

**THE INFLUENCE OF WORK MOTIVATION, WORK ENVIRONMENT AND INCENTIVE ON
FRONTLINER EMPLOYEE PERFORMANCE PT BANK CENTRAL ASIA TBK PEKANBARU MAIN
BRANCH OFFICE**

Fery Salim¹, Achmad Tavip Junaedi^{2*}, Nicholas Renaldo³, Amries Rusli Tanjung⁴, Suhardjo⁵

^{1,2,3,4,&5}Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

Email: ferylimz23@gmail.com, achmad.tavip.junaedi@lecturer.pelitaindonesia.ac.id*,
nicholasrenaldo@lecturer.pelitaindonesia.ac.id, amries.rusli@lecturer.pelitaindonesia.ac.id,
suhardjo@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

*correspondence author

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the magnitude and significance of the influence of Work Motivation, Work Environment, and Incentives on Frontliner Employee Performance at PT Bank Central Asia Main Branch Office Pekanbaru. The population of this study is Company Employees with a research sample of 55 people taken by saturated sampling technique, the analysis method used is the Multiple Linear Regression Analysis method with SPSS v.20. Independent variables are work motivation, work environment, and incentives that are tested for their influence on employee performance as dependent variables. The results of this study show that work motivation, work environment, and incentives have a significant effect on the performance of frontliner employees at PT Bank Central Asia Pekanbaru Main Branch Office.

Keyword : Work Motivaton; Work Environment; Incentives; Employee Performance

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA
KARYAWAN FRONTLINER PT BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG UTAMA
PEKANBARU**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu besarnya pengaruh dan signifikan dari Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Frontliner pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Pekanbaru. Populasi penelitian ini adalah Karyawan Perusahaan dengan sampel penelitian 55 orang yang diambil dengan teknik pengambilan sampel jenuh, metode analisis yang digunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS v.20. Variabel Independen adalah motivasi kerja, lingkungan kerja, dan insentif yang diuji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, dan insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Pekanbaru.

Kata Kunci : Motivasi Kerja; Lingkungan Kerja; Insentif; Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Secara umum sebuah perusahaan memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan yang maksimal. Guna mencapai tujuan tersebut perusahaan perlu faktor-faktor pendukung salah satunya sumber daya manusia (SDM). Menurut (Hasibuan, 2016) sumber daya manusia memiliki arti sebuah keahlian atau ketrampilan yang dimiliki oleh setiap individu dimana dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan biasa disebut dengan karyawan yang menjadi unsur penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Salah satu unsur penting yang menjadi tolak ukur dari sumber daya manusia adalah kinerja.

Menurut (Mangkunegara, 2015) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Hasibuan, 2016) mengatakan bahwa kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja yang tinggi dapat dibentuk dengan adanya campur tangan dari setiap pimpinan perusahaan untuk memberikan dukungan kepada karyawan berupa para pimpinan harus ikut turun tangan dalam mengarahkan mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh setiap karyawan dengan demikian karyawan dapat memahami mengenai tanggung jawab pekerjaan yang mereka lakukan. Hasil dari kinerja karyawan ini bisa dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan juga kerjasama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Kinerja merupakan parameter untuk melihat apakah suatu organisasi berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas kinerja para karyawan dalam suatu organisasi sangat menentukan kinerja suatu organisasi. Bila para karyawan dapat menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya sampai tuntas, maka kinerja karyawan dapat dikatakan baik. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Menurut (Hasibuan, 2016) motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh (Gering, 2017) bahwa motivasi berkaitan dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai ke arah tujuan yang dituju. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan membantu hasil kinerja dari karyawan tersebut. Seorang pimpinan organisasi penting mengetahui apa yang menjadi motivasi para pegawai atau bawahannya, sebab faktor ini akan menentukan jalannya organisasi dalam pencapaian tujuan. Agar perilaku manusia sesuai dengan tujuan organisasi, maka harus ada perpaduan antara motivasi akan pemenuhan kebutuhan mereka sendiri dan permintaan organisasi.

Dalam memberikan motivasi antar pegawai tidak harus sama. Karena masing masing karyawan memiliki sudut pandang yang berbeda dalam proses menerima motivasi. Kegiatan tersebut harus diarahkan pada pencapaian tujuan perusahaan sehingga kinerja karyawan pegawai bisa terarah dengan baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Avni et al., 2015) menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gardjito et al., 2014) juga menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati, 2021) menyatakan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain motivasi kerja, lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja biasanya melingkupi tempat bekerja karyawan dan dapat memberikan pengaruh pada cara dan pekerjaan yang sedang dikerjakan. Menurut (Sunyoto, 2015) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena adanya rasa kenyamanan dan keamanan yang baik pada instansi dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karena akan ada perasaan tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gardjito et al., 2014) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan, akan membentuk budaya kerja yang cukup produktif sehingga setiap anggota selalu termotivasi untuk memberikan performa terbaiknya untuk menyelesaikan semua tugas-tugasnya sesuai dengan peran mereka. Dalam penelitian (Dantyo et al., 2014) juga menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nabawi, 2019) bahwa lingkungan kerja secara

parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain lingkungan Kerja, insentif juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Insentif sebagai sarana yang memotivasi para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra diluar gaji atau upah yang telah ditentukan. Menurut (Nani & Vinahapsari, 2020) insentif merupakan suatu sistem yang sangat penting di dalam perusahaan karena sistem ini dapat mendukung perilaku yang diinginkan. Pada umumnya insentif dijadikan sebagai strategi agar dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dengan memanfaatkan tingkah laku karyawan yang mempunyai kebiasaan bekerja seadanya atau tidak maksimal. Sehingga dengan adanya pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan membuat kinerja karyawan yang dihasilkan pun lebih maksimal sehingga dapat meningkatkan pencapaian perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Almaududi et al., 2021) insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh (Happy et al., 2015) juga menyimpulkan insentif mempunyai hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Marhumi & Nugroho, 2018) menyatakan bahwa insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu bidang usaha yang menjadikan karyawan sebagai aset penting dalam mencapai tujuan perusahaan adalah perbankan. Hal tersebut dikarenakan kualitas karyawan berpengaruh langsung pada efisiensi dan efektivitas operasional bank. Bank merupakan badan keuangan yang memiliki fungsi dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat baik dalam bentuk kredit ataupun dengan berbagai produk keuangan dengan begitu pemanfaatan keuangan dapat menyeluruh ke masyarakat. Bank merupakan sebagian sumber pendanaan utama perusahaan, gagalnya sebuah bank dapat pula berimbas kepada perusahaan-perusahaan selain perusahaan sektor keuangan (Wibowo, 2016).

Bank Central Asia (BCA) adalah bank swasta terbesar dan terbaik di Indonesia yang memiliki visi untuk menjadi bank pilihan utama milik masyarakat, memiliki tujuan untuk menjadi bank yang bisa menghasilkan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya dan dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan zaman di era global dengan pemanfaatan teknologi yang memadai. Maka dari itu untuk mencapai visi dan misi perusahaan telah membuat beberapa tujuan yang sudah disesuaikan bagi stakeholders yaitu dengan memberikan pelayanan kualitas terbaik kepada nasabah. Sektor perbankan merupakan sektor yang mementing kepercayaan dan keamanan bagi nasabah dalam menyimpan uangnya di bank. Dua hal tersebut yang menjadi hal utama yang akan menjadi andalan bagi Bank Central Asia (BCA)

Adanya tujuan dari Bank Central Asia (BCA) yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi nasabah, namun masih banyak ditemukan karyawan PT Bank Central Asia yang kurang maksimal dalam bekerja. Masih sering ditemukan beberapa kendala pada Customer Service dan Teller Officer seperti kurangnya kecepatan dalam menyelesaikan transaksi, memberikan solusi yang kurang tepat kepada nasabah, dan kurang fokus sehingga waktu pelayanan nasabah menjadi lebih lama dan dapat menyebabkan antrian menumpuk. Hal ini menyebabkan nasabah menunggu lama sering menyampakan komplain mengenai hal itu. Selain itu target yang telah ditetapkan untuk PT Bank Central Asia, Tbk Pekanbaru Kantor Cabang Utama Pekanbaru juga masih jauh dari kata tercapai. Dapat dilihat data penjualan produk deposito, produk tabungan seperti tahapan, tahapan gold, xpresi, tahapan berjangka, tabunganku, dan lain-lain pada tabel berikut ini.

Tahun	Target Jumlah Nasabah / Tahun	Tercapai Nasabah/Tahun	Persentasi %
2019	7000	4449	63,55%
2020	7500	5037	67,16%
2021	8000	5278	65,97%
2022	8500	5491	64,60%
2023	9000	5654	62,82%

Tabel 1. Target dan Realisasi PT. Bank Central Asia, Tbk Pekanbaru Kantor Cabang Utama Pekanbaru

Sumber: PT. Bank Central Asia, Tbk Pekanbaru Kantor Cabang Utama Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa target perusahaan yang telah ditetapkan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 selalu meningkat 500 setiap tahunnya, dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 persentasi tercapainya target rata-rata masih di angka 62-67%. Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa target dari tahun 2019-2023 belum pernah tercapai bahkan berdasarkan persentasi nya saja tidak pernah mencapai angka 80-90% setiap tahunnya. Penurunan tersebut dapat disebabkan karena kurang maksimalnya kinerja karyawan, hal tersebut dikarenakan Bank Central Asia (BCA) menjadikan pelayanan untuk nasabah menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi keuntungan perusahaan. Fenomena ini merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti, dimana kinerja perusahaan menurun dapat diakibatkan oleh beberapa faktor seperti motivasi kerja, lingkungan kerja dan insentif. Berdasarkan berbagai fenomena yang diuraikan, maka penelitian ini diberi judul “ Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru”.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading dan controlling, dalam setiap aktivitas/fungsi operasional sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (Sofyandi, 2018).

