



PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), WORK-LIFE BALANCE, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JAMKRINDO CABANG MANADO

Lea Nesta Vebina Br Ginting^{1*}, Christoffel Kojo², & Merinda H. Ch. Pandowo³

^{*1-3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi

^{*}e-Mail: leanesta822@gmail.com

Submit Tgl: 12-Agustus-2026

Diterima Tgl: 16-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 19-Agustus-2026

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Standard Operating Procedures, Work-Life Balance, and Work Environment on Employee Performance at PT Jamkrindo Manado Branch. This study uses a quantitative approach with an associative-causal method. The study population was 33 employees using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that partially, Standard Operating Procedures and Work-Life Balance have no significant effect on Employee Performance, while Work Environment has a positive and significant effect on Employee Performance. Simultaneously, Standard Operating Procedures, Work-Life Balance, and Work Environment significantly affect Employee Performance. The practical implications of this study indicate that PT Jamkrindo Manado Branch needs to maintain the quality of the work environment that has been good as an effort to support Employee Performance, while continuing to pay attention to the implementation of Standard Operating Procedures and Work-Life Balance to support the effectiveness of work implementation.*

Keywords: *Standard Operating Procedures; Work-Life Balance; Work Environment; Employee Performance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jamkrindo Cabang Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 33 orang dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Standar Operasional Prosedur dan *Work-Life Balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sementara Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Secara simultan, Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan bahwa PT Jamkrindo Cabang Manado perlu mempertahankan kualitas lingkungan kerja yang telah baik sebagai upaya mendukung Kinerja Karyawan, serta tetap memperhatikan penerapan Standar Operasional Prosedur dan *Work-Life Balance* guna mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur; *Work-Life Balance*; Lingkungan Kerja; Kinerja Karyawan

Cara mengutip Ginting, L. N. V. B., Kojo, C., & Pandowo, M. H. C. (2026). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dianggap sebagai aset penting karena terlibat langsung dalam merencanakan, mengerjakan, dan mengawasi seluruh kegiatan organisasi, sehingga kemampuan organisasi dalam mengatur dan meningkatkan kinerja karyawan secara terus-menerus menjadi hal penting yang menentukan tercapainya tujuan organisasi. Kinerja menggambarkan hasil usaha yang dilakukan seorang karyawan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Salah satu faktor yang dapat mendukung terciptanya kinerja karyawan yang optimal adalah Standar Operasional Prosedur, yang berperan sebagai panduan kerja yang mengatur langkah-langkah proses, pembagian tugas, serta standar pelaksanaan pekerjaan agar seluruh kegiatan berjalan konsisten dan terkendali. SOP yang disusun secara terstruktur dan dipahami dengan baik oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja kerja, terutama pada aspek presisi, disiplin, serta tanggung jawab.

Selain SOP, *work-life balance* merupakan faktor yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dan dapat memengaruhi kinerja karyawan. *Work-life balance* menunjukkan kemampuan seseorang untuk menyesuaikan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan hidup pribadi dan sosial secara seimbang. Ketidakseimbangan di antara keduanya dapat menyebabkan stres, kelelahan, serta berkurangnya semangat kerja yang berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang turut menentukan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup aspek fisik, seperti kenyamanan ruang kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, dan kebersihan, serta aspek nonfisik seperti hubungan antar rekan kerja, komunikasi yang efektif, dukungan atasan, dan suasana kerja yang positif. Lingkungan kerja yang mendukung menciptakan rasa aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan semangat serta kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat mengurangi fokus dan menurunkan kinerja.

Dalam sektor jasa penjaminan kredit, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan menganalisis penjaminan, mengelola risiko, serta mengurus dokumen secara akurat. PT Jamkrindo Cabang Manado, sebagai bagian dari perusahaan penjaminan kredit nasional, menghadapi tantangan berupa persyaratan kinerja yang tinggi, ketaatan ketat terhadap SOP, serta tekanan kerja dalam mengelola risiko dan tugas administratif yang kompleks.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas dampak SOP, *work-life balance*, serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan secara terpisah, sebagian besar bersifat parsial hanya menganalisis satu atau dua variabel dan umumnya dilakukan pada sektor perbankan, industri manufaktur, atau perusahaan jasa umum. Penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut secara bersamaan dalam satu model, khususnya pada perusahaan jasa penjaminan kredit seperti PT Jamkrindo Cabang Manado, masih belum banyak dilakukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Armstrong dan Taylor (2023), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendekatan yang strategis dan terintegrasi dalam manajemen karyawan agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Pendapat lain dari Chandra (2021), sumber daya manusia (SDM) terdiri dari individu-individu yang bekerja dan memberikan kontribusi dalam lingkungan organisasi tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kinerja Karyawan

