

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PERFORMA INDIVIDU DENGAN MOTIVASI SEBAGAI MEDIASI PADA KURIR PAKET EKSPEDISI DI SIDOARJO

Lintang Cahya Kusuma¹, Nafia Ilhama Qurratu'aini², Ayu Lucy Larassaty³,
Afifatus Sholikhah⁴

Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

31421108.student@unusida.ac.id¹, nafia404.mnj@unusida.ac.id²,
larassaty.mnj@unusida.ac.id³, a.sholikhah@unusida.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan lingkungan kerja terhadap performa individu dengan motivasi sebagai variabel mediasi pada kurir ekspedisi di Sidoarjo. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*, data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi serta performa individu. Motivasi juga berpengaruh terhadap performa individu, namun tidak memainkan peran sebagai mediator dalam hubungan antara SOP dan lingkungan kerja terhadap performa individu. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya penerapan SOP yang efektif serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kinerja kurir ekspedisi.

Kata Kunci: **SOP, Lingkungan Kerja, Motivasi, Performa Individu**

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Standard Operating Procedures (SOP) and the work environment on individual performance with motivation as a mediating variable in expedition couriers. individual performance with motivation as a mediating variable in expedition couriers in Sidoarjo. Using a quantitative approach with explanatory research method, data were collected through surveys using questionnaires and analyzed with SmartPLS 4. The results showed that SOP and work environment have a significant effect on motivation and individual performance. The results showed that SOP and work environment have a significant effect on motivation and individual performance. Motivation also affects individual performance, but does not play a mediating role in the relationship between SOP and work environment. role as a mediating in the relationship between SOP and work environment to individual performance. The implications of this study emphasize the importance of implementing effective SOP and the creation of a conducive work environment to improve courier performance. performance of expedition couriers.

Keywords: SOP, Work Environment, Motivation, Individual Performance

PENDAHULUAN

Era digitalisasi dan meningkatnya tren belanja online, jasa pengiriman barang menjadi salah satu sektor krusial dalam mendukung kelancaran distribusi produk kepada pelanggan (Nurhaliza & Winarno, 2023). Kurir ekspedisi memiliki peran penting dalam memastikan paket sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik, sehingga performa individu mereka menjadi faktor utama dalam keberhasilan layanan logistik (Refaldi & Purnama, 2022). Namun, dalam praktiknya, performa kurir dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan lingkungan kerja yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi (Wahongan, 2021). Lingkungan kerja juga memainkan peran penting dalam performa individu kurir. Lingkungan kerja yang kondusif, seperti fasilitas yang memadai, jam kerja yang fleksibel, serta hubungan kerja yang baik, dapat meningkatkan motivasi dan kenyamanan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada performa (Jodie Firjatullah, 2023). Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat meningkatkan tingkat stres dan menurunkan produktivitas (Muhaling, 2021). Untuk menjembatani perbedaan hasil penelitian sebelumnya, motivasi sebagai variabel mediasi perlu dianalisis lebih dalam. Motivasi kerja yang tinggi dapat memperkuat pengaruh SOP dan lingkungan kerja terhadap performa, karena karyawan tetap bersemangat meskipun menghadapi kendala (Habeahan, 2023).

Banyak riset menjelaskan performa individu dengan variabel lain. Menurut Wahongan (2021) hasil penelitian menemukan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap performa individu. Namun dari penelitian (Septiani & Ikhwan, 2021) menunjukkan bahwa SOP tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua penelitian tersebut perlu dilakukan pengujian ulang untuk mendapatkan hasil yang berbeda. Penelitian oleh (Ardiyani & Nugrahaeni, 2017) Zulkifli Azhar menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap performa individu. Sedangkan Menurut penelitian Rennie (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap performa individu. Fenomena SOP pada performa individu kurir dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1. Fenomena SOP Terhadap Performa Individu Pada Kurir Ekspedisi.

