

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN KEJELASAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP EFEKTIVITAS
KINERJA KORPS SUKARELA (KSR) PALANG MERAH
INDONESIA (PMI) KOTA DEPOK**

***THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND CLARITY OF
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ON THE
EFFECTIVENESS OF VOLUNTEER PERFORMANCE AT THE
VOLUNTEER CORPS (KSR) OF THE INDONESIAN
RED CROSS (PMI) IN DEPOK CITY***

Oleh:
DEVI NOFIANI
61201022009521

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2026**

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN KEJELASAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP EFEKTIVITAS
KINERJA KORPS SUKARELA (KSR) PALANG MERAH
INDONESIA (PMI) KOTA DEPOK**

***THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND CLARITY OF
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ON THE
EFFECTIVENESS OF VOLUNTEER PERFORMANCE AT THE
VOLUNTEER CORPS (KSR) OF THE INDONESIAN
RED CROSS (PMI) IN DEPOK CITY***

**Oleh:
DEVI NOFIANI
61201022009521**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM.
NUPTK: 5557755656137053

Drs. Henky Hendrawan, M.M, M.Si.
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN KEJELASAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP EFEKTIVITAS
KINERJA KORPS SUKARELA (KSR) PALANG MERAH
INDONESIA (PMI) KOTA DEPOK**

***THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND CLARITY OF
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ON THE
EFFECTIVENESS OF VOLUNTEER PERFORMANCE AT THE
VOLUNTEER CORPS (KSR) OF THE INDONESIAN
RED CROSS (PMI) IN DEPOK CITY***

**Oleh
Devi Nofiani
61201022009521**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 09 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Fajar Pitaloka, SE, MM.
NUPTK: 2555762663130173**

**Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM.
NUPTK: 7438749650130113**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, M.M, M.Si.
NUPTK: 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Devi Nofiani

NIM : 61201022009521

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kejelasan Standar
Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Efektivitas Kinerja
Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota
Depok.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila di kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 09 Juli 2026

Devi Nofiani
61201022009521

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Devi Nofiani

NIM : 61201022009521

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kejelasan Standar
Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Efektivitas Kinerja
Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia Kota
Depok.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya gunakan adalah: ChatGPT. TIDAK digunakan untuk pengolahan data statistik, melainkan hanya sebagai alat bantu penyusunan bahasa, parafrase akademik, dan perumusan kalimat.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (Copy Paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) ke dalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisis, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 09 Juli 2026

Devi Nofiani
61201022009521

Nama lengkap : Devi Nofiani

NIM : 61201022009521

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kejelasan Standar
Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Efektivitas Kinerja Korps
Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja relawan Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan tingkat pengalaman kerja dan pemahaman SOP di antara relawan yang diduga memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas kemanusiaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh relawan aktif KSR PMI Kota Depok dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja relawan. Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja relawan. Selain itu, pengalaman kerja dan kejelasan SOP secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja relawan KSR PMI Kota Depok. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengalaman kerja yang dimiliki relawan serta semakin jelas pemahaman terhadap SOP, maka semakin tinggi pula efektivitas kinerja dalam melaksanakan tugas kemanusiaan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, peningkatan pengalaman melalui pelatihan, praktik lapangan, serta penguatan pemahaman terhadap SOP perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja relawan KSR PMI Kota Depok.

Kata kunci: pengalaman kerja, kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), efektivitas kinerja.

Nama lengkap : Devi Nofiani

NIM : 61201022009521

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kejelasan Standar
Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Efektivitas Kinerja Korps
Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Depok.

Abstract

This study aims to analyze the influence of work experience and the clarity of Standard Operating Procedures (SOP) on the performance effectiveness of volunteers at the Indonesian Red Cross (PMI) Volunteer Corps (KSR) in Depok City. The study was motivated by differences in volunteers' work experience and understanding of SOPs, which were assumed to affect the effectiveness of humanitarian service implementation. This research employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of all active KSR PMI Depok City volunteers, while the sample comprised 56 respondents selected using the saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial tests (t-test), and simultaneous tests (F-test) with the assistance of SPSS software.

