanya komitmen untuk menjaga kualitas kerja. Karyawan dengan moral kerja yang baik tidak hanya bekerja secara optimal, tetapi juga mampu memberikan pengaruh positif bagi lingkungan kerjanya (Efrianto D., 2021). Dalam konteks organisasi, moral kerja menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan dan selalu hadir dalam diri setiap karyawan. Menurut Davis dan Newstrom (1996), semangat kerja akan muncul ketika terdapat keselarasan antara apa yang diharapkan individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaannya. Menurut Benge (2016), moral kerja dipengaruhi oleh tiga aspek utama yang berkaitan dengan sikap karyawan dalam organisasi. Pertama, sikap terhadap pekerjaan yang mencakup persepsi terhadap jenis pekerjaan, kemampuan diri, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta imbalan yang diterima. Kedua, sikap terhadap atasan yang terbentuk dari cara atasan berinteraksi, memberikan arahan, menangani masalah, dan menerapkan kedisiplinan, termasuk bagaimana karyawan menilai kompetensi atasannya. Ketiga, sikap terhadap organisasi yang dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan, pemenuhan kebutuhan karyawan, citra organisasi, serta hubungan kerja yang terjalin di dalamnya.

Moral kerja mencerminkan nilai internal yang mendorong perilaku disiplin, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pekerjaan dalam organisasi. Kualitas dan output kerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh etos kerja yang dianutnya. Hal ini dibuktikan dalam riset Dianta P.A.N et al. (2024) yang mengaitkan peningkatan performa dengan aspek komitmen serta profesionalisme kerja. Di sisi lain, dampak positif moral kerja terhadap efektivitas kerja juga disoroti oleh Alan N dan Tandiyono (2025), di mana karyawan dengan semangat kerja yang tinggi mampu bekerja lebih sistematis sekaligus menjaga harmoni antara peran di kantor dan kehidupan pribadi. Penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa moral kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja dan keseimbangan kehidupan kerja karyawan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana individu menjalankan tanggung jawabnya dalam organisasi. Dalam konteks organisasi yang memiliki standar operasional yang ketat, seperti rumah sakit, moral kerja yang baik berpotensi mendorong karyawan untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dengan demikian, moral kerja dapat dipandang sebagai salah satu faktor psikologis yang berperan dalam membentuk tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP dalam menjalankan pekerjaannya.

***Perceived Organizational Support* (POS)**

Keterlibatan karyawan dalam pekerjaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah perceived organizational support (POS), yaitu persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan dan menghargai kontribusi yang mereka berikan (Mufarrikhah et al., 2020). Konsep ini menggambarkan keyakinan karyawan bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka serta menilai kinerja yang mereka berikan secara adil. Persepsi tersebut terbentuk melalui berbagai interaksi yang terjadi antara karyawan dengan pihak organisasi, terutama dengan figur yang mewakili organisasi seperti atasan atau supervisor (Yongxing et al., 2017).

Rhoades dan Eisenberger, sebagaimana dalam studi oleh Yusuf dan Syarif (2017), menjelaskan bahwa terdapat beberapa bentuk perlakuan organisasi yang dapat meningkatkan

tingkat POS pada karyawan, di antaranya adalah Keadilan, keadilan yang dimaksud terutama berkaitan dengan keadilan prosedural, yaitu sejauh mana proses pengambilan keputusan dalam organisasi dilakukan secara adil, khususnya dalam hal distribusi sumber daya dan kesempatan kerja. Konsistensi dalam penerapan prosedur yang adil dapat memperkuat keyakinan karyawan bahwa organisasi memperhatikan kepentingan serta kesejahteraan mereka. Selanjutnya adalah Dukungan atasan, atasan dipandang sebagai representasi organisasi dalam berinteraksi langsung dengan karyawan. Oleh karena itu, sikap dan tindakan atasan dalam memberikan arahan, penilaian kinerja, maupun perlakuan sehari-hari terhadap karyawan akan memengaruhi bagaimana karyawan memandang dukungan yang diberikan oleh organisasi. Perlakuan atasan yang positif dan suportif cenderung meningkatkan persepsi karyawan bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka. Yang terakhir yaitu penghargaan organisasi dan kondisi kerja, bentuk dukungan organisasi juga dapat terlihat melalui berbagai kebijakan dan fasilitas yang diberikan kepada karyawan, lalu kompensasi, pengakuan, dan kesempatan promosi, keamanan kerja, kemandirian dalam bekerja, peran stresor kerja, pelatihan dan pengembangan