Menurut Warella *et al.*, (2021) Kinerja adalah tingkat seberapa baik hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau kelompok pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya selama waktu tertentu. Pendapat lain dari Rumawas (2021) Kinerja adalah tingkat seberapa baik seseorang, kelompok, atau organisasi mampu mencapai hasil kerja mereka, yang terlihat dari prestasi yang berhasil mereka hasilkan secara bersama-sama.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Matippanna, (2022) Standar Operasional Prosedur (SOP), adalah panduan kerja yang dibuat secara teratur dan terorganisir, digunakan sebagai pedoman bagi karyawan dalam melakukan tugas dan menjalankan tugasnya. Pendapat lain dari Putra (2020) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu pedoman penting dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi serta alat penilaian kinerja organisasi perusahaan.

Work-Life Balance

Menurut Saputra dan Masdupi (2025) *work-life balance* adalah kondisi di mana seseorang mampu mengatur tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya tanpa harus mengorbankan salah satunya. Sejalan dengan itu Ibrahim (2024) mendefinisikan *work-life balance* kemampuan seseorang untuk menjaga keselarasan antara tugas dan tanggung jawab yang ada di pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaan, seperti keluarga, kesehatan, kegiatan sosial, dan hobi.

Lingkungan Kerja

Menurut Soelistya *et al.* (2021) lingkungan kerja adalah situasi atau kondisi yang berada di sekitar tempat seseorang bekerja, yang dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sejalan dengan itu Nurdin *et al.* (2023) mendefinisikan Lingkungan kerja atau kondisi kerja sangat bervariasi. Individu ada yang kerja di dalam ruangan, Namun ada juga yang bekerja di luar ruangan.

Penelitian Terdahulu

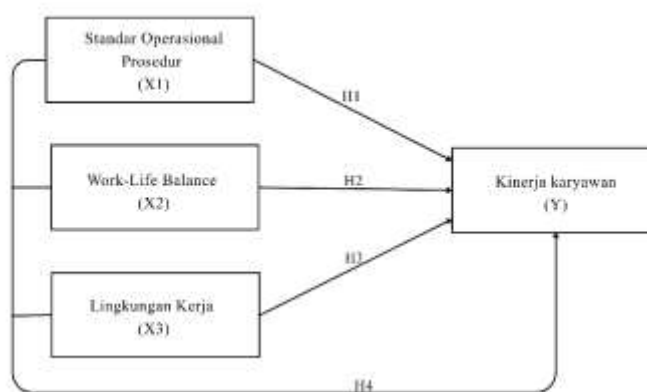
Penelitian Nurhaliza dan Winarno (2023) meneliti pengaruh Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi. Populasi berjumlah 100 karyawan yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan lingkungan kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Nurlaila *et al.* (2024) meneliti pengaruh Pengaruh kompensasi dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan. Populasi berjumlah 39 orang dan seluruhnya dijadikan

responden melalui teknik sampling jenuh, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial, kompensasi dan *Work-Life Balance* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Putra, Sukartini dan Waciko (2025) meneliti pengaruh Pengaruh Stres Kerja, *Work-Life Balance*, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Komaneka At Rasa Sayang, Ubud. Populasi berjumlah 65 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan *Work-Life Balance* dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori, 2026

Hipotesis Penelitian

H₁: Standar Operasional Prosedur (SOP) Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan.

H₂: *Work-Life Balance* Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

H₃: Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

H₄: Standar Operasional Prosedur (SOP), *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menganalisis hubungan serta pengaruh antar variabel melalui pengolahan data numerik menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2022).