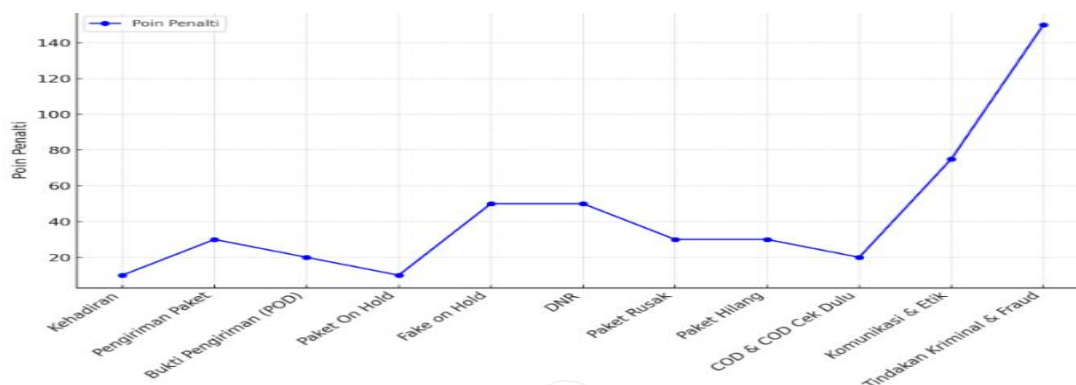
No	Fenomena	Penyebab	Dampak	Solusi Yang Dapat Diterapkan
1	Keterlambatan pengiriman barang	SOP proses pengiriman kurang ketat, kendala operasional.	Pelanggan tidak puas, reputasi perusahaan menurun	Optimalisasi SOP pengiriman dengan pemantauan waktu pengiriman.
2	Barang rusak dalam perjalanan	SOP penyimpanan barang tidak	Klaim ganti rugi meningkat, pelanggan	SOP penyimpanan dan handling barang yang lebih ketat.

		sesuai standar, penanganan kurang hati-hati	kehilangan kepercayaan	
3	Ketidaktepatan alamat penerima	Kesalahan dalam administrasi penerimaan barang	Pengiriman salah tujuan, pengembalian barang meningkat	Peningkatan SOP validasi data penerima sebelum pengiriman.
4	Ketidakjelasan informasi pengiriman kepada pelanggan	Kurangnya SOP komunikasi layanan pelanggan	Pelanggan bingung dan mengajukan banyak komplain	SOP komunikasi pelanggan yang lebih terstruktur, termasuk tracking otomatis.
5	Penampilan kurir kurang profesional	SOP pakaian dan penampilan tidak diterapkan dengan baik	Pelanggan merasa kurang percaya terhadap layanan	SOP pakaian kerja wajib diterapkan untuk meningkatkan profesionalitas.
6	Proses penerimaan barang yang lambat	SOP penerimaan tidak sistematis, antrean panjang	Penundaan pengiriman ke pelanggan	SOP penerimaan barang dengan sistem antrean dan teknologi barcode.

Sumber: Hasil Dari Penelitian (Refaldi & Purnama, 2022).

Tabel di atas menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman, kesesuaian kondisi barang, keramahan layanan, serta proses serah terima yang terstruktur sesuai prioritas meningkatkan kepercayaan pengguna dan kualitas layanan (Refaldi & Purnama, 2022). Hal ini didukung oleh kurva diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Kurva Poin Penalti Kurir Shopee

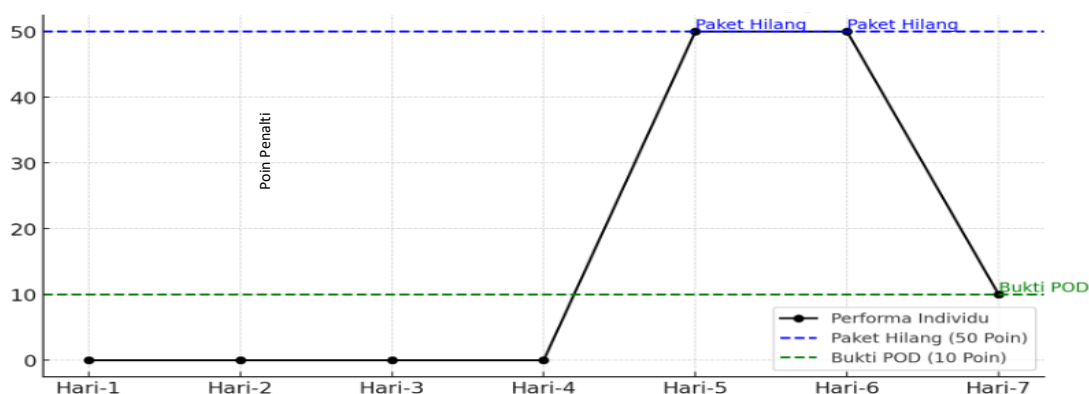


Sumber: Data di olah oleh peneliti.

Dalam diagram kurva diatas, menjelaskan bahwa distribusi poin penalti dalam SOP kurir paket ekspedisi shopee berdasarkan berbagai kategori pelanggaran. Pada kategori kehadiran, poin penalti dimulai dari nilai yang rendah. Namun, terjadi

peningkatan signifikan pada kategori pengantaran paket dan bukti POD, yang menunjukkan adanya pelanggaran dalam proses pengiriman.