Temuan dari Mufarrikhah et al. (2020) menyoroti bahwa dukungan organisasi yang dirasakan secara positif mampu memicu *work engagement* karyawan. Tingginya persepsi terhadap dukungan struktural ini menjadi stimulan bagi peningkatan keterlibatan kerja, yang kemudian berimplikasi pada tumbuhnya komitmen serta kepatuhan terhadap SOP sebagai bentuk tanggung jawab profesional di lingkungan kerja. Persepsi positif terhadap organisasi pada akhirnya dapat memperkuat komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Kaitan antara dukungan struktural instansi dan kondisi psikososial staf kesehatan dieksplorasi oleh Küçükkelepçe dan Çetin (2023). Hasil studi mereka di lingkup rumah sakit membuktikan bahwa *perceived organizational support* mampu memperkuat identitas profesional perawat terhadap organisasi. Secara bersamaan, dukungan tersebut berperan sebagai instrumen protektif yang mereduksi beban stres kerja sekaligus menekan angka keinginan karyawan untuk mengundurkan diri (*turnover intention*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa mendapatkan dukungan yang memadai dari organisasi, mereka cenderung memiliki keterikatan yang lebih kuat dengan tempat kerja serta menunjukkan perilaku kerja yang lebih positif.

Dalam sektor pelayanan kesehatan, perceived organizational support (POS) berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan tanggung jawab karyawan. Hal ini menjadikan POS sebagai faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kepatuhan karyawan terhadap regulasi dan SOP organisasi.

Kepatuhan Karyawan dalam Menjalankan Standard Operasional Prosedur (SOP)

Kepatuhan karyawan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan aspek penting dalam organisasi, khususnya pada institusi pelayanan kesehatan. Hal ini karena penerapan SOP berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, keselamatan pasien, serta efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Tambunan et al. (2008) mendefinisikan SOP sebagai pedoman kerja terstandarisasi yang digunakan untuk mengarahkan keputusan dan tindakan karyawan agar berlangsung secara sistematis, efektif, dan efisien.

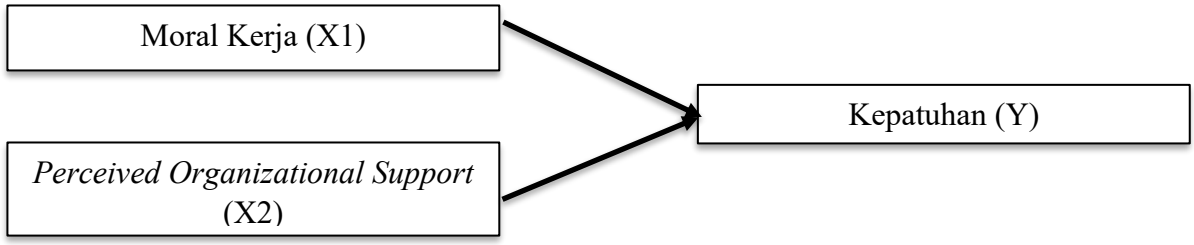
Menurut Pradipta et al. (2016), tingkat kepatuhan terhadap SOP dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu yang pertama adalah pengetahuan, pengetahuan karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab yang dijalankan menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal. Mazdyani et al. (2014) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan serta kemampuan sumber daya manusia terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Yang kedua yaitu sikap, Sikap yang mencerminkan kecenderungan individu dalam merespons pekerjaan yang dilakukan. Samsuri dan Purwanto (2017) menjelaskan bahwa sikap terbentuk dari unsur kognitif, emosional, serta kecenderungan perilaku yang dipengaruhi oleh pengalaman individu. Sikap positif terhadap pekerjaan akan