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Jamkrindo Cabang Manado yang berjumlah 33 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden, sehingga diperoleh 33 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan PT Jamkrindo Cabang Manado (Sugiyono, 2022). Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan serta literatur, buku referensi, dan artikel jurnal yang relevan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis penelitian (Sugiyono, 2022).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2022)

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Standar Operasional Prosedur (X₁)	SOP adalah panduan kerja yang dibuat secara teratur dan terorganisir, digunakan sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas.	1.Efektif dan efesien 2.Konsisten 3. Standar 4.Sistematis (Tambunan2019)
Work-Life Balance (X₂)	Kondisi di mana seseorang mampu mengatur tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya tanpa harus mengorbankan salah satunya.	1.Keseimbangan waktu 2.Keseimbangan keterlibatan 3.Keseimbangan kepuasan (McDonald dan Bradley dalam Soelistya 2023)
Lingkungan Kerja (X₃)	Situasi atau kondisi di sekitar tempat seseorang bekerja yang memengaruhi kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya, baik langsung maupun tidak langsung.	1.Suasana kerja 2.Hubungan dengan Rekan Kerja 3.Ketersediaan Fasilitas atau Perlengkapan Kerja (Kristanti dalam Budiasa 2021:43)
Kinerja Pegawai (Y)	Tingkat seberapa baik hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.	1.Kualitas 2.Kuantitas 3.Ketepatan Waktu 4.Efektivitas 5.Kemandirian (Pengawasan) (Bernardin dan Russell dalam Budiasa 2021:18)

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 item pernyataan dianggap valid apabila r hitung $>$ r tabel (Sugiyono, 2022). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha; instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2022).

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

1. Uji Normalitas (Shapiro-Wilk) bertujuan dalam penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden memiliki distribusi normal data dinyatakan normal apabila nilai signifikansi $>$ 0,05.
2. Uji Multikolinearitas Model regresi dianggap baik apabila data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas (Tolerance $>$ 0,10 dan VIF $<$ 10).
3. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser. Model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen $>$ 0,05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, baik secara parsial maupun simultan, dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kinerja Karyawan
a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3	= Koefisien regresi masing-masing variabel independen
X_1	= Standard Operating Procedure
X_2	= <i>Work-Life Balance</i>
X_3	= Lingkungan Kerja
e	= Error term (variabel pengganggu)

Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan) dan Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji t (parsial) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dan Uji F (simultan) untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan kriteria H_0 ditolak apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas**Tabel 2. Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation (r Hitung)	r Tabel	Sig.	Keterangan
Standar Operasional Prosedur (X1)	X1.1	0,524	0,344	0,002	Valid
	X1.2	0,441		0,010	
	X1.3	0,514		0,002	
	X1.4	0,674		< ,001	
	X1.5	0,520		0,002	
	X1.6	0,493		0,004	
	X1.7	0,538		0,001	
	X1.8	0,496		0,003	
Work-life balance (X2)	X2.1	0,625	0,344	< ,001	Valid
	X2.2	0,814			
	X2.3	0,566			
	X2.4	0,599			
	X2.5	0,568			
	X2.6	0,777			
Lingkungan Kerja (X3)	X3.1	0,673	0,344	< ,001	Valid
	X3.2	0,564		< ,001	
	X3.3	0,559		< ,001	
	X3.4	0,635		< ,001	
	X3.5	0,499		0,003	
	X3.6	0,617		< ,001	
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,631	0,344	< ,001	Valid
	Y.2	0,716		< ,001	
	Y.3	0,705		< ,001	
	Y.4	0,659		< ,001	
	Y.5	0,642		< ,001	
	Y.6	0,565		< ,001	
	Y.7	0,667		< ,001	
	Y.8	0,584		< ,001	
	Y.9	0,468		0,006	
	Y.10	0,629		< ,001	

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pada variabel SOP, *Work-Life Balance*, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,344) serta signifikansi $< 0,05$ sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	Status
Standar Operasional Prosedur (X1)	0,619	0,60	Reliabel
Work-Life Balance (X2)	0,723	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja (X3)	0,624	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,826	0,60	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Berdasarkan Tabel 3, nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel berada di atas 0,60, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian dinyatakan konsisten serta layak digunakan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistic	df	Sig.
Standar Operasional Prosedur	0,946	33	0,103
Work-Life Balance	0,948	33	0,118
Lingkungan Kerja	0,944	33	0,092
Kinerja Karyawan	0,951	33	0,141

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Hasil uji normalitas Shapiro-Wilk pada Tabel 4, menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga data pada seluruh variabel dinyatakan berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Standar Operasional Prosedur	0,557	1,795	Tidak terjadi multikolinearitas
Work-Life Balance	0,544	1,837	Tidak terjadi multikolinearitas
Lingkungan Kerja	0,754	1,327	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 5, menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas antar variabel independen dan model regresi memenuhi asumsi tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	10,410	4,093	2,543	0,017
Standar Operasional Prosedur	-0,044	0,147	-0,301	0,766
Work-Life Balance	-0,124	0,157	-0,788	0,437
Lingkungan Kerja	-0,154	0,145	-1,000	0,298

