Journal of Economics and Business UBS
Vol. 14 No. 4 Juli-Agustus 2025
e-ISSN: 2774-7042 p-ISSN: 2302-8025

Persepsi Karyawan pada Penerapan Kebijakan Service Level Agreement terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT.X

M. Nanda Firdaus Malik[1], Nurliya Apriyana[2]
Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia
Email: nanda.malik@students.paramadina.ac.id,
nurliya.apriyana@lecturer.paramadina.ac.id

Abstrak

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, peningkatan efisiensi dan produktivitas menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) sebagai aset utama organisasi memegang peranan strategis dalam mencapai tujuan tersebut. Salah satu upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui penerapan kebijakan *Service Level Agreement* (SLA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana persepsi karyawan terhadap penerapan kebijakan SLA di unit *Human Capital Shared Service Operation* (HCSSO) PT X, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis data statistic menggunakan aplikasi SPSS v.26 serta Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode non-probability sampling dengan jenis convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kebijakan SLA berkontribusi pada peningkatan motivasi, keterlibatan, dan produktivitas karyawan. Tetapi manajemen perlu untuk meningkatkan pehaman kepada karyawan terhadap kebijakan SLA melalui sosialisasi yang dilakukan secara rutin, serta memastikan penerapan kebijakan SLA ini diterapkan secara efektif dan berkelanjutan.

Keywords: persepsi karyawan, *service level agreement* (SLA), kinerja karyawan, sumber daya manusia.

Abstract

In an increasingly competitive business world, increasing efficiency and productivity is the key to a company's success. Human resources (HR) as the main asset of the organization play a strategic role in achieving these goals. One of the efforts to improve employee performance is through the implementation of the Service Level Agreement (SLA) policy. This study aims to analyze how employees perceive the implementation of SLA policies in the Human Capital Shared Service Operation (HCSSO) unit of PT X, as well as evaluate its impact on employee performance. The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires and statistical data analysis using the SPSS v.26 application and the sampling technique used in conducting this study is using a non-probability sampling method with a convenience sampling type. The results show that positive perceptions of SLA policies contribute to increased employee motivation, engagement, and productivity. However, management needs to increase employee awareness of SLA policies through regular socialization, as well as ensure that the implementation of SLA policies is implemented effectively and sustainably.

Keywords: *Employee perception, Service Level Agreement (SLA), employee performance, human resources.*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, organisasi dituntut untuk mengembangkan efisiensi internal guna menjaga daya saing. Untuk menghadapi dinamika pasar dan digitalisasi, perusahaan-perusahaan global mengadopsi kebijakan berbasis performa guna meningkatkan output kerja dan kepuasan stakeholders. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi dan produktivitas guna mempertahankan keberlanjutan dan daya saingnya. Sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu aset utama organisasi yang memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan (Apriliana & Nawangsari, 2021; Pahira & Rinaldy, 2023). Pemanfaatan sumberdaya organisasi tersebut sangat bergantung pada kapasitas sumber daya pada internal organisasi yang bervariasi, serta kemampuan organisasi dalam berkompetisi. (Diandra & Syahputra, 2021). Salah satu aspek penting dalam pengelolaan SDM adalah memahami persepsi karyawan terhadap kebijakan yang diterapkan perusahaan (Faiqurrutab et al., 2023).

PT X sebagai perusahaan nasional telah mengimplementasikan kebijakan SLA pada unit Human Capital Shared Service Operation (HCSSO) dengan tujuan menstrukturkan target kerja, meningkatkan kedisiplinan, dan memastikan pencapaian kinerja. Namun, tingkat keberhasilan kebijakan ini belum sepenuhnya diketahui karena sangat bergantung pada persepsi dan penerimaan karyawan terhadap SLA tersebut .

