



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA MELALUI MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS BILLER PT. PLN (PERSERO) UP3 PINRANG

Analysis of the Effect of Job Satisfaction and Work Environment through Work Motivation on the Performance of Biller Officers at PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang

Muhammad Akbar Arfa^{1*}, Chahyono², Firman Menne²

¹PT. PLN Persero UP3 Pinrang

²Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*Email: akbar.arfe06@yahoo.com

Diterima: 22 Agustus 2024/Disetujui: 30 Desember 2024

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas biller pada PT PLN (Persero) UP3 Pinrang khususnya pada aspek kepuasan kerja dan lingkungan kerja dan untuk melihat apakah lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang secara langsung maupun tidak langsung melalui motivasi kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner, dengan teknik analisis data uji path analisis menggunakan Partial Least Square (PLS) versi 4.0. Hasil penelitian diperoleh bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja namun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller. Lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja petugas biller. Dari hasil penelitian juga diperoleh motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller. Hasil uji mediasi diperoleh bahwa motivasi kerja dapat memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja namun tidak memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja petugas biller.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Petugas

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the factors that influence the performance of biller officers at PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, especially in the aspects of job satisfaction and work environment and to see whether the work environment and job satisfaction influence the performance of biller officers at PT PLN (Persero) UP3 Pinrang directly or indirectly through work motivation. This research uses a quantitative approach, collecting data through observation and questionnaires, with data analysis techniques using the Partial Least Square (PLS) method version 4.0. The results of the research indicate that job satisfaction has a significant effect on work motivation but does not have a significant effect on the performance of billing officers. The work environment does not have a significant effect on work motivation and the performance. The research also found that work motivation has a significant effect on the performance. Mediation test results show that work motivation can mediate the effect of job satisfaction on performance but does not mediate the effect of the work environment on the performance of billing officers.

Keywords: Job Satisfaction, Work Environment, Work Motivation, Work Performance



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Faktor-faktor keberhasilan perusahaan merupakan elemen penting yang harus dipahami dan dikelola dengan baik oleh manajemen untuk mencapai tujuan jangka panjang

perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga dari seberapa baik perusahaan dapat mempertahankan kinerja yang tinggi, kepuasan pelanggan, dan loyalitas karyawan. Sumber daya manusia

(SDM) adalah salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan retensi karyawan yang berkualitas (Dessler, 2020). SDM yang berkualitas dan termotivasi akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan. Di Indonesia, pelatihan dan pengembangan karyawan secara terus-menerus dapat meningkatkan kinerja individu dan organisasi (Suryadi, 2011).

Kepuasan kerja dan motivasi karyawan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, kreatif, dan loyal terhadap perusahaan. Mereka mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, termasuk kepemimpinan, budaya organisasi, keadilan dalam organisasi, dan kehidupan kerja yang seimbang (Robbins dan Judge, 2019). Motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja mereka. Motivasi intrinsik, seperti pengakuan dan penghargaan, serta motivasi ekstrinsik, seperti gaji dan insentif, perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja karyawan (Rahman, 2020).

Lingkungan kerja yang kondusif juga merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan. Lingkungan kerja yang baik meliputi aspek fisik dan psikososial, seperti fasilitas kerja yang memadai, hubungan antar karyawan yang harmonis, dan budaya organisasi yang positif (Greenberg dan Baron, 2018). di sektor perbankan Indonesia, lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi (Handoko, 2019).

Dua faktor utama yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan lingkungan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel perantara. Kepuasan kerja mencerminkan evaluasi karyawan terhadap aspek-aspek pekerjaannya, termasuk gaji, lingkungan kerja, dan interaksi sosial di tempat kerja. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik, budaya organisasi, sistem manajemen, dan relasi interpersonal di tempat kerja. Kedua faktor ini dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja mereka.

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang dengan berusaha mengeksplorasi hubungan-hubungan antara kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan, dalam konteks karyawan dalam industri layanan publik, terutama di Indonesia dan khususnya dalam lingkup PT PLN (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan dengan menganalisis secara mendalam pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja petugas Biller di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang bermanfaat bagi manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pengelolaan karyawan di sektor layanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja dan Lingkungan kinerja terhadap Kinerja Petugas biller PT PLN UP3 Pinrang melalui motivasi kerja. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu Kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui Motivasi Kerja petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang, dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui Motivasi Kerja petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas biller pada PT PLN (Persero) UP3 Pinrang khususnya pada aspek kepuasan kerja dan lingkungan kerja dan untuk melihat apakah lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang secara langsung maupun tidak langsung melalui motivasi kerja.

2. METODE

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik dan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara statistik. Survei dengan kuesioner menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data, yang disebar kepada petugas Biller di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang tingkat kepuasan kerja, persepsi terhadap lingkungan kerja, motivasi kerja, dan penilaian kinerja petugas Biller. Dengan menggunakan metode kuantitatif ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja petugas Biller di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang secara obyektif dan terukur.

b. Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kepuasan kerja dan lingkungan kerja, variabel *intervening* yaitu motivasi kerja dan variabel dependen yaitu kinerja petugas biller. Kepuasan kerja yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh petugas biller PLN UP3 Pinrang selama bekerja di perusahaan dengan melihat kepuasan dengan apresiasi dari atasan, pengakuan dan penghargaan atas pencapaian kerja, kepuasan dengan fasilitas pendukung pekerjaan lapangan, kepuasan dengan keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi, kepuasan dengan kebijakan keselamatan kerja, kepuasan dengan lingkungan kerja di luar ruangan, kepuasan dengan hubungan dengan pelanggan.

Lingkungan kerja yaitu kondisi lingkungan fisik dan non fisik tempat petugas biller bekerja dan memperoleh fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan yang diukur dengan

melihat beberapa aspek yaitu penyediaan perlengkapan keselamatan kerja yang memadai, prosedur keselamatan kerja yang baik, kondisi fasilitas dan kendaraan operasional, akses mudah ke peralatan kerja, lingkungan kerja yang mendukung, lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung kesejahteraan fisik dan mental, perhatian perusahaan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja, komunikasi yang lancar dengan tim dan atasan, pelatihan untuk menghadapi situasi darurat, dukungan dari rekan kerja dalam menghadapi tantangan, hubungan yang baik dengan pelanggan.

Motivasi kerja adalah dorongan psikologis pada petugas biller PLN UP3 Pinrang untuk berperilaku dan bekerja dengan giat sesuai dengan tugas dan kewajiban dengan melihat beberapa aspek yaitu Motivasi untuk bekerja keras setiap hari, pengaruh insentif terhadap pencapaian target kerja, tujuan kerja yang jelas dan terarah, lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif, dukungan dari atasan, pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja, kesempatan untuk mengembangkan karir dalam perusahaan, kejelasan mengenai peran dan tanggung jawab, dampak positif pekerjaan terhadap masyarakat.

Kinerja petugas adalah hasil kerja yang dicapai oleh petugas biller PLN UP3 Pinrang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dengan berdasar pada indikator kinerja perusahaan.

c. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Pinrang yang mencakup 2 (Dua) Kabupaten yaitu Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Enrekang. Dua kabupaten ini secara keseluruhan dilayani oleh 5 (Lima) unit layanan yang berada di bawah PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Populasi dari penelitian ini yaitu Petugas Biller yang bertugas di lingkungan kerja PT PLN (Persero) UP3 Pinrang sebanyak 65 orang. Sementara sampel yang diambil meliputi seluruh populasi tersebut yaitu sejumlah 65 orang. Penelitian dilaksanakan mulai dari tanggal 01 Juli hingga 19 Juli 2024.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang telah disiapkan. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan terstruktur tentang variabel-variabel yang diteliti, seperti kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja. Pengisian kuesioner dilakukan secara online

e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Squares* (SEM PLS) dengