

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanaf Publishing
- Amindrawati. (2025). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 85–95.
- Anggraini, R. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 45–56.
- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Basri, Muhammad., Arsal, Rosfiah., & Hasran. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. ANTAM (Persero) Tbk. UBPN Kolaka. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 45-58.
- Elisa, Hani., Kurnia, Hesti., Widodo, Pandu., & Zuhroh, Diana. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada CV. Artline Globalindo Surabaya). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(3), 112-125.
- Firdaus, Anisya Putri., Cik, Ahmad., Digdowiseiso, Kumba., & Nor, Safwan Mohd. (2024). The Effect of Motivation, Work Discipline and Work Environment on Employee Performance in PT. Rekayasa Aplikasi Digital. *Journal of Management and Business*, 7(1), 78-92.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, D., & Sari, R. (2023). Efektivitas rekrutmen online terhadap kinerja karyawan generasi Z pada perusahaan startup. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 8(1), 34–45.
- Hasti, Aflaha Salma., & Slamet, Turah. (2021). Analisis Lingkungan Kerja dan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT Supra Abadi Keramik Indonesia). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 89-103.
- Irman. (2021). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Prakarsa Tani Sejati Kabupaten Ketapang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 67-82.
- Jahroni., & Darmawan. (2022). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 11(2), 134-148.

- Kurniadi, Ichsan., Menne, Firman., & Yunus, Muh. Kafrawi. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Budaya Organisasi pada PT. PLN (Persero) UP2D Makassar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 56-71.
- Lestari, D., & Hidayah, N. (2022). Pengaruh motivasi kerja terhadap pencapaian kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(2), 115–125.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2006). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Fundamentals of human resource management* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Nurdin., & Djuhartono, Toto. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 6(2), 99-114.
- Purwati, Puput. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Harfit International di Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(1), 23-40.
- Rismawati., & Mattalata. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45-58.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Santoso, B., & Wulandari, S. (2021). Peran pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(1), 55–67.
- Sari, M., & Nugroho, A. (2022). Hubungan rekrutmen dan manajemen kinerja terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(2), 120–132.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Soleh, Muhammad Edi., Wahono, Budi., & Hatneny, Aleria Irma. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Mitra Megah Bangunan Tulungagung). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 89-104.
- Siagian, Sondang P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja* (6th ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widyaningrum, M.E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Yanti, Siska Ayu Dwi. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IX PG. Pangka). *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 6(2), 145-162.
- Yusuf, M. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan penelitian gabungan*. Jakarta: Kencana
- Zulfika, Rizka., & Permata, Widiana Indah. (2026). Peran Motivasi dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Studi Kasus PT. Jayatama Selaras Cileungsi Bogor. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 34-52.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

A. IDENTITAS INFORMAN

Kode Informan : **(P-01 / KU-01 / KU-02 / K-01 / K-02 / K-03 / K-04)**
Nama (inisial) :
Jabatan : (Pimpinan / Kepala Bagian / Karyawan)
Lama Bekerja :
Tanggal Wawancara :
Waktu :
Tempat :

A. PERTANYAAN UNTUK INFORMAN KUNCI (PIMPINAN PERUSAHAAN)

No	Pertanyaan	Indikator	Sub-Indikator
1	"Bagaimana bentuk balas jasa atau kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan selama ini?"	Kebutuhan akan Penghargaan	Reward, Bonus, Insentif, THR, Promosi
2	"Apakah Anda melihat karyawan memiliki semangat untuk terus berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?"	Kebutuhan akan Prestasi	Semangat mencapai target, Keinginan berprestasi
3	"Bagaimana tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugasnya?"	Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan	Disiplin, SOP, Jobdesk, Sanksi
4	"Bagaimana kondisi fisik ruang kerja dan fasilitas yang tersedia di perusahaan ini?"	Fasilitas Kerja (Lingkungan Fisik)	AC, Perlengkapan, Ruang, Mushola, Kendaraan
5	"Bagaimana hubungan antar karyawan di perusahaan ini? Apakah harmonis?"	Hubungan Kerja (Lingkungan Non-Fisik)	Hubungan antar karyawan, Komunikasi, Konflik

B. PERTANYAAN UNTUK INFORMAN UTAMA (KEPALA BAGIAN/SUPERVISOR)

No	Pertanyaan	Indikator	Sub-Indikator
1	"Bagaimana semangat kerja karyawan di bagian Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sehari-hari?"	Semangat Kerja yang Tinggi	Motivasi kerja harian, Briefing, Target
2	"Apakah karyawan di bagian Bapak/Ibu memiliki inisiatif dan keinginan untuk mengembangkan kemampuan dirinya?"	Keinginan Mengembangkan Diri	Inisiatif, Pelatihan, Seminar, Belajar mandiri
3	"Bagaimana kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan karyawan di bagian Bapak/Ibu?"	Kualitas Kerja	Mutu hasil pekerjaan, Ketelitian, Akurasi
4	"Bagaimana tingkat ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?"	Ketepatan Waktu	Deadline, Target proporsional, Disiplin waktu
5	"Apakah karyawan mau bekerja sama dalam tim atau cenderung bekerja sendiri?"	Kerja Sama	Teamwork, Koordinasi, Saling membantu

C. PERTANYAAN UNTUK INFORMAN UTAMA (KARYAWAN)

No	Pertanyaan	Indikator	Sub-Indikator
1	"Apa yang membuat Anda semangat untuk berangkat kerja setiap hari?"	Semangat Kerja yang Tinggi	Faktor pendorong semangat, Motivasi harian
2	"Apakah Anda memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?"	Kebutuhan akan Prestasi	Target, Reward, Promosi, Kepuasan pribadi
3	"Bagaimana hubungan Anda dengan rekan-rekan kerja dan dengan atasan?"	Hubungan Kerja	Interpersonal, Komunikasi, Konflik, Dukungan
4	"Bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan kerja yang tersedia di perusahaan ini?"	Fasilitas Kerja	Perlengkapan, Kenyamanan, AC, Laptop, Kendaraan
5	"Apakah Anda biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?"	Ketepatan Waktu	Manajemen waktu, Deadline, Target

LAMPIRAN 2. TRANSKIP HASIL WAWANCARA

A. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	P-01
Nama (inisial)	H.A.R
Jabatan	Pimpinan PT Anugerah Quba Mandiri
Lama Bekerja	13 Tahun
Tanggal Wawancara	Senin, 25 Mei 2026
Waktu	09.00-11.00 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan Pimpinan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Bagaimana balas jasa atau kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan selama ini?