Manajemen sumber daya manusia yaitu ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajer mempunyai peran besar dalam mengatur orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Menurut (H. E. Sutrisno, 2019) fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan.

Kinerja Karyawan

Menurut (Prawirosentono, 2014) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja karyawan menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari tujuan sebuah organisasi. Kinerja karyawan atau pegawai berhasil tampak dari kuantitas, kualitas, integritas, tanggung jawab, absensi dan Kerjasama (Wandi et al., 2019). Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Handoko, 2014) yaitu 1) motivasi yang merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. 2) Kepuasan kerja yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dimana dapat terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. 3) Tingkat stres yang merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. 4) Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyinaran dalam ruangan kerja. 5) Sistem kompensasi yang merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. 6) Desain pekerjaan yang merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Menurut (Mangkunegara, 2015) indikator kinerja karyawan terbagi empat yaitu 1) kualitas kerja seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. 2) Kuantitas kerja seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan bekerja setiap pegawai. 3) Pelaksanaan tugas seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. 4) Tanggung jawab kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah proses yang menggerakkan atau mendorong seseorang melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Changgriawan, 2017). Menurut (E. Sutrisno, 2019) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Dalam penelitian yang dilakukan (Elvina, 2017) agar kinerja lebih meningkat, perlu diperhatikan faktor motivasi kerja karena kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan yang dimunculkan dari motivasi dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka untuk meningkatkan kinerja karyawan maka intervensi terhadap motivasi sangat penting untuk dilakukan. Kurangnya kinerja karyawan juga disebabkan karena masih kurangnya motivasi yang diberikan oleh perusahaan seperti pemberian penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi, dan kurangnya motivasi dari rekan kerja saat melakukan pekerjaan serta kurangnya perhatian atasan kepada bawahannya saat menyelesaikan tugas yang diberikan. Beberapa indikator motivasi kerja menurut (George & Jones, 2015) yaitu 1) perilaku karyawan yang merupakan kemampuan karyawan memilih perilaku bekerja yang akan mereka pilih. Karyawan yang termotivasi dalam pekerjaannya menghasilkan perilaku karyawan yang baik dalam bekerja. 2)

Usaha karyawan berkaitan dengan usaha keras yang dilakukan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang termotivasi dalam bekerja menghasilkan usaha keras yang dilakukan karyawan tersebut. 3) Kegigihan karyawan mengacu pada perilaku seseorang yang tetap ingin bekerja walaupun terdapat rintangan, masalah, dan halangan. Karyawan yang termotivasi dalam bekerja menghasilkan kegigihan yang tinggi dalam pekerjaannya. Perilaku yang menggambarkan usaha yang akan ditempuh seseorang untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

Lingkungan Kerja

Menurut (Hasibuan, 2016) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) lingkungan kerja fisik adalah segala keadaan yang berbentuk fisik dan terdapat disekitar tempat kerja yang mempengaruhi cara bekerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut (Sedarmayanti, 2017) jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua kategori utama yaitu lingkungan kerja fisik yang merupakan semua kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan. Lingkungan kerja non-fisik yaitu seluruh kondisi kejadian yang berhubungan dengan pekerjaan, baik hubungan dengan pimpinan maupun dengan hubungan sesama mitra kerja, ataupun dengan anak buah. Lingkungan kerja non-fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Menurut (Sedarmayanti, 2017) indikator lingkungan kerja fisik yaitu 1) penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi. 2) Suhu udara didalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. 3) Suara bising dimana bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan. 4) Penggunaan warna dapat berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan didalam melaksanakan pekerjaan. 5) Ruang gerak yang diperlukan suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. 6) Keamanan kerja bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman karyawan tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan. Oleh karena itu sebaiknya suatu organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

Insentif

Menurut (Meiditami & Sunuharyo, 2018) insentif merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada karyawan. Menurut (Manik & Syafrina, 2018) Insentif adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Menurut (Murtisaputra & Ratnasari, 2018) insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar-standar yang telah ditetapkan. Menurut (Saputri et al., 2021) terdapat beberapa indikator insentif yaitu bonus, komisi, berbagi keuntungan dan kompensasi yang ditangguhkan.