Gambar 2. Penilaian Performa Kurir Dalam Periode 1 Minggu



Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Kurva menunjukkan performa kurir selama satu minggu berdasarkan poin penalti. Hari ke-1 hingga ke-4, kurir tanpa pelanggaran (0 poin). Hari ke-5 dan ke-6, terjadi pelanggaran serius (paket hilang) dengan penalti 50 poin. Hari ke-7, pelanggaran ringan (bukti POD) dikenai 10 poin. Kurva ini menegaskan bahwa pelanggaran berat berdampak lebih besar dibanding kesalahan kecil. Menurut Deolla (2022), penurunan performa kurir sering disebabkan beban kerja tinggi, yang termasuk dalam lingkungan kerja dan memengaruhi kesejahteraan serta produktivitas (Surijadi & Musa, 2020). Keterbatasan waktu juga menjadi faktor penurunan performa (Firdaus & Yunita Sari, 2020). Menurut Bastari (2020), penurunan performa kurir juga dipengaruhi oleh beban kerja yang meningkat akibat tingginya jumlah pengiriman, dengan kurir mengantarkan 50–60 paket per hari, bahkan lebih. Studi sebelumnya belum mampu menganalisis performa individu secara spesifik dan praktis, sehingga penelitian ini mengadopsi teori Self-Determination Theory (SDT) (Deci, 1985). Performa Individu merupakan faktor krusial yang telah terbukti secara empiris dalam mengoptimalkan kinerja (Awan, 2020). Karyawan kurir Ekspedisi harus mampu beradaptasi secara cepat dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan eksternal yang dinamis (Tarigan, 2022). Termasuk kemampuan mengelola waktu, memahami kesejahteraan kerja, dan merespons tuntutan secara efektif (Renaldo, 2020).

Penelitian ini bertujuan menganalisis performa individu kurir ekspedisi. Pertama, hipotesis disusun berdasarkan studi terdahulu. Kedua, kuesioner dirancang dari instrumen yang relevan. Ketiga, kuesioner disebar ke kurir ekspedisi. Keempat, data dianalisis menggunakan PLS 4 dengan prosedur untuk meminimalkan *sampling error* (Erialdy, 2024). Hasilnya mencakup diskusi teoritis, implikasi manajerial, keterbatasan studi, dan arah penelitian ke depan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan

praktis. Secara teoritis, studi ini memperluas pemahaman tentang pengaruh SOP dan lingkungan kerja terhadap performa individu dengan motivasi sebagai mediasi (Nurzanah, 2021), serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Secara praktis, hasil penelitian dapat membantu kurir ekspedisi di Sidoarjo meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja, dan mengurangi kesalahan pengiriman. Temuan ini juga dapat dijadikan acuan dalam perbaikan SOP dan lingkungan kerja untuk mendukung peningkatan performa karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS 4* (Hair, 2019). Populasi penelitian mencakup kurir kontrak Shopee Express di Sidoarjo. Teknik *probability sampling* digunakan agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Berdasarkan rumus Hair (2019), jumlah minimum sampel yang ditentukan adalah 102 kurir.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji *Convergent Validity*

Convergent validity diuji dengan melihat nilai *outer loading* dari setiap indikator terhadap variabel. Berdasarkan hasil analisis, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki validitas *convergent* yang baik (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 3. *Outer loading*

Variabel	Item	Outer loading
Standar Operasional Prosedur	SOP1	0,795
	SOP2	0,808
	SOP3	0,838
	SOP4	0,868
	SOP5	0,730
Lingkungan Kerja	LK1	0,892
	LK2	0,904
	LK3	0,908
Motivasi	M1	0,832
	M2	0,880
	M3	0,844
	M4	0,815
	M5	0,876
Performa Individu	P1	0,840
	P2	0,923
	P3	0,899
	P4	0,899

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Hasil analisis *outer loading* menunjukkan semua indikator memiliki nilai di atas 0,70, kecuali satu indikator pada variabel SOP yang bernilai 0,730, namun masih dapat diterima Hair (2019). Artinya, seluruh indikator memenuhi syarat *convergent validity* dan mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten.

Hasil Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

Uji *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk menilai validitas konvergen dalam model penelitian. Jika indikator-indikator memiliki varians yang tinggi dalam menjelaskan variabel, maka validitas konvergen dianggap baik. Nilai $AVE \geq 0,50$ berarti lebih dari 50% informasi yang diperoleh dari indikator dapat menjelaskan variabel yang diukur, sesuai dengan (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 4. *Average Variance Extracted* (AVE).

