

# Motivasi Kebutuhan Maslow, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

## *Maslow's Motivational Needs, Work Environment and Communication on Employee Performance*

Rizky Bayu Anjar Putra<sup>1)\*</sup>, Pramono Ekayanto<sup>2)</sup>, Ahmad Rosadi<sup>3)</sup>

Universitas IPWIJA<sup>1,2,3)</sup>

[rizkybayu222@gmail.com](mailto:rizkybayu222@gmail.com)1), [pram.ekayanto@gmail.com](mailto:pram.ekayanto@gmail.com)2), [dedenrosadi1973@gmail.com](mailto:dedenrosadi1973@gmail.com)3)

\* Correspondence

"Submit: 11 Aug 2022

Review: 23 Aug 2022

Accept: 08 Jun 2023

Publish: 29 Jun 2023"

### ABSTRAK

Motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja, dan komunikasi merupakan faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan PT Matahari Ciputra Cibubur. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Matahari Ciputra Cibubur. Penelitian mengambil 60 karyawan PT Matahari Ciputra Cibubur sebagai responden. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif yaitu regresi linier ganda. Hasil penelitian menerangkan bahwa motivasi kebutuhan maslow tidak berpengaruh terhadap kinerja sedangkan lingkungan kerja dan komunikasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja.

### ABSTRACT

*Maslow's motivation, work environment, and communication are factors that can affect the performance of PT Matahari Ciputra Cibubur employees. This study aims to analyze the influence of Maslow's motivational needs, work environment and communication on employee performance at PT Matahari Ciputra Cibubur. The study took 60 employees of PT Matahari Ciputra Cibubur as respondents. Data analysis uses quantitative analysis i.e. multiple linear regression. The results of the study explained that the motivation of Maslow's needs did not affect performance while the work environment and communication had a positive influence on employee performance.*

**Keywords:** Motivation, work environment, communication and performance

### PENDAHULUAN

Karyawan adalah asset perusahaan yang merupakan salah satu sumber daya paling penting di antara sumber daya lainnya. Keberadaan karyawan sangat dibutuhkan dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi, diwujudkan dalam kualitas, kuantitas serta hasil

kerja yang tinggi harus dipelihara dan dimanfaatkan agar dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan.

PT Matahari Departement Store Tbk (Matahari) Ciputra Cibubur merupakan salah satu perusahaan ritel ternama di Indonesia yang senantiasa berupaya meningkatkan kinerja karyawannya. Matahari menyediakan berbagai

perlengkapan dengan harga yang terjangkau. Posisi Matahari didukung oleh merek eksklusif yang diusung secara konsisten. Matahari sudah hadir di bidang ritel di Indonesia selama hampir 6 dekade. Sejarah berdirinya diawali dengan sebuah toko pakaian anak-anak yang berdiri pada 24 Oktober 1958 di Pasar Baru Jakarta. Sejak saat itulah, Matahari kemudian berkembang menjadi perusahaan ritel nasional dengan membuka departemen store modern yang pertama di Indonesia di tahun 1972. Saat ini gerainya 142 yang tersebar di 66 kota besar di Indonesia.

Ritel di Indonesia terus mengalami kenaikan indeks, terutama di akhir tahun 2019 dari 216,6 menjadi sebesar 235,1. Penurunan drastis terjadi saat munculnya pandemi Covid-19, yang dampaknya juga dirasakan Matahari di bulan Januari 2020, sehingga harus menutup beberapa gerainya, melakukan PHK besar-besaran. Hal ini yang membuat para investor mulai menurun minatnya dan beralih ke bisnis lain atau investasi pada bisnis lainnya.

Setelah pandemi Covid-19 mulai perlahan menghilang, aktivitas kegiatan bisnis ritel mulai beraktivitas kembali dengan mengikuti protocol kesehatan. Matahari kembali menjalankan aktivitas bisnisnya, dan terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (karyawan) sebagai penentu kemenangan dalam persaingan global (Kasmir, 2017).

Kinerja karyawan salah satunya dipengaruhi oleh motivasi kerja (Sedarmayanti & Haryono, 2017). Faktor kebutuhan, semangat, dan dorongan sebagai elemen dan bentuk lain motivasi berpengaruh positif terhadap hasil kerja (Goni, et al., 2021). Berbeda dengan beberapa temuan yang lainnya (Inaray, et al., 2016; Abdullah, 2018; Hidayat, 2021; Cahya, Ratnasari, & Putra., 2021), dimana motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Perbedaan temuan tersebut merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini berupaya menelaah kembali tentang motivasi tetapi dengan secara lebih spesifik. Penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian dengan mengerucutkan bahasan motivasi menjadi motivasi kebutuhan dari Maslow sebagai sebuah pembeda sekaligus kebaruan penelitian ini..

Lingkungan kerja merupakan faktor berikutnya (Shanty, 2017) yang berpotensi mempengaruhi kuantitas kerja karyawan. Lingkungan kerja yang memberikan keamanan dan kenyamanan pegawai berdampak pada peningkatan kinerja (Panjaitan, 2017; Lestary & Harmon, 2017). Lingkungan kerja yang dimaksud berupa lingkungan fisik dan non fisik (Cohive, 2021).

Komunikasi adalah faktor potensial lain yang juga penting (Ardiansyah, 2016; Monte & Tiorida, 2017; Dewi, 2021). Komunikasi yang efektif oleh karyawan akan mampu menciptakan koordinasi yang lebih baik dan tentu akan berefek pada peningkatan kinerja. Kualitas kerja karyawan yang meningkat tentu berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan (Ayuna, 2019).

Motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja, dan komunikasi merupakan hal yang penting dalam mendorong kinerja karyawan sehingga layak untuk diteliti. Penelitian ini akan menguji apakah motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja dan komunikasi mampu meningkatkan kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Tbk (Matahari) Ciputra Cibubur.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Pengembangan Model

#### *Motivasi Kebutuhan Maslow Terhadap Kinerja*

Motivasi positif dalam mempengaruhi kinerja (Sedarmayanti & Haryono, 2017). Semakin tinggi motivasi karyawan

semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja (Widiyanto, 2018; Inando, 2021). Motivasi adalah bentuk dorongan yang ada dalam diri karyawan melaksanakan tugas dengan penuh semangat. Motivasi kerja yang tinggi dari karyawan akan mampu mendukung pencapaian kinerja sesuai dengan harapan. Motivasi menjadi penggerak dan dorongan atau motif untuk meningkatkan kinerja karyawan (Yani & Rinaldo, 2017; Goni, et al., 2021). Salah satu pendekatan motivasi adalah motivasi kebutuhan Maslow yang berupa hierarkiyaitu kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan, aktualisasi diri (Hasibuan, 2012). Peningkatan pada kebutuhan tersebut akan mendorong peningkatan hasil kerja karyawan.

*H1: Motivasi kebutuhan Maslow mempengaruhi kinerja*

### **Lingkungan Kerja terhadap Kinerja**

Sesuatu yang terkait dengan kegiatan karyawan di organisasi adalah lingkungan kerja (Panjaitan, 2017). Lingkungan kerja yang dimaksud meliputi lingkungan fisik dan non fisik. Penelitian terdahulu (Lestary & Harmon, 2017; Jumang, 2019) membuktikan bahwa peningkatan lingkungan fisik dan lingkungan non fisik dalam perusahaan akan mempengaruhi kinerja. Penelitian lain (Widianingrum, 2016; Dewi, 2018; Sunarno, 2021) menghasilkan temuan yang berbeda dimana lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja atau hasil

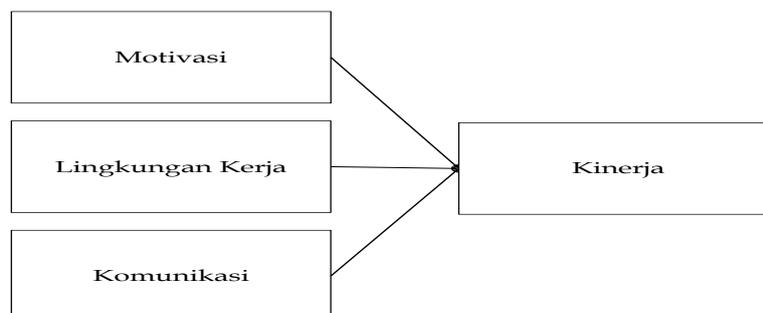
kerja karyawan. Bagaimanapun, lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan semakin baik kinerjanya (Irwan, et al., 2022).

*H2: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.*

### **Komunikasi terhadap Kinerja**

Komunikasi adalah aspek yang mempunyai peran penting dalam organisasi. Pertukaran informasi di dalam organisasi dapat dilakukan dengan pemilihan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik meliputi 5 faktor yaitu jelas (*clarity*), tepat (*accuracy*), sesuai konteks (*contex*), konsisten (*consistant*) dan budaya (*culture*) (Umam, 2012). Komunikasi juga merupakan elemen yang diperlukan untuk menciptakan suatu kolaborasi dalam organisasi dan berpengaruh pada kinerja (Musheke & Phiri, 2021). Komunikasi yang efektif dan baik akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Desani, et al., 2019; Hidayat, 2021) peningkatan komunikasi yang baik dan memperhatikan faktor kejelasan, ketepatan, kesesuaian, konsistensi, dan budaya, tentu akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Meskipun terdapat temuan yang berbeda (Wijanarka, 2018 dan Anandita, et al., 2021) dimana komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja, tetapi komunikasi di Matahari akan mempengaruhi kinerja pegawai.

*H3: Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan*



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Rangkuman konsep, 2022

Tabel 1. Operasionalisasi

Variabel & Definisi	Indikator
1 Kinerja (Sedarmiyanti, 2011) merupakan hasil dan proses kerja yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya	1. Kualitas hasil kerja 2. Kuantitas hasil 3. Kecepatan penyelesaian 4. Prakarsa tugas 5. Pemanfaatan Waktu (Sedarmiyanti, 2011)
2 Motivasi kebutuhan Maslow (Sutrisno, 2009) merupakan dorongan semangat untuk memenuhi kebutuhan	1. Fisik 2. Rasa aman 3. Sosial 4. Penghargaan 5. Perwujudan diri (Hasibuan, 2011:)
3 Lingkungan kerja (Nitisemito, 2015) merupakan segala sesuatu yang berupa fisik dan nonfisik yang dirasakan oleh karyawan	1. Lingkungan fisik 2. Lingkungan nonfisik (Sedarmayanti, 2011)
4 Komunikasi (Effendy, 2006) merupakan proses penyampaian informasi antar anggota organisasi	1. Komunikasi vertikal keatas & kebawah 2. Komunikasi horizontal inter, intra (Effendy, 2006)

### Pengambilan Data

Penelitian dilakukan di PT Matahari Ciputra Cibubur. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 60 karyawan sebagai responden. Jumlah responden merupakan seluruh karyawan yang sudah bekerja selama 5 tahun dari tahun 2018-2022.

### Metode Analisis

Penelitian menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier ganda (Sugiyono, 2019). Sebagai langkah awal dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas korelasional antar indikator dan reliabilitas Cronbach Alpha (Sugiyono, 2019). Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (terpenuhi jika  $KS > \alpha=0,05$ ); Uji Multikolinearitas dengan tolerance (nilai tolerance  $> 0,1$ ) dan nilai VIF ( $VIF < 10$ ); dan Uji Heteroskedastisitas menggunakan scatter plot (titik-titik pada grafik menyebar acak).

Analisis selanjutnya pengujian model model penelitian (Ghozali, 2018). Uji model didasarkan pada nilai koefisien determinasi dan uji F. Model layak dan dapat dilanjutkan jika koefisien determinasi lebih dari 0,25 dan  $\text{sig F} < 0,05$ .

Terakhir dilakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis didasarkan pada koefisien regresi untuk menunjukkan arah pengaruh dan uji t untuk menguji signifikansinya. Hipotesis terbukti jika koefisien regresi tidak nol dan probabilitas hasil penelitian ( $\text{sig t} < 0,05$ ).

## HASIL PENELITIAN

### Responden

Responden penelitian mempunyai karakteristik seperti tertulis dalam tabel 2. Responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki berusia kurang dari 41 tahun. Sebagian besar bekerja lebih dari 4 tahun dengan pendidikan paling banyak sarjana.

.Tabel 2. Responden

Uraian Data Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	35	57
- Perempuan	25	42
Usia		
- 20-30 th	10	17
- 31-40 th	34	57
- 41-50 th	16	27
Lama Bekerja		
- 3 - 4 tahun	3	12
- 4 - 5 tahun	71	53
- > 5 tahun	21	35
Pendidikan		
- SMA/SMK	3	5
- D3	9	15
- S1	39	65
- S2	9	15

Sumber: Data olahan, 2022

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel; Indikator	Nilai	
	r hitung	Cronbach Alpha
Motivasi kebutuhan Maslow		0,7921
- Fisik	0,447	
- Rasa aman	0,718	
- Sosial	0,632	
- Penghargaan	0,592	
- Perwujudan diri	0,534	
Lingkungan Kerja		0,833
- Penataan ruang kerja	0,578	
- Lingkungan fisik keseluruhan	0,563	
- Suasana kerja satu bagian	0,800	
- Suasana kerja antar bagian	0,765	
Komunikasi		0,747
- Komunikasi vertikal kebawah	0,462	
- Komunikasi vertikal ke atas	0,564	
- Komunikasi horizontal satu bagian	0,586	
- Komunikasi horizontal antar bagian	0,634	
Kinerja		0,851
- Kualitas kerja	0,412	
- Kuantitas	0,512	
- Kecepatan	0,721	
- Prakarsa	0,703	
- Pemanfaatan Waktu	0,731	

Sumber: Hasil olahan, 2022

### Uji Instrumen

Variabel dalam penelitian ini yaitu motivasi kebutuhan Maslow, lingkungan kerja, komunikasi dan kinerja. Motivasi diukur menggunakan 5 indikator, lingkungan kerja 5 indikator, komunikasi 2 indikator, dan kinerja 5 indikator. Instrumen penelitian yaitu kuesioner telah valid dan reliabel sebagaimana tabel 3.

