Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 7, Agustus 2023
E-ISSN: 2986-6340
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8269432

Pengaruh Insentif dan Lingkungan KerjaTerhadap Kinerja Karyawan Divisi Contact Center Pada PT. XYZ

Nestia Pratiwi[1], Henny Armaniah[2]
[1,2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana InformatikaJakarta
Email: henny.hah@bsi.ac.id

Abstrak

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang secara khusus menangani hubungan dan peran manusia dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan.Salah satu faktor pentingyang berhubungan dengan kinerja karyawan adalah insentif. Selain insentif, lingkungan kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh insentif dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT. XYZ. Populasi adalah seluruh karyawan PT. XYZ yang berjumlah 105 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 83 orang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif analisis regresi linier berganda. Teknikpengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji statistik seperti uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji parsial (Uji-T), uji simultan (Uji-F), analisis koefisien determinasi, analisis koefisien korelasi (r) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Berdasarkan analisis secara parsial, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel insentif (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) karena diperoleh nilai signifikansi (0.217>0,05). Sedangkan variabel lingkungan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai signifikansi (0,001<0,05). Dalam hasil koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R^2 sebesar 0,138 yang berarti 13,8% variabel kinerja dipengaruhi oleh insentif (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) dan sisanya sebesar 86,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Insentif, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan*

Article Info
Received date: 20 July 2023 Revised date: 27 July 2023 Accepted date: 09 August 2023

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang secara khusus menangani hubungan dan peran manusia dalam organisasi. Ini karena manajemen sumber daya manusia mengelola tenaga kerja organisasi dengan cara yangmencapai tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat mencapai hasil organisasi yang baik dengan cara mengevaluasi dan memberikan penghargaan kepada setiap anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerjanya. Hal ini dapat dipahami karena dengan meningkatnya produktivitas tenaga kerja berarti terjadi peningkatan efisiensi dalam perusahaan yang bersangkutan terutama dalam hal penggunaan tenaga kerja. Artinya dalam jumlah tenaga kerja yangada, maka hasil produksi yang dicapai dapat lebih meningkat.

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran tingkat keberhasilandalam melaksanakan suatu program tindakan atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat dikenali dan diukur ketika seorang individu atau sekelompok karyawan telah memenuhi kriteria atau tolak ukur keberhasilan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika pengukuran tidak menetapkan tujuan, tidak mungkin dapat menentukan pencapaian efektivitas individu atau organisasi jikatidak ada ukuran keberhasilan.

Pada kenyataannya, perusahaan hanya mengharapkan kinerja atau hasil kerja terbaik dari karyawannya. Namun, produk kerja terbaik itu tidak akan sepenuhnya menguntungkan karyawan dan

juga menguntungkan perusahaan jika perusahaan tidak menyediakan fasilitas kerja yang baik. Sangat penting sekali bagi perusahaan untuk melihat dengan cermat dan obyektif. Jika suatu saat catatan kinerja karyawan secara keseluruhan ditemukan rendah, mungkin karena lemahnya kemampuan dan moral karyawan, serta perusahaan tidak memiliki peralatan, metode yang memadai dan sesuai. dan modal kerja.

PT. XYZ adalah perusahaan swasta yang menjadi platform jual beli mobil terbesar di Indonesia. Selain membangun kapabilitas pemasaran, perusahaan juga sangat mementingkan pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian dari proses alih teknologi untuk mengelola pemeliharaan dan pengembangan lebih lanjut seluruh unit kerja. Bagi PT. XYZ, karyawan merupakan aset yang harus dilindungi karena dapat mempengaruhi perusahaan untuk mencapai visi, misi dan tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan PT. XYZ selalu menyusun kebijakan-kebijakan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara konsisten dengan tujuan perusahaan terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

PT. XYZ memiliki karyawan berjumlah 105 karyawan pada divisi contact center yang dibagi menjadi 4 bidang kerja dimana karyawan telah diberikan target sesuai dengan bidangnya. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan, maka PT. XYZ melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk memandu perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Selain itu, penilaian kinerja juga dilakukan untuk memotivasi karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya dan mencapai tujuan perusahaan. Penilaian kinerja karyawan PT. XYZ dilakukan secara rutin setahun sekali. Diketahui ada berbagai masalah terkait kinerja karyawan. Adapun target kinerja perusahaan meliputi masing-masing bidang yaitu:

a. Telemarketing/PSO: Target *productivity* dan KPI pada pembuatan jadwal inspeksi/ *booking confirm* kepada customer yang ingin menjualkan mobilnya.
b. Customer Service: Target *productivity* dan KPI pada incoming call, live chat dan email.
c. A21 *Confirmation Schedule*: Target *productivity* dan KPI pada konfirmasi jadwal inspeksi mobil kepada customer.
d. *Trainer & Quality Assurance*: Target *productivity* dan KPI pada sampel seluruh agent contact center.