Robbins (2016) menyatakan bahwa persepsi adalah proses di mana individu menginterpretasikan hal-hal di sekitarnya. Dalam penelitian ini, objek persepsi yang dimaksud adalah tanggapan mengenai penerapan kebijakan SLA pada lingkup kerja. Persepsi karyawan terhadap beban kerja akan menghasilkan interpretasi yang beragam mengenai keterlibatan kerja (work engagement). Menurut Straub et al. (2018) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah dukungan supervisor terhadap partisipasi dalam kebijakan kerja-rumah, keterbukaan dan kejelasan supervisor tentang penggunaan kebijakan, antusiasme supervisor terhadap kebijakan, pengetahuan supervisor tentang profil pekerjaan karyawan dan pertimbangan supervisor terhadap profil pekerjaan karyawan.

Kualitas kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi perkembangan perusahaan dan menjadi indikator keberhasilan perusahaan tersebut (Pusparani, 2021). Untuk memastikan keberlangsungan dan efisiensi operasional, banyak perusahaan menerapkan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, salah satunya melalui penerapan Service Level Agreement (SLA). Service Level Agreement (SLA) merupakan kesepakatan yang ditetapkan dalam sebuah perusahaan sebagai standar kualitas pelayanan, yang diukur berdasarkan waktu penyelesaian dari awal hingga akhir proses (Hadiwijaya, 2022).

Selain itu, Service Level Agreement (SLA) dapat didefinisikan sebagai bentuk komitmen resmi antara penyedia layanan dan pelanggan, mencakup berbagai aspek seperti kualitas layanan, ketersediaan, serta tanggung jawab yang telah disepakati bersama (Kumar & Kumar, 2021; Peoples et al., 2023; Swain & Garza, 2023). Dari definisi di atas Service Level Agreement (SLA) adalah perjanjian formal antara pemberi

layanan dan penerima layanan yang menetapkan harapan atas kualitas layanan yang harus diberikan, termasuk dalam konteks sumber daya manusia (SDM) (Widyaningrum et al., 2023).

Dalam teori, penerapan Service Level Agreement (SLA) diharapkan dapat menciptakan budaya kerja yang lebih disiplin, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan bisnis. Namun, keberhasilan kebijakan SLA tidak hanya bergantung pada perancangannya, tetapi juga pada bagaimana karyawan memersepsi dan merespons kebijakan tersebut. Persepsi yang positif dapat mendorong pelaksanaan kebijakan dengan baik, sementara persepsi yang negatif dapat menjadi hambatan dalam implementasinya. Untuk memastikan efektivitas kebijakan ini, perlu memahami persepsi karyawan terhadap penerapan SLA, karena persepsi tersebut berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2016) mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, yang didasarkan pada keterampilan, pengalaman, dedikasi, dan waktu.

Menurut Hasfiah (2020) berdasarkan hasil pemetaan ide bisnis upaya peningkatan layanan service level agreement (SLA) pada divisi klaim PT Jamkrindo dengan adanya penambahan job description account officer mempengaruhi enam elemen yaitu elemen customer segments, value propositions, customer relationships, key resources, dan key activities namun tidak mempengaruhi ke tiga elemen lainnya yaitu elemen revenue streams, cost structures, dan channels secara signifikan.

Terdapat kesenjangan penelitian dalam hal pengaruh persepsi karyawan terhadap kebijakan SLA di sektor korporasi privat berskala nasional. Sebagian besar studi cenderung mengabaikan bagaimana dimensi persepsi individu seperti keadilan, kejelasan, dan keterlibatan supervisor mempengaruhi penerimaan dan efektivitas kebijakan SLA (Caroline et al., 2018). Maka, perlu ada penelitian yang secara khusus menggali korelasi antara persepsi terhadap SLA dan kinerja karyawan di sektor ini. Urgensi penelitian ini didorong oleh fakta bahwa SLA menjadi kerangka penting dalam penilaian produktivitas karyawan. Tanpa pemahaman yang menyeluruh terhadap bagaimana persepsi terbentuk dan berkontribusi terhadap pencapaian target kerja, perusahaan akan kesulitan mengevaluasi efektivitas kebijakan SLA secara menyeluruh dan berkelanjutan (Hadiwijaya, 2022).

Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks pengujian hubungan antara persepsi karyawan dan SLA dalam lingkungan kerja HCSSO di perusahaan privat nasional yang belum banyak diteliti sebelumnya. Penelitian ini juga menggabungkan indikator persepsi berdasarkan pendekatan psikologis organisasi dan pengukuran kinerja berbasis hasil kerja nyata (Hasibuan, 2016).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana karyawan PT X memandang keberhasilan penerapan kebijakan Service Level Agreement (SLA) di tempat unit Human capital shared service operasional pada PT X. Maka dari itu, dapat dirumuskan bahwa hubungan antara variabel persepsi karyawan terhadap kebijakan SLA dan kinerja karyawan dapat digambarkan melalui model kerangka penelitian berikut. Model ini

mengilustrasikan keterkaitan antara konsep utama dan indikator yang digunakan untuk menganalisis persepsi karyawan terhadap kebijakan SLA pada peningkatan kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini mencakup pentingnya pendekatan psikologis dalam kebijakan organisasi. Perusahaan perlu menyadari bahwa efektivitas SLA tidak hanya ditentukan oleh struktur dokumen, melainkan oleh cara karyawan memersepsi keadilan, kejelasan, dan relevansi kebijakan tersebut terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mendesain ulang pendekatan implementasi SLA yang lebih partisipatif dan berorientasi pada engagement.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif bagaimana melihat pengaruh variabel independen (persepsi karyawan terhadap penerapan kebijakan SLA) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan, metode yang dilakukan dengan pengisian survey quesioner. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan jenis convenience sampling, yang mana pada pemilihan responden berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan waktu untuk melakukan pengisian survey, di mana sampel terdiri dari 20 karyawan yang secara langsung dapat dijangkau oleh peneliti pada saat pengumpulan data. Populasi yang didapat dari hasil penelitian ini yaitu karyawan unit Human Capital Shared Service PT. X yang berjumlah karyawan 20 orang maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 20 orang responden.

Penelitian kuantitatif dengan topik "Persepsi Karyawan pada penerapan kebijakan Service Level Agreement terhadap peningkatan kinerja karyawan PT.X", instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini biasanya terdiri dari pernyataan-pernyataan yang berfokus pada persepsi karyawan terkait:

a. Persepsi terhadap efektivitas kebijakan SLA untuk mengukur persepsi karyawan tentang bagaimana kebijakan SLA mempengaruhi peningkatan kinerja.
b. Pengaruh kebijakan SLA terhadap Kinerja - untuk mengukur dampak kebijakan SLA ini terhadap Kinerja.
    1) Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk memudahkan pengukuran persepsi secara kuantitatif.

Tabel 1. Indikator kuesioner

Variabel	Definisi	Indikator	Code	Referensi
Persepsi	Menurut Robbins (2016) menyatakan bahwa persepsi adalah proses di mana individu menafsirkan dan memberikan makna terhadap informasi dari lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini, objek persepsi yang dimaksud adalah tanggapan mengenai penerapan kebijakan SLA pada lingkup kerja.	Kepuasan terhadap system penilaian	PK01	(BEKELE, SHIGUTU, & TENSAY, 2014)
		Keadilan terhadap penilaian	PK02	
		Kejelasan terhadap	PK03	

Variabel	Definisi	Indikator	Code	Referensi
		proses penilaian		
		Tanggapan atasan terhadap hasil	PK04	
		Relevansi masukan	PK05	
		Kesesuaian masukan dengan pencapaian	PK06	
		Kepuasan terhadap masukan	PK07	
		Mekanisme banding	PK08	
		Manfaat penelitian	PK09	
		Pengakuan atas kinerja	PK10	
		Komitmen terhadap penelitian	PK11	
		Fokus pada apresiasi daripada kritik	PK12	
		Kesesuaian layanan dengan SLA	PS01	(Putransyah, 2024)
		Persepsi terhadap kebijakan SLA	PS02	
Kinerja Karyawan	Hasibuan (2016) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja seseorang berdasarkan keterampilan, pengalaman, dedikasi, dan waktu dalam melaksanakan tugas	Kualitas hasil kerja	KK01	(BEKELE, SHIGUTU, & TENSAY, 2014)
		Produktivitas	KK02	
		Ketepatan waktu	KK03	
		Kerjasama dengan tim	KK04	
		Efisien & ketaatan pada intruksi kerja	KK05	