Jawaban Informan:

"Perusahaan memberikan balas jasa atau kompensasi apresiasi berupa reward umroh, reward jalan-jalan atau enjoy life, reward bonus jalan-jalan ke luar negeri, terus reward berupa bonus bulanan, bonus tahunan, dan reward khusus untuk tim yang sudah bekerja lama atau senior. Semua bentuk reward ini kami berikan sebagai bentuk terima kasih atas dedikasi dan kerja keras karyawan. Kami juga memberikan insentif tambahan bagi karyawan yang berhasil mencapai target penjualan di atas standar yang ditentukan. Selain itu, ada juga program liburan keluarga yang diberikan sebagai bentuk apresiasi bagi karyawan berprestasi. Perusahaan juga memberikan tunjangan hari raya (THR) dan bonus akhir tahun yang besarnya disesuaikan dengan kinerja masing-masing karyawan. "

2. Apakah karyawan memiliki semangat untuk terus berprestasi dan mencapai target?

Jawaban Informan:

"Pastinya kita selalu memotivasi. Mana-mana karyawan yang memang semangat kerja kita akan pertahankan. Yang tidak semangat itu nanti kita akan evaluasi. Semangat untuk berprestasi ini sangat penting karena perusahaan bergerak di bidang jasa yang sangat tergantung pada pelayanan kepada jamaah. Kami selalu menekankan pentingnya target dan memberikan dukungan penuh bagi karyawan untuk mencapainya. Saya sering mengadakan pertemuan dengan tim untuk membahas strategi pencapaian target dan memberikan dorongan moral. Karyawan yang menunjukkan semangat tinggi dan konsisten mencapai target biasanya akan kami berikan tanggung jawab lebih besar sebagai bentuk kepercayaan dan pengembangan karir."

3. Bagaimana tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas?

Jawaban Informan:

"Untuk meningkatkan kedisiplinan itu kita memberikan yang namanya aturan-aturan perusahaan. Jadi dengan aturan perusahaan itu, maka seluruh karyawan, karyawan, baik itu tim office ataupun marketing, itu akan bertanggung jawab penuh dengan pekerjaannya masing-masing. Seperti itu dengan SOP dan jobdesknya. Kami memiliki aturan yang jelas tentang jam kerja, absensi, dan tata tertib lainnya. Karyawan yang melanggar aturan akan mendapatkan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran. Namun saya lebih mengutamakan pendekatan persuasif dan pembinaan daripada sanksi. Saya percaya bahwa karyawan akan lebih disiplin jika mereka memahami pentingnya disiplin bagi kesuksesan perusahaan dan diri mereka sendiri. Sejauh ini, tingkat disiplin karyawan cukup baik dan mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing."

4. Bagaimana kondisi fisik ruang kerja dan fasilitas yang tersedia di perusahaan ini?

Jawaban Informan:

"Karena kantor ini milik sendiri. Bisa dilihat untuk fasilitasnya cukup memadai. Kami memiliki ruang kerja yang nyaman dengan pendingin udara (AC), ruang tamu yang representatif untuk menerima tamu dan calon jamaah, serta ruang pertemuan yang lengkap untuk rapat dan diskusi. Selain itu, kami juga memiliki mushola yang nyaman di dalam gedung untuk menunjang kebutuhan ibadah karyawan. Untuk menunjang pekerjaan marketing, kami menyediakan mobil operasional serta sopir. Fasilitas lain yang kami sediakan adalah komputer dan laptop yang memadai untuk setiap bagian, serta peralatan administrasi lainnya. Kami juga memiliki ruang pantry yang dilengkapi dengan peralatan untuk membuat minuman dan makanan ringan."

5. Bagaimana hubungan antar karyawan di perusahaan ini? Apakah harmonis?

Jawaban Informan:

"Apakah harmonis untuk lingkungan kerja itu cukup bagus. Komunikasinya juga cukup bagus. Dari antar karyawan dan karyawan. Saya melihat bahwa secara umum hubungan antar karyawan berjalan dengan baik. Mereka saling membantu dalam pekerjaan dan suasana kerja terasa nyaman. Tentu saja dalam setiap perusahaan ada dinamika tersendiri, tetapi saya pikir di PT Anugerah Quba Mandiri hubungan antar karyawan cukup terjaga dengan baik. Kami juga sering mengadakan acara kebersamaan seperti buka puasa bersama, halal bihalal, dan kegiatan sosial lainnya yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar karyawan. Hal ini penting untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan. Saya juga selalu terbuka untuk menerima masukan dari karyawan mengenai kondisi hubungan kerja di perusahaan."

B. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	KU-01
Nama (Inisial)	M.F.
Jabatan	Supervisor/Kepala Bagian PT Anugerah Quba Mandiri
Lama Bekerja	8 Tahun
Tanggal Wawancara	Senin, 25 Mei 2026
Waktu	11.15-12.30 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan supervisor di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Bagaimana semangat kerja karyawan di bagian Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sehari-hari?

Jawaban Informan:

"Semangat kerja karyawan, terutama di bagian pemasaran, sangat luar biasa. Setiap pagi, seluruh karyawan wajib hadir untuk melakukan absensi, dilanjutkan dengan rapat dan briefing. Setelah itu, para marketing menjalankan tugas sesuai dengan perencanaan yang telah disusun untuk satu hari kerja. Semua karyawan memiliki visi dan misi masing-masing serta wajib selalu bersama tim setiap hari. Semangat kerja karyawan terus terjaga karena mereka termotivasi untuk mengejar insentif atau komisi yang ditawarkan perusahaan. Bahkan saya sering melihat mereka saling menyemangati satu sama lain, meskipun dalam kompetisi target. Mereka datang dengan energi positif setiap pagi dan siap menghadapi tantangan. Ada kalanya semangat mereka turun karena target yang berat, tetapi biasanya setelah briefing dan pemberian motivasi, mereka kembali bersemangat."

2. Apakah karyawan di bagian Bapak/Ibu memiliki inisiatif dan keinginan untuk mengembangkan kemampuan dirinya?

Jawaban Informan:

"Karyawan memiliki keingintahuan yang tinggi untuk mengembangkan kemampuan. Karena perusahaan bergerak di bidang umroh dan haji, karyawan dituntut untuk selalu mengasah kemampuan dan memperdalam pengetahuan agar lebih percaya diri dalam menjelaskan produk kepada calon jamaah. Mereka sering bertanya tentang produk terbaru, prosedur terbaru dari Kementerian Agama, dan juga tentang cara-cara baru dalam memasarkan produk. Ada beberapa karyawan yang secara sukarela mengikuti pelatihan dan seminar tentang keumrohan dan kepariwisataan. Saya melihat ada semangat belajar yang tinggi di tim marketing. Mereka juga sering berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan rekan kerja lainnya. Keinginan untuk mengembangkan diri ini sangat positif karena berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah."