mendorong karyawan untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, rasa senang, serta tanpa adanya paksaan. Dan selanjutnya motivasi, motivasi merupakan dorongan internal yang memengaruhi keinginan individu untuk melakukan suatu pekerjaan. Samsuri dan Purwanto (2017) menyatakan bahwa motivasi mendorong karyawan untuk mengerahkan usaha dan energinya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Hasibuan mendefinisikan motivasi sebagai kekuatan yang mampu menumbuhkan semangat kerja sehingga karyawan terdorong untuk bekerja secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi (Sutrischastini, 2016). Selain itu, Setiawan (2015) menjelaskan bahwa motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu *valence* (nilai atau imbalan yang diharapkan), *expectancy* (harapan untuk mencapai hasil tertentu), dan *instrumentality* (keyakinan bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan imbalan yang diharapkan). karyawan dalam menjalankan prosedur kerja yang telah ditetapkan organisasi.

Hubungan Antar Variable

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, hubungan antar variable dari penelitian ini menurut peneliti adalah:

1. Moral kerja → Kepatuhan SOP: Individu dengan moral kerja tinggi diharapkan memiliki kesadaran etis dan internalisasi prosedur, sehingga kemungkinan untuk mematuhi SOP lebih besar. Hasil penelitian Alan N dan Tandiyono (2025) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki moral kerja tinggi mampu bekerja secara efisien, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi.
2. POS → Kepatuhan SOP: Penelitian seperti di industri kimia menunjukkan bahwa dukungan organisasi (termasuk dari supervisor dan sesama pekerja) berpengaruh positif pada aturan keselamatan dan kepatuhan prosedur. Studi di sektor rumah sakit oleh KÜÇÜKKELEPÇE G.E & ÇETİN Y (2023) menunjukkan bahwa Skor dukungan organisasi yang dirasakan, identifikasi organisasi, dan stres kerja ditemukan di atas rata-rata, dan niat untuk keluar ditemukan mendekati nilai rata-rata dalam studi ini yang dilakukan untuk menguji pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan perawat terhadap identifikasi organisasi, stres kerja, dan niat untuk keluar.
3. Moral kerja & POS secara simultan → Kepatuhan SOP: Karena moral kerja merefleksikan motivasi internal dan POS merefleksikan kondisi eksternal, kombinasi keduanya dapat menjelaskan tingkat kepatuhan yang lebih komprehensif. Menurut penelitian KÜÇÜKKELEPÇE G.E & ÇETİN Y (2023) juga, dukungan organisasi yang dirasakan telah ditentukan memiliki hubungan positif dengan identifikasi organisasi dan hubungan negatif dengan stres kerja dan niat untuk keluar, dan dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penjelasan ketiga variabel ini.



Sumber: Data Riset

Tabel 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dijabarkan hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Moral kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan karyawan terhadap SOP di Rumah Sakit X.

2. H2: *Perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan karyawan terhadap SOP di Rumah Sakit X.
3. H3: Moral kerja dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan karyawan terhadap SOP di Rumah Sakit X.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif eksploratif untuk menguji pengaruh moral kerja dan perceived organizational support (POS) terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP. Berdasarkan berbagai teori mengenai moral kerja yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini menggunakan aspek moral kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito (2000) sebagai dasar operasionalisasi variabel moral kerja, karena aspek tersebut dinilai paling relevan dengan konteks kepatuhan terhadap SOP di lingkungan rumah sakit. Sementara itu, variabel POS dalam penelitian ini dioperasionalkan berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Allen dan Brady (1997), yang menekankan pada bentuk dukungan organisasi yang secara langsung dirasakan oleh karyawan dalam lingkungan kerja.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada berbagai unit di Rumah Sakit X Bojongsoang, Bandung. Responden penelitian terdiri dari perwakilan beberapa kelompok pekerjaan, yaitu tenaga medis, tenaga paramedis, staf administrasi, serta staf penunjang lainnya. Setiap unit kerja diwakili oleh minimal dua hingga tiga orang karyawan. Jumlah populasi karyawan dalam penelitian ini mengacu pada data kepegawaian rumah sakit yang menunjukkan total sebanyak 340 orang. Dalam upaya memperoleh data yang representatif, pengambilan sampel dilakukan melalui metode *proportional random sampling*. Pendekatan ini memungkinkan seluruh unit kerja dalam populasi mendapatkan peluang yang sama untuk terlibat sebagai partisipan. Penentuan jumlah sampel minimum dalam studi ini didasarkan pada perhitungan rumus Slovin dengan tingkat signifikansi 0,05, dengan rincian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan *(error tolerance)* yang ditetapkan (misalnya 5% atau 0,05)

