

ABSTRAK

Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja dalam Membentuk Kinerja Karyawan PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Oleh:

Yogi Dwi Armanda¹

Mardiyah Dwi Ilham²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam membentuk kinerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang yang terdiri dari satu orang pimpinan perusahaan, dua orang supervisor/kepala bagian, dan empat orang karyawan dari berbagai bagian (marketing, administrasi/ticketing, keuangan, dan operasional/umum). Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Motivasi kerja karyawan PT Anugerah Quba Mandiri tergolong baik dengan dominasi motivasi ekstrinsik berupa reward (umroh, jalan-jalan, bonus bulanan/tahunan), insentif/komisi, dan pengangkatan jabatan yang diberikan secara konsisten berbasis pencapaian target (performance-based reward), serta didukung oleh motivasi intrinsik seperti lingkungan kerja Islami, rasa tanggung jawab, dan keinginan mengembangkan diri; (2) Lingkungan kerja menunjukkan kesenjangan signifikan antara aspek fisik yang sangat baik (ruangan ber-AC, fasilitas lengkap, kendaraan operasional) dengan aspek non-fisik yang kurang harmonis (hubungan antar karyawan terbatas dan formal, konflik akibat persaingan target, indikasi karyawan kurang betah), namun hubungan dengan atasan berjalan baik; (3) Kinerja karyawan tergolong cukup baik pada semua indikator (kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama), dengan penerapan sistem KPI untuk peningkatan kinerja berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi kerja yang kuat, terutama motivasi ekstrinsik, mampu mengkompensasi kelemahan lingkungan kerja non-fisik sehingga kinerja tetap baik, namun kondisi ini perlu diwaspadai karena tidak berkelanjutan dalam jangka panjang. Kesenjangan persepsi antara pimpinan dan realitas lapangan juga perlu segera diatasi agar perbaikan lingkungan kerja tepat sasaran.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, PT Anugerah Quba Mandiri.

ABSTRACT

Analysis of Work Motivation and Work Environment in Shaping Employee Performance at PT Anugerah Quba Mandiri, Bengkulu City

By:

Yogi Dwi Armanda¹

Mardiyah Dwi Ilham²

This study aims to analyze work motivation and work environment in shaping employee performance at PT Anugerah Quba Mandiri, Bengkulu City. This research uses a descriptive qualitative approach with field research type. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants in this study consisted of seven people, including one company leader, two supervisors/heads of departments, and four employees from various divisions (marketing, administration/ticketing, finance, and operational/general). Data analysis used the Miles and Huberman model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results showed that: (1) Employee work motivation at PT Anugerah Quba Mandiri is classified as good with the dominance of extrinsic motivation in the form of rewards (umrah, travel, monthly/annual bonuses), incentives/commissions, and position promotions given consistently based on target achievement (performance-based reward), supported by intrinsic motivation such as Islamic work environment, sense of responsibility, and desire for self-development; (2) The work environment shows a significant gap between the excellent physical aspects (air-conditioned rooms, complete facilities, operational vehicles) and the less harmonious non-physical aspects (limited and formal employee relationships, conflicts due to target competition, indications of employees feeling uncomfortable), but relationships with superiors run well; (3) Employee performance is classified as quite good in all indicators (work quality, work quantity, timeliness, responsibility, and teamwork), with the implementation of a KPI system for sustainable performance improvement. This study concludes that strong work motivation, especially extrinsic motivation, is able to compensate for the weaknesses of the non-physical work environment so that performance remains good, but this condition needs to be anticipated because it is not sustainable in the long term. The perception gap between leaders and field realities also needs to be immediately addressed so that work environment improvements are on target.

Keywords: *Work Motivation, Work Environment, Employee Performance, PT Anugerah Quba Mandiri*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia menjadi penggerak utama dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi, mulai dari perencanaan hingga pengawasan pekerjaan. Tanpa didukung oleh karyawan yang berkualitas, perusahaan akan kesulitan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang baik sangat diperlukan agar perusahaan mampu mengoptimalkan potensi yang dimiliki setiap karyawan (Widyaningrum, 2019: 12). Karyawan yang mampu bekerja secara efektif dan efisien akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan perusahaan.