### Asumsi Klasik

Asumsi klasik normalitas terpenuhi dimana *Kolmogorov-Smirnov* = 0,610 >  $\alpha=0,05$ . Multikolonieritas terpenuhi dengan tolerance motivasi 0,719, lingkungan kerja 0,920, dan komunikasi 0,771. Heteroskedastisitas terpenuhi dimana titik-titik pada *scatter plot* menyebar acak dan tidak beraturan.

### Model

Tabel 4 memperlihatkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) = 0,281 dari nilai R sebesar 0,563 dengan Sig. F = 0,000 atau signifikan. Model layak dimana motivasi, lingkungan kerja, dan komunikasi pada model penelitian ini mampu menjelaskan 28,1% variasi kinerja.

### Pengujian Hipotesis

Tabel 5 memperlihatkan hasil pengujian hipotesis. Satu variabel tidak signifikan atau menolak hipotesis dimana motivasi kebutuhan Maslow tidak signifikan terhadap kinerja. Dua variabel lainnya yaitu lingkungan kerja dan komunikasi signifikan terhadap kinerja dengan arah positif.

Tabel 4. Uji Model

R (Korelasi)	R Square (Koefisien Determinasi)	Adj R Square	Sig F
0,563	0,317	0,281	0,000

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 5. Hasil Analisis

Variabel	Koefisien Regresi	Sig	Kesimpulan
Motivasi kebutuhan Maslow → Kinerja	0,379	0,072	Tidak Signifikan
Lingkungan Kerja → Kinerja	0,373	0,010	Signifikan
Komunikasi → Kinerja	0,562	0,045	Signifikan

Sumber: ouput diolah, 2022

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

Motivasi kebutuhan Maslow tidak mempengaruhi kinerja. Tinggi rendahnya motivasi kebutuhan Maslow tidak mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan Matahari. Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Abdullah,

2018; Hidayat, 2021; Cahya, et al., 2021) yang terbukti bahwa motivasi tidak mempengaruhi kinerja. Pendapat ini mengartikan bahwa jika motivasi karyawan meningkat tidak akan mempengaruhi peningkatan kinerja. Padahal rasa aman dan penghargaan dari perusahaan di penelitian pada obyek lain mampu meningkatkan hasil kerja

karyawan. Tidak adanya pengaruh motivasi kebutuhan Maslow terhadap kinerja menguatkan penelitian sebelumnya (Najib, 2019; Sudarso, et al., 2020;). Meskipun motivasi dipandang penting, tetapi pada obyek penelitian ini motivasi yang dipandang dari teori Maslow dimana motivasi sebagai merupakan suatu hierarki kebutuhan tidak dapat dijadikan landasan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Perlu dilakukan telaah mendalam untuk menganalisis kembali motivasi kebutuhan dalam kaitannya dengan kinerja karyawan.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja**

Penelitian ini menerima hipotesis dimana lingkungan kerja positif dalam mempengaruhi kinerja. Semakin baik lingkungan kerja, maka semakin baik juga kinerja karyawan. Penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya (Panjaitan, 2017; Lestary & Harmon, 2017; Irwan, et al., 2022). Terdapat beberapa faktor lingkungan kerja (Jumang, 2019) yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya adalah lingkungan fisik seperti penerangan cahaya, keamanan, kebersihan, sirkulasi udara, serta lingkungan sosialnya. Peningkatan pada faktor-faktor tersebut tentu akan berefek pada semangat kerja karyawan yang tentu berpengaruh terhadap peningkatan kualitas dan kuantitas kerjanya (Sodexo, 2021).

### **Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja**

Komunikasi positif mempengaruhi kinerja. Komunikasi vertikal dan horisontal yang terjalin dengan baik akan

membuat hasil dan proses kerja karyawan menjadi semakin baik. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya (Rialmi & Morsen, 2020). Peran komunikasi menjadi sangat penting untuk mendukung koordinasi dan kerjasama di lingkungan kerja. Peningkatan komunikasi baik komunikasi formal yang meliputi pola komunikasi vertical, horizontal dan informal sangat diperlukan guna memudahkan dalam pencapaian kinerja perusahaan. Peningkatan pada komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas perlu ditingkatkan sehingga kinerja karyawan akan terus meningkat. menjelaskan bahwa guna mencapai tujuan organisasi maka diperlukan bentuk komunikasi yang baik di antara pihak yang terlibat dalam organisasi (Ardiyansah, 2016).

### **KESIMPULAN**

Motivasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja positif dalam mempengaruhi kinerja karyawan, semakin baik lingkungan kerja maka kinerja karyawan akan meningkat. Komunikasi positif mempengaruhi kinerja karyawan, semakin efektif komunikasi maka semakin efektif pula kinerja karyawannya.

Perusahaan hendaknya menitikberatkan upaya perbaikan lingkungan kerja dan komunikasi dalam rangka mendorong peningkatan kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya diharapkan menelaah kembali motivasi secara lebih mendalam. Penelitian berikutnya juga berpeluang menambahkan variabel lain sebagai mediasi untuk mengukur pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. D. (2018). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya). *Journal of Business and Innovation Management*, 1(1), 82-94.
- Anandita, S. R., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada CV Zam-Zam Jombang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 881-890.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Karyawan (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 16-30.
- Cahya, A. D., Ratnasari, N. T., & Putra, Y. P. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus UMKM Buah Baru Online (BBO) di Gamping Yogyakarta). *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 6(2), 71-83.
- Chair, U. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nirha Jaya Teknik Makassar. *Jurnal Brand*, 2(1), 99-108; <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/600/437>
- Cohive. (2021). Melihat Lebih Dalam tentang Indikator Lingkungan Kerja. Retrieved Januari 2021, from <https://cohive.space/blogs/bisnis/indikator-lingkungan-kerja/>
- Desani, A., Tangelica, M. & Irista, W. (2019). Pengaruh Komunikasi dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PT Garuda Mesin Agri. *Jurnal Darma Agung* 27 (2)
- Dewi, A. H. (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Solo, Tbk. Retrieved from *Eprint UMS*: <http://eprints.ums.ac.id/51256/16/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Dewi, V. K. (2021). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Indosuryo Kencana di Bekasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 164-171
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti Elvinaro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goni, G. H., S.Manoppo, W., & J.Rogahang, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Tahuna. *Jurnal Productivity*, 2(4), 330-335.
- Hasibuan, M.S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Bumi Aksara
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 5(1), 16-23.
- Inando, E. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Malang: *Univ Muhammadiyah* Malang.
- Inaray, J. C., Nelwan, O. S., & Lengkong, V. P. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Amanha Finance di Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2), 459-470.
- Irwan, A., Ismail, A., F, N. L., & M, A. Z. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal KINERJA*, 19(2), 2446.

- Jumang, S. H. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. *Tesis*. Makassar: Unmuh Makassar.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Lestary, L., & Harmon. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2), 94-103.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), 86-97.
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication Organizational Performance Based on the System Theory. *Open Journal Business and Management*, 659-671
- Najib, M. (2019). Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Hevea Bumi Sriwijaya. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 16(3), 204-217.
- Nitisemito, A.S. (2015). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1-5.
- Rialmi, Z., & Morsen. (2020). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *Jurnal JENIUS*, 3(2), 221-227.
- Sedarmayanti, & Haryono, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Padjajaran. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(7), 96-112.
- Shanty, D., & Mayangsari, S. (2017). Analisis Pengaruh Kompensasi Motivasi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel intervening. *Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi dan Keuangan Publik*, 12(2), 103-120. <https://doi.org/10.25105/jipak.v12i2.5114>
- Sodexo. (2021). Menciptakan Lingkungan Kerja yang Positif. Retrieved from *Sodexo quality of life services*: [sodexo.co.id](http://sodexo.co.id)
- Sudarso, A.P., Abid, M., & Rukmana, I.J. (2020). Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Unggul Abadi di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1), 1-6
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarno. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bekasi Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 230-244.
- Umam. (2012). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Widyaningrum, A. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Retrieved from *Eprint Undip*: [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)
- Widiyanto, D. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Undip*. Semarang: Eprint Undip.
- Wijanarka, A. B. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan. Retrieved from repository: [https://repository.usd.ac.id/31907/2/132214096\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/31907/2/132214096_full.pdf)

Yani, A. S., & Rinaldo, R. (2017). Pengaruh Rekrutmen dan Kompensasi terhadap Kinerja dengan Pengawasan sebagai Variabel Moderating pada PT Titian Abadi Lestari. *Media Studi Ekonomi*, 20(1). Retrieved from Media Studi Ekonomi