3. Bagaimana kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan karyawan di bagian Bapak/Ibu?

Jawaban Informan:

"Hingga sejauh ini, karyawan mampu mencapai target pribadi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pekerjaan karyawan tergolong baik. Mereka mampu meyakinkan calon jamaah dengan presentasi yang profesional dan data yang akurat. Dari sisi administrasi, dokumen-dokumen keberangkatan jamaah dikelola dengan rapi dan akurat oleh tim administrasi marketing. Kami juga selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Setiap ada keluhan atau masukan dari jamaah, kami langsung tindak lanjuti untuk perbaikan. Secara keseluruhan, kualitas kerja tim marketing sudah cukup memuaskan dan terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu."

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?

Jawaban Informan:

"Di bagian marketing, target diberikan per bulan. Misalnya, jika targetnya adalah sepuluh dalam satu bulan, maka dalam satu minggu karyawan wajib menyelesaikan bagiannya secara proporsional agar pada minggu terakhir akhir bulan target tersebut tercapai. Dengan sistem ini, karyawan dituntut untuk tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Mereka harus pandai membagi waktu dan mengatur strategi agar target tercapai tepat waktu. Saya juga selalu memantau perkembangan target setiap minggu melalui laporan yang mereka sampaikan."

5. Apakah karyawan mau bekerja sama dalam tim atau cenderung bekerja sendiri?

Jawaban Informan:

"Karyawan di perusahaan ini mampu bekerja dengan baik baik secara individu maupun dalam tim. Hal ini penting karena dalam pelaksanaan tugas, misalnya saat ada kunjungan jamaah yang membutuhkan bantuan seperti mengeluarkan koper, diperlukan tim yang saling mendukung. Oleh karena itu, karyawan harus mampu bekerja sama dalam tim dan juga bekerja secara mandiri. Saya melihat bahwa mereka memiliki kesadaran yang baik tentang pentingnya kerja sama tim. Mereka saling membantu ketika ada rekan yang kesulitan mencapai target atau menghadapi masalah. Namun, mereka juga mandiri dalam menjalankan tugas masing-masing. Keseimbangan antara kerja individu dan tim ini sangat penting untuk mencapai target secara keseluruhan."

C. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	K-01
Nama (Inisial)	S.D.
Jabatan	Staf Administrasi / Karyawan PT Anugerah Quba Mandiri
Lama Bekerja	5 Tahun
Tanggal Wawancara	Senin, 25 Mei 2026
Waktu	13.00-14.15 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Bagaimana semangat kerja karyawan di bagian Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sehari-hari?

Jawaban Informan:

"Semangat kerja karyawan di bagian administrasi dan umum cukup baik dan stabil. Mereka datang tepat waktu setiap pagi dan langsung memulai pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Meskipun pekerjaan di bagian administrasi cenderung rutin dan membutuhkan ketelitian tinggi, karyawan menunjukkan semangat yang konsisten. Mereka memahami bahwa administrasi yang rapi dan akurat sangat penting untuk kelancaran operasional perusahaan, terutama dalam mengurus dokumen keberangkatan jamaah. Saya melihat mereka bekerja dengan fokus dan teliti."

2. Apakah karyawan di bagian Bapak/Ibu memiliki inisiatif dan keinginan untuk mengembangkan kemampuan dirinya?

Jawaban Informan:

"Ya, karyawan di bagian administrasi memiliki keinginan untuk mengembangkan kemampuan. Beberapa dari mereka secara aktif mencari informasi tentang sistem administrasi terbaru, terutama yang berkaitan dengan pengurusan dokumen perjalanan ibadah. Mereka juga sering mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan atau mengakses informasi melalui internet tentang perkembangan regulasi di bidang haji dan umroh. Saya melihat ada inisiatif dari beberapa karyawan untuk menyederhanakan prosedur administrasi agar lebih efisien. Mereka juga saling berbagi pengetahuan dan keterampilan dengan rekan kerja."

3. Bagaimana kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan karyawan di bagian Bapak/Ibu?

Jawaban Informan:

"Kualitas hasil pekerjaan di bagian administrasi dan umum sangat baik. Dokumen-dokumen keberangkatan jamaah dikelola dengan rapi dan akurat. Tidak ada kesalahan berarti dalam pengurusan dokumen seperti paspor, visa, dan tiket. Kami juga selalu melakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua dokumen lengkap dan benar sebelum keberangkatan."

Secara keseluruhan, kualitas kerja tim administrasi sudah sangat memuaskan."

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?

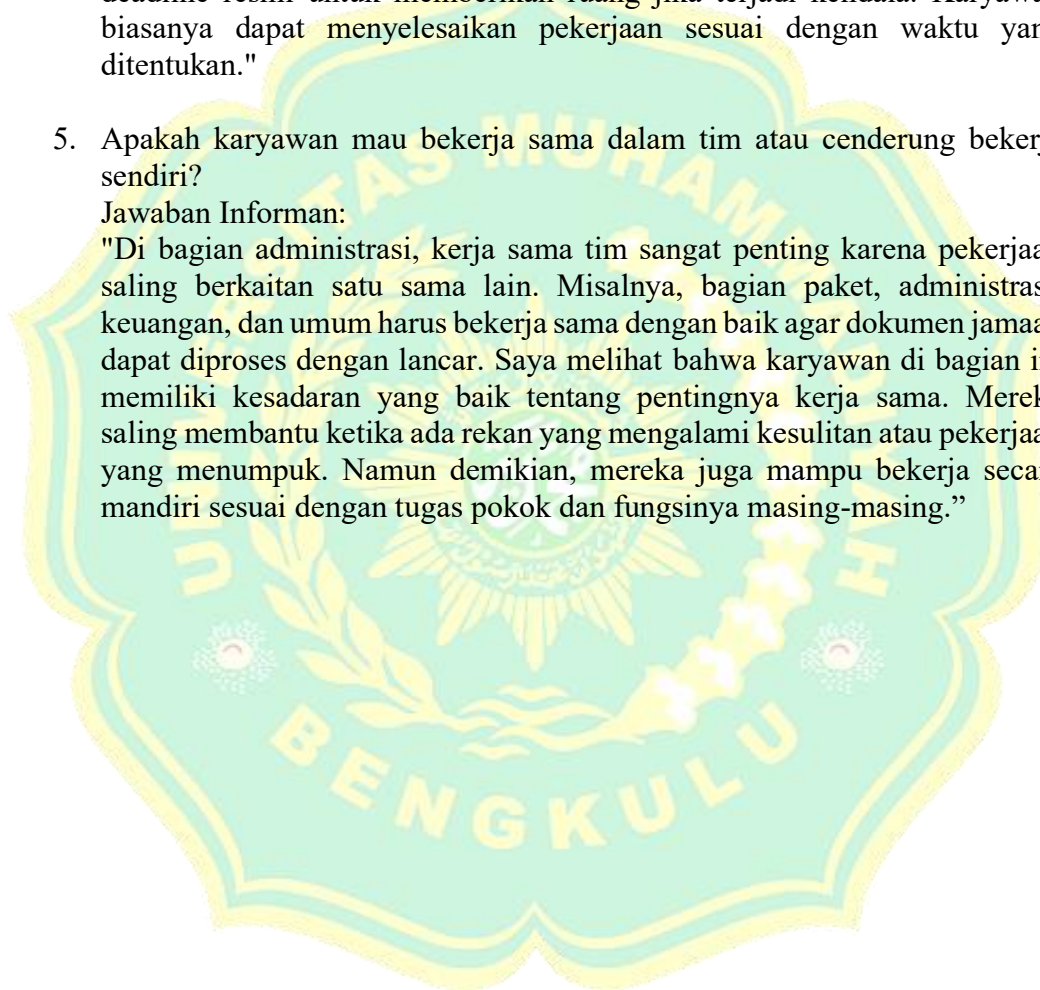
Jawaban Informan:

