

PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK DAIHATSU MEDAN における従業員業績に
対する標準業務手順および組織風土の影響

卒業論文

作成者：

WIRA FARMA MANURUNG

158320216



経営学科

経済経営学部

メダン・エリア大学

メダン

2019 年

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/5/26

Access From (repositori.uma.ac.id)13/5/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Medan
Nama : WIRA FARMA MANURUNG
NPM : 158320216
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :
Komisi
Pembimbing


Herv Svahrial, SE, M.Si
Pembimbing I


Hesti Sabrina, SE, M.Si
Pembimbing II


Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si
Dekan


Teddi Prabadi, SE, MM
Ka. Prodi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 12/April/2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apalagi dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 12 April 2019



Wira Farma Manurung
NPM: 15.832.0216

要旨

PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan における従業員業績に対する標準業務手順および組織風土の影響

本研究は、標準業務手順が PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan の従業員業績に対して有意な正の影響を与えるかを明らかにすること、組織風土が PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan における従業員業績に対して有意な正の影響を与えるかを明らかにすること、さらに、標準業務手順および組織風土が PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan における従業員業績に対して有意な正の影響を与えるかを明らかにすることを目的とした。

本研究における母集団は 65 名であり、Disproportionate Stratified Random Sampling を用いた結果、56 名の従業員をサンプルとして得た。本研究の種類は連関的研究であり、独立変数が従属変数に与える影響を明らかにするための研究である。また、重回帰線形分析の統計解析手法を用いた。研究結果として、標準業務手順は従業員業績に対して有意な正の影響を与えることが示された。組織風土は従業員業績に影響を与えることが示された。さらに、標準業務手順および組織風土は、PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan における従業員業績に対して有意な正の影響を与えることが示された。

キーワード：標準業務手順、組織風土、従業員業績

Abstract

Effect of Operational Standards and Organizational Climate on Employee Performance at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan

This study aims to determine whether the standard operating procedure has a significant positive effect on the employee performance of PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan, to find out whether organizational climate has a significant positive effect on Employee Performance at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan, to find out whether standards operational procedure and organizational climate have a significant positive effect on employee performance at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan.

The population in this study were 65 people using Disproportionate Stratified Random Sampling, then obtained a sample of 56 employees. This type of research is associative, namely research to determine the effect of independent variables on the dependent variable, using multiple linear regression statistical analysis techniques. Then the results of the research obtained are standard operating procedures that have a significant positive effect on employee performance. organizational climate influences employee performance. Then the standard operating procedure and organizational climate have a significant positive effect on employee performance at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan.

Keywords: Standard Operating Procedure, Organizational Climate, Employee Performance.

謝辞

筆者は、全能の神の御前に賛美と感謝を捧げる。神のあらゆる恩恵と加護により、筆者は本論文を無事に完成させることができた。本研究の題目は、「PT. Astra International Tbk-Daihatsu Medan における従業員業績に対する標準業務手順および組織風土の影響」である。本論文執筆の本質的な目的は、ただひたすらアッラー・スブハーナフ・ワ・ターアーラーのご加護を得ること、そして Universitas Medan Area 経済経営学部において経営学学士号を取得するための卒業要件の一つを満たすことにある。

本論文を完成させるにあたり、筆者は時間、知識、および費用における限界を深く認識しており、すべての関係者からの支援と指導なしには、本論文を良好に完成させることは不可能であった。そのため、この場を借りて、筆者は謹んでお詫び、敬意、そして深甚なる感謝の意を表したい。本論文執筆および筆者の学業において、祈りや物質的支援を与えてくださったすべての方々に感謝申し上げる。また、本論文執筆にあたり、支援と祈りを与えてくれた家族全員にも感謝する。さらに、筆者は以下の方々に対し、心より感謝申し上げる。

1. 最愛の母 Linsa 氏と父 Musrin Manurung 氏。筆者がその顔を見るたびに、人生における不安や迷いが情熱と力へと変わった。
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan 氏。Universitas Medan Area 学長として。
3. Dr. H. Ihsan Effendi 氏。Universitas Medan Area 経済学部長として、本論文完成への意欲を高める激励を与えてくださった。