karena jumlah karyawan 340 orang, maka:

$$n = \frac{340}{1 + 340(0{,}0025)}$$

$$n = \frac{340}{1 + 0{,}85}$$

$$n = \frac{340}{1{,}85} = 183{,}78$$

Merujuk pada perhitungan tersebut, studi ini melibatkan 184 partisipan yang dipilih dari seluruh populasi staf di Rumah Sakit X Bojongsoang Bandung. Proses perolehan data primer dilakukan melalui penyebaran instrumen angket yang dikembangkan secara spesifik dari indikator tiap variabel. Adapun pengukuran preferensi responden diakomodasi dengan penggunaan skala Likert sebagai instrumen standarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Sebagai prasyarat analisis regresi linear berganda, penelitian ini melakukan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Untuk mengevaluasi asumsi distribusi normal pada residual model regresi, dilakukan prosedur uji normalitas. Instrumen utama yang digunakan dalam studi ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Sebagai bentuk pendukung analisis, peneliti juga menyertakan visualisasi data berupa *Normal P-P Plot* dan Histogram guna mengonfirmasi kelayakan data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		184
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.69833445
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.062
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Riset

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pengujian distribusi residual melalui pendekatan *Kolmogorov–Smirnov* menghasilkan angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* senilai 0,063. Mengingat capaian tersebut melampaui kriteria signifikansi minimal 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas dalam model ini telah terpenuhi, di mana data residual terbukti berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil evaluasi terhadap gejala multikolinearitas mengungkapkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* 0,366 dan VIF 2,730. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah multikolinearitas, mengingat nilai yang diperoleh telah sesuai dengan standar kelayakan, yaitu *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10.

Coefficients[d]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	3.981	3.927		1.014	.312		
	X1X	1.087	.241	.362	4.515	.000	.366	2.730
	X2X	.815	.150	.436	5.435	.000	.366	2.730

a. Dependent Variable: YX

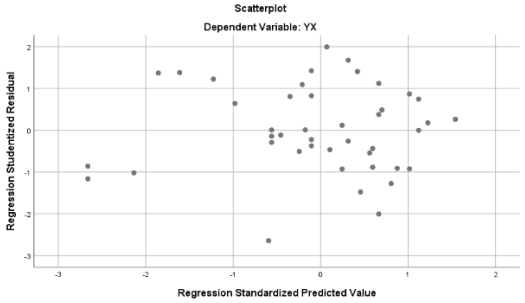
Sumber: Hasil Riset

Gambar 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model regresi tidak menunjukkan adanya multikolinearitas antar variabel independen, sehingga asumsi multikolinearitas terpenuhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Melalui observasi grafik *scatterplot*, terlihat jelas bahwa distribusi titik-titik data berlangsung secara acak tanpa kecenderungan membentuk pola geometris yang sistematis. Persebaran data yang meluas di area sekitar garis nol pada sumbu Y mengindikasikan bahwa varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat konstan atau homoskedastis. Hasil visualisasi ini memberikan konfirmasi statistik bahwa model regresi yang digunakan telah terbebas dari masalah heteroskedastisitas.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model regresi tidak menunjukkan adanya heterokedastisitas, sehingga memenuhi asumsi homokedastisitas.

Kesimpulan Uji Asumsi Klasik

Serangkaian pengujian yang meliputi aspek normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas telah memvalidasi bahwa model ini tidak melanggar syarat-syarat asumsi klasik. Terpenuhinya seluruh kriteria prasyarat tersebut menegaskan bahwa data penelitian memiliki reliabilitas yang baik untuk dianalisis lebih mendalam menggunakan metode regresi linear berganda.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi (*unstandardized coefficients*), maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$Y = 3{,}981 + 1{,}087X_1 + 0{,}815X_2$