"Tingkat ketepatan waktu karyawan di bagian administrasi cukup baik. Mereka memahami bahwa setiap dokumen memiliki tenggat waktu yang harus dipenuhi, terutama yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan jamaah. Kami memiliki sistem deadline internal yang lebih awal dari deadline resmi untuk memberikan ruang jika terjadi kendala. Karyawan biasanya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan."

5. Apakah karyawan mau bekerja sama dalam tim atau cenderung bekerja sendiri?

Jawaban Informan:

"Di bagian administrasi, kerja sama tim sangat penting karena pekerjaan saling berkaitan satu sama lain. Misalnya, bagian paket, administrasi, keuangan, dan umum harus bekerja sama dengan baik agar dokumen jamaah dapat diproses dengan lancar. Saya melihat bahwa karyawan di bagian ini memiliki kesadaran yang baik tentang pentingnya kerja sama. Mereka saling membantu ketika ada rekan yang mengalami kesulitan atau pekerjaan yang menumpuk. Namun demikian, mereka juga mampu bekerja secara mandiri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing."



D. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	K-01
Nama (Inisial)	R.A.
Jabatan	Karyawan Bagian Marketing
Lama Bekerja	4 Tahun
Tanggal Wawancara	Selasa, 26 Mei 2026
Waktu	11.00 - 12.00 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Apa yang membuat Anda semangat untuk berangkat kerja setiap hari?

Jawaban Informan:

"Ada beberapa hal yang membuat saya semangat berangkat kerja setiap hari. Pertama, target yang harus saya capai. Setiap hari saya memiliki target untuk bertemu calon jamaah dan menawarkan produk umroh dan haji. Kedua, adanya komisi atau insentif yang bisa saya dapatkan jika berhasil menjual paket. Ini sangat memotivasi saya untuk bekerja lebih keras. Ketiga, lingkungan kerja yang Islami dan nyaman membuat saya betah berada di kantor. Keempat, dukungan dari supervisor dan rekan-rekan kerja juga membuat saya semangat. Kami saling mendukung dan berbagi tips untuk mencapai target. Kelima, saya juga termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah karena ini adalah ibadah. Ketika saya melihat jamaah senang dengan pelayanan kami, itu menjadi kebanggaan tersendiri bagi saya."

2. Apakah Anda memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?

Jawaban Informan:

"Tentu saja, saya sangat memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target. Target yang ditetapkan perusahaan menjadi tantangan yang harus saya penuhi setiap bulannya. Saya selalu berusaha untuk mencapai target bahkan terkadang melebihi target yang diberikan. Ada kepuasan tersendiri ketika saya berhasil mencapai target, terutama karena saya juga mendapatkan reward seperti bonus atau bahkan hadiah umroh. Selain itu, prestasi kerja juga berpengaruh pada penilaian kinerja dan kesempatan untuk naik jabatan. Saya juga termotivasi oleh rekan-rekan marketing lainnya yang juga berusaha mencapai target. Persaingan yang sehat ini membuat saya semakin termotivasi untuk bekerja lebih baik. Saya selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap presentasi dan pelayanan kepada calon jamaah."

3. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan-rekan kerja dan dengan atasan?

Jawaban Informan:

"Hubungan saya dengan rekan-rekan kerja cukup baik. Kami saling

mendukung dan membantu, terutama dalam hal berbagi informasi tentang calon jamaah atau tips memasarkan produk. Namun, terkadang ada juga persaingan yang cukup ketat dalam mencapai target, yang kadang menimbulkan sedikit ketegangan. Tapi secara umum, hubungan kami tetap profesional dan saling menghormati. Dengan atasan, hubungan saya sangat baik. Supervisor marketing selalu memberikan arahan yang jelas, motivasi, dan dukungan. Saya merasa nyaman untuk berkonsultasi dan berdiskusi dengan beliau. Komunikasi dengan pimpinan perusahaan juga berjalan lancar, mereka terbuka untuk menerima masukan dan saran dari karyawan. Secara keseluruhan, hubungan kerja di tempat saya baik-baik saja."

4. Bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan kerja yang tersedia di perusahaan ini?

Jawaban Informan:

"Fasilitas dan perlengkapan kerja di perusahaan ini sudah cukup baik dan memadai. Kami memiliki ruang kerja yang nyaman dengan AC, meja, kursi, dan laptop yang mendukung pekerjaan. Untuk keperluan marketing, perusahaan menyediakan mobil operasional dan sopir yang sangat membantu saya dalam melakukan kunjungan ke calon jamaah. Bahan bakar juga disediakan oleh perusahaan. Selain itu, ada juga ruang pertemuan untuk presentasi dengan calon jamaah, mushola untuk ibadah, dan ruang pantry untuk istirahat. Menurut saya, fasilitas yang tersedia sudah cukup menunjang kelancaran pekerjaan. Bahkan, perusahaan selalu berusaha untuk meng-upgrade fasilitas sesuai dengan kebutuhan. Misalnya, jika ada alat atau perlengkapan baru yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan marketing, perusahaan biasanya akan menyediakannya."