Penilaian kinerja adalah proses pemantauan kinerja karyawan yang dievaluasi terhadap standar tertentu. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam memberikan layanan berkualitas. Selain itu, penilaian kinerja bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu faktor penting yang berhubungan dengan kinerja karyawan adalah imbalan, termasuk didalamnya upah, tunjangan, insentif dan penghargaan lainnya yang berupa materi. Apabila kebutuhan dasar karyawan tersebut telah terpenuhi dan taraf hidupnya meningkat maka imbalan dalam bentuk materi berkurang. Dalam tahap selanjutnya karyawan akan membutuhkan imbalan berbentuk lain, seperti pengakuan dalam bentuk status atau jabatan, lingkungan kerja yang menyenangkan, pimpinan yang bijak dan adil, rasa diakui, penghargaan, dan lain-lain.

Selain insentif, fasilitas kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Fasilitas kerja merupakan suatu atau keseluruhan dari kompenen-kompenen yang berhubungan dengan suatu lembaga, organisasi atau perusahaan yang memiliki suatu pola yang tidak dapat dipisahkan dari lingkungan tempat lembaga, organisasi, atau perusahaan itu berada. Fasilitas kerja secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi perusahaan dan mempengaruhi kinerja karyawan. Terdukungnya fasilitas kerja yang baik akan membuat karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang baik.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah adanya lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman di perusahaan. Kenyamanan kerja seorang karyawan ditentukan oleh lingkungan kerja yang mengelilinginya. Semakin baik dan kondusif lingkungan kerja karyawan, maka semakin baik pula kenyamanan kerja yang dicapai.

Selain itu, stres kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurunnya kinerja pegawai pada suatu instansi atau perusahaan dapat disebabkan oleh banyak hal. Salah satunya adalah stres kerja.

Menurut (Ahmad, 2019) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang

dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ditimbulkan dari berbagai hal yang membuat karyawan yang merasa kurang nyaman. Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Sehingga kondisi stres yang dialami seseorang dapat menurunkan kinerjanya.

Stres kerja dapat meningkatkan atau merusak kinerja karyawan, tergantung pada tingkat stresnya. Dalam waktu stres rendah atau bebas stres, karyawan biasanya bekerja pada tingkat kinerja masing-masing. Jadi tidak ada insentif untuk mencapai lebih dari sebelumnya. Stres yang berlebihan dapat membahayakan kemampuan seseorang untuk mengatasi lingkungan. Akibatnya, karyawan mengembangkan berbagai gejala stres yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh insentif dan lingkungan kerja pada PT. XYZ mengingat adanya kecenderungan kinerja karyawan yang menurun berdasarkan data yang diberikan olehHRD PT. XYZ.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini merupakan desain kausal dengan pendekatan metode kuantitatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) dalam jurnal (Adinata & Turangan, 2023) "Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan per variabel dengan mengumpulkan data dalam bentuk angka untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang dapat berupa wawancara, observasi,atau kuesioner".