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode Glejser pada Tabel 6, menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan model regresi memenuhi asumsi tersebut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,558	7,791	-	0,713	0,481
Standar Operasional Prosedur	0,114	0,283	0,072	0,402	0,691
Work-Life Balance	0,505	0,318	0,285	1,586	0,124
Lingkungan Kerja	0,843	0,274	0,471	3,081	0,004

Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,558 + 0,114X_1 + 0,505X_2 + 0,843X_3 + e.$$

Interpretasi dari persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 5,558 menunjukkan bahwa apabila Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja bernilai nol, maka Kinerja Karyawan diperkirakan sebesar 5,558.
2. Koefisien regresi Standar Operasional Prosedur sebesar 0,114 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan SOP akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,114 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi *Work-Life Balance* sebesar 0,505 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *Work-Life Balance* akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,505 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi Lingkungan Kerja sebesar 0,843 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan Lingkungan Kerja akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,843 satuan dengan asumsi variabel lain tetap; koefisien ini juga merupakan yang terbesar di antara ketiga variabel independen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,699	0,489	0,436	3,30122

Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*. Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Berdasarkan Tabel 8, nilai *R Square* sebesar 0,489 (48,9%) menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama menjelaskan 48,9% variasi Kinerja Karyawan, sedangkan 51,1% dipengaruhi faktor lain di luar model. Sementara itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,436 (43,6%) menunjukkan kemampuan ketiga variabel dalam menjelaskan Kinerja Karyawan setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 7.

1. variabel Standar Operasional Prosedur memiliki nilai signifikansi 0,691 ($> 0,05$), sehingga H_1 ditolak SOP tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

2. variabel *Work-Life Balance* memiliki nilai signifikansi 0,124 ($> 0,05$), sehingga H2 ditolak *Work-Life Balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
3. variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai signifikansi 0,004 ($< 0,05$) dengan koefisien regresi positif sebesar 0,843, sehingga H3 diterima—Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	301,835	3	100,612	9,232	$< 0,001$
Residual	316,043	29	10,898		
Total	617,879	32			

Dependent Variable: Kinerja Karyawan; Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Standar Operasional Prosedur, Work-Life Balance. Sumber: Olah Data SPSS 30, 2026

Hasil uji F pada Tabel 9 menunjukkan nilai F hitung sebesar 9,232 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,001 ($< 0,05$), sehingga model regresi dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jamkrindo Cabang Manado, sehingga H4 diterima.

PEMBAHASAN HASIL

Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Jamkrindo Cabang Manado belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan Kinerja Karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP dalam kegiatan operasional perusahaan belum menjadi indikator yang membedakan tingkat kinerja antar karyawan. Secara teoritis, SOP merupakan panduan kerja yang dibuat secara teratur dan terorganisir sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas, digunakan untuk memastikan aktivitas dilakukan dengan cara yang sama, efisien, dan sesuai visi-misi perusahaan (Matippanna, 2022). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sugianto et al. (2023) pada Kantor KPU Kabupaten Kepulauan Selayar, Hijuzaman et al. (2023) pada PT Mecha Angga Cipta Purwakarta, serta Maulana dan Tirtana (2025) pada Palm Beach Resort Bandengan Jepara, yang secara konsisten menunjukkan bahwa penerapan SOP belum memberikan dampak nyata terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Nurhaliza dan Winarno (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil tersebut diduga bersumber dari karakteristik sistem operasional PT Jamkrindo Cabang Manado yang bersifat ketat, terstruktur, dan menerapkan pendekatan manajemen risiko, sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan BUMN, yang mensyaratkan penerapan manajemen risiko secara standar di seluruh sektor operasional BUMN. Karakteristik industri keuangan BUMN yang sangat diregulasi menyebabkan SOP diterapkan secara seragam tanpa banyak variasi antar karyawan, sehingga SOP lebih berperan sebagai standar minimum yang sama bagi seluruh karyawan dan bukan lagi faktor