5. Apakah Anda biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?

Jawaban Informan:

"Ya, saya biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dalam marketing, target utama adalah mencapai jumlah penjualan dalam satu bulan. Saya selalu berusaha untuk membagi target tersebut secara proporsional setiap minggunya agar pada akhir bulan target tercapai. Saya juga disiplin dalam mengatur waktu dan jadwal pertemuan dengan calon jamaah. Jika ada kendala yang membuat target sulit tercapai, saya akan segera berkonsultasi dengan supervisor untuk mencari solusi. Selain itu, saya juga selalu berusaha menyelesaikan laporan dan administrasi tepat waktu. Menurut saya, disiplin waktu sangat penting dalam pekerjaan marketing karena berkaitan dengan kepercayaan jamaah. Jika saya bisa memenuhi target tepat waktu, itu juga akan berdampak positif pada penilaian kinerja saya."

E. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	K-02
Nama (Inisial)	N.A.
Jabatan	Karyawan Bagian Administrasi/Ticketing
Lama Bekerja	3 Tahun
Tanggal Wawancara	Selasa, 26 Mei 2026
Waktu	13.00 - 14.00 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Apa yang membuat Anda semangat untuk berangkat kerja setiap hari?

Jawaban Informan:

"Semangat saya untuk berangkat kerja setiap hari didorong oleh beberapa faktor. Pertama, saya merasa pekerjaan di bagian administrasi ini penting dan berarti karena membantu jamaah dalam proses keberangkatan ibadah mereka. Kedua, lingkungan kerja yang nyaman dan Islami membuat saya betah. Ketiga, hubungan yang baik dengan rekan-rekan kerja dan atasan juga membuat saya semangat. Keempat, ada tanggung jawab yang saya emban untuk memastikan semua dokumen jamaah lengkap dan benar. Ini menjadi motivasi tersendiri bagi saya. Kelima, adanya penghargaan atau apresiasi dari perusahaan ketika saya berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu juga sangat memotivasi. Saya juga termotivasi untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan di bidang administrasi ticketing."

2. Apakah Anda memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?

Jawaban Informan:

"Saya memiliki keinginan yang kuat untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan, meskipun target di bagian administrasi berbeda dengan bagian marketing. Target saya adalah menyelesaikan semua dokumen dan administrasi dengan akurat dan tepat waktu. Tidak ada kesalahan dalam pengurusan tiket, paspor, visa, dan dokumen lainnya. Saya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan administrasi. Ketika saya berhasil menyelesaikan semua dokumen dengan baik tanpa kesalahan, itu adalah prestasi tersendiri bagi saya. Selain itu, saya juga ingin mengembangkan kemampuan di bidang administrasi ticketing agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah. Keinginan untuk berprestasi ini juga didorong oleh adanya penilaian kinerja yang dilakukan perusahaan secara berkala."

3. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan-rekan kerja dan dengan atasan?

Jawaban Informan:

"Hubungan saya dengan rekan-rekan kerja di bagian administrasi sangat

baik. Kami saling membantu dan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Karena pekerjaan administrasi saling berkaitan, koordinasi dan komunikasi yang baik sangat penting. Kami juga sering berbagi informasi dan tips untuk mempermudah pekerjaan. Dengan atasan, hubungan saya juga baik. Supervisor administrasi selalu memberikan arahan yang jelas dan terbuka untuk berdiskusi jika ada kendala. Komunikasi dengan pimpinan perusahaan juga berjalan lancar. Saya merasa nyaman untuk menyampaikan masukan atau saran jika ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, hubungan kerja di tempat saya sangat harmonis dan kekeluargaan."

4. Bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan kerja yang tersedia di perusahaan ini?

Jawaban Informan:

"Fasilitas dan perlengkapan kerja di perusahaan ini sudah cukup lengkap dan memadai. Kami memiliki komputer dan laptop yang mendukung pekerjaan administrasi, peralatan kantor seperti printer dan scanner, serta ruang kerja yang nyaman dengan AC. Untuk pekerjaan administrasi ticketing, kami juga memiliki akses ke sistem pemesanan tiket yang memadai. Ruang kerja bersih dan rapi, serta ada ruang istirahat yang nyaman. Menurut saya, fasilitas yang ada sudah cukup menunjang kelancaran pekerjaan administrasi. Perusahaan juga selalu berusaha untuk memperbarui perlengkapan jika ada yang rusak atau sudah usang. Saya tidak mengalami kendala berarti dalam hal fasilitas dan perlengkapan kerja."

5. Apakah Anda biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?

Jawaban Informan:

"Ya, saya biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan administrasi tepat waktu. Saya memiliki sistem kerja yang teratur dan disiplin dalam mengelola waktu. Setiap pekerjaan memiliki deadline yang harus dipenuhi, terutama yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan jamaah. Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih awal dari deadline untuk memberikan ruang jika ada kendala. Jika ada pekerjaan yang menumpuk, saya akan memprioritaskan mana yang paling mendesak. Saya juga berkoordinasi dengan bagian lain agar proses administrasi berjalan lancar dan tidak ada yang terlewat. Dengan sistem dan disiplin yang baik, saya biasanya dapat menyelesaikan semua pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan."

F. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	K-03
Nama (Inisial)	D.P.
Jabatan	Karyawan Bagian Keuangan
Lama Bekerja	4 Tahun
Tanggal Wawancara	Rabu, 27 Mei 2026
Waktu	09.00 - 10.00 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Apa yang membuat Anda semangat untuk berangkat kerja setiap hari?

Jawaban Informan:

"Semangat saya untuk berangkat kerja setiap hari didorong oleh beberapa hal. Pertama, saya memiliki tanggung jawab untuk mengelola keuangan perusahaan dengan baik, termasuk dana jamaah yang sangat besar. Ini adalah amanah yang harus saya jalankan dengan penuh tanggung jawab. Kedua, lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif membuat saya betah. Ketiga, hubungan yang baik dengan rekan-rekan kerja dan atasan juga menjadi motivasi. Keempat, saya juga termotivasi oleh adanya penghargaan atau apresiasi dari perusahaan atas kinerja yang baik. Kelima, pekerjaan di bidang keuangan menantang dan selalu membuat saya belajar hal-hal baru. Saya juga termotivasi untuk menjaga kepercayaan yang diberikan perusahaan kepada saya."