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Variabel	Indikator
Standar Operasional Prosedur (SOP)	0,655
Lingkungan Kerja	0,813
Motivasi	0,722
Performa Individu	0,794

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 4, menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai AVE di atas 0,50. Nilai AVE terendah adalah pada variabel SOP (0,655), sementara tertinggi pada variabel lingkungan kerja (0,813). Berdasarkan Hair (2019), nilai AVE minimal 0,50 memenuhi validitas konvergen. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Hasil Uji *Discriminant Validity*

Ketika melakukan uji *discriminant validity* yang dilihat adalah nilai *cross loading*. Menurut Hair (2019) *cross loading* menunjukan jika indikator yang mempunyai hubungan yang lebih tinggi dengan variabel laten lain daripada variabel latennya sendiri maka kecocokan model harus dipertimbangkan ulang. Hasil nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5. Hasil *Cross Loading*

	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Lingkungan Kerja	Motivasi	Performa Individu
SOP 1	0,795	0,309	0,266	0,418
SOP 2	0,808	0,353	0,285	0,425
SOP 3	0,838	0,383	0,317	0,397
SOP 4	0,868	0,370	0,517	0,444
SOP 5	0,730	0,542	0,718	0,450
LK 1	0,519	0,892	0,493	0,495

LK 2	0,393	0,904	0,320	0,469
LK 3	0,446	0,908	0,378	0,486
M 1	0,474	0,324	0,832	0,358
M2	0,468	0,366	0,880	0,442
M 3	0,542	0,471	0,844	0,512
M 4	0,466	0,323	0,815	0,364
M 5	0,475	0,39	0,876	0,459
P 1	0,413	0,547	0,344	0,840
P 2	0,489	0,477	0,462	0,923
P 3	0,524	0,455	0,470	0,899
P4	0,482	0,443	0,531	0,899

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Hasil analisis *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada variabel yang diukurnya, memenuhi kriteria validitas diskriminan. Pada variabel SOP, indikator SOP4 (0,868) menunjukkan pentingnya pemahaman peraturan kerja. Di variabel lingkungan kerja, LK3 (0,908) menegaskan pengaruh prosedur keselamatan. Untuk motivasi, M2 (0,880) menunjukkan pentingnya suasana kerja positif, dan pada performa individu, P2 (0,923) menunjukkan ketepatan pengiriman paket sebagai faktor utama. Hasil ini memperkuat validitas diskriminan, memastikan indikator dominan dalam mengukur variabel masing-masing.

Hasil Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Uji reliabilitas menggunakan *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Menurut Hair (2019), *composite reliability* mengukur reliabilitas variabel dengan nilai minimal 0,7, dan di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas tinggi. Sedangkan *cronbach alpha* mengukur konsistensi internal dengan nilai minimal 0,7. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reability</i>
Standar Operasional Prosedur (SOP)	0,873	0,892
Lingkungan Kerja	0,885	0,893
Motivasi	0,904	0,910
Performa Individu	0,913	0,915

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Hasil analisis pada Tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas (0,70), dengan nilai tertinggi pada variabel performa individu (0,913) untuk *cronbach's alpha* dan (0,915) untuk *composite reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas tinggi dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian, dengan hipotesis dianggap signifikan jika $T\text{-Statistic} > 1,96$ dan $P\text{-Value} < 0,05$ Hair (2019). Berikut adalah hasil uji hipotesis:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis.

Variabel	Original Sampel	T Statistics	P Values
Standar Operasional Prosedur (SOP) → Motivasi	0,466	5,677	0,000
Standar Operasional Prosedur (SOP) → Performa Individu	0,249	2,344	0,019
Lingkungan Kerja → Motivasi	0,211	1,994	0,046
Lingkungan Kerja → Performa Individu	0,309	2,668	0,008
Motivasi → Performa Individu	0,228	1,976	0,048

Sumber: Data di olah oleh peneliti

Hasil uji hipotesis pada tabel 7 diatas menunjukkan lima hubungan antar variabel yang signifikan. SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi ($T\text{-Statistic} = 5,677$; $P\text{-Value} = 0,000$) dan performa individu ($T\text{-Statistic} = 2,344$; $P\text{-Value} = 0,019$). Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi ($T\text{-Statistic} = 1,994$; $P\text{-Value} = 0,046$) dan performa individu ($T\text{-Statistic} = 2,668$; $P\text{-Value} = 0,008$). Motivasi juga berpengaruh signifikan terhadap performa individu ($T\text{-Statistic} = 1,976$; $P\text{-Value} = 0,048$). Semua hipotesis signifikan pada tingkat 5%, menunjukkan bahwa SOP dan lingkungan kerja berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan performa kurir ekspedisi.