pembeda utama tingkat kinerja individu, meskipun tetap berperan penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas layanan perusahaan.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* di PT Jamkrindo Cabang Manado belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan Kinerja Karyawan. Secara teoritis, *work-life balance* adalah kondisi di mana seseorang dapat mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya tanpa harus mengorbankan salah satunya (Saputra & Masdupi, 2025). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Adetiyas et al. (2024) pada PT Bintang Indokarya Gemilang, Turangan et al. (2022) pada PLN Gardu Induk Kawangkoan, serta Novandi et al. (2025) pada PT Zebra Asaba Industries, yang menunjukkan bahwa *work-life balance* belum berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, temuan ini tidak selaras dengan hasil penelitian Nurlaila et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *work-life balance* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh sebagian karyawan yang sesekali bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan karena tekanan target pekerjaan, namun kondisi tersebut tidak berlangsung secara berkelanjutan sehingga belum cukup mengganggu kinerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini belum menemukan bukti bahwa *work-life balance* memiliki peran yang berarti secara langsung terhadap kinerja karyawan di PT Jamkrindo Cabang Manado, meskipun keseimbangan kerja-kehidupan tetap merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan perusahaan.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja di PT Jamkrindo Cabang Manado terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kemampuan kerja karyawan di perusahaan tersebut. Secara teori, lingkungan kerja adalah kondisi di sekitar tempat seseorang bekerja yang dapat memengaruhi kemampuannya dalam menjalankan tugas, baik secara langsung maupun tidak langsung (Soelistya et al., 2021). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Putra et al. (2025) serta Padmantyo dan Putra (2024), yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memberikan kontribusi positif dan berarti terhadap kinerja karyawan—semakin baik kondisi lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, semakin baik pula hasil kerja yang mereka tunjukkan.

Lingkungan kerja yang nyaman, mendukung, dan dilengkapi fasilitas memadai membantu karyawan meningkatkan hasil kerja secara lebih efektif. Oleh karena itu, semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan PT Jamkrindo Cabang Manado, semakin baik pula kinerja yang mereka hasilkan, sehingga faktor ini perlu terus dijaga dan ditingkatkan oleh manajemen perusahaan.

Pengaruh Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Jamkrindo Cabang Manado. Temuan ini

menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut, ketika bekerja secara terintegrasi, memiliki peran penting dalam memengaruhi pencapaian kinerja karyawan secara keseluruhan. Secara teori, kinerja menggambarkan sejauh mana seseorang, kelompok, atau organisasi mampu mencapai hasil kerja yang tercermin dari prestasi yang dicapai secara bersama-sama (Rumawas, 2022). Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Nurhaliza dan Winarno (2023) yang menunjukkan bahwa SOP dan lingkungan kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan, serta penelitian Sihite dan Tarwijo (2025) yang menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Standar Operasional Prosedur dan *Work-Life Balance* secara parsial belum menunjukkan kontribusi yang berarti terhadap Kinerja Karyawan, ketiga faktor tersebut ketika berjalan secara bersamaan justru memberikan kontribusi yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling melengkapi dan mendukung satu sama lain, sehingga peningkatan kinerja tidak dapat dilihat sebagai hasil dari satu faktor saja, melainkan hasil kerja sama yang harmonis antara Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jamkrindo Cabang Manado, dapat disimpulkan bahwa: (1) Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan; (2) *Work-Life Balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan; (3) Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan; dan (4) Standar Operasional Prosedur, *Work-Life Balance*, dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah sampel yang relatif kecil, yaitu 33 responden, dapat meningkatkan risiko kesalahan Tipe II sehingga hasil yang tidak signifikan pada SOP dan *Work-Life Balance* perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada PT Jamkrindo Cabang Manado sehingga generalisasi hasil masih terbatas. Ketiga, penelitian hanya menguji pengaruh langsung dan belum mempertimbangkan variabel mediasi, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang dapat memengaruhi Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan keterbatasan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan yaitu: Bagi PT Jamkrindo Cabang Manado, disarankan untuk secara berkala mengevaluasi SOP serta kebijakan jam kerja dan beban kerja agar lebih efektif, efisien, dan fleksibel sesuai kebutuhan karyawan, serta meningkatkan hubungan antarpegawai melalui berbagai kegiatan yang dapat memperkuat kerja sama tim seperti team building, diskusi lintas bagian, maupun program internal lainnya. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan objek penelitian ke beberapa cabang atau perusahaan sejenis, menambahkan variabel lain yang relevan seperti kemampuan pegawai, gaya kepemimpinan, dan sistem penggajian, serta mempertimbangkan penggunaan variabel mediasi seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, atau stres kerja untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adetiyas, R., Sucipto, H., & Yulianto, A. (2024). Pengaruh work-life balance, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan (studi kasus PT. Bintang Indokarya Gemilang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5756–5768. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15683>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Azhari, A. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP), budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *JUBISMA*, 5(2), 1–6. <https://doi.org/10.58217/jubisma.v5i2.110>
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo.
- Chandra, E., Rosmika, E., Efendi, Kafidzin, R., Fitrianna, N., Lie, D., Yulfiswandi, Faza, I., Jasmine, T. L., Siagian, E. M., Purba, S., & Purba, B. (2021). *Pengantar manajemen sumber daya manusia*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hijuzaman, O., Muldani, Y. W., & Hermawan, A. (2023). Analysis of the effect of technical skills, non-technical skills, team work and implementation of standard operating procedures on the performance of PT. Mecha Angga Cipta with structural equation modeling method. *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik-Logika-Matematika)*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.51132/teknologika.v1i1.140>
- Ibrahim, R. (2024). *Mengelola work-life balance dan integritas dalam meningkatkan kinerja dosen*. Yogyakarta: Eureka Media Aksara.
- Matippanna, A. (2022). *Hukum Kesehatan (Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit terhadap Pasien dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan)*. Jakarta: CV. Amerta Media.
- Maulana, M. A. L., & Tirtana, D. (2025). Pengaruh kepemimpinan, standar operasional prosedur (SOP) dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan di Palm Beach Resort Bandengan Jepara. *Multiple: Journal of Global and Multidisciplinary*, 3(1), 1–5. <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/896>
- Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara*. Jakarta: Kementerian BUMN.
- Novandi, D., Cletrisovi, C., Kautsarani, N. K., & Septiani, N. N. (2025). Pengaruh kelelahan kerja, kepuasan kerja, dan work life balance terhadap kinerja karyawan perusahaan alat tulis. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(3), 473–485. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i3.5977>

