PENGARUH SOP, SISTEM *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN

(Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

LUCY TANIA SEPTIANI

43122110061

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH SOP, SISTEM *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN

(Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

LUCY TANIA SEPTIANI

43122110061

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Lucy Tania Septiani
NIM	: 43122110061
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh SOP, Sistem Reward dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2026



Lucy Tania Septiani

lib.mercubuana.ac.id

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: LUCY TANIA SEPTIANI
NIM	: 43122110061
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH SOP, SISTEM REWARD DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN (Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)
Hasil Pengecekan Turnitin	: 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 August 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Agustus/15/0000001182/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Lucy Tania Septiani
NIM	:	43122110061
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh SOP, Sistem Reward dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 13 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Paijan, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0321106501

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-04266276

Scan QR or click here to Verification

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan Bapak Paijan, SE,MM sebagai pembimbing dan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Nenek Jaamah, seseorang yang sangat berjasa atas tumbuh kembang dan keberlangsungan hidup saya. Terimakasih selalu mendukung dan mendoakan saya.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Saumin Firdaus dan Ibu Tati Ismawati. Terimakasih saya ucapkan sebesar-besarnya untuk segala doa, cinta, nasehat dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis.
6. Saudara laki-laki saya, Muhammad Maulana Firdaus. Terimakasih atas dukungan dan senantiasa selalu melindungi dan menyayangi adik kecilnya.
7. Budiman Susilo, SE. selaku Retailer SPBU Shell Puri Kembangan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian pada karyawan SPBU Shell Puri Kembangan.
8. Kepada sesorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Fadillah Izhari Malik. Terimakasih telah menjadi penyemangat karena selalu ada

lib.mercubuana.ac.id

suka maupun duka. Terimakasih atas segala kontribusi besar baik berupa tenaga, waktu, serta dukungan. Terimakasih telah menjadi rumah dan selalu siap mendengarkan segala keluh kesah penulis.

9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga dan pikiran dengan amat sangat baik. Terimakasih senantiasa selalu menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 24 Februari 2026

Lucy Tania Septiani

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Lucy Tania Septiani
NIM	: 43122110061
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH SOP, SISTEM REWARD DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN (Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2026

Yang menyatakan,



Lucy Tania Septiani

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH SOP, SISTEM *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN
(Studi pada SPBU Shell Puri Kembangan)

LUCY TANIA SEPTIANI

43122110061

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Standar Operating Procedure* (SOP), Sistem *Reward*, dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Karyawan di SPBU Shell Puri Kembangan. Penelitian ini dilakukan melibatkan 43 responden karyawan SPBU Shell Puri Kembangan, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dengan melakukan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui *survey* dan kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS versi 4.1.1.2 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Standar Operating Procedure* (SOP), Sistem *Reward*, dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan.

Kata Kunci: SOP, Sistem *Reward*, Motivasi kerja, Produktivitas Karyawan

lib.mercubuana.ac.id

THE INFLUENCE OF SOPS, REWARD SYSTEMS, AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY

(A Study at Shell Puri Kembangan Gas Station)

LUCY TANIA SEPTIANI

43122110061

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the Standard Operating Procedure (SOP), Reward System, and Work Motivation on Employee Productivity at Shell Gas Station Puri Kembangan. This study involved 43 respondents who are active employees of Shell Gas Station Puri Kembangan, so the sampling technique used was saturated sampling with a quantitative approach. Data collection techniques were carried out through surveys and questionnaires using a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS version 4.1.1.2 application. The results of this study indicate that Standard Operating Procedure (SOP), Reward System, and Work Motivation have a positive and significant effect on Employee Productivity.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Reward System, Work Motivation, Employee Productivity

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kontribusi Penelitian 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 15
2.1 Kajian Pustaka 15
2.1.1 Sustainable Development Goals (SDG) 15
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 16
2.1.3 Produktivitas kerja Karyawan 20
2.1.4 Standar Opersional Prosedur 23
2.1.5 Sistem *Reward* 26
2.1.6 Motivasi Kerja 29
2.2 Penelitian terdahulu 32
2.3 Pengembangan Hipotesis 37
2.3.1 Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Karyawan 37
2.3.2 Pengaruh Sistem *Reward* terhadap Produktivitas Karyawan 38
2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Karyawan 40
2.4 Kerangka Konseptual 41

lib.mercubuana.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN **44**
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 44
3.2 Desain Penelitian 44
3.3 Definisi dan Operasional Variabel 45
3.3.1 Definisi dan Operasional Variabel 45
3.3.2 Operasional Variabel 47
3.4 Skala Pengukuran Variabel 51
3.5 Populasi dan Sampel 52
3.5. 1 Populasi 52
3.5.2 Sampel 52
3.5.3 Metode Pengumpulan Data 53
3.6 Metode Analisis Data 53
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 54
3.6.2 Uji Instrumen 56
3.6.3 Analisis Statistik Inferensial 57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **66**
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 66
4.2 Analisis Deskriptif 67
4.2.1 Deskripsi Responden 67
4.2.3 Deskriptif Variabel 70
4.3 Hasil Uji Kualitas Data 82
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) 82
4.3.2 Evaluasi Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 93
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian 99
4.4.1 Pengaruh SOP terhadap Produktivitas Karyawan 99
4.4.2 Pengaruh Sistem *Reward* terhadap Produktivitas Karyawan 100
4.4.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Karyawan 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **104**
5.1Kesimpulan 104
5.2 Saran 105
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan 105
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 107

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR PUSTAKA **108**
LAMPIRAN **114**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel 1.1 Data Target dan Pencapaian SPBU Shell Puri Kembangan 5
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey SPBU Shell Puri Kembangan 8
Tabel 1.3 Research Gap 9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Produktivitas Karyawan 48
Tabel 3.2 Operasional Variabel SOP 48
Tabel 3.3 Operasional Variabel Sistem Reward 50
Tabel 3.4 Operasional Variabel Motivasi Kerja 51
Tabel 3.5 Skala Likert 52
Tabel 3.6 Convergent Validity 59
Tabel 3.7 Rule of Thumb Outer Model Reflektif 61
Tabel 3.8 Rule of Thumb Inner Model Reflektif 64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 67
Tabel 4.2 Usia Responden 68
Tabel 4.3 Jabatan Responden 68
Tabel 4.4 Pendidikan Responden 69
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Standard Operating Procedure (SOP) 70
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Sistem Reward 74
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Motivasi Kerja 77
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Produktivitas Karyawan 80
Tabel 4.9 Nilai Outer Loading 83
Tabel 4.10 Outer Loading (Modifikasi) 85
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE) 88
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) 88
Tabel 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterium) 90
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio Of Correlation (HTMT) 91
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha 92
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai R-square (R^2) 93
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Effect Size $f2$ 94
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Q2 Predictive Relevance 95
Tabel 4.19 Hasil *Inner VIF* 96
Tabel 4.20 Hasil Model Fit 96
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis 98

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1. Kerangka Konseptual 42
4.1. Loading Factor 85
4.2. Loading Factor (Modifikasi) 87
4.3. Hasil Uji Bootstrapping 97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Permohonan Ijin Penelitian 114
2. Surat Ijin Penelitian 115
3. Kuesioner Penelitian 116
4. Hasil Identitas Responden Kuisioner Penelitian 123
5. Hasil Kuesioner 126
6. Deskriptif Variabel 130
7. Hasil Output Smart PLS 135

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id