4. Hery Syahrial 氏。Universitas Medan Area 経済学部学術担当副学部長であり、第一指導教員として、多忙の中で時間を割き、筆者を指導し、貴重な助言と指摘を数多く与えてくださった。
5. Hesti Sabrina 氏。第二指導教員として、時間を割いて筆者を指導し、多くの貴重な助言と理解を与えてくださった。
6. Wan Rizca Amelia 氏。指導委員会書記として、貴重な助言と理解を与えてくださった。
7. Muhammad Yamin Siregar 氏。Universitas Medan Area 経済経営学部学生担当副学部長として、本論文完成への意欲を高める激励を与えてくださった。
8. Teddi Pribadi 氏。Universitas Medan Area 経済学部経営学科長として、励ましと動機づけを与えてくださった。
9. Universitas Medan Area 経済学部の教員各位ならびに全行政職員の皆様、特に Miza 氏、Ibnu 氏、Faisal 氏。
10. Raja Homhom Purba 氏ならびに PT. Astra International Tbk - Daihatsu Medan の職員および従業員の皆様。本論文作成のための研究を行う機会を与えてくださったことに感謝申し上げます。
11. 2018-2019 年度 Badan Eksekutif Mahasiswa FEB UMA の役員仲間の皆様、特に Rinaldi Adam 氏、Hermawan 氏、Meutia Marhayani 氏、Pinta Camelia 氏、Rizma 氏、Farah Shafira 氏、Bambang 氏、Mhd Sofyan 氏、Wildah 氏、Yasmin 氏、Andre Irwanda 氏、Ikhsan 氏、Hazmi 氏、Nisa 氏、Myra 氏、Rakka 氏、Cut 氏。
12. Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area (メダン・エリア大学経済経営学部経営学学生協会) の後輩役員の皆様、特に Teguh 氏、Novika Gea 氏、Modesta 氏、Nova 氏、Jenri 氏、Bungaran 氏ほか。
13. 親愛なる友人たち、Hermawan Fauzi 氏、Rinaldi Adam 氏、Ovi 氏、Amalia 氏、Putri 氏、Syarifah 氏、Megawati 氏、Prilia Sona 氏、Jeni Pinem 氏、

Regina Mirawa 氏、Susy Panjaitan 氏、Fitriansyah 氏、Indra Irawan 氏、Roy Purba 氏、そして Mayor Ilham 氏。

14. 2015 年度 FEB UMA の友人たち全員。皆様の人生に多くの祝福がありますようお願いしている。

筆者は自身の能力の限界を認識しているため、本論文が未だ完全なものではないことを自覚している。しかしながら、本論文が必要とする関係者に対して、わずかでも有益なものとなることを願っている。

メダン、2019 年

筆者

(Wira Farma Manurung)

第1章 序論

1.1. 問題の背景。

業績は、合意された組織の目標の成否にとって極めて重要である。従業員の能力は業績に反映され、最適な業績が求められる。従業員のパフォーマンスは、企業がその目標を達成するための重要な資産の一つである。従業員のパフォーマンスは、企業や組織が目標を達成する上での成功を左右する要因の一つであるため、極めて重要である。そのため、従業員のパフォーマンスは企業の経営陣から注目されるべきであり、従業員のパフォーマンスの低下は企業全体の業績に影響を及ぼす可能性がある。

Istyadi Insani (2010: 1) によると、SOP（標準業務手順書）とは、「事務管理の様々なプロセスに関する一連の書面による指示を定めた文書であり、業務の実施方法、実施時期、実施場所、および活動に関わる担当者を記載したものである」と定義されている。Stinger (Wirawan, 2007) は、組織風土を「モチベーションの発生を決定づける環境の集合体およびパターンであり、合理的または評価可能な認識に焦点を当てているため、組織構成員の業績に直接的な影響を与える」と述べている。

PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンは、現在急速に成長している企業の一つである。そのため、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンは、高品質な自動車製品を販売する上で経験豊富な企業であることを証明できなければならない。

自動車製品のマーケティングにおいて経験豊富な企業であることを証明できなければならない。これらすべては、従業員を含む社内のすべての構成員の懸命な努力の成果である。PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンが発売する自動車の販売利益を向上させるためには、業績を維持し、会社の存続を可能にする有能な従業員が必要である

。業績を継続的に向上させるためには、規律を持って働き、経営陣が策定した計画に従うことができる従業員が必要である。ダイハツの全238店舗のうち、アストラ・ダイハツはインドネシア全土の83の市・郡に127店舗を展開しています。この販売店数により、アストラ・ダイハツはインドネシア国内で最も多く、かつ最も広範なネットワークを持つダイハツディーラーとなっています。PT. アストラ・インターナショナルTbk-ダイハツ・メダンは、スマトラ島最大級の販売店の一つであり、住所はJl. Sisingamangaraja No. 170, メダンです。

研究者がPT. アストラ・インターナショナル・ダイハツTbkに対して調査を行ったところ、インタビューに応じた20名の従業員のうち、一部が業務上の問題を抱えていることが判明した。具体的には、主要な職務や業務機能に対する理解不足、従業員間の対立、同僚との協力関係の欠如、標準業務手順（SOP）に準拠しないサービス提供などが挙げられる。

上記の問題背景に基づき、筆者は「PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK DAIHATSU MEDAN における従業員業績に対する標準業務手順および組織風土の影響」と題した研究を行うことにした。

1.2. 問題の定式化。

筆者が行った問題の背景に基づき、以下の問題が提起された：

1. SOPは、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員の業績に有意な正の影響を与えるか？

2. 組織風土は、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員の業績に有意な正の影響を与えるか？
3. SOPおよび組織風土は、PT. アストラ・インターナショナルTbk-ダイハツ・メダン社の従業員の業績に有意な正の影響を与えるか。

1.3. 研究の目的。

本研究の目的は以下の通りである：

1. 標準業務手順（SOP）がPT.Astra International Tbk-Daihatsu Medanの従業員の業績に有意な正の影響を与えるかどうかを明らかにすること。
2. 組織風土がPT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員の業績に有意な正の影響を与えるかどうかを明らかにすること。
3. 標準業務手順（SOP）および組織風土が、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダン社の従業員の業績に有意な正の影響を与えるかどうかを明らかにすること。