The results indicate that work experience has a positive and significant effect on volunteers' performance effectiveness. The clarity of Standard Operating Procedures (SOP) also has a positive and significant effect on volunteers' performance effectiveness. Furthermore, work experience and SOP clarity simultaneously have a positive and significant effect on the performance effectiveness of KSR PMI Depok City volunteers. These findings suggest that higher levels of work experience and a better understanding of SOPs contribute to improved volunteer performance in carrying out humanitarian duties effectively, efficiently, and in accordance with established procedures. Therefore, enhancing volunteers' experience through training and field practice, as well as strengthening their understanding of SOPs, is essential to improving the overall performance of KSR PMI Depok City volunteers.

Keywords: *work experience, Standard Operating Procedures (SOP) clarity, performance effectiveness.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamiin. Segala puji hanyalah Milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya selama ini. Dengan segala Kekuatan dari Allah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan ini tak lupa penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.,Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Bapak Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajarkan penulis.
6. Kepada ayahanda Jaelani dan ibunda Titin yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, doa restu serta kasih sayangnya hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada saudara kandung saya Sri Wahyuni, Zaenal Abidin, ST. dan Syarifudin yang telah memberikan dukungan moril maupun materil hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak Imron Maulana, M.Pd selaku kepala markas, Kak Sarah Aprilianti, A.Md. Kep selaku Kabid pelayanan, Ibu Lenda Febrina Adyanti dan Bapak Khoirudin selaku staf serta rekan-rekan relawan Palang Merah Indonesia Kota Depok terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada saya selama penulisan skripsi ini.
9. Bapak Mochamad Zakaria, S.Pd.I., S.E., MM selaku Dosen Institut Asyifa Indonesia yang telah berkontribusi pemikiran, saran, serta dukungan dalam penyusunan skripsi.
10. Novita Wahyuni, S.M. selaku teman yang telah banyak membantu, memberikan semangat, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Rosa Aulia dan Pepi Rahmadilla selaku sahabat saya yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat. Namun penulis menyadari masih ada kekurangan dalam hal kemampuan dan berharap segala masukan kritik dan saran untuk mengembangkan tugas akhir ini lebih lanjut.

Depok, 09 Juli 2026

Devi Nofiani
61201022009521

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN / GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Operasional	10
2.2 Pengalaman Kerja	10
2.2.1 Pengertian Pengalaman Kerja.....	10
2.2.2 Indikator Pengalaman Kerja	11
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
2.3.2 Indikator Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.4 Efektivitas Kinerja	13
2.4.1 Pengertian Efektivitas Kinerja.....	13
2.4.2 Indikator Efektivitas Kinerja	14
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
2.7 Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	20
3.2 Objek, Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	21
3.3.1 Jenis Data.....	21
3.3.2 Sumber Data	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	22
3.5 Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.5.1 Variabel Independen	23
3.5.2 Variabel Dependen.....	24
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Kuesioner.....	25
3.6.2 Studi Literatur.....	26
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.7.1 Uji Kualitas Data	26
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.3 Uji Hipotesis Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum Korps Sukarela (KSR) Palang Merah Indonesia	31
4.1.2 Visi, Misi dan Logo Palang Merah Indonesia	32
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	32
4.1.4 Tanggapan Responden.....	35
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	43
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.7 Uji Hipotesis Penelitian.....	51
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	25
Tabel 3. 3 Nilai Penggunaan Skala Likert.....	26
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Relawan PMI..	34
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penugasan	34
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Atas Variabel Pengalaman Kerja.....	35
Tabel 4. 7 Penilaian Terhadap Kejelasan SOP (X2).....	39
Tabel 4. 8 Penilaian Terhadap Efektivitas Kinerja (Y)	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Pengalaman Kerja (X1)	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kejelasan SOP (X2).....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Efektivitas Kinerja (Y).....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Monte Carlo	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi (Uji Durbin Watson).....	51
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Uji t (Uji Parsial).....	53
Tabel 4. 20 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	54

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertolongan Pertama dan Proses Evakuasi.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4. 1 Logo Palang Merah Indonesia.....	32
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas Pendekatan Scatter Plot.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	66
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 3. Pra-Survei	71
Lampiran 4. Tabulasi Data	72
Lampiran 5. Output SPSS	73
Lampiran 6. R Tabel Uji Validasi.....	80
Lampiran 7. Tabel t	81
Lampiran 8 . Tabel f.....	82
Lampiran 9 . Kartu Bimbingan	83
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	84
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiarisme 1	86
Lampiran 12. Hasil Cek Plagiarisme 2	87