Perumusan Hipotesis

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi Kerja yaitu pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2016). Seorang pimpinan organisasi penting mengetahui apa yang menjadi motivasi para pegawai atau bawahannya, sebab faktor ini akan menentukan jalannya organisasi dalam pencapaian tujuan. Agar perilaku manusia sesuai dengan tujuan organisasi, maka harus ada perpaduan antara motivasi akan pemenuhan kebutuhan mereka sendiri dan permintaan organisasi. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan membantu hasil kinerja dari karyawan tersebut.

Menurut (Avni et al., 2015), motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sesuai dengan pendapat (Arisanti et al., 2019) menyimpulkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Namun dalam penelitian (Adha et al., 2019) menyatakan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap

kinerja karyawan, dengan demikian dapat diartikan bahwa motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis:

H1 : Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Sunnyoto, 2015) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena adanya rasa kenyamanan dan keamanan yang baik pada instansi dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan.

Kondisi Lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Dantyo et al., 2014), Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Candana, 2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati, 2021) menyimpulkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan demikian dapat diartikan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis:

H2 : Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru

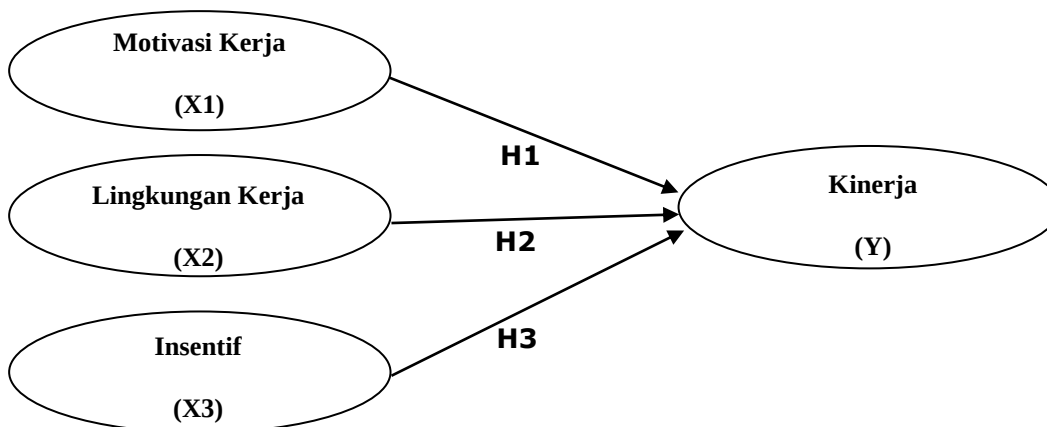
Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Manik & Syafrina, 2018) Insentif adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra diluar gaji atau upah yang telah ditentukan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik sehingga ke depannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai tujuan organisasi. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Di mana pada prinsipnya pemberian insentif menguntungkan kedua belah pihak. Perusahaan mengharapkan adanya kekuatan yang timbul dalam diri penerima insentif yang mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih baik dalam arti lebih produktif agar tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan

H3 : Insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Utama Pekanbaru (Fery Salim, Achmad Tavip Junaedi, Nicholas Renaldo, Amries Rusli Tanjung, dan Suhardjo)

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk Pekanbaru Kantor Cabang Utama beralamat di Jl. Jend. Sudirman, Tanah Datar, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. 28115. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan frontliner PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah 56 orang. Karena jumlah populasi karyawan frontliner relatif kecil yaitu 56 karyawan, maka metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah sampel jenuh. Pengambilan sampel menggunakan teknik sensus, yaitu mengambil seluruh populasi untuk menjadi sampel. Sampel akan dikurangi peneliti menjadi 55 orang.

Operasional Variabel Penelitian

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015).	Kualitas Kerja	Interval
	Kuantitas Kerja	
	Pelaksanaan tugas	
	Tanggung Jawab	
Motivasi Kerja (X1) merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapainya kepuasan (Hasibuan, 2016)	Perilaku Karyawan	Interval
	Usaha Karyawan	
	Kegigihan Karyawan	
Lingkungan Kerja (X2) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Hasibuan, 2016).	Penerangan	Interval
	Suhu udara	
	Suara bising	
	Penggunaan warna	
	Ruang gerak	
	Keamanan kerja	
	Hubungan antara atasan dengan bawahan	
	Hubungan antara karyawan dengan atasa	
Insentif (X3) merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada karyawan (Meiditami & Sunuharyo, 2018).	Bonus	Interval
	Komisi	
	Berbagi Keuntungan	
	Kompensasi Yang Ditangguhkan	

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2018) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini terdiri dari analisis karakteristik responden dan analisis tanggapan responden.