1.4. 研究の意義。

本研究の意義は以下の通りである：

1. 研究者にとって

PT.Astra International Tbk-Daihatsu Medanにおいて調査された標準業務手順、組織風土、業績、および変数間の関連性に関する知識と理解を深めること。

2. 企業にとって

標準業務手順（SOP）と組織風土を関連付けることで、業績を向上させること

。

3. 他の研究者にとって

将来、同分野における今後の研究のための参考資料とする。

第2章 文献レビュー

2.1. 理論的考察

2.1.1. 標準業務手順書。

2.1.1.1. 標準作業手順（SOP）の定義

その実施において、定められた基準を達成するためには、プロトコル（実施指針・ガイドライン）、標準手順（Protap）、あるいは標準作業手順書（SOP）が必要となる。基準の達成度を測定するために、定められた基準への遵守度を示す指標（基準）が用いられる。

標準業務手順書（SOP）とは、組織や企業の業務活動が円滑に進むことを確保するために用いられる指針である（Sailendra, 2015:11）。

さらに、Atmoko（2011）が引用するAriefraf（2008）によれば、SOPとは、確立された基準に基づき、効果的かつ効率的な活動プロセスと手順を記載した文書／手段である。

上記の専門家による定義に基づき、筆者は、標準業務手順書（SOP）が組織や企業において極めて必要不可欠なものであると結論付けることができる。これにより、従業員は与えられた範囲内で職務と責任を遂行し、企業が求める規定から逸脱することがなくなるからである。

2.1.2. 標準業務手順書の指標。

Santosa（2014, p. 10-14）によると、標準業務手順書は以下の7つの指標から構成される。

1. 効率性とは、期待される活動や業務が単に迅速であるだけでなく、目的や目標に沿った、より適切な形で行われるという正確性を指す。
2. 一貫性とは、不変性、すなわち変化しない事柄を指し、それによって正確に計算が可能となる。一貫した状態は損益の測定を容易にし、マーケティングの規制にも寄与するため、関与するすべての者には高い規律が求められる。
3. エラーの最小化とは、労働力のあらゆる領域におけるあらゆるミスを排除できることを意味します。標準業務手順書（SOP）は、各従業員が体系的に業務を遂行するための確かな指針となります。
4. 問題解決。標準業務手順書（SOP）は、企業や組織の活動において発生しうる問題の解決策ともなり得ます。従業員間の対立が頻繁に発生し、その対立を解決できる仲裁者がいないかのように思われることもあります。しかし、事前に正確に策定された標準業務手順書（SOP）に立ち返れば、当然ながら双方はその標準業務手順書（SOP）に従わなければなりません。
5. 労働者保護とは、各リソースを潜在的な責任や様々な個人的問題から守るためのあらゆる手順を定めた確実な措置です。この場合の標準業務手順書（SOP）は、企業への忠誠心という観点から、また従業員個人としての観点から、従業員に関連する事項を保護することを目的としています。
6. 業務フローとは、体系化されたすべての活動が、各人の頭の中で確固たる習慣として実行できるような枠組みのことです。標準業務手順書（SOP）により、業務の枠組みはより焦点が絞られ、あちこちに広がることがなくなります。これは、効率性という最初のポイントに関連しており、その要件の一つが、実行すべき業務フローに焦点を当てることにあるからです。

7. 「防衛ライン」とは、政府や取引先など、企業の業務フローの明確化を求める

あらゆる検査に対する防御策として理解される。標準業務手順書（SOP）は、組織や企業のあらゆる活動が手続き上明確に規定されているため、堅固な防御の砦に例えることができる。したがって、社外からの監査であっても、標準業務手順書（SOP）に明記されている事項を理由に、企業を変革したり、あるいは揺るがしたりすることはできない。

2.1.2. 組織風土

2.1.2.1. 組織風土の定義

ある組織の構成員である人々は、組織の中で生活し、相互にし社会社会をその発展において、外部環境および内部環境の影響から切り離すことはできない。つまり、時には予測困難な環境の変化と共存しなければならないだけでなく、組織の構成員は、その組織環境内に存在する変化にも対処しなければならない。組織は指紋や雪の層のように常にユニークであり、それぞれの組織には独自の文化、伝統、行動様式があり、それらが全体としてその組織の雰囲気を作成している（Davis, 2011）。

その独自性ゆえに、各組織は異なる心理的状态を持つことになる。ある組織は、従業員にとってダイナミックで魅力的な環境を作り出す傾向がある。一方で、他の組織は、鈍重で非生産的な雰囲気を醸し出す。ある組織は忙しく効率的であるように見え、別の組織はゆったりとしているように見え、またある組織は人間味にあふれている一方で、別の組織はむしろ硬直的で冷淡に見えることもある。こうした心理的なニュアンスこそが、組織内の風土を反映している。