Hasil Uji R-Square

Uji $R\text{-Square}$ (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen. Menurut Hair *et al.* (2019), nilai R^2 (0,19) dianggap lemah, (0,33) moderat, dan (0,67) kuat. Hasil $R\text{-Square}$ dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Motivasi	0,362	0,349
Performa Individu	0,416	0,398

Sumber: olah data (2025)

Hasil analisis tabel 9 menunjukkan nilai $R\text{-Square}$ (R^2) untuk motivasi sebesar (0,362), yang berarti 36,2% variabilitas motivasi dijelaskan oleh SOP dan lingkungan kerja. Untuk performa individu, R^2 sebesar (0,416) menunjukkan bahwa 41,6% variabilitas performa dapat dijelaskan oleh SOP, lingkungan kerja, dan motivasi. Nilai R^2

ini tergolong moderat (0,33 – 0,67), menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil Uji *F-Square*

Uji *F-Square* (f^2) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Hair (2019), nilai f^2 dikategorikan lemah ($>0,02$), sedang ($>0,15$), dan kuat ($>0,35$). Semakin besar nilai f^2 , semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji *F-Square* dapat dilihat pada Tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji *F-Square*

Variabel	Motivasi	Performa Individu
Lingkungan Kerja	0,052	0,116
Motivasi		0,057
Standar Operasional Prosedur (SOP)	0,252	0,063

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel 9 diatas, SOP berpengaruh kuat terhadap motivasi ($f^2 = 0,252$) namun lemah terhadap performa individu ($f^2 = 0,063$). Lingkungan kerja berpengaruh lemah terhadap motivasi ($f^2 = 0,052$) dan cukup terhadap performa individu ($f^2 = 0,116$). Motivasi memiliki pengaruh lemah terhadap performa individu ($f^2 = 0,057$). Jadi, SOP lebih berpengaruh pada motivasi, sementara lingkungan kerja lebih memengaruhi performa. Perbaikan SOP dan lingkungan kerja penting untuk meningkatkan kinerja kurir ekspedisi.

Hasil Uji *Variance Inflation Factor (VIF)*

Uji *Variance Inflation Factor* (VIF) dilakukan untuk mendeteksi adanya masalah multikolinearitas dalam model penelitian. Menurut Hair (2019), nilai $VIF \leq 5$ menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang serius, sedangkan nilai $VIF > 10$ mengindikasikan adanya multikolinearitas yang tinggi dan perlu dilakukan perbaikan pada model penelitian. Berikut ini hasil uji VIF pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil VIF

Variabel	VIF
Standar Operasional Prosedur (SOP) → Motivasi	1,347
Standar Operasional Prosedur (SOP) → Performa Individu	1,687
Lingkungan Kerja → Motivasi	1,347
Lingkungan Kerja → Performa Individu	1,416
Motivasi → Performa Individu	1,566

Sumber: Data diolah oleh penulis.

Hasil uji multikolinearitas dengan VIF menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai VIF di bawah 10, dengan rentang antara 1,347 hingga 1,687. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model penelitian, sehingga hubungan antar variabel independen tidak mengalami korelasi yang berlebihan.

Hasil Uji Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengevaluasi apakah motivasi menjadi perantara dalam hubungan SOP dan lingkungan kerja terhadap performa individu, menggunakan metode *bootstrapping* pada *SmartPLS4*. Mediasi dianggap signifikan jika *t-statistic* > (1,96) dan *p-value* < (0,05) Hair (2019). Jika pengaruh tidak signifikan, berarti motivasi tidak berperan penting dalam hubungan antar variabel.

Tabel 11. Hasil Uji Mediasi

	Original Sampel	T Statistics	P Values
Lingkungan Kerja → Motivasi → Performa Individu	0,048	0,040	0,227
SOP → Motivasi → Performa Individu	0,106	0,059	0,073

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Hasil uji mediasi tabel 11 diatas menunjukkan bahwa motivasi tidak diperkuat oleh mediasi hubungan antara SOP dan lingkungan kerja terhadap performa individu. Nilai *T-Statistic* untuk kedua hubungan (lingkungan kerja → motivasi → performa individu = 0,040; SOP → motivasi → performa individu = 0,059) lebih kecil dari (1,96), dan *P-Value* masing-masing (0,227) dan (0,073) lebih besar dari (0,05), yang berarti tidak ada mediasi signifikan.