Sumber: Data diolah

Penulis melakukan 3 pengujian untuk memastikan kualitas kuesioner dengan metode sebagai berikut :

1. Uji Validitas yang bertujuan untuk mengukur tingkat kesalahan dalam suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Suatu variabel dinyatakan valid jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05, sedangkan jika lebih dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut dianggap tidak valid (Ghozali, 2013:45).
2. Uji Reliabilitas yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran terhadap objek yang sama menghasilkan data yang konsisten. Penelitian ini menggunakan rumus koefisien Cronbach Alpha untuk mengukur reliabilitas dengan bantuan software IBM SPSS 26. Data dinyatakan valid jika Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan 0,6, yang menunjukkan bahwa instrumen dapat dipercaya. Sebaliknya, jika nilai α kurang dari 0.60, maka instrumen dianggap tidak dapat diandalkan (Sekaran & Bougie, 2016).
3. Uji Normalitas Menurut Sunyoto (2016) bertujuan untuk menganalisis apakah data dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki distribusi yang normal dalam model regresi linear. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa distribusi variabel terikat sesuai dengan variabel bebas tertentu, sehingga model regresi yang dihasilkan memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi asumsi normalitas, sehingga dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan metode statistik. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test serta metode visual seperti Grafik histogram dan Grafik PP Plot. Keputusan dalam uji normalitas didasarkan pada nilai probabilitas (Asymptotic Significance), dengan kriteria sebagai berikut:
   a. Jika nilai probabilitas > 0,05, maka model regresi dianggap memiliki distribusi normal;
   b. Jika nilai probabilitas < 0,05, maka model regresi dianggap tidak berdistribusi normal.
4. Analisis Korelasi Menurut Sugiyono (2017) bertujuan untuk menggambarkan arah dan kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Arah hubungan tersebut dapat bersifat positif atau negatif, sedangkan tingkat kekuatan hubungan ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel independen, yaitu resiliensi, dengan variabel dependen, yaitu produktivitas kerja, penulis menerapkan korelasi Pearson Product Moment dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

rxy = Koefisien kolerasi pearson
Xi = Variabel Independen (Resiliensi)
Yi = Variabel Dependen (Produktivitas Kerja)
n = Banyak sampel yang diteliti

Berikut ini merupakan gambaran hubungan koefisien korelasi yang sesuai dengan ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017).

Tabel 2. Koefisien korelasi

INTERVAL KORELASI	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Data diolah

5. Uji Hipotesis yang menggunakan metode analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis, dengan tujuan menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2017), regresi linear sederhana merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Secara umum, regresi linear sederhana dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Persamaan Regresi Linier

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga kontan)

b = Angka arah atau koefisien regresi

(yang menunjukan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan)

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

6. Uji T Parsial dengan metode penerimaan atau penolakan hipotesis dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), dengan kriteria sebagai berikut:
   a. Jika nilai signifikansi ≤ α (0,05) dan Thitung > Ttabel, maka hipotesis dinyatakan diterima;
   b. Jika nilai signifikansi ≥ α (0,05) dan Thitung < Ttabel, maka hipotesis dinyatakan ditolak.

Sugiyono (2017) Uji t parsial bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dengan membandingkan nilai Thitung dan Ttabel. Setiap nilai Thitung yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan Ttabel yang ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi 5%.