2.1.2.2. 組織風土の指標。

Jacques (2011) によれば、測定可能な組織風土の指標は以下の5つである。

1. 報酬とは、個人の仕事に対する組織からの直接的な報酬、あるいは個人の仕事に対する期待を指す。
2. 集団へのコミットメントとは、個人が業務遂行において協力し合い、互いを信頼し、集団の一員であることに誇りを持っている状態を指します。
3. 柔軟性とは、個人が規則に縛られることなく業務を遂行でき、組織がその創造性を支援している状態を指します。
4. 基準とは、組織が個人の業績を評価する際に用いる尺度のことである。
5. 明確性とは、組織の意図や目的、役割、および手順に関する方針のことである。

一方、Klob (1984: 343) によると、組織風土の指標は以下の7つである：

1. 順応性とは、個人の行動を所属するグループの規範に合わせて調整することである (Robbins, 1996, p. 289)。個人は、従業員が会社の規則、方針、業務手順に従順であり、これに従い、順守していると感じる。順応性が高いことは、組織風土が良好であることを示す傾向がある。
2. 高い責任感とは、従業員が業務を最適に遂行するよう促す。個人は、組織の各メンバーが自身の職務を遂行する上で個人的な責任を課されていると感じる。彼らは、事前にマネージャーに助けを求めずとも、仕事に関連する問題を解決するための決定を下すことができると感じている。この状況は、従業員にポジティブな組織風土を感じさせる。
3. 基準を重視する組織は、卓越したパフォーマンスと生産性を重視する。組織のメンバーは、組織が自分たちに仕事の課題を設定し、組織のコミットメントを

メンバーに伝えていると感じる。基準を重視する企業は、前向きな組織風土を示している。

4. 成果に対する評価は、従業員のパフォーマンスを向上させることができる。会社からの評価に公平性と客観性を感じている従業員は、自社において心地よい組織風土を感じています。
5. 組織の明確さ 組織の構成員は、組織内のあらゆる事柄が適切に整理され、明確な組織目標が設定されていると感じている。このような組織は、前向きな組織風土を有している。
6. 温かさと支援 親切的な対応と配慮により、従業員は保護と支援を受けていると感じます。友情と家族のような絆が、当該組織における規範となっています。メンバーは互いに信頼し、支え合っています。このような状況下では、良好な関係が職場環境に築かれ、メンバーを感じる組織風土は、彼らにとって非常に快適で前向きなものとなる。
7. リーダーシップ 組織のメンバーは、有能な人々からのリーダーシップと指導を受け入れている。リーダーシップは専門知識に基づいている。リーダーシップは、1人または2人の個人によって独占されていない。

2.1.3 パフォーマンス

2.1.3.1. パフォーマンスの定義

Moehariono (2010:60) は、パフォーマンスとは、組織の戦略的計画を通じて具体化された組織の目標、目的、ビジョン、およびミッションを実現するための活動プログラムや政策の実施における達成度を示すものであると述べている。パフォーマンスは個人のモチベーションや業務能力と関連しており、いくつかの専門家の見解に

よってより明確に説明されている。

上記のパフォーマンスに関する諸見解から、パフォーマンスとは、組織内の個人またはグループが、それぞれの権限、任務、責任に基づき、当該組織の目的を合法的かつ法に違反せず、道徳や倫理に則って達成するために、定量的・定性的を問わず達成し得る成果であると結論づけられる。

2.1.3.2. 業績に影響を与える要因。

マンクネガラによれば Mangkunegara (2012)によれば、パフォーマンス 組織における 組織における従業員のパフォーマンスに影響を与える要因は、

1. 個人の要因

心理学的に、正常な個人は、精神的（精神）機能と身体的（肉体）機能の間に高い統合性を持っている。この高い統合性は、良好な集中力につながる。良好な集中力は、組織の目標を達成するために日々の業務や活動を行う際、自身の潜在能力を最適に管理し活用するための基盤となる。

2. 組織環境要因

ここでいう組織環境要因には、明確な職務記述書、適切な権限、やりがいのある業務目標、効果的な業務コミュニケーション、調和のとれた職場関係、敬意と活気に満ちた職場風土、キャリアアップの機会、そして比較的充実した職場設備などが含まれる。

2.1.3.3. 業績指標。

業績とは、特定の職務や活動から、一定期間内に得られた成果を記録したものである。したがって、ある業績を評価するには、その業績に対して客観的な評価を下す

ことのできる指標が必要となる。

マンクネガラ (2013 : 75) は、業績指標について次のように述べている。

a. 品質

業務の質とは、従業員がすべき業務をどの程度適切に遂行しているかを指す。

b. 量

仕事の量は、従業員が1日にどれだけの時間働いたかを指す。この仕事の量は、各従業員の作業速度から把握することができる。

c. 業務遂行

業務遂行とは、従業員がどの程度正確に、あるいはミスなく業務を遂行できるかを指します。

d. 責任

業務に対する責任とは、会社が与えた業務を遂行するという従業員の義務に対する自覚のことである。さらに、Bangun (2012: 233) は、従業員の業績評価を容易にするためには、業務基準が明確に測定・理解できるものでなければならないと述べている。業務は以下の項目を通じて測定できる：

a. 業務量。これは、個人またはグループが生産した業務の量を、業務基準となる要件として示すものである。

- 1時間あたりの1人当たりの目標生産量に従って業務を行うこと。
- 完了した活動サイクルの数に基づいて業務を行うこと。

b. 仕事の質。企業内の各従業員は、特定の業務に求められる品質水準を満たすために、一定の要件を満たさなければならない。

- 作業マニュアルに従って業務を行うこと。

- 検査マニュアルに従って業務を行う。
- c. 納期遵守。業務ごとに特性が異なり、特定の業務は他の業務に依存しているため、期限通りに完了させなければならない。
- 定められた期限通りに業務を完了する。
- 会社が期待する成果を生み出すために、作業時間を最適に活用する。