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.981	3.927		1.014	.312		
	X1X	1.087	.241	.362	4.515	.000	.366	2.730
	X2X	.815	.150	.436	5.435	.000	.366	2.730

a. Dependent Variable: YX

Sumber: Hasil Riset

Gambar 5. Hasil Uji Regresi Linear

Interpretasi Koefisien Regresi

1. **Konstanta ($\alpha = 3{,}981$)**
   Nilai konstanta sebesar 3,981 menunjukkan bahwa apabila variabel moral kerja dan POS bernilai nol, maka tingkat kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP berada pada angka 3,981. Nilai konstanta ini berfungsi sebagai nilai dasar dalam model regresi dan tidak menjadi fokus utama dalam interpretasi pengaruh variabel independen.
2. **Koefisien Regresi Moral Kerja ($X_1 = 1{,}087$)**
   Koefisien regresi moral kerja (X_1) sebesar 1,087 menunjukkan hubungan positif dengan kepatuhan karyawan terhadap SOP, di mana peningkatan moral kerja diikuti oleh peningkatan kepatuhan, dengan asumsi POS konstan..
3. **Koefisien Regresi *Perceived Organizational Support* ($X_2 = 0{,}815$)**
   Koefisien regresi POS (X_2) sebesar 0,815 menunjukkan hubungan positif dengan kepatuhan karyawan terhadap SOP, di mana peningkatan dukungan organisasi diikuti oleh peningkatan kepatuhan, dengan asumsi moral kerja konstan.

Uji Hipotesis

Verifikasi terhadap hipotesis penelitian ditujukan untuk mendeteksi dampak dari variabel moral kerja (X1) dan dukungan organisasi (X2) terhadap tingkat ketaatan staf dalam mengimplementasikan standar operasional prosedur (Y). Analisis ini mencakup pengujian

pengaruh secara kolektif maupun individu, yang dioperasionalkan melalui serangkaian prosedur statistik meliputi uji F, uji t, serta evaluasi koefisien determinasi (R^2).

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F diterapkan guna memastikan apakah seluruh variabel bebas secara simultan memiliki kontribusi terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan menunjukkan nilai F sebesar 121,474 pada tingkat signifikansi 0,000, yang berarti berada di bawah kriteria 0,05. Hasil tersebut memberikan bukti kuat bahwa variabel moral kerja dan dukungan organisasi yang dirasakan secara bersama-sama memengaruhi ketaatan staf terhadap SOP di Rumah Sakit X. Berdasarkan capaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan karyawan.

b. Uji t (Uji Parsial)

Guna mengukur signifikansi pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukanlah pengujian secara parsial melalui uji t. Tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan adanya pengaruh signifikan adalah perolehan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.981	3.927		1.014	.312		
	X1X	1.087	.241	.362	4.515	.000	.366	2.730
	X2X	.815	.150	.436	5.435	.000	.366	2.730

a. Dependent Variable: YX

Sumber: Hasil Riset

Gambar 4. Hasil Uji t

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Moral Kerja terhadap Kepatuhan SOP
   Uji t menunjukkan bahwa moral kerja memiliki nilai t hitung sebesar 4,515 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan SOP dan hipotesis diterima.
2. Pengaruh POS terhadap Kepatuhan SOP
   Uji t menunjukkan bahwa POS memiliki nilai t hitung sebesar 5,435 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan SOP dan hipotesis didukung.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan angka 0,568 pada kolom *Adjusted R Square*. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 56,8% variabilitas variabel kepatuhan dapat dijelaskan secara simultan oleh faktor moral kerja dan dukungan organisasi. Adapun sisa persentase sebesar 43,2% diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar batasan studi ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Moral Kerja terhadap Kepatuhan Karyawan dalam Menjalankan SOP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa moral kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP. Hasil ini sejalan dengan hipotesis, data yang menunjukan t hitung sebesar 4,515 dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05), Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa moral kerja berperan dalam membentuk perilaku kerja yang disiplin dan bertanggung jawab. Maka, hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi moral kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kecenderungan terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP, oleh karena itu moral kerja menjadi salah satu faktor penting untuk menjaga kepatuhan karyawan. Dan penelitian terdahulu oleh Dianta P.A.N et al (2024), dan Alan N (2025) yang menyatakan bahwa moral kerja/etika kerja berperan signifikan

dalam meningkatkan kepatuhan atau kedisiplinan terhadap prosedur kerja, khususnya pada organisasi dengan tingkat risiko tinggi seperti rumah sakit.