Uji Instrumen

Pada penelitian ini menggunakan uji instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas data digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu angket. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur data yang diinginkan serta mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dengan

syarat t hitung $> t$ tabel maka suatu instrumen dapat dikatakan valid (Arikunto, 2014). Uji reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukuran itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan maupun diwaktu yang bersamaan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Kriteria Cronbach Alpha adalah apabila didapatkan nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka item dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya terdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2016). Uji normalitas dilakukan dengan uji one-sample kolmogorov-smirnov dengan kriteria jika $\text{sig} > = 0.05$ maka data berdistribusi normal dan jika $\text{sig} < = 0.05$ maka data tidak berdistribusi normal

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain (Ghozali, 2016). Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengujinya, dapat digunakan uji glejser dengan kriteria jika $\text{sig} > = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika $\text{sig} < = 0.05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation value* dengan kriteria jika $\text{VIF} < = 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika $\text{VIF} > = 10$ maka terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016).

Menurut (Arikunto, 2014) autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Uji Hipotesis

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam model analisis regresi linier sederhana. Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam Uji t dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel X terhadap Y dan jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel X terhadap Y .

Uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji apakah pengaruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan Uji F yaitu jika nilai $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel sig.}}$ $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini menyatakan bahwa semua variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen. Jika nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menyatakan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen

Koefisien Determinasi (R^2) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel dependen Y dapat diterangkan oleh variabel X (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Penelitian ini menggunakan adjusted R^2 , dimana semakin mendekati nilai satu maka semakin baik kemampuan model tersebut menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. One-Sample Kolmogorof Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	190.848.008
	Absolute	.105
Most Extreme Differences	Positive	.068
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200c,d

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	
Sumber: Data Olahan SPSS	

Berdasarkan tabel *one sample kolmogorov-smirnov test* dapat diketahui pengujian normalitas untuk data di atas menunjukkan bahwa pada model regresi berganda yang dibuat telah mengikuti distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Asym sig* (2 Tailed) sebesar $0.200 > 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini data terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Motivasi Kerja	0.744	1.345	Tidak Terjadi Multikolineartias
Lingkungan Kerja	0.383	2.609	Tidak Terjadi Multikolineartias
Insentif	0.372	2.687	Tidak Terjadi Multikolineartias

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan hasil pengujian dari variable motivasi kerja (X1) memiliki nilai tolerance 0.744 lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF 1.345 lebih kecil dari 10.00 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Pada variabel lingkungan kerja (X2) memiliki nilai tolerance 0.383 lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF 2.609 lebih kecil dari 10.00 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan pada variabel insentif (X3) memiliki nilai tolerance 0.372 lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF 2.687 lebih kecil dari 10.00 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Dari penjelasan di atas bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah pada multikolinearitas pada penelitian ini.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Motivasi Kerja	0.854	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Lingkungan Kerja	0.702	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Insentif	0.190	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan pada tabel di atas dengan uji heterokedastisitas metode glejser dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel motivasi kerja (X1) sebesar 0.854 dimana lebih besar dari 0.05. Pada variabel lingkungan kerja (X2) nilai signifikansi sebesar 0.702 dimana lebih besar dari 0.05. Sedangkan pada variabel insentif (X3) nilai signifikansi sebesar 0.190 dimana lebih besar dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751	.564	.538	196.381	1.695
a. Predictors: (Constant), Insentif (X3), Motivasi Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2)					
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)					

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *durbin watson* (d) sebesar 1.695. Selanjutnya nilai ini akan kita bandingkan dengan nilai tabel *durbin watson* pada signifikansi 5% dengan rumus $(k;N)$. Adapun jumlah variabel independent adalah $3 / k = 3$, sementara jumlah sampel atau $N = 55$, maka $(k;N) = (3 ; 55)$. Angka ini kemudian kita lihat pada distribusi tabel *durbin Watson*. Maka ditemukan nilai $dL = 1.4523$ (dL) dan $dU = 1.6815$ (dU).

Nilai *durbin watson* (d) sebesar 1.695 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1.6815 dan kurang dari (4-dU) $4 - 1.6815 = 2.3185$. Yang berarti nilai DW berada diantara dU dan (4-dU). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah atau gejala autokorelasi dan dapat dilakukan uji regresi linier berganda.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients			
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.928	4.376		.441
	Motivasi Kerja (X1)	.304	.144	.225	2.102
	Lingkungan Kerja (X2)	.176	.080	.328	2.195
	Insentif (X3)	.322	.152	.320	2.114

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka telah diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = 1.928 + 0.304X_1 + 0.176X_2 + 0.322X_3$$