7. Uji F Simultan digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dalam uji ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika nilai probabilitas (F-statistik) > 0,05 dan F-statistik < F-tabel, maka koefisien regresi tidak signifikan, yang berarti bahwa variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen;
b. Jika nilai probabilitas (F-statistik) ≤ 0,05 dan F-statistik > F-tabel, maka koefisien regresi signifikan, sehingga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai pada F table dapat menggunakan rumus berikut :

1) Menentukan nilai Pembilang :

Table 4. rumus pembilang F table

Df (N1) = k – 1

2) Menentukan nilai Penyebut :

Table 5. rumus penyebut F tabel

Df (N2) = n – k

Keterangan:

n = Sampel

k = Variabel

8. Koefisien Determinasi (R2) berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien ini dinyatakan dalam bentuk persentase (%) dan dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

Table 6. Rumus Koefisien Determinasi

Kd = R2 x 100%

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi yang Dikuadratkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh karyawan di unit Human Capital Shared Service Operation PT. X. Responden dalam penelitian ini terdiri dari karyawan dengan berjumlah 20 karyawan

dengan latar belakang yang sama jabatan dan lokasi kerja. Mereka memiliki peran penting dalam operasional unit tersebut, sehingga persepsi mereka terhadap penerapan kebijakan Service Level Agreement (SLA) sangat relevan untuk diteliti.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r-Hasil	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
P1	0.601	0.468	0,005	Valid
P2	0.528	0.468	0,017	Valid
P3	0.561	0.468	0,010	Valid
P4	0.480	0.468	0,032	Valid
P5	0.519	0.468	0,019	Valid
P6	0.480	0.468	0,032	Valid
P7	0.573	0.468	0,008	Valid
P8	0.578	0.468	0,008	Valid
P9	0.548	0.468	0,012	Valid
P10	0.483	0.468	0,031	Valid
P11	0.493	0.468	0,027	Valid
P12	0.560	0.468	0,010	Valid
P13	0.545	0.468	0,013	Valid
P14	0.478	0.468	0,033	Valid
P15	0.521	0.468	0,018	Valid
P16	0.563	0.468	0,010	Valid
P17	0.643	0.468	0,002	Valid
P18	0.546	0.468	0,013	Valid
P19	0.539	0.468	0,014	Valid

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

2. Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Validitas

Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
19	0,870	0,6	Reliable

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

3. Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

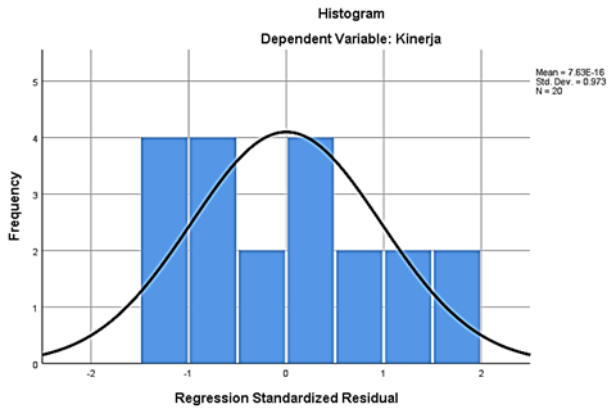
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters[a.b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83190283
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.100
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi Normal

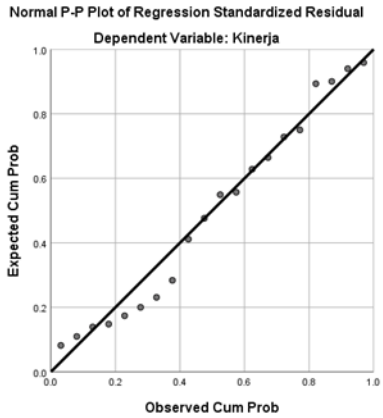
4. Histogram Regresi



Gambar 1. Histogram Regresi

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

5. P-P Plot Regresi



Gambar 2. P-P Plot Regresi

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

6. Uji Korelasi

Table 10. Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		Persepsi Karyawan thd kebijakan SLA	**Kinerja**
Persepsi Karyawan thd kebijakan SLA	Pearson Correlation	1	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	20	20
Kinerja	Pearson Correlation	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	20	20
**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

7. Uji Hipotesis

Table 11. Hasil Regresi Linear Sederhana

Correlations			
		Persepsi Karyawan thd kebijakan SLA	**Kinerja**
Persepsi Karyawan thd kebijakan SLA	Pearson Correlation	1	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	20	20