2. **Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kepatuhan Karyawan dalam Menjalankan SOP**
   Temuan penelitian ini menegaskan bahwa *perceived organizational support* (POS) memiliki kontribusi positif dan bermakna terhadap tingkat kedisiplinan staf dalam mematuhi SOP. Selaras dengan hipotesis yang diajukan, bukti statistik menunjukkan perolehan t hitung 5,435 dengan probabilitas signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Fenomena ini mengindikasikan bahwa penguatan persepsi dukungan institusional secara linear akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap prosedur operasional. Dengan demikian, dukungan organisasi menempati posisi strategis sebagai instrumen untuk memelihara standar kepatuhan di lingkungan kerja. Penelitian Mufarrikhah J.L et al (2020) dan KÜÇÜKKELEPÇE G.E & ÇETİN Y (2023) yang menyatakan bahwa POS berperan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan atau *work engagement* terhadap prosedur kerja, khususnya pada organisasi dengan tingkat risiko tinggi seperti rumah sakit.
3. **Pengaruh Moral Kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kepatuhan Karyawan dalam Menjalankan SOP**
   Hasil uji simultan menunjukkan bahwa moral kerja dan POS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal individu, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berasal dari organisasi.
   Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kepatuhan karyawan dalam menjalankan SOP dapat dicapai melalui pendekatan yang holistik, yaitu dengan memperhatikan aspek psikologis karyawan serta kebijakan dan dukungan yang diberikan oleh organisasi.

KESIMPULAN

Riset ini membuktikan bahwa sinergi antara moral kerja dan dukungan organisasi (POS) secara signifikan mendorong kepatuhan karyawan dalam menjalankan prosedur standar operasional. Faktor-faktor tersebut merepresentasikan 56,8% dari total variasi kepatuhan, yang menegaskan bahwa kebijakan organisasi dan kondisi psikologis pekerja harus berjalan beriringan.

Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan ruang lingkup dan metodologi. Sebagai tindak lanjut, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas spektrum penelitian dengan melibatkan variabel lain yang relevan serta menerapkan pendekatan kualitatif untuk menggali dinamika kepatuhan secara lebih detail. Diversifikasi konteks organisasi juga diperlukan agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas.

REFERENSI

Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). *Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama*. Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), *2*(3), 181–189. https://e-jurnalmitramanajemen.com

Alan, N., & Tandiyono, T. E. (2025). *Pengaruh work ethics terhadap kinerja karyawan dengan work life balance sebagai variabel intervening pada PT Pos Indonesia Cabang Kebonrojo Surabaya*. Gemah Ripah: Jurnal Bisnis, *5*(3), 253–269. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Allen, M. W., & Brady, R (1997). Total Quality Management, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support and Intraorganizational Communication. Management Communication Quarterly. 10(3),316-341

Apandi, N. A., Recky, R., Siddiq, A. M., Nazaruddin, N., & Akbar, R. F. (2025). Pengaruh pelatihan keterampilan, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap produktivitas pekerja produksi di industri boneka Obralanstore. *Jurnal Economica, 13*(1), 80–89.

Awaliyah, K. R., & Purwanti, E. Y. (2018). *Analisis dampak voluntary and forced compliance terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM di Kota Semarang*. Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP), *1*(2), 101–120. Universitas Diponegoro

Basri, S.K & Rauf, R. (2021). Pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen, 8*(3), 742–754.

Benge. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Cetakan ke sebelas.

Bernadus, B. (2021). Strategi bisnis ritel dalam meningkatkan kinerja melalui kualitas layanan dan kapabilitas organisasi (Disertasi/Tesis, Institut Pertanian Bogor]. IPB Scientific | 3 > o o ' Repository. http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/106857

Bhattacharya, J. (2015). Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs). IOSR Journal of Pharmacy, 5(1), pp. 29–36.

Davis, K, & Newstrom. J.W. 2002. Perilaku Dalam Organisasi. (Terjemahan: Agus Darma). Jakarta: Erlangga.