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Performa Individu

Berdasarkan hasil analisis data dapat dijelaskan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap performa individu, Hasil penelitian ini juga menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016) yang menyatakan bahwa SOP berpengaruh positif signifikan terhadap performa individu. SOP menjadi pedoman kegiatan-kegiatan organisasi, baik secara operasional maupun administratif (Refaldi & Purnama, 2022). Sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berperan mengurangi pengulangan kerja (*reworks*) yang tidak perlu, karena pengulangan kerja adalah bentuk lain dari ketidakefektifan SOP (Nurhaliza & Winarno, 2023). Menurut teori SDT yang di kemukakan Deci (1985), SOP yang jelas juga mendukung kebutuhan psikologis seperti kompetensi, sehingga kurir merasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas. Misalnya, SOP tentang sortir paket dan penanganan barang bermasalah membantu kurir bekerja sistematis dan minim kesalahan. Dengan demikian, SOP tidak hanya mengatur operasional, tetapi juga meningkatkan motivasi intrinsik dan performa kerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Performa Individu

Hasil analisis menunjukkan pengaruh signifikan antara lingkungan kerja dan performa individu. Dalam hal ini lingkungan kerja yang dimaksud adalah segala sesuatu yang ada sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan setiap tugas yang dibebankan kepada karyawan (Miftahul Ghina & Musadad, 2022). Faktor lingkungan kerja seperti tempat kerja dan perlakuan yang diterima pegawai juga mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Penelitian Rianda & Winarno (2022) menemukan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap performa individu, hal ini dikarenakan dengan adanya karakteristik individu yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan dan akan menjadi lebih baik.

Menurut *Self-Determination Theory* (SDT) yang dikemukakan Deci (1985), lingkungan kerja yang baik seharusnya mampu mendukung kebutuhan psikologis dasar individu, yaitu *relatedness* (hubungan sosial) karena suasana kerja yang harmonis, adanya rekan kerja yang suportif, serta hubungan baik dengan koordinator akan menciptakan perasaan dihargai dan diterima sebagai bagian dari tim. Sebagai contoh, kurir yang bekerja dalam lingkungan dengan gudang yang terorganisir, tempat istirahat yang layak, serta tim yang komunikatif akan lebih bersemangat dan produktif. Sebaliknya, jika kurir menghadapi tekanan waktu terus-menerus, fasilitas kendaraan yang buruk, dan kurangnya dukungan emosional dari atasan, hal ini akan menurunkan performa mereka secara drastis, meskipun SOP sudah baik.

Pengaruh SOP Terhadap Motivasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap motivasi karyawan kurir ekspedisi. SOP yang jelas dan sistematis mampu meningkatkan motivasi kerja dengan menciptakan lingkungan yang lebih terstruktur dan memudahkan pekerja dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka secara efisien (Priyatna, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyach (2022) juga menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga memberikan dampak positif terhadap motivasi karyawan, karena mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Teori SDT Deci (1985) menekankan pentingnya pengembangan motivasi intrinsik yang muncul ketika kebutuhan tiga psikologis dasar terpenuhi, yaitu *Autonomy*: Kurir yang merasa pekerjaannya tidak sekadar dipaksakan atau diatur terlalu kaku akan lebih menikmati proses kerja, *Competence*: Ketika kurir merasa mampu dan percaya diri dalam menyelesaikan tugas, *Relatedness*: Motivasi juga muncul saat kurir merasa terhubung secara sosial. Sebagai contoh seorang kurir yang pernah kehilangan paket mungkin akan terpukul secara psikologis. Tapi jika memiliki motivasi yang kuat karena merasa pekerjaannya penting dan dihargai oleh tim, kurir tersebut akan belajar dari kesalahan dan

kembali bekerja dengan semangat. Sebaliknya, jika motivasinya hanya karena takut penalti atau tekanan, kurir cenderung bekerja secara terpaksa atau kurang baik-baik saja.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi karyawan kurir ekspedisi. Menurut penelitian Susanti (2021), lingkungan kerja yang nyaman memberikan dampak positif terhadap motivasi, terutama bagi pekerja yang memiliki mobilitas tinggi seperti kurir ekspedisi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Maswar, Muhammad Jufri (2020) juga menemukan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Menurut SDT Deci (1985), *relatedness* atau rasa dihargai dan didukung dapat meningkatkan semangat kerja. Misalnya, kurir yang datang lelah disambut dengan empati oleh atasan, membuatnya merasa dihargai dan tetap termotivasi. Karena itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung secara fisik dan psikologis.

Pengaruh Motivasi terhadap Performa Individu

Penelitian menunjukkan bahwa motivasi signifikan mempengaruhi performa individu. Motivasi tinggi meningkatkan semangat, dedikasi, dan produktivitas karyawan Komerling & Timur (2024), serta efisiensi dan efektivitas dalam tugas Pujiyanto (2022). Motivasi intrinsik, seperti kepuasan kerja dan pengakuan, lebih berpengaruh terhadap performa dibanding motivasi ekstrinsik (Hendartho, 2024). Menurut teori SDT Deci (1985), motivasi yang kuat muncul dari rasa mampu dan percaya diri. Kurir yang merasa pekerjaannya penting dan diakui cenderung lebih termotivasi daripada yang hanya bekerja karena takut penalti. Oleh karena itu, peningkatan performa sebaiknya fokus pada aspek psikologis, seperti apresiasi dan peluang pengembangan karier, bukan hanya insentif materi.