- Nurdin, Muhammad Ali., Erislan., & Ramli, Soehatman. (2023). *Manajemen Kinerja Karyawan (Kedisiplinan Kerja, Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja, serta Lingkungan Kerja)*. Makassar: Mitra Ilmu.
- Nurhaliza, M., & Winarno, S. H. (2023). Pengaruh standard operating procedure (SOP) dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 47–57. <https://doi.org/10.31294/jab.v3i2.2376>
- Nurlaila, Hayat Yusuf, Feliks Anggia Binsar Kristian Panjaitan, Putu Sumarniwati, Rachmat Rialdy Hasan, & Harmiaty Bahar. (2024). PENGARUH KOMPENSASI DAN WORKLIFE BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 16(2), 48–57. <https://doi.org/10.55598/jmk.v16i2.7>
- Nurlaila, S., & Yusuf, F. (2024). Pengaruh work-life balance dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Oceanica Megah Utama. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(4), 371–375. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v1i4.183>
- Padmanty, S., & Putra, F. T. (2024). Pengaruh work-life balance, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dalam *Prosiding University Research Colloquium* (Vol. 19). LPPM Universitas Muhammadiyah Magelang. <https://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/2770>
- Putra, I. G. P. B. K., Sukartini, N. W., & Waciko, K. J. (2025). Pengaruh stres kerja, work life balance, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Komaneka at Rasa Sayang, Ubud. *Netizen: Journal of Society and Business*, 1(9), 302–322. <https://languar.net/index.php/NETIZEN/article/view/362>
- Putra, I. M. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP: Langkah Utama Menciptakan Pengendalian Mutu yang Baik*. Anak Hebat Indonesia.
- Rumawas, W. (2022). *Manajemen Kinerja*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Press.
- Saputra, A. F., & Masdupi, E. (2025). *Work-Life Balance di Dunia Kerja*. Padang: PACE (Partnership for Action on Community Education).
- Sihite, L. M., & Tarwijo, T. (2025). Pengaruh work-life balance dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Koba Sukses Berjaya Jakarta. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 2(4), 6502–6517. <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn/article/view/4840>
- Soelistya, D., Desembrianita, E., & Tafrihi, W. (2021). *Strong Point Kinerja Karyawan: Motivasi Kunci Implementasi Kompensasi dan Lingkungan Kerja*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Sugianto, A., Hidayat, M., & Rahman, N. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(2), 246–259. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3732>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan. (2019). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur*. Penerbit Maiesta.

- Turangan, S. E., Tatimu, V., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh worklife balance dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PLN Gardu Induk Kawangkoan. *Productivity*, 3(4), 343–348.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/42339>
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., Tjiptadi, D. D., Faisal, M., Lie, D., Butarbutar, M., & Kato, I. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*. Medan: Yayasan Kita Menulis.