Dianta, P. A. N., & Firdaus, V. (2018). *Pengaruh etika kerja, komitmen kerja dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan PT Ika Wahana Mandiri* [Preprint]. Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7319/52490/58316

Efrianto, D., Damarsiwi, E. P. M., & Irwanto, T. (2021). Pengaruh motivasi dan moral kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Seluma. *Ekonomia, 11*(2). https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STIE-JE

Erkuş Küçükkelepçe, G., & Çetin, Y. (2023). *The effect of nurses' perceived organizational support on organizational identification, job stress and intention to leave*. International Journal of Health Services Research and Policy, *8*(2), 75–85. https://doi.org/10.33457/ijhsrp.1281278

Firdaus, N. A. F., & Fikri, A. (2025). Hubungan antara perceived social support dan school burnout dengan student engagement pada siswa-siswi SMP X. Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian dan Inovasi, 5(4). https://doi.org/10.59818/jpi.v5i4.1792

Gunawan, F., Ali, M. M., & Nugroho, A. (2019). Analysis of the effects of perceived ease of use and perceived usefulness on consumer attitude and their impacts on purchase decision on PT Tokopedia in Jabodetabek. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, *4*(5). https://doi.org/10.24018/ejbmr.2019.4.5.100

Husain, B. A., & Santoso, A. B. (2022). *Analisis kepatuhan karyawan terhadap pemberlakuan prosedur operasional standar (SOP) pada perusahaan baru (Studi kasus pada PT Prina Duta Rekayasa Kota Tangerang Selatan)*. Jurnal Tadbir Peradaban, *2*(2), 105–113.

Indriyani, E., Recky, R., Surjaatmadja, S., & Nuradina, K. (2025). Pengaruh motivasi kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap komitmen organisasi karyawan PKWT PT. Puri Makmur Lestari. *Jurnal Economica, 13*(1), 158–166.

Kalos, Y., Wijaya, F., Dayona, G., & Saputro, A. H. (2023). Pengaruh lingkungan kerja fisik, motivasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Media Solusi Network. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, *9*(4), 1359–1367.

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

Malau, M. L., Muttaqin, R., & Aryanti, A. N. (2024). Pengaruh locus of control dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada CV Klasindo Plafon PVC. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia, 5*(2), 84–99.

Mufarrikhah, J. L., Yuniardi, M. S., & Syakarofath, N. A. (2020). *Peran perceived organizational support terhadap work engagement karyawan*. Gadjah Mada Journal of Psychology, *6*(2), 151–164. https://doi.org/10.22146/gamajop.56396

Muthmainnah, U. L., & Utami, W. N. (2026). Pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *5*(1), 2558–2570. https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS

Nabillaa, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis efektivitas penerapan standard operating procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, 1*(6), 58–75. https://journal.uii.ac.id/selma/index

Nazvia, N., Loekqijana, A., & Kurniawati, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 28(1), 21±25.

Nitisemito S. A. 2000. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nuradina, K., Ekanesia, P., Athallah, S. F., & Mukin, R. (2023). The importance of personal characteristic in shaping positive perceptions of organizational climate in universities. West Science Interdisciplinary Studies, 1(09), 721-730. https://doi.org/10.58812/wsis.v1i09.204

Pras, R. (2018). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai moderating variable | | pada instruktur awak kabin Lion Air (Tesis, Universitas Widyatama]. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widyatama.

Pratiwi, N., Jam'an, A., & Rizal, S. (2025). *Pengaruh dukungan rekan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar*. Journal Manager, *14*(1), 66–80.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87(4), 698–714. https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698.

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

Steiner, P. N. (2014). Standard Operating Procedures (SOP) in Emergency Situations Management in Health System. Management in Health, 18(4), pp. 14–16.

Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman konseptual tentang standard operating procedure (SOP): Dasar, tujuan, manfaat, dan penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA), 2*(6).

Susetyaningsih, A. (2008). Analisis Faktor Keahlian dan Kepercayaan Pada Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabahguna Mencapai Loyalitas (Studi Kasus pada Asuransi Jasindo Cabang Semarang). Universitas Diponegoro.

Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). *Work engagement and job performance: The moderating role of perceived organizational support*. Anales de Psicología, *33*(3), 708–713. https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571

Yusuf, R. M. & Syarif, D. (2017). Komitmen Organisasi: Definisi Dipengaruhi dan Mempengaruhi. Makassar: Nas Media Pustaka.