Pengaruh SOP Yang dimediasi Oleh Motivasi Terhadap Performa Individu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang di mediasi oleh motivasi tidak diperkuat terhadap performa individu. Studi dari Tarigan & Situmorang (2024) menunjukkan bahwa SOP dan motivasi secara individual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun tidak membahas peran mediasi motivasi dalam hubungan tersebut. Penelitian lain oleh Latifah (2025) juga mendukung bahwa penerapan SOP akan lebih efektif jika diikuti oleh pelatihan dan kontrol sistem kerja, dibandingkan dengan upaya peningkatan motivasi sebagai faktor mediasi. Hal ini sejalan dengan Suriyana (2021) yang mengatakan jika SOP terlalu kaku atau tidak memberikan ruang untuk inisiatif individu, hal ini justru dapat menurunkan motivasi karena individu merasa terbatas dalam bertindak. Menurut teori SDT Deci (1985), SOP yang memberi panduan jelas namun tetap memberi ruang keputusan di lapangan dapat meningkatkan rasa percaya diri (*competence*) dan keleluasaan bertindak (*autonomy*) kurir. Sebaliknya, SOP yang

terlalu ketat seperti mewajibkan rute tertentu tanpa mempertimbangkan kondisi jalan membuat kurir merasa kehilangan kendali. Meskipun dibuat untuk meningkatkan performa, SOP semacam ini justru dapat menurunkan motivasi karena kurir merasa hanya menjalankan perintah tanpa inisiatif.

Pengaruh Lingkungan Kerja yang dimediasi oleh Motivasi terhadap Performa Individu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang dimediasi oleh motivasi tidak diperkuat terhadap performa individu. Penelitian Ismoyo (2023) dan Habeahan (2023) menemukan bahwa meskipun lingkungan kerja mempengaruhi performa, pengaruh tersebut tidak dimediasi oleh motivasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ocfa Indah Nst & A Dewantoro Marsono (2023), yang menyatakan bahwa motivasi tidak selalu menjadi mediasi yang signifikan antara lingkungan kerja dan performa individu, terutama dalam pekerjaan dengan sistem target ketat seperti kurir ekspedisi. Menurut teori SDT Deci (1985), lingkungan kerja ideal harus mendukung motivasi intrinsik dengan memenuhi tiga kebutuhan psikologis: *autonomy*, *competence*, *relatedness*. Jika hanya fokus pada aspek fisik tanpa memperhatikan sisi emosional dan sosial, motivasi sulit berkembang. Misalnya, kurir dalam tim suportif mendapat bantuan saat mengalami kendala, sedangkan kurir di lingkungan individualistis justru ditegur. Meski SOP dan target sama, performa keduanya berbeda karena dipengaruhi oleh kualitas lingkungan kerja.

SIMPULAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh SOP dan lingkungan kerja terhadap performa individu dengan motivasi sebagai mediasi. Hasil menunjukkan bahwa SOP dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan performa, serta motivasi juga berpengaruh positif terhadap performa individu. Namun, motivasi tidak memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap performa, sehingga lingkungan kerja berdampak langsung tanpa tergantung pada motivasi. Berdasarkan temuan ini, perusahaan disarankan untuk memperbaiki SOP, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta meningkatkan motivasi melalui insentif dan penghargaan guna mendorong kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyach, H. T., Widjajanti, K., & Rusdianti, E. (2022). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Geokp Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 76. <https://doi.org/10.26623/jreb.V15i2.4163>
- Ardiyani, N. A., & Nugrahaeni, R. (2017). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kualitas Kepemimpinan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng Dan D.I.Yogyakarta). *Diponegoro*

Jurnal Of Management, 6(4), 1–10.