Kinerja	Pearson Correlation	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	-
	N	20	20

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

8. Uji T Parsial

Tabel 12. Pengujian Hipotesis Uji T Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients		
		B	**Std.Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
1	(Contant)	.305	3.862		.079	.938
	Persepsi karyawan thd kebijakan SLA	.346	.066	.777	5.234	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

9. Uji F Simultan

Tabel 13. Pengujian Hipotesis Uji F Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.039	1	97.039	27.394	.000[b]
	Residual	63.761	18	3.542		
	Total	160.800	19			

a. Dependent Variable Kinerja

b. Predictors: (Contant), Persepsi karyawan thd kebijakan SLA

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

10. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 14. Pengujian Hipotesis Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777[a]	0.603	0.581	1.882

a. Predictors: (Constant), Persepsi karyawan thd kebijakan SLA

Sumber: Hasil analisis menggunakan SPSS v.26

0,603 x 100% = 60,3 %

Pembahasan

Keterkaitan antara Persepsi Karyawan dan Peningkatan Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kebijakan Service Level Agreement (SLA) memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT.X, khususnya dalam aspek motivasi, keterlibatan, dan produktivitas. Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa variabel persepsi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan teori Expectancy Theory yang dikemukakan oleh Vroom (1964), yang menyatakan bahwa karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik jika mereka memahami harapan dan mendapatkan umpan balik yang jelas. SLA memberikan struktur yang jelas, sehingga karyawan memiliki target yang terukur dan pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi perusahaan.

Peran Supervisor dalam Meningkatkan Persepsi Positif

Menurut Vinkenburg et al. (2018), dukungan supervisor sangat penting dalam membentuk persepsi positif karyawan terhadap kebijakan perusahaan. Dalam konteks ini, temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan supervisor, seperti keterbukaan informasi mengenai kebijakan, kejelasan dalam proses penilaian, dan keadilan dalam penerapan kebijakan, sangat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap SLA. Karyawan yang merasa mendapat dukungan dari atasan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka. Hal ini menggarisbawahi pentingnya keterlibatan atasan dalam implementasi kebijakan SLA untuk memastikan bahwa kebijakan ini diterima dengan baik oleh karyawan.

Pengaruh Persepsi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan uji korelasi Pearson, terdapat hubungan yang kuat antara persepsi terhadap SLA dan kinerja karyawan ($r = 0.777$, $p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi karyawan terhadap kebijakan SLA, semakin tinggi kinerja mereka. Persepsi positif terhadap SLA mendorong karyawan untuk lebih disiplin, termotivasi, dan produktif dalam pekerjaan mereka, sesuai dengan temuan Hasibuan (2016) yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterampilan dan pengalaman serta faktor eksternal seperti motivasi kerja.

Pengaruh Penerapan SLA terhadap Produktivitas dan Ketepatan Waktu

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan SLA di PT.X meningkatkan produktivitas karyawan, yang tercermin dalam pengukuran ketepatan waktu dan kerja sama tim. Temuan ini mendukung penelitian Hadiwijaya (2022) yang mengungkapkan bahwa SLA dapat meningkatkan disiplin kerja dan efisiensi operasional. SLA membantu karyawan untuk lebih fokus pada target waktu dan kualitas pekerjaan, yang meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam penyelesaian tugas.

Dampak dari Penerapan SLA terhadap Kepuasan Karyawan

Selain mempengaruhi kinerja, persepsi positif terhadap SLA juga berkontribusi pada kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa bahwa SLA memberikan pedoman yang jelas dan sesuai dengan kapasitas mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja ini meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan dalam

organisasi, yang sejalan dengan temuan Straub et al. (2018)bahwa keterlibatan kerja berhubungan erat dengan kinerja dan kepuasan kerja.

Peran Pemahaman Karyawan terhadap SLA

Sebagian besar responden yang menunjukkan persepsi positif terhadap SLA menyatakan bahwa mereka merasa lebih memahami tugas dan ekspektasi yang harus dicapai. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi kebijakan SLA secara rutin. Meskipun kebijakan ini telah diterapkan, beberapa karyawan masih merasa perlu untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai penerapannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa komunikasi terkait kebijakan SLA dilakukan secara efektif dan berkelanjutan.