2.2. 先行研究。

先行研究は、本研究の策定における基礎となる。その目的は、先行研究者が得た成果を把握すると同時に、比較対象や、同種の今後の研究を裏付ける参考資料とするためである。本研究で参照した先行研究は、従業員のモラルおよび従業員のパフォーマンスに影響を与える職場環境に関するものである。以下は、本研究のタイトルに関連する先行研究の一覧表である：

表2.1

先行研究の概要

No	名称	タイトル	変数 研究	研究結果
1.	キキ 光 2015	影響 気候 組織 が業績に与える 従業員の レベ ル 実務 の PT. Pusri Palembang	従属変数 従業員の パフォーマンス 独立変数 組織風土	組織風土 組織風土は PT. Pusri Palembang のオペレーション部門にお ける実務レベル従業員の業 績に有意な正の影響を与え る
2.	クリスティ ーン チェリー 2017	気候 気候 組織 と業績 従業員 PT. Taspen (Persero) マナド マナド	従属変数 従業員の パフォーマンス 独立変数 組織風土	組織風土は、PT. Taspen (Persero) マナド支店の従 業員の業績に有意な正の影 響を与える

3.		SOPの影響 従業員の 従業員 販売員 レイヤの の	従属変数 従業員の 業績 独立変数 SOP	標準業務手順（SOP）は セマラン市のパサル ・ラヤの販売員の業績に
4.	スリア Ningrum 2017	影響 SOP に対する 業績 従業員 PT. ワンサ・ジャ ストラ セジャティ	従属変数 従業員の パフォーマンス 独立変数 SOP	標準業務手順書は、 PT. Wangsa Jasstra Sejati の従業員の業績に有意なプ ラスの影響を与える

2.3. 概念的枠組み

概念的枠組みとは、達成される可能性のある研究結果を予測するための批判的思考の成果である。概念的枠組みは、調査対象の変数とその指標に基づいて構築される。ある社会的現象に対する適切な概念的枠組みは、研究課題を明確かつ検証可能な形で提示するために強化することができる（Sugiyono: 2012）。

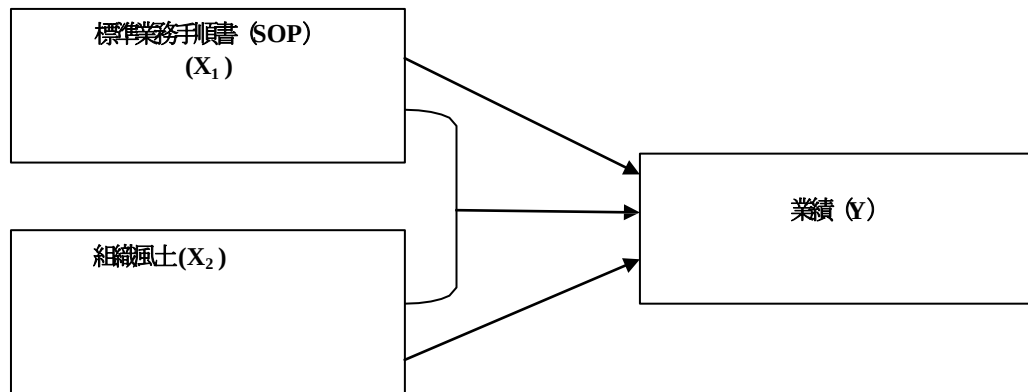


図2. 1. 概念的枠組み

2.4. 仮説

Sugiyono (2012:81)によれば、「仮説とは、観察された事実を説明し、意思決定の指針として用いられる、暫定的に定式化され受け入れられた推測または参照である」。上記の研究課題および文献レビューに基づき、本研究で提示する仮説は以下の通りである：

1. 標準業務手順書（SOP）は、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員の業績に有意な正の影響を与える。
2. 組織風土は、PT. アストラ・インターナショナルTbk-ダイハツ・メダンの従業員の業績に有意な正の影響を与える。
3. 標準業務手順書（SOP）および組織風土は、PT. アストラ・インターナショナルTbk-ダイハツ・メダン社の従業員の業績に有意な正の影響を与える。

第3章 研究方法

3.1. 研究の種類、場所、時期

3.1.1. 研究の種類

本研究の種類は関連性研究である。Sugiyono (2012:11) によれば、関連性アプローチとは、2つ以上の変数を用いて、それらの間の関係や相互の影響を明らかにするアプローチである。

3.1.2. 研究場所および研究時期

研究の場所は、PT.Astra International Tbk- Daihatsu Medan（住所：Jln Sisingamangara No. 170, Kota Medan, Sumatera Utara）である。