Dari rumus di atas maka dapat dijabarkan hasil penelitian yaitu $\alpha = 1.928$ (nilai konstanta) artinya apabila motivasi kerja, lingkungan kerja dan insentif sebesar 0, maka kinerja karyawan sebesar 1.928. $\beta_1 = 0.304$ (koefisien regresi) artinya bila diasumsikan variabel motivasi kerja (X1) meningkat 1 variansi. Maka dapat memberikan efek peningkatan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.304 variansi terhadap signifikansi 0.040. $\beta_2 = 0.176$ artinya bila diasumsikan variabel lingkungan kerja (X2) meningkat 1 variansi. Maka dapat memberikan efek peningkatan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.176 variansi terhadap signifikansi 0.033. $\beta_3 = 0.322$ artinya bila diasumsikan variabel insentif (X3) meningkat 1 variansi. Maka dapat memberikan efek peningkatan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.322 variansi terhadap signifikansi 0.039

Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel 7 diperoleh kesimpulan mengenai hasil uji parsial (uji t) sebagai berikut (1) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H1) dimana nilai signifikansi variabel motivasi kerja (X1) adalah sebesar 0.040 dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan nilai t hitung sebesar 2.102 lebih besar dari t tabel 2.0065. Hal ini menandakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H2) dimana nilai signifikansi variabel lingkungan kerja (X2) adalah sebesar 0.033 dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan nilai t hitung sebesar 2.195 lebih besar dari t tabel 2.0065. Hal ini menandakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H3) dimana nilai signifikansi variabel insentif (X3) adalah sebesar 0.039 dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan nilai t hitung sebesar 2.114 lebih besar dari t tabel 2.0065. Hal ini menandakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa insentif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji Simultan (Uji f)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	254.298	3	84.766	21.980
	Residual	196.684	51	3.857	
	Total	450.982	54		

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
b. Predictors: (Constant), Insentif (X3), Motivasi Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2)					

Sumber: Data Olahan SPSS

(1) Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari output ANOVA. Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig. adalah sebesar $0.000 < 0.05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara bersama-sama variabel motivasi kerja (X1) lingkungan kerja (X2) dan insentif (X3) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). (2) Berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel. Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai F Hitung sebesar 21.980 karena nilai F Hitung $>$ F Tabel 2.78 ($df = (k ; n-k = 3 ; 55 - 3 = 52)$). Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara bersama-sama variabel motivasi kerja (X1) lingkungan kerja (X2) dan insentif (X3) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Variabel	R-square	R-square adjusted
Motivasi kerja, lingkungan kerja dan insentif	0.564	0.538

Sumber: Data Olahan SmartPLS, 2024

Dari tabel di atas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.538 atau 53.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja (X1) lingkungan kerja (X2) dan insentif (X3) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). sebesar 53.8%. sedangkan sisanya 46.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini misalnya faktor personal, sosial atau faktor budaya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi kerja dalam penelitian ini merupakan variable X1 yang memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik motivasi kerja yang diperoleh karyawan maka akan semakin tinggi juga kinerjanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Citra & Fahmi (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja yang tinggi dapat menimbulkan loyalitas kerja karyawan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah motivasi.

Adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru dapat terbukti dari jawaban responden yang memiliki skor tertinggi pada variabel motivasi kerja yaitu item ke-2 mengenai loyalitas terhadap pekerjaan sebesar 4,62. Loyalitas menjadi salah satu indikator dari adanya motivasi kerja. Pada saat karyawan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi maka motivasi kerja juga akan meningkat karena karyawan merasa harus berkomitmen terhadap tanggung jawab yang telah diberikan. Selain itu pada penelitian ini rata-rata karyawan di Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru memiliki usia antara 21 -24 tahun dimana usia tersebut termasuk kategori usia produktif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Meutia et al (2022) pada usia produktif tersebut karyawan cenderung memiliki motivasi kerja lebih tinggi daripada usia di atas 30 tahun. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti secara fisik dan mental, karyawan pada usia produktif cenderung memiliki lebih banyak energi dan semangat untuk mengejar tujuan atau arah karir di masa depan.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja dalam penelitian ini merupakan variable X2 yang memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja yang diperoleh karyawan maka akan semakin tinggi juga kinerjanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Femos (2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Analisis deskriptif variabel lingkungan kerja menunjukkan bahwa kenyamanan yang ditawarkan Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru kepada karyawan sudah mampu memberikan kenyamanan dalam bekerja. Sehingga karyawan dapat bekerja dengan cukup baik di Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, beberapa karyawan menyatakan bahwa lingkungan kerja yang nyaman secara fisik dan psikologis sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan terutama teller pada Bank. Pada saat tempat kerja dalam keadaan bersih dan tertata rapi maka akan meningkatkan focus dan produktivitas dalam bekerja. Selain itu beberapa karyawan juga menyatakan bahwa pada saat Perusahaan mampu memberikan lingkungan kerja nyaman dan kondusif maka karyawan akan merasa lebih dihargai sehingga mampu meningkatkan kinerjanya.

Adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru dapat terbukti dari jawaban responden yang memiliki skor tertinggi pada variabel lingkungan kerja yaitu item ke-9 mengenai karyawan memiliki ruang kerja yang luas. Pemberian fasilitas yang baik seperti ruang kerja yang luas dapat meningkatkan kenyamanan karyawan. Ketika karyawan merasa nyaman dan dihargai maka cenderung akan lebih fokus dan produktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Selain itu pada penelitian ini rata-rata karyawan memiliki masa kerja 1 - 2 tahun dimana termasuk dalam kategori karyawan baru atau *fresh employee*. Pada masa kerja tersebut karyawan cenderung masih beradaptasi dengan lingkungan kerja. Oleh karena itu lingkungan kerja yang positif berupa pemberian fasilitas kerja yang baik dan nyaman dapat memberikan pengaruh kepada karyawan baru agar lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan dan budaya perusahaan. Upaya perusahaan memberikan kenyamanan dengan pemberian fasilitas yang baik bagi karyawan tersebut merupakan bentuk dari pengenalan budaya organisasi agar karyawan baru mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja (Oktavia & Fernos, 2023).

Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan

Insentif dalam penelitian ini merupakan variabel X3 yang memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin besar insentif yang diperoleh karyawan maka akan semakin meningkatkan semangat dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno et al (2023) menyatakan bahwa insentif memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pemberian insentif kepada pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan semakin tinggi insentif yang diberikan kepada karyawan, maka karyawan akan termotivasi untuk terus produktif dalam bekerja. Dengan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, otomatis kinerja karyawan akan terus meningkat, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Analisis deskriptif variabel insentif menunjukkan bahwa kompensasi yang ditawarkan Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru kepada karyawan sudah mampu didapatkan dengan mudah. Sehingga karyawan yang mampu mencaapai target yang diberikan, maka akan mendapatkan kompensasi yang adil dan sesuai. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, beberapa karyawan menyatakan bahwa pemberian insentif dari perusahaan mampu memberikan motivasi karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya. Pada saat karyawan mampu mencapai target yang diberikan maka besaran kompensasi juga akan meningkat. Pemberian insentif akan mampu meningkatkan semangat dan karyawan juga akan merasa lebih dihargai atas kinerja yang diberikan kepada perusahaan.

Adanya pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan di Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru dapat terbukti dari jawaban responden yang memiliki skor tertinggi pada variabel insentif yaitu item ke-4 mengenai kemudahan karyawan mendapatkan komisi dari perusahaan. Komisi dapat menjadi insentif yang memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras. Ketika karyawan tahu bahwa akan memperoleh komisi yang lebih tinggi maka karyawan cenderung akan meningkatkan kinerjanya. Pada penelitian ini jabatan karyawan paling banyak pada posisi teller yang lebih mudah untuk mendapatkan komisi dikarenakan teller dapat berinteraksi langsung dengan nasabah sehingga dapat dengan mudah menawarkan produk atau layanan perbankan lainnya. Selain itu pada penelitian ini penghasilan perbulan yang diterima oleh karyawan rata-rata sekitar 3 - 5 juta perbulan. Pemberian gaji yang diterima karyawan Bank BCA Cabang Utama Pekanbaru tersebut berada di atas UMR Pekanbaru. Karyawan yang menerima gaji di atas UMR daerah cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (2022) karyawan yang mendapat gaji lebih tinggi dari UMR akan lebih merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu 1) motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti apabila perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan maka setiap karyawan harus memiliki motivasi kerja yang tinggi. 2) Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menandakan bahwa jika perusahaan mampu menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif maka karyawan akan merasa bersemangat untuk bekerja. 3) Insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki makna bahwa jika perusahaan dapat memberikan insentif yang adil dan sesuai dengan pekerjaan karyawan maka karyawan akan merasa dihargai.

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses melakukan penelitian ini, ada beberapa faktor yang agar perlu diperhatikan oleh peneliti – peneliti selanjutnya dalam lebih menyempurnakan penelitiannya kedepan. Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain yaitu jumlah responden yang terbatas sehingga masih kurang untuk menggambarkan keadaan kerja yang sesungguhnya. Selain itu dalam proses pengambilan data, info yang diberikan oleh responden terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena berbagai macam faktor seperti. Pemikiran dan pandangan yang berbeda di saat membaca pernyataan, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian jawaban di kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagi pihak Bank diharapkan mampu memberikan keadilan untuk setiap karyawan seperti dalam memberikan insentif. Adil dalam hal ini bukan berarti sama rata untuk setiap karyawan. Akan tetapi adil yang dimaksudkan adalah kompensasi yang diberikan sesuai dengan kontribusi dan peran yang diberikan dalam meningkatkan kemajuan dan tujuan dari perusahaan. (2) Sebagian karyawan masih kurang dalam pemahaman tugas dan penguasaan tugas yang diberikan kepadanya. Pentingnya penguasaan tugas dan peran yang diberikan akan mampu meningkatkan insentif yang diterima oleh karyawan. Oleh karena itu karyawan dapat mengikuti pelatihan yang berguna untuk meningkatkan *skill online training*, *softskill training* dan *grup coaching*. 3) Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti. Peneliti selanjutnya hendaknya mengarahkan peneliti pada objek peneliti yang lebih luas dengan mengambil sampel yang lebih banyak dan menambah tahun pengamatan

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, H. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. Warta Dharmawangsa, 51.
- Adamy, M. (2016). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian. Unimal Press.
- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. Jurnal Penelitian Ipteks, 4(1), 47–62.
- Adi, T. B. (2022). Participation In Budgeting And Motivation On Employee Performance. Advances In Human Resource Management Research, 1(1), 34–44.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexicana Kota Jambi. J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains), 6(1), 96. <https://doi.org/10.33087/Jmas.V6i1.233>
- Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. In Education. Pt Rineka Cipta.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 2(1), 101. <https://doi.org/10.30737/Jimek.V2i1.427>
- Avni, N., Hamida, R., Utami, N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt. Pattindo Malang). In Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol (Vol. 26, Issue 2).
- Candana, D. M. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Incasi Raya Muaro Sakai Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Jurnal Ekobistek, 1–8.
- Changgiawan, G. S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di One Way Production. Agora, 5(2).
- Citra, L. M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(2), 214-225.
- Dantyo, R., Endang, P., Astuti, S., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Axa Financial Indonesia Cabang Malang). In Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol (Vol. 14, Issue 2).
- Elvina, E. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Prudential Life Assurance Rantaupraptat. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 4(2), 33–40.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2015). Understanding And Managing Organizational Behavior (4thed).
- Gering, D. (2017). Motivasi Kerja. Pustakamedia, Jakarta.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 490.
- Handoko, T. H. (2014). Manajemen Personalita Serta Sdm. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta.
- Happy, K., Djamhur, A., & Djudi Mukzam, H. M. (2015). Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Cv Suka Alam (Kaliwatu Rafting) Kota Batu, Jawa Timur). In Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol (Vol. 28, Issue 1).
- Hasibuan. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Pt Bumi Aksara.
- Hasibuan, A. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Marancar Udik Kabupaten Tapanuli Selatan. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 5(1), 42–54.
- Kurniawati, O. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Simo Kabupaten Boyolali.
- Mangkunegara, A. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Pt Remaja Rosdakarya.
- Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Pengaruh Insentif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Zuri Duri. <https://api.semanticscholar.org/Corpusid:155768320>

- Marhumi, S., & Nugroho, H. S. (2018). Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Media Fajar Koran. *Jurnal Economix*, 6(2), 183–194.
- Meiditami, R., & Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Divisi Individual Customer Business Development (Icd) Kantor Pusat Pt Bank Central Asia, Tbk). <https://api.semanticscholar.org/Corpusid:150043402>
- Meithiana, I., & Ansory, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indonesia Pustaka.
- Meutia, K. I., Alqorrib, Y., Fauzi, A., Langi, Y., Fauziah, Y. N., Apriyanto, W., & Ramadhani, Z. I. (2022). Pengaruh Usia Karyawan Dan Absensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 674-681.
- Murtisaputra, E., & Ratnasari, L. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Insentif, Komunikasi Dan Senioritas Terhadap Semangat Kerja Karyawan Effect Of Work Environment, Incentives, Communication And Seniority On Work Spirit Of Employees. *Dimensi*, 7(3), 434–453.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/Maneggio.V2i2.3667>
- Nani, D. A., & Vinahapsari, C. A. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Insentif Bagi Manajer Dan Karyawan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 6(1), 44–54.
- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(4), 993-1005.
- Prawirosentono, S. (2014). *Kinerja Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, D., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Ar Risalah Kota Padang. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(2), 62–74.
- Saputri, A. D., Handayani, S., & Dp, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 2(1), 25–42.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Pt. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63–77.
- Sembiring, A., & Kalingga, Q. R. H. (2022, July). Akibat Hukum Perikatan Terhadap Pemberian Gaji Yang Tidak Sesuai Dengan Umr. In *Prosiding Seminar Nasional Pssh (Pendidikan, Saintek, Sosial Dan Hukum)* (Vol. 1, Pp. 24-1
- Sofyandi, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Sutrisno, S., Amalia, M. M., Mere, K., Bakar, A., & Arta, D. N. C. (2023). Dampak Pemberian Motivasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Rintisan: Literature Review. *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)*, 4(2), 1781-1881.
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya Organisasi*. Prenada Media.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. In Jakarta: Rajawali Pres (Kelima). Rajawali Pres.