- Awan, S. H., Habib, N., Shoaib Akhtar, C., & Naveed, S. (2020). Effectiveness Of Performance Management System For Employee Performance Through Engagement. *SAGE Open*, 10(4), 2158244020969383.
- Bastari Et, Al. (2020). *Analisis Beban Kerja , Kinerja Kurir , Dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi J & T Express DC Di Palangka Raya*. 4(2), 190–197.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Conceptualizations Of Intrinsic Motivation And Self-Determination. *Intrinsic Motivation And Self-Determination In Human Behavior*, 11–40.
- Deolla, A. L. A., Widodo, S., & Praningrum. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja Pada Kurir J&T Express Kota Bengkulu. *The Manager Review*, 4(2), 485–508. <https://doi.org/10.33369/Tmr.V4i2.25846>
- Erialdy, E. (2024). Employee Performance Appraisal Using Individual Performance Management. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(1), 361–367. <https://doi.org/10.29210/020242785>
- Firdaus, F., & Yunita Sari, N. R. (2020). Faktor - Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Surabaya (Studi Kasus Pada J&T Express Wilayah Semolowaru Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Develop*, 4(2), 83–102. <https://doi.org/10.25139/Dev.V4i2.2915>
- Habeahan, L. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 410–420. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V7i2.23365>
- Hair, J. F., W.C. Black, B.J.Babin, R.E.Anderson, & R.L.Tatham. (2019). *Multivariate Data Analysis*. *Hair.Pdf* (P. 761). [https://www.drnishikantjha.com/paperscollection/Multivariate Data Analysis.Pdf](https://www.drnishikantjha.com/paperscollection/Multivariate%20Data%20Analysis.Pdf)
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/Manuhara.V2i1.426>
- Komering, B. O., & Timur, U. L. U. (2024). *Komering Ulu Timur*. 18, 1593–1602.
- Latifah, F. M. (2025). *Pengaruh Sop (Standar Operasional Prosedur) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. 1–18.
- Maswar, Muhammad Jufri, Dan Z. M. (2020). “Volume 1, No, 1 Februari 2020.” *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, 1, 16–29.
- Miftahul Ghina, M., & Musadad, A. (2022). *Jurnal Mirai Management Pengaruh*

- Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Rubber Industries Cikarang. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 295–306.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/36411>
- Nurhaliza, M., & Winarno, S. H. (2023). Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Expedisi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 47–57.
- Nurzanah, N., Alimuddin, M. I., Asad, A., & Nur, R. (2021). 197-Article Text-1224-2-10-20221003. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bulog Kantor Cabang Makassar Nunung*, 3(2), 247–265.
- Ocfa Indah Nst, & A Dewantoro Marsono. (2023). The Influence Of Work Environment And Culture On Employee Performance With Motivation As An Intervening Variable. *International Journal Of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(6), 691–698. <https://doi.org/10.55927/Ijsmr.V1i6.5380>
- Priyatna, B. S., Fauzi, M., & Istikomah, W. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur Pada Pekerja Industri. *Jurnal Kesehatan Indra Husada*. <https://api.semanticscholar.org/Corpusid:265598148>
- Pujianto, W. E., Solikhah, A., & Supriyadi. (2022). Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.29138/Jkis.V1i1.1>
- Putra, S. (2016). Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Dotcom*, 7(2), 121–130.
- Refaldi, A. M., & Purnama, N. Bani. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pengiriman Di J&T Express Kota Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(06), 101–111. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Renaldo, N., Sudarno, S., & Marice, H. B. (2020). The Improvement Of Generation Z Financial Well-Being In Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(2), 142–151.
- Rennie, R., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT . Heulang. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1).
- Rianda, S., & Winarno, A. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Rajasaland Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 192–203. <https://doi.org/10.37606/Publik.V9i2.300>

- Septiani, T. A., & Ikhwan, K. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Warta Dharmawangsa*, 15(4), 468–486. <https://doi.org/10.46576/Wdw.V15i4.1522>
- Sunarsi, D., Arifin, Y., Narimawati, U., Mulyani, S. R., & Kadarisman, S. (2022). The Effect Of Human Resource Planning And Knowledge. *Oeconomia Copernicana*, 13(2), 1185–1197.
- Surijadi, H., & Musa, M. N. D. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buru. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 101–114.
- Suriyana, N. (2021). Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Motivasi, Komunikasi, Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 389–412. <https://doi.org/10.38035/Jmpis.V2i1.558>
- Susanti, & Mardika, N. H. (2021). Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sat Nusapersada Tbk. *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3. https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/3066
- Tarigan, J., Cahya, J., Valentine, A., Hatane, S., & Jie, F. (2022). Total Reward System, Job Satisfaction And Employee Productivity On Company Financial Performance: Evidence From Indonesian Generation Z Workers. *Journal Of Asia Business Studies*, 16(6), 1041–1065.
- Tarigan, M. I., & Situmorang, M. (2024). The Influence Of HR Development, Standard Operational Procedures, Work Facilities And Motivation On Employee Performance. *International Journal Of Environmental, Sustainability, And Social Science*, 5(4), 790–800. <https://doi.org/10.38142/Ijesss.V5i4.1108>
- Wahongan, E. P. T., Dotulong, L. O. H., & Saerang, R. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi)*, 9(3), 41–51.