Dalam pembahasan singkat tersebut, maka bisa dinyatakan sebagai riset, riset deskriptif atau interpretasi, kelanjutan desain dan riset lainnya. Metode yang diaplikasikan pada riset ini merupakan analisis deskriptif yang diimplementasikan melalui metode kuantitatif. Pada metode tersebut, model penelitian dilaksanakan dengan cara menghimpun gagasan yang dibutuhkan, selanjutnya adalah menganalisis data yang didapatkan untuk mendapatkan kesimpulan dari suatu masalah atau kondisi. Jenis penelitian dalam riset ini ialah teknik survei yang dilakukan dengan cara menghimpun sampel populasi pada divisi contact center serta menggunakanteknik kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT XYZ divisi Contact Center yang berjumlah 105 karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Insentif (X_1)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.818	0.2159	Valid
X1.2	0.724	0.2159	Valid
X1.3	0.667	0.2159	Valid
X1.4	0.524	0.2159	Valid
X1.5	0.423	0.2159	Valid
X1.6	0.564	0.2159	Valid
X1.7	0.627	0.2159	Valid
X1.8	0.482	0.2159	Valid
X1.9	0.515	0.2159	Valid
X1.10	0.593	0.2159	Valid
X1.11	0.479	0.2159	Valid
X1.12	0.679	0.2159	Valid
X1.13	0.805	0.2159	Valid
X1.14	0.599	0.2159	Valid
X1.15	0.686	0.2159	Valid
X1.16	0.724	0.2159	Valid

X1.17	0.513	0.2159	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Dari hasil pengolahan data uji validitas statistik di atas terlihat bahwa dari 17 item pertanyaan variabel Insentif (X_1) semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh semua item pertanyaan dengan nilai r hitung > r tabel atau 0,2159.

Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach'sAlpha*	N of Items	Keterangan
Insentif (X1)	0.897	17	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0.792	7	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.903	7	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel IV.8 di atas dapat dilihat *Cronbach's Alpha* untuk variabel insentif (X1) sebesar 0.897, lingkungan kerja (X2) sebesar 0.792, dan kinerja karyawan (Y) sebesar 0.903. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen penelitian seluruh variabel (X1, X2, Y) dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai 0,6.

Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

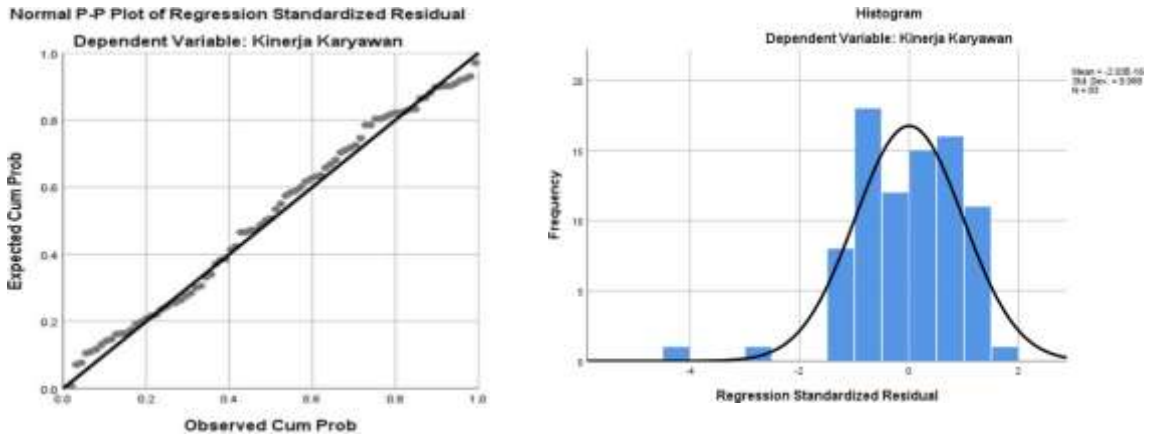
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitasatau Asymp. Sig. (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau α = 5%).
Berikut merupakan hasil uji dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov- Smirnov Test*:

Tabel 3. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	355.353.902
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.055
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
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 diolah SPSS 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji *Kolmogorov-Smirnov*, serta angka probabilitas atau Asymp. Sig. (2- tailed) sebesar 0.200. Artinya bahwa nilai signifikasi atau nilai probabilitas lebih dari0,05 distribusi data adalah normal.
Gambar IV.5 Histogram Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik Uji Normalitas P-P Plot
Sumber: Data diolah SPSS 2023

Melihat plot histogram normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa plothistogram memberikan pola distribusi normal karena mengelilingi garis diagonal dan benar-benar mengikuti garis diagonal. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pada uji normalitas, kurva probabilitas model regresi menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Sementara itu, terlihat dari p-plot bahwa titik-titik tersebar di sekitar diagonal, yang berarti bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baikseharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Apabila nilai VIF < 10 dan atau nilai Tolerance > 0,1 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas, begitupula sebaliknya.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.656	6.819		1.563	.122		
	Insentif	.077	.062	.136	1.243	.217	.900	1.111
	Lingkungan Kerja	.472	.132	.392	3.584	.001	.900	1.111
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan								