3.1.3. 研究期間

研究の実施期間は、2018年11月から2019年4月までである。

表3.1 研究実施期間

No.	活動	2018/2019					
		11月	12月	1月	2月	3月	4月
1	提案書の作成						
2	提案書に関するセミナー						
3	データ収集						
4	データ分析						
5	成果発表会						
6	裁判への提訴						
7	グリーンテーブル						

3.2. 母集団と標本

3.2.1. 母集団

母集団とは、研究者が研究対象として設定し、その後その結論を導き出すために、特定の性質や特徴を持つ対象／被験体から構成される一般的な領域である（Sugiono, 2010:117）。本研究における母集団は、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダン社の全従業員65名である。

表3.2

PT. アストラ・インターナショナル・ダイハツTbkの従業員母集団一覧

No	役職	人数
1	スーパーバイザー	10
2	営業マン／営業ウーマン	25
3	事務	5
4	倉庫スタッフ	5
5	荷物の搬入	5
6	オペレーター	2
7	リース	5
8	セキュリティ	8
	合計	65

3.2.2. 標本

Sugiyono（2012：73）によると、「標本は、母集団が持つ規模と特性の一部である

。上記の母集団の規模に基づき、スロビン (Slovin) の公式 ($\alpha = 0.05$) を用いて標本数を決定した。続いて、層別比例無作為抽出法を用いて標本を抽出した。

スロビン式の計算式：

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : 標本数

N : 母集団の規模

e : 誤差許容度 (*error tolerance*) 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{65}{1 + 65 \times 0.05^2} = n = \frac{65}{1 + 65 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{65}{1 + 0.1625} = n = \frac{65}{1.1625} =$$

スロビン式の計算結果によると、使用可能なサンプル数は55.91となる。しかし、この結果は56に切り上げられる。したがって、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員のうち、サンプルとして抽出されるのは56名となる。

表3.3

PT. アストラ・インターナショナル・ダイハツTbkの従業員サンプル一覧

No	役職	人数
1	スーパーバイザー	9
2	営業マン／営業ウーマン	21
3	事務	5
4	倉庫スタッフ	4
5	荷受け係	4
6	オペレーター	2
7	リース	4
8	セキュリティ	7
	合計	56

3.3. 研究変数と操作的定義

3.3.1 研究変数

本研究は、独立変数と従属変数から構成される。その詳細は以下の通りである：

3.3.1.1 独立変数

独立変数とは、従属変数の原因となる、またはその発生をもたらす変数である。言い換えれば、独立変数は従属変数に影響を与える変数である。本研究において、独立変数として用いられるのは、PT. Astra International Tbk-ダイハツ・メダンにおける標準業務手順（X1）および組織風土（X2）である。

3.3.1.2 従属変数 (Y)

従属変数とは、独立変数の影響を受ける変数である。本研究における従属変数の測定には、リッカート尺度を用い、回答者は提示された選択肢から回答を選択する。調査を行うにあたり、検証対象となる各変数について、回答ごとにスコアが割り当てられる。

3.3.2 操作的定義

操作的定義とは、変数を測定する方法に関する実施指針である。操作的定義は、同じ変数を使用する今後の研究にとって非常に有益な情報となる。以下に、本研究における操作的定義を示す：

表3.4 変数の操作的定義

No.	変数	操作的定義	変数の指標	測定尺度
1.	標準業務手順書 (X1)	標準業務手順書は、使用される確実にするために活動組織の運営または企業の運営が順調に	1. 効率 2. 一貫性 3. エラーの最小化 4. 問題解決 5. 保護労働力	リッカート

2.	組織風土 (X2)	組織 組織 とは 職場 環境において が、職場環 境において生じて いる状態であり、 その その 組織	1. 報酬 2. グループへのコミットメント 3. 柔軟 4. 基準 5. 明確さ	リッカー ト
3.	従業員のパフォーマンス (Y)	業績とは、各人が示す実際の行動であり 従業員が企業内での役割に従って生み出される	1. 仕事の質 2. 業務量 3. 業務の遂行 4. 責任 5. 時間厳守	リッカー ト

3.4. データの種類と出典

3.4.1 データの種類

本研究で使用されたデータの性質に基づく種類は以下の通りである：

1. 定量データ：数値の形で表され、計算可能なデータ。本研究で利用した定量データは、PT.Astra International Tbk-ダイハツ・メダンの従業員である各回答者からのアンケート結果である

2. 定性データ：文章、単語、または画像の形式をとるデータ。

本研究における定性データは、回答者であるPT. Astra International Tbk-Daihatsu Medanの従業員へのインタビュー結果である。

3.4.2 データソース

本研究で使したデータソースは以下の通りです：

1. 一次データ

一次データは、研究対象から直接得られたものであり、インタビューおよび回答者に配布された質問票から収集され、統計ツールを用いてデータとして処理されたものである。

2. 二次データ

一次データを補完するために収集されたデータであり、文献資料のほか、調査対象の問題に関連して得られた企業の歴史・沿革、組織構造、および業務内容に関するデータを含む。

3.5. データ収集手法

本研究におけるデータ収集手法は、以下の方法を用いて行われた：

3.5.1. 文献調査 (*Library Research*)