Kinerja karyawan menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana perusahaan berhasil mengelola sumber dayanya. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, maka semakin besar pula peluang perusahaan untuk berkembang dan bersaing. Sebaliknya, jika kinerja karyawan rendah, maka berbagai target perusahaan akan sulit untuk dicapai. Kinerja sendiri merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya pada periode tertentu (Rismawati & Mattalata, 2018: 23). Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu terus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja

karyawan. Dua di antaranya yang cukup dominan adalah motivasi kerja dan lingkungan kerja. Motivasi kerja berperan sebagai dorongan dari dalam diri seseorang untuk bekerja lebih giat, disiplin, dan bertanggung jawab (Siagian, 2016: 102). Sementara itu, lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan selama bekerja, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan semangat kerja mereka (Sedarmayanti, 2017: 26). Kedua faktor ini seringkali menjadi perhatian utama perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya.

Penelitian ini dilakukan di PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel, terutama dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah. Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan kepada jamaah menjadi hal yang sangat utama. Oleh karena itu, perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja baik agar proses pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang diharapkan. Kepercayaan jamaah sangat bergantung pada bagaimana karyawan menjalankan tugasnya sehari-hari.

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti melakukan observasi awal untuk mendapatkan gambaran mengenai kondisi di lapangan. Dari hasil observasi tersebut, ditemukan beberapa hal yang menarik untuk dikaji lebih mendalam. Pertama, motivasi kerja karyawan di PT Anugerah Quba Mandiri ternyata tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari semangat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, kesediaan untuk bekerja melebihi target, serta tanggung jawab yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas. Sebagian besar

karyawan juga tampak berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah.

Namun demikian, di sisi lain, ditemukan juga permasalahan pada aspek lingkungan kerja, terutama lingkungan kerja non-fisik. Kondisi ideal yang diharapkan dalam sebuah perusahaan tentu adalah terciptanya hubungan antar karyawan yang harmonis, komunikasi yang berjalan lancar, serta adanya rasa saling mendukung antar rekan kerja. Sayangnya, hal ini belum sepenuhnya terwujud di perusahaan ini. Berdasarkan pengamatan awal, hubungan antar karyawan terlihat kurang harmonis. Komunikasi internal belum berjalan secara optimal, dan rasa saling mendukung antar rekan kerja masih perlu ditingkatkan. Ada semacam kecenderungan bahwa setiap karyawan lebih fokus pada tugasnya masing-masing tanpa terlalu peduli dengan rekan kerjanya. Suasana seperti ini tentu kurang kondusif dan berpotensi mengganggu kenyamanan dalam bekerja.

Yang lebih mengkhawatirkan lagi, dari hasil observasi juga terlihat adanya indikasi bahwa sebagian karyawan kurang betah berada di lingkungan kerja. Beberapa karyawan terlihat hanya berada di ruangan dalam waktu yang relatif singkat, kemudian keluar lagi. Mereka tampak seperti hanya sekadar melakukan absensi atau menyelesaikan urusan administrasi seperlunya, lalu kemudian meninggalkan ruangan kerja. Perilaku ini diduga kuat berkaitan dengan rasa tidak nyaman yang dirasakan terhadap lingkungan kerja, terutama dari aspek hubungan interpersonal yang kurang harmonis. Jika karyawan lebih memilih untuk tidak berlama-lama di tempat kerja, maka hal ini tentu akan berdampak pada kualitas interaksi dan koordinasi antar karyawan, yang pada akhirnya dapat menghambat efektivitas kerja secara keseluruhan.

Lalu bagaimana dengan kinerjanya? Kinerja karyawan PT Anugerah Quba Mandiri saat ini masih tergolong cukup baik. Target-target operasional perusahaan umumnya dapat tercapai, dan pelayanan kepada jamaah masih berjalan dengan lancar. Akan tetapi, yang menjadi persoalan adalah adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dengan kenyataan yang ada. Perusahaan tentu menginginkan kinerja yang tidak hanya baik saat ini, tetapi juga terus meningkat dan bertahan dalam jangka panjang. Kondisi lingkungan kerja yang kurang harmonis ini jika dibiarkan terus menerus, dikhawatirkan akan menjadi penghambat bagi peningkatan kinerja karyawan di masa mendatang. Bisa saja kinerja yang terlihat baik saat ini hanya bersifat sementara dan lambat laun akan menurun jika masalah hubungan antar karyawan tidak segera diatasi.