2. Apakah Anda memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?

Jawaban Informan:

"Saya sangat memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan. Di bagian keuangan, targetnya adalah menyelesaikan semua laporan keuangan dengan akurat dan tepat waktu. Tidak ada kesalahan dalam pencatatan dan pelaporan keuangan. Saya selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. Ketika laporan keuangan selesai dengan rapi dan akurat, itu adalah kebanggaan tersendiri bagi saya. Selain itu, saya juga ingin mengembangkan kemampuan di bidang keuangan dan akuntansi agar bisa memberikan kontribusi yang lebih baik bagi perusahaan. Keinginan untuk berprestasi ini juga didorong oleh adanya evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala oleh perusahaan."

3. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan-rekan kerja dan dengan atasan?

Jawaban Informan:

"Hubungan saya dengan rekan-rekan kerja sangat baik. Kami saling membantu dan bekerja sama, terutama dalam hal koordinasi keuangan dengan bagian lain seperti administrasi dan marketing. Komunikasi yang baik sangat penting untuk memastikan semua data keuangan akurat. Dengan

atasan, hubungan saya juga baik dan profesional. Supervisor keuangan selalu memberikan arahan yang jelas dan mendukung pekerjaan saya. Saya juga merasa nyaman untuk berkonsultasi jika ada kendala. Dengan pimpinan perusahaan, komunikasi juga berjalan lancar. Saya merasa dihargai dan dipercaya dalam menjalankan tugas di bagian keuangan."

4. Bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan kerja yang tersedia di perusahaan ini?

Jawaban Informan:

"Fasilitas dan perlengkapan kerja di bagian keuangan sudah cukup lengkap dan memadai. Kami memiliki komputer dan laptop dengan software akuntansi yang mendukung pekerjaan. Peralatan kantor seperti printer dan mesin hitung uang juga tersedia. Ruang kerja nyaman dengan AC dan cukup privasi untuk pekerjaan yang memerlukan konsentrasi tinggi. Menurut saya, fasilitas yang ada sudah cukup menunjang kelancaran pekerjaan keuangan. Perusahaan juga selalu berusaha untuk memperbarui perlengkapan sesuai dengan kebutuhan, termasuk software akuntansi yang selalu diperbaharui. Saya tidak mengalami kendala berarti dalam hal fasilitas dan perlengkapan kerja."

5. Apakah Anda biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?

Jawaban Informan:

"Ya, saya biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan keuangan tepat waktu. Saya memiliki jadwal dan deadline yang harus dipenuhi untuk setiap laporan keuangan. Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih awal untuk memberikan ruang jika ada kendala. Saya juga disiplin dalam mencatat setiap transaksi keuangan agar tidak ada yang terlewat. Jika ada pekerjaan yang mendesak, saya akan memprioritaskannya. Koordinasi dengan bagian lain juga saya lakukan untuk memastikan data yang saya terima akurat dan tepat waktu. Dengan sistem dan disiplin yang baik, saya biasanya dapat menyelesaikan semua pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan."

G. IDENTITAS INFORMAN

Keterangan	Isi
Kode Informan	K-04
Nama (Inisial)	H.S.
Jabatan	Karyawan Bagian Operasional/Umum
Lama Bekerja	6 Tahun
Tanggal Wawancara	Rabu, 27 Mei 2026
Waktu	13.00 - 14.00 WIB
Tempat	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara mendalam dengan informan yang merupakan karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri.

1. Apa yang membuat Anda semangat untuk berangkat kerja setiap hari?

Jawaban Informan:

"Semangat saya untuk berangkat kerja setiap hari didorong oleh beberapa faktor. Pertama, saya memiliki tanggung jawab untuk memastikan semua kebutuhan operasional perusahaan terpenuhi, mulai dari perlengkapan kantor hingga kebutuhan jamaah saat keberangkatan. Kedua, saya merasa pekerjaan ini penting dan bermanfaat karena membantu kelancaran operasional perusahaan. Ketiga, lingkungan kerja yang nyaman dan Islami membuat saya betah. Keempat, hubungan yang baik dengan rekan-rekan kerja dan atasan menjadi motivasi tambahan. Kelima, saya juga termotivasi oleh apresiasi yang diberikan perusahaan atas kerja keras saya. Saya juga senang bisa membantu jamaah dalam memenuhi kebutuhan mereka selama perjalanan ibadah."

2. Apakah Anda memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan?

Jawaban Informan:

"Saya memiliki keinginan untuk berprestasi dan mencapai target yang ditetapkan. Di bagian operasional, target saya adalah memastikan semua kebutuhan operasional tersedia dan siap digunakan tepat waktu. Tidak ada kekurangan perlengkapan yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Saya selalu berusaha bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab. Ketika semua kebutuhan operasional terpenuhi dengan baik, itu adalah prestasi tersendiri bagi saya. Saya juga ingin terus mengembangkan kemampuan di bidang operasional agar bisa memberikan kontribusi yang lebih baik bagi perusahaan. Keinginan untuk berprestasi ini juga didorong oleh adanya evaluasi kinerja yang dilakukan perusahaan."

3. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan-rekan kerja dan dengan atasan?

Jawaban Informan:

"Hubungan saya dengan rekan-rekan kerja sangat baik. Kami saling membantu dan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan operasional. Koordinasi dengan bagian lain seperti administrasi dan keuangan juga berjalan lancar. Dengan atasan, hubungan saya juga baik. Supervisor

operasional selalu memberikan arahan yang jelas dan mendukung pekerjaan saya. Saya merasa nyaman untuk berkonsultasi jika ada kendala. Dengan pimpinan perusahaan, komunikasi juga berjalan lancar. Saya merasa dihargai sebagai bagian dari tim operasional yang mendukung kelancaran perusahaan."

4. Bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan kerja yang tersedia di perusahaan ini?

Jawaban Informan:

"Fasilitas dan perlengkapan kerja di bagian operasional sudah cukup memadai. Kami memiliki peralatan untuk mendukung pekerjaan operasional seperti kendaraan operasional, perlengkapan kantor, dan peralatan untuk persiapan keberangkatan jamaah. Ruang kerja nyaman dengan AC dan perlengkapan yang memadai. Menurut saya, fasilitas yang ada sudah cukup menunjang kelancaran pekerjaan operasional. Perusahaan juga selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan operasional dengan baik. Jika ada perlengkapan yang kurang, biasanya perusahaan akan segera menyediakannya. Saya tidak mengalami kendala berarti dalam hal fasilitas dan perlengkapan kerja."