これは、研究対象に関連するデータや情報を得ることを目的とする。参考文献が記載された既存の報告書や書籍を調査することで行われる。

3.5.2 フィールド調査 (*Field Research*)

1. 観察 (*Observation*)：研究対象を直接観察すること。
2. インタビュー (*Interview*)：口頭で質問を行うことにより、データや正確な

情報を収集する。

3. 質問票 (*Questionnaire*) : 事前に作成された質問票を回答者に配布し、データ収集を行う方法である。回答者は、質問票に用意された選択肢の中から一つを選択する。質問票の配点は以下の通りである :

表3.5 アンケートの重み付け

項目	重み
強く同意 (SS)	5
賛成 (S)	4
どちらともいえない (RR)	3
反対 (TS)	2
全く反対 (STS)	1

本研究におけるデータ測定の尺度として、リッカート尺度を採用した。リッカート尺度を用いるのは、段階的・階層的な評価尺度を測定しやすいからである。例えば、ある対象に対する個人の同意・不同意の度合いを測定する場合などである。通常、「非常に同意」「同意」「どちらともいえない」「不同意」「非常に不同意」という尺度を用いて測定される。これら5段階のリッカート尺度において、「非常に同意」は「同意」よりも確実に高く、「同意しない」は「非常に同意しない」よりも確実に高い値を示している。

3.6. データ分析手法

3.6.1. 妥当性および信頼性の検証

妥当性および信頼性の検証は、あるアンケートが研究ツールとして使用に適しているかどうかを検証するために行われる。妥当性とは、ある測定が、測定すべき対象をどの程度正確に測定しているかを示すものである。測定が、その目的を正確に、あるいは正しく測定している場合、その測定は妥当であると言われる。信頼性とは、測定の正確さと一貫性を示すものである。

同一の対象に対して行った複数の測定結果に差異が見られない場合、その測定は一貫性があると言われる (Jogiyanto 2010:135)。

3.6.2. 研究用測定ツールの検証

a. 妥当性の検証

妥当性とは、測定ツールの水準を示す尺度である。測定ツールは、測定対象を適切に測定し、調査対象変数のデータを正確に明らかにできる場合に、妥当であると言われる (Arikunto, 2011: 158)。

本研究で使用する妥当性 (内容妥当性) は、測定器が測定対象とどの程度適合しているかを表すものである (Ghozali, 2011)。アンケート項目の妥当性を検証するための判断基準は以下の通りである：

1. $sig < 0.05$ の場合、その質問は妥当であると判断される。
2. $sig > 0.05$ の場合、その質問は無効とみなされる。

結果が有意な値を示した場合、各質問の指標は有効である。本研究では、

SPSSバージョン22.00 (*Statistical Package for Social Sciences*) を用いて実施された

b. 信頼性検査

信頼性検定は、測定ツールの一貫性を確認するために用いられ、使用された測定ツールが信頼でき、測定を繰り返しても一貫性を保てるかどうかを検証するものである。使用された方法はクロンバックの α 法である。この方法は、0から1までのクロンバックの α 尺度に基づいて測定される。その尺度を等間隔の5つのクラスに分類した場合、 α の安定性の尺度は次のように解釈できる：

- 1) クロンバックのアルファ値が0.00～0.20の場合、信頼性が極めて低いことを意味する
- 2) クロンバックの α 値が0.21～0.40の場合、信頼性が低い
- 3) クロンバックの α 値が0.42～0.60の場合、信頼性は十分である
- 4) クロンバックの α 値が0.61～0.80の場合、信頼性がある
- 5) クロンバックの α 係数が0.81～1.00の場合、信頼性は非常に高い

3.6.3. 古典的仮定の検定

a. 正規性の検定

本研究におけるデータの正規性の検定は、SPSSを用いた回帰分析によって生成されたグラフおよび統計データを通じて行われた。

1. ヒストグラム、すなわち、正規データはベル型 (*Bell shaped*) であるという

規定を用いた検定。良好なデータとは、正規分布のパターンを示すデータである。

データが右に偏っているか 左に偏っている場合は、データが正規分布していないことを示している。

2. 正規性確率プロット (*Normality Probability Plot*) のグラフでは、以下の基準が用いられる：

a) データが対角線付近に散在し、対角線の方に沿っている場合、回帰モデルは正規性の仮定を満たしている。

b) データが対角線から大きく外れて分布している場合、および／または対角線の方に従っていない場合、回帰モデルは正規性の仮定を満たさない。

3. コルモゴロフ・スミルノフ検定。この検定は、データが正規分布に従っているかどうかを調べるために行われる。

a) *Asymp sig* > 0.5 の場合、データは正規分布に従う

b) *Asymp sig*の値が0.5未満の場合、データは正規分布していない。b. 多重共線性検定 多重共線性検定は、回帰モデル内の説明変数（独立変数）間の相関や関連性の兆候を検出することを目的としています。多重共線性が認められる場合、変数の回帰係数は不確定となり、誤差は無限大になります。多重共線性の有無を診断する手法の一つとして、以下の値の分析があります：