Uji Normalitas dan Reliabilitas

Uji normalitas yang menunjukkan distribusi residual yang normal memberikan keyakinan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk menganalisis pengaruh persepsi terhadap kinerja. Selain itu, hasil uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha 0.870 menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk mengukur persepsi karyawan terhadap SLA. Dengan reliabilitas yang tinggi, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan yang solid dalam menganalisis pengaruh kebijakan SLA terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Hasil peneilitian menunjukan bahwa persepsi karyawan terhadap kebijakan SLA ini sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas kerja pada karyawan di PT. X. Adapun faktor seperti dukungan atasan, pemahaman terhadap kebijakan, berkontribusi dalam membentuk persepsi tersebut. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap persepsi karyawan menjadi langkah yang stategis dalam memastikan tingkat keberhasilan daripada implementasi SLA dan pencapaian target kinerja yang optimal. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya bergantung pada struktur kebijakan itu sendiri, melainkan juga pada sejauh mana keberhasilan kebijakan ini mampu diterima dan dijalankan secara positif oleh karyawan.

REFERENCES

Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) berbasis kompetensi. *FORUM EKONOMI, 23*(4). https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10155

BEKELE, A. Z., Shigutu, A. D., & Tensay, A. T. (2014). The effect of employees' perception of performance appraisal on their work outcomes. *Management and Commerce Innovations*, 1-173.

Diandra, D., & Syahputra, E. (2021). Covid-19 dan strategi bertahan bisnis di era inovasi digital: Dalam perspektif kapabilitas digital keunggulan sumber daya. *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar, 1102*.

Faiqurrutab, F., Soeprapto, A., & Suratna, S. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis), 21*(1). https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v21i1.12713

Hasfiah, O. (2020). Upaya peningkatan service level agreement untuk mempertahankan konsumen pada divisi klaim PT Jamkrindo Jakarta Pusat.

Hasibuan, S. (2016). Pengaruh kompetensi, komitmen, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential Life Assurance Rantauprapat. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 1-13.

Kumar, S., & Kumar, N. (2021). Conceptual service level agreement mechanism to minimize the SLA violation with SLA negotiation process in cloud computing environment. *Baghdad Science Journal, 18*. https://doi.org/10.21123/bsj.2021.18.2(Suppl.).1020

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat, 3*(03). https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882

Peoples, C., Tariq, Z., Georgalas, N., & Moore, A. (2023). Analysis of a personalized provision of service level agreement (SLA) algorithm. *Electronics (Switzerland), 12*(5). https://doi.org/10.3390/electronics12051231

Pusparani, M., Amin, S., & Ali, H. (2021). The effect of work environment and job satisfaction on employee performance with organizational commitment as an intervening variable at the Department of Population Control and Family Planning Sarolangun Regency. 202-219.

Putransyah, S. N. (2024). Pengaruh peningkatan kualitas layanan terhadap service level agreement (SLA) pada Bank BRI KC Kendal. 1-75.

Straub, C., Vinkenburg, C. J., van Kleef, M., & Hofmans, J. (2018). Effective HR implementation: The impact of supervisor support for policy use on employee perceptions and attitudes. *International Journal of Human Resource Management, 29*(22). https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1457555

Swain, A. K., & Garza, V. R. (2023). Key factors in achieving service level agreements (SLA) for information technology (IT) incident resolution. *Information Systems Frontiers, 25*(2). https://doi.org/10.1007/s10796-022-10266-5

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2016). *Metodologi penelitian akuntansi*. PT Refika Aditama.

Widyaningrum, B., Helbawanti, O., Triyanto, S. A., Nuraini, C., & Mutolib, A. (2023). Permodelan service level agreement (SLA): Upaya mendukung kelulusan tepat waktu mahasiswa di perguruan tinggi. *Seminar Nasional Pendidikan Dan Pembelajaran Ke-6, Agustus*.