Dari sinilah peneliti melihat adanya persoalan yang perlu dikaji lebih mendalam. Di satu sisi, motivasi kerja karyawan sudah cukup baik dan ini merupakan modal yang sangat berharga. Di sisi lain, lingkungan kerja non-fisik masih menjadi tantangan tersendiri. Pertanyaan yang kemudian muncul adalah bagaimana sebenarnya peran dari kedua faktor ini dalam membentuk kinerja karyawan? Apakah motivasi yang baik mampu bertahan meskipun lingkungan kerja kurang mendukung? Atau justru lingkungan kerja yang kurang kondusif akan memperlemah pengaruh positif dari motivasi kerja? Perusahaan perlu memahami secara utuh bagaimana motivasi kerja dan lingkungan kerja berinteraksi dan berperan dalam membentuk kinerja karyawan. Pemahaman ini penting agar perusahaan bisa menentukan langkah yang tepat, baik untuk mempertahankan motivasi kerja yang sudah baik maupun untuk memperbaiki lingkungan kerja

menjadi lebih harmonis. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja dalam Membentuk Kinerja Karyawan PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, khususnya dari hasil observasi awal yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual di lapangan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja karyawan PT Anugerah Quba Mandiri tergolong baik, namun sumber atau faktor pendorong motivasi tersebut baik yang bersifat intrinsik (dari dalam diri) maupun ekstrinsik (dari luar diri) belum terpetakan secara jelas. Demikian pula dengan bentuk-bentuk perilaku yang mencerminkan motivasi kerja tersebut.
2. Permasalahan utama justru ditemukan pada aspek lingkungan kerja non-fisik. Kondisi yang diharapkan tentu adalah terciptanya hubungan antar karyawan yang harmonis, komunikasi yang terbuka, dan rasa saling mendukung.
3. Dinamika hubungan antar karyawan yang kurang ideal ini, meskipun tidak sampai menimbulkan konflik yang terbuka, tetap berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Karyawan mungkin menjadi kurang leluasa dalam berkoordinasi, konsentrasi bisa terganggu, dan pada akhirnya efektivitas kerja tim menjadi tidak maksimal.

4. Terdapat indikasi bahwa sebagian karyawan kurang betah berada di lingkungan kerja perusahaan. Hal ini tercermin dari perilaku karyawan yang cenderung hanya berada di ruangan dalam waktu singkat. Perilaku ini diduga kuat berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja non-fisik yang kurang nyaman dan harmonis.
5. Kinerja karyawan saat ini masih tergolong cukup baik dan target-target perusahaan umumnya tercapai. Namun, terdapat kekhawatiran bahwa kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif suatu saat akan menghambat upaya peningkatan kinerja yang lebih optimal.
6. Pihak perusahaan sejauh ini belum sepenuhnya memahami secara mendalam bagaimana kondisi motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan dari perspektif karyawan itu sendiri.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai motivasi kerja dan lingkungan kerja sebagai faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan.
2. Penelitian ini difokuskan pada karyawan yang bekerja di PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman secara mendalam mengenai motivasi kerja karyawan, kondisi lingkungan kerja, serta bagaimana kedua hal

tersebut berperan dalam membentuk kinerja karyawan.

4. Penelitian ini hanya mengkaji motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan, serta tidak membahas faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu?
2. Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu?
3. Bagaimana Kinerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu?
4. Bagaimana hubungan antara motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam membentuk kinerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami motivasi kerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

2. Untuk mendeskripsikan kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.
4. Untuk menganalisis hubungan antara motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam membentuk kinerja karyawan pada PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan kualitatif.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi PT Anugerah Quba Mandiri Kota Bengkulu mengenai pentingnya motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya motivasi kerja serta upaya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.