5. Apakah Anda biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?

Jawaban Informan:

"Ya, saya biasanya mampu menyelesaikan pekerjaan operasional tepat waktu. Saya memiliki jadwal yang teratur dan disiplin dalam mengelola waktu. Setiap pekerjaan memiliki deadline yang harus dipenuhi, terutama yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan jamaah. Saya selalu berusaha menyelesaikan persiapan operasional lebih awal untuk memberikan ruang jika ada kendala. Koordinasi dengan bagian lain juga saya lakukan untuk memastikan semua kebutuhan terpenuhi. Dengan sistem dan disiplin yang baik, saya biasanya dapat menyelesaikan semua pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan."

LAMPIRAN 3. CATATAN OBSERVASI LAPANGAN

Identitas Observasi

Keterangan	Isi
Kode	OB-01
Observasi	
Hari/Tanggal	Senin/ 6 April 2026
Waktu	08.30 - 12.00 WIB)
Lokasi	Kantor PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu
Peneliti	Yogi Dwi Armanda
Jenis	Observasi non-partisipan
Observasi	
Tujuan	Mengamati secara langsung kondisi lingkungan kerja, aktivitas karyawan, dan interaksi sosial di PT Anugerah Quba Mandiri sebagai data awal sebelum melakukan wawancara mendalam

A. DESKRIPSI LINGKUNGAN FISIK (PLACE)

Berdasarkan pedoman observasi kualitatif yang menekankan pada tiga elemen situasi sosial yaitu tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity) , berikut catatan observasi aspek fisik:

1. Kondisi Gedung dan Ruang
Kantor PT Anugerah Quba Mandiri berada di lokasi yang strategis di Kota Bengkulu. Bangunan terlihat terawat dengan baik. Ruang kerja karyawan berada di dalam gedung dengan luas yang cukup memadai untuk jumlah karyawan yang ada. Ruangan dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik, menciptakan suhu ruangan yang nyaman .
2. Fasilitas dan Perlengkapan Kerja
Berdasarkan pengamatan langsung, fasilitas yang tersedia di kantor meliputi:
 - Perlengkapan kerja: Tersedia meja, kursi, komputer/laptop, dan peralatan administrasi lainnya dalam kondisi baik dan terawat.
 - Fasilitas pendukung: Tersedia sofa di area ruang tamu/tunggu, ruang pertemuan/diskusi, dan mushola di dalam gedung.
 - Kendaraan operasional: Terlihat adanya mobil kantor yang digunakan untuk keperluan marketing dan kunjungan ke jamaah.
 Kondisi fasilitas ini sesuai dengan hasil wawancara dengan supervisor (KU-01) yang menyatakan bahwa fasilitas didukung penuh oleh pimpinan dan sangat memadai.
3. Tata Ruang dan Kebersihan
Ruang kerja ditata dengan rapi dan bersih. Pencahayaan di dalam ruangan terlihat cukup baik. Ruangan memiliki sirkulasi udara yang terjaga karena penggunaan AC. Tidak terlihat adanya kebisingan yang mengganggu dari luar gedung.

B. DESKRIPSI PELAKU DAN INTERAKSI SOSIAL (ACTOR & INTERACTION)

1. Hubungan Antar Karyawan

Berdasarkan pengamatan selama berada di lokasi, terlihat beberapa dinamika dalam hubungan antar karyawan:

- Interaksi pagi hari: Pada saat awal jam kerja, karyawan terlihat saling menyapa dan bertegur sapa dengan rekan kerja. Suasana terlihat cukup bersahabat pada momen-momen tertentu.
- Interaksi selama jam kerja: Namun, seiring berjalannya waktu, terlihat bahwa interaksi antar karyawan cenderung terbatas. Masing-masing karyawan lebih fokus pada pekerjaannya sendiri. Komunikasi yang terjadi lebih bersifat fungsional (terkait pekerjaan) dibandingkan komunikasi sosial atau kekeluargaan.
- Observasi penting: Terlihat bahwa beberapa karyawan cenderung menyendiri dan tidak banyak berinteraksi dengan rekan kerja lainnya. Hal ini menimbulkan kesan bahwa hubungan antar karyawan tidak terlalu akrab atau hangat, melainkan lebih bersifat formal dan profesional.

2. Hubungan Karyawan dengan Atasan

Interaksi antara karyawan dengan pimpinan/supervisor terlihat berjalan dengan baik. Ketika ada keperluan pekerjaan, karyawan terlihat cukup nyaman untuk mendekati dan berkomunikasi dengan atasan. Komunikasi berlangsung dengan bahasa yang sopan namun tidak terkesan kaku. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan karyawan (K-01) yang menyatakan bahwa komunikasi dengan atasan berjalan lancar dan karyawan dapat langsung menghubungi pimpinan jika diperlukan.

3. Perilaku Keluar-Masuk Ruangan

Temuan yang sangat penting dan menjadi fokus observasi:

Selama periode observasi, peneliti mencatat adanya pola perilaku di mana beberapa karyawan tidak menghabiskan waktu yang lama di dalam ruangan kerja. Mereka terlihat:

- Datang, melakukan absensi, mengerjakan beberapa tugas administrative
- Kemudian keluar ruangan dalam waktu yang relatif singkat
- Kembali lagi ke ruangan hanya untuk keperluan tertentu, lalu keluar lagi

Perilaku ini mengindikasikan bahwa karyawan tersebut kurang betah berada di lingkungan kerja, terutama di dalam ruangan. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa untuk bagian marketing, mereka memang memiliki tugas di luar kantor (kunjungan ke jamaah), sehingga wajar jika mereka lebih sering berada di luar ruangan.

Namun, yang menjadi perhatian adalah karyawan bagian administrasi/ticketing yang seharusnya berada di kantor, juga terlihat sering keluar-masuk ruangan.

4. Suasana Kerja Secara Umum

Suasana kerja di dalam ruangan tergolong tenang namun cenderung kaku. Tidak terdengar candaan atau obrolan ringan antar karyawan seperti yang biasa terjadi di lingkungan kerja yang akrab. Karyawan lebih banyak fokus pada layar komputer atau dokumen pekerjaan masing-masing. Tidak ada interaksi yang menunjukkan adanya hubungan kekeluargaan yang erat di antara karyawan.

C. DESKRIPSI AKTIVITAS KERJA (ACTIVITY)

1. Rutinitas Pagi

- Karyawan datang dan melakukan absensi
- Dilakukan rapat/briefing singkat di pagi hari
- Karyawan marketing kemudian bersiap untuk keluar menjalankan tugas lapangan
- Karyawan administrasi/ticketing mulai bekerja di meja masing-masing

2. Aktivitas Selama Jam Kerja

- Karyawan administrasi: mengerjakan dokumen, melayani administrasi jamaah, mengelola tiket
- Karyawan marketing: melakukan kunjungan ke calon jamaah (di luar kantor)
- Terjadi komunikasi internal untuk koordinasi pekerjaan

3. Aktivitas Saat Jam Istirahat

Pada jam istirahat, terlihat bahwa beberapa karyawan memilih untuk makan siang bersama, namun sebagian lainnya memilih untuk makan sendiri atau bahkan keluar kantor. Hal ini semakin menguatkan indikasi bahwa ikatan sosial antar karyawan tidak terlalu kuat.

D. INTERPRETASI DAN REFLEKSI PENELITIAN

1. Konfirmasi Temuan Awal

Observasi ini mengonfirmasi temuan awal yang menjadi latar belakang penelitian, yaitu:

- Motivasi kerja cukup baik: Terlihat dari semangat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kesediaan untuk bekerja sesuai target. Hal ini juga dikonfirmasi oleh hasil wawancara dengan informan.
- Lingkungan kerja non-fisik kurang harmonis: Interaksi antar karyawan yang terbatas, kecenderungan karyawan untuk menyendiri, dan perilaku keluar-masuk ruangan menunjukkan bahwa hubungan interpersonal di tempat kerja tidak sepenuhnya harmonis.
- Ketidaknyamanan di lingkungan kerja: Perilaku karyawan yang sering keluar ruangan dan memilih untuk tidak berlama-lama di tempat kerja merupakan indikasi kuat adanya rasa tidak nyaman terhadap lingkungan kerja, terutama dari aspek hubungan interpersonal.

•

2. Kontradiksi dengan Pernyataan Pimpinan

Temuan observasi ini berbeda dengan pernyataan pimpinan (P-01) dalam wawancara yang menyatakan bahwa hubungan antar karyawan "cukup bagus, harmonis" dan komunikasi "cukup bagus". Hal ini menjadi temuan penting yang perlu dianalisis lebih lanjut. Ada kemungkinan bahwa:

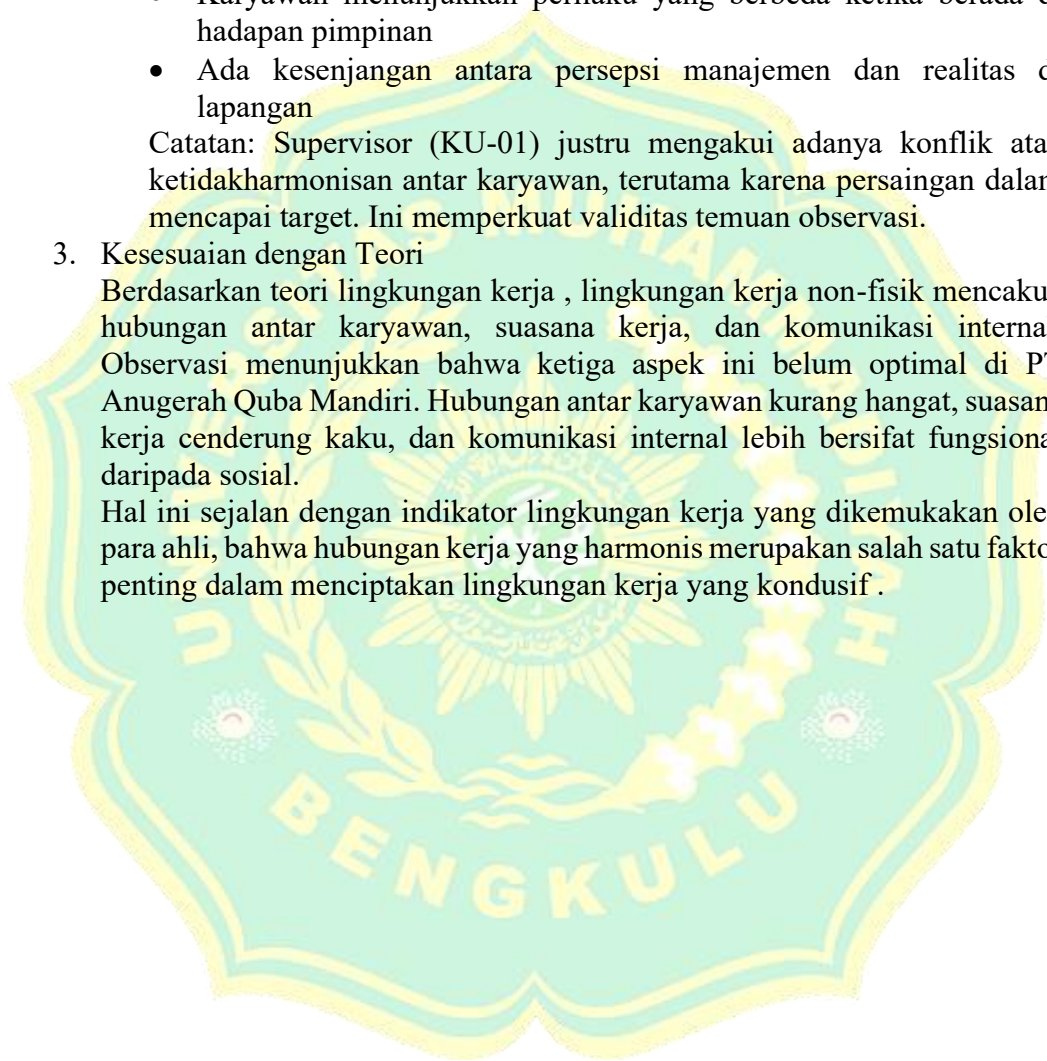
- Pimpinan tidak sepenuhnya menyadari dinamika hubungan antar karyawan di tingkat operasional
- Karyawan menunjukkan perilaku yang berbeda ketika berada di hadapan pimpinan
- Ada kesenjangan antara persepsi manajemen dan realitas di lapangan

Catatan: Supervisor (KU-01) justru mengakui adanya konflik atau ketidakharmonisan antar karyawan, terutama karena persaingan dalam mencapai target. Ini memperkuat validitas temuan observasi.

3. Kesesuaian dengan Teori

Berdasarkan teori lingkungan kerja, lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan antar karyawan, suasana kerja, dan komunikasi internal. Observasi menunjukkan bahwa ketiga aspek ini belum optimal di PT Anugerah Quba Mandiri. Hubungan antar karyawan kurang hangat, suasana kerja cenderung kaku, dan komunikasi internal lebih bersifat fungsional daripada sosial.

Hal ini sejalan dengan indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh para ahli, bahwa hubungan kerja yang harmonis merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.



LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI

Dok 1. Foto Bersama Informan



Dok 2. Wawancara Karyawan



Dok 3 Wawancara Supervisor



Dok 4. Wawancara Pimpinan