1. *Tolerance*

2. 分散膨張係数 (VIF)

*Tolerance*は、他の独立変数によって説明されない、選択された独立変数の変動量を測定する。したがって、*Tolerance*の値が低いことはVIFの値が高いことと同義である（ $VIF = 1 / Tolerance$ であるため）。多重共線性の存在を示すために用いられる

カットオフ値は、 $tolerance > 0.1$ または VIF （分散膨張係数） < 10 です（

Ghozali, 2011:160)。

c. 異方性検定

回帰モデルにおいて、観測値ごとの残差の分散に不均一性があるかどうかを検証することを目的とする (Ghozali, 2011:139)。不均一分散性は、従属変数の予測値と残差とのプロットグラフを通じて確認できる。もしグラフ上の点がランダムに散らばっており (明確なパターンがない)、Y軸の0を基準に上下にばらついている場合、回帰モデルに異方性はないと結論づけられる。散布図を使用する以外に、不均一分散性の検定はグレイサー検定を用いて行うこともできる。有意確率が0.05より大きい場合、回帰モデルには不均一分散性が存在しない。

3.6.4. 統計的検定

a. 決定係数 (R^2)

Ghozali (2011:95) によると、決定係数 (R^2) は、本質的にモデルが独立変数の変動をどの程度説明できるかを測定するものである

R 。決定係数の値は0から1の間である。値が小さいということは、説明する能力が非常に限られていることを意味します。1に近い値は、独立変数が従属変数の変動を予測するために必要な情報のほぼすべてを提供していることを意味します。

b. 同時検定 (F検定)

Ghozali (2011:96) によると、F検定は、95%の信頼水準 ($\alpha = 0.05$) において、独立変数が同時に従属変数に影響を与えるかどうかを検定することを目的としている。

c. 部分検定 (t検定)

Ghozali (2011:96) によると、t検定は、他の変数を一定と仮定し、95%の信頼水準 ($\alpha = 0.05$) で、独立変数が従属変数に及ぼす部分的な影響を検定することを目的としている。

第5章 結論と提言

5.1. 結論

筆者がまとめた記述および考察に基づき、以下の結論が導き出される。

1. 標準業務手順（SOP）は、PT. アストラ・インターナショナル・ダイハツTbkメダンにおける従業員の業績に正の影響を与える。この「正の影響」とは、標準業務手順（SOP）が優れているほど従業員の業績も向上することを意味する。逆に、標準業務手順（SOP）が劣悪であれば、従業員の業績も低下する。
2. 組織風土は、PT. Astra International Daihatsu Tbk メダンにおける従業員の業績に有意な正の影響を与える。これは、組織風土が良好であれば従業員の業績も向上し、逆に組織風土が不良であれば従業員の業績も低下することを意味する。
3. 標準業務手順（SOP）と組織風土は、PT. Astra International Daihatsu Tbk メダンにおける従業員の業績に有意な正の影響を与えている。この正の影響とは、標準業務手順（SOP）と組織風土が良好であれば、従業員の業績も向上することを意味する。逆に、標準業務手順（SOP）と組織風土が不良であれば、従業員の業績も低下する。

5.2. 提言

本研究の結果に基づき、研究者が提示できる提言は以下の通りである。

1. 効率性の向上が必要な標準業務手順（SOP）の変数については、企業または経営陣がさらなる研修を実施することが望ましい
- 標準業務手順（SOP）について。これは、共同の業績と企業の成功に関わるため

、良いことである。

2. 組織風土の変数において明確化が必要なのは「権限委譲」であり、強化すべきは「グループのコミットメント」である。企業または経営陣は、意思決定を行うための正式な権限委譲を明確にするべきである。また、経営陣は、従業員が集まり、互いの親睦を深め、仲間意識を育むべきです。

参考文献

- Atmoko, Tjipto. (2011). Standar Operasional Prosedur.
- Bangun, Wilson, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Bandung.
- Cahaya, Kiky. 2015. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang.
- Chelly, Christine. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PT. Taspen (persero) Cabang Manado.
- Davis, K., & Newstorm, J.W. 2011, Perilaku dalam organisasi, Terjemahan Agus Dharma Edisi 1, Salemba, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS" . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23, Ed. 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Insani Itsyadi (2010), standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman kinerja organisasi pemerintah
- Jacques (2011), Budaya dan Iklim Organisasi. Jakarta
- Jogiyanto. (2010). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman- Pengalaman. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara AP. 2012. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung (ID): PT Refika Aditama.
- 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moeheriono. 2010. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Ningrum, Surya. 2017. Pengaruh SOP terhadap terhadap Kinerja Karyawan PT. Wangsa Jastru Sejati.
- Nugraheni, Ratih. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja karyawan Pramuniaga Pasar Raya Kota Semarang

- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Trans Idea Publisling : Jogjakarta.
- Santosa, J.K (2014). Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Bisnis" . Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Betha: Bandung.
- (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- (2001). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- (2008). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi, Mixed Methods. Bandung: Alfabeta.
- Winardi. (2012). Effective Performance Measurement. Oregon: Productivity Press
- Wirawan, 2017, Budaya dan iklim organisasi, Salemba Empat, Jakarta.