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel diatas diperoleh nilaitolerance masing-masing variabel bebas yaitu insentif sebesar 0.900 dan lingkungan kerja sebesar 0.900 hasil kedua nilai tersebut lebih dari 0.1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) variabel insentif sebesar 1.111 serta lingkungan kerja sebesar 1.111 hasil nilai tersebut lebih dari 0.1 dengan demikian model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastisitas

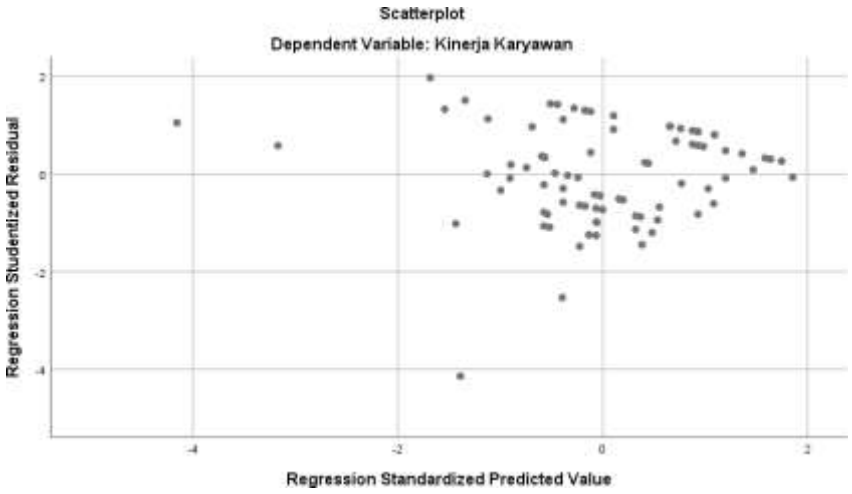
Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode glejser maksudnya adalah untuk mengetahui glejser ini mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen, hasil uji sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.072	.033		2.160	.034
	Insentif	.000	.000	-.151	-1.305	.196
	Lingkungan Kerja	-.001	.001	-.178	-1.539	.128
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Dari output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel insentif (X_1) sebesar 0.196 > 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Sementara itu, diketahui nilai signifikasi variabel lingkungan kerja (X_2) yakni 0,128 > 0,05, artinya tidak terjadiheteroskedastisitas pada variabel kinerja perusahaan (Y). Selanjutnya, metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah pengujian dengan menggunakan *scatterplot*. Pada grafik *scatterplot* apabila tidak terjadi heteroskedastisitas akan menunjukkan pola yang tidak beraturan, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sedangkan jika terjadi heteroskedastisitas grafik *scatterplot* akan menunjukkan titik-titik yang berpola teratur seperti bergelombang atau menyempit. Adapun hasil uji heteroskedastisitas *scatterplot*adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data diolah SPSS 2023

Dari grafik di atas terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak, tidak mengelompok, dan tidak membentuk pola yang jelas. Selain menyebar baik diatas maupun dibawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu y, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga memenuhi uji asumsi klasik untuk heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Independent) yaitu insentif (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap variabel terikat (Dependen) kinerja karyawan (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.656	6.819		1.563	.122
	Insentif	.077	.062	.136	1.243	.217
	LingkunganKerja	.472	.132	.392	3.584	.001
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi pada tabel di atas maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu **Y = 10,656 + 0,077X1 + 0,472X2 + e.** Dikarenakan dari hasil uji analisis linier berganda ditemukan variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun tidak signifikan, maka peneliti melanjutkan untuk melakukan uji analisis regresi linier sederhana.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana ini bertujuanuntuk melihat seberapa besar pengaruh variabel lingkungan kerja (X2) terhadap variabel Y. Hasil pengolahan data regresi dengan SPSS versi 25 ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.630	3.890		4.532	.000
	Lingkungan Kerja	.420	.125	.349	3.352	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis perhitungan regresi pada tabel di atas maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu **Y = 17,630 + 0,420X_2.** Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 17,630, artinya kinerja karyawan PT. XYZ sebesar 17,630 satuan, dengan ini asumsi lingkungan kerja dalam keadaan konstan/tetap.
2. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja (X_2) 0,420 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai lingkungan kerja, maka kinerja karyawan bertambah 0,420.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.656	6.819		1.563	.122
	X1	.077	.062	.136	1.243	.217
	X2	.472	.132	.392	3.584	.001
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, nilai variabel insentif (X_1) t hitung < t tabel atau (1.243 < 1.99006). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0.217 > 0,05).

Dengan demikian H0 diterima dan H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa insentif berpengaruh tidak signifikan secara pasial terhadap kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT. XYZ. Kemudian pada hasil pengujian variabel lingkungan kerja (X_2) diperoleh nilai t hitung > t tabel (3.584 > 1.99006). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value< Sig.0,05 atau (0,001 < 0,05) dengan demikian maka H0 ditolak dan H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terdapat kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT. XYZ.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166.413	2	83.207	6.429	.003[b]
	Residual	1035.466	80	12.943		
	Total	1201.880	82			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Insentif

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai fhitung > ftabel atau (6.429 > 3.11). Ini juga dinyatakan sebagai nilai ρ < Sig.0.05 atau (0.003 <0.05). Jadi H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara pemberian insentif dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT.XYZ.

Analisis Koefisien Determinasi ($\mathcal{R}^2$)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.372[a]	.138	.117	3.598

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Insentif

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi atau nilai R Square (R^2) sebesar 0,138. Dapat disimpulkan bahwa variabel insentif ((X_1) dan lingkungan kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 13,8%, sedangkan sisanya sebesar 86,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperhatikan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Divisi ContactCenter Pada PT. XYZ

Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung < t tabel atau (1.243 < 1.99006). Dengan demikian H0

diterima dan H1 ditolak, artinya terdapat pengaruh tidak signifikan secara parsial antara pemberian insentif (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) divisi Contact Center pada PT. XYZ. Atau dengan kata lain insentif bukan hal yang mempengaruhi penurunan atau kenaikan kinerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Contact Center Pada PT. XYZ

Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel (3.584 > 1.99006). Dengan demikian H0 ditolak dan H2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) divisi ContactCenter pada PT XYZ.

Pengaruh Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Contact Center Pada PT. XYZ

Berdasarkan hasil pengujian secara serempak diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau (6.429 > 3,11). Hal ini juga diperkuat dengan ρ value < Sig.0,05 atau (0,003 < 0,05). Dengan demikian maka H0 ditolak. Dengan demikian disimpulkan bahwa insentif (X_1), lingkungan kerja (X2), secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) divisi Contact Center pada PT. XYZ. sehingga H0 ditolak dan H3 diterima.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan (Y). Penelitian ini dilakukan kepada karyawan divisi Contact Center pada PT Mobil Laku Indonesia dengan diperoleh sampel sebanyak 83 responden dari 105 populasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Insentif (X1) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan persamaan regresi. Nilai korelasi sebesar 0,012 artinya memiliki tingkat hubungan yang sangat rendah. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung < t tabel atau (1.243 < 1.99006). Dengan demikian maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara pemberian insentif terhadap kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT. XYZ.
2. Lingkungan kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan persamaan regresi. Nilai korelasi sebesar 0,638 artinya kedua memiliki tingkat hubungan yang kuat. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel (3.584 > 1.99006). Dengan demikian H0 ditolak dan H2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemberian insentif terhadap kinerja karyawan divisi Contact Center pada PT. XYZ.
3. Hasil koefisien deteminasi variabel Insentif (X1) dan Lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada penelitian ini adalah sebesar 13,8% sedangkan sisanya sebesar 86,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidakdicantumkan ke dalam penelitian ini.

Referensi

Adinata, M. C., & Turangan, J. A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT X. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, *5*(1), 195–201. https://doi.org/10.24912/jmk.v5i1.22567

Adriani Rangkuti, D., Chairunnisa, S., Ridho Ryantono, A. F., & William. (2019).

Pengaruh Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Graha Indonesia. *Jurnal Global Manajemen*, *8*(1), 108–120.

Ahmad, Y. ., Tewal, B. ., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *7*(3), 2303–1174. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747

Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Capella Medan. *Remik*, *6*(4), 864–874. https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11872

Astuti, W. (2021). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sarana Inti Persada Jakarta Selatan. *JURNAL SeMaRaK*, *4*(3), 22. https://doi.org/10.32493/smk.v4i3.13410

Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori sumber daya manusia. In *Kinerja*

Karyawan. http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/KINERJAKARYAWAN 2 CETAK.pdf#page=38
Dharmawan, MM., D. (2017). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SINAR MAS
LAND. Tbk TANGERANG. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, *5*(3). https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.157
Efendi, R., Lubis, J., & Elvina, E. (2020). Pengaruh Upah Dan Insentif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Milano Panai Tengah. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, *7*(2), 1–11. https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1759
Gunawan, S., Tanuwijaya, N., Paulus, O., & Linda, L. (2019). Pengaruh Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Asia Karet. *Jurnal Darma Agung*, *27*(2), 1025. https://doi.org/10.46930/ojsuda.v27i2.235
Hariatih & Sukardi. (2022). Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi. *JurnalPenKoMi:Kajian Pendidikan & Ekonomi*, *5*(1), 62–74.
Irwan, A., Ismail, A., Latif, N., & Pradana M, A. Z. P. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Kinerja*, *19*(2), 522–526. https://doi.org/10.30872/jkin.v19i2.10997
Jayusman, H., Khotimah, S., Agustina, D., Siregar, A., Manajemen, P., & Ekonomi,
F. (2020). Pengaruh Pemberian Insentif Dan Upah Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Toraa Graha Utama Pangkalan Bun. *Jurnal Magenta Universitas Antakusuma*, *9*(1), 1–8.
Kurniawan, A., & Fitriyani, F. (2021). Pengaruh Insentif Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, *7*(2), 1–18. https://doi.org/10.25134/jrka.v7i2.4858
Munardi, H. T., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt National Finance. *Jurnal Arastirma*, *1*(2),
336. https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12371
Nitha, N., & Sapar, S. (2022). Pengaruh Insentif, Kompetensi, Motivasi, Lingkungan Kerja Pada Kinerja Pegawai Di Kecamatan Bara, Wara Utara Dan Mungkajang Kota Palopo. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *6*(1), 279. https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13702
Nugroho, B., Ginting, I., Nasution, S. W., Susanti, E., & Syahti, U. (2021). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Angkasa Pura Ii (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, *3*(2), 130–142. https://doi.org/10.30743/jmb.v3i2.4266
Ratnawita, R., & Argiansyah, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Securindo Packatama Indonesia Cabang Pacific Place Jakarta. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *17*(2), 27–32. https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.425
Rauuf, M. A., Adiyani, R., & Widodo, Z. D. (2022). Pengaruh Upah Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Delta Merlin Sandang Textile I Sragen. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *9*(4), 639–654. https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.455
Ronal, S. D., & Hotlin, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*,*9*(2), 273–281.
https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socio/article/view/413/406
Subkhan, M., Subkhan, M., & Syaflan, M. (2023). *DENGAN LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. *3*(1), 79–98.
Sudjana, K., & Swuezty, V. M. (2021). Pengaruh Sistem Penggajian, Upah Lembur, Dan Insentif Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Barberbox Putranza Indonesia) . *Ekonomi & Bisnis*, *20*(2), 142–156. https://doi.org/10.32722/eb.v20i2.4348
Susanti, & Mardika, N. H. (2021). Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sat Nusapersada Tbk. *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *3*. https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/3066
Tanjung, H., Bakti, K., & Tupti, Z. (2022). Sumber Daya Manusia Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pt . Angkasa Pura Ii (Persero) Unit Arff Bandar.*Jurnal NIAGAWAN*, *11*(1), 21–36.
Yulinda, A. T., Marsella, V., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, P., & Bengkulu, U. M. (2021). *1769-8873-1-Pb*. *2*(2), 437–446.
Yusuf, Y., & Dewi, N. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Pemberian Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Banda Aceh. *Jurnal*

Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh, *10*(2). https://doi.org/10.37598/jimma.v10i2.1000

Z, M. S., & Yuliana, Y. (2020). Pengaruh Pengakuan, Insentif, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia Iv Cabang Makassar. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, *2*(1), 47–57. https://doi.org/10.47354/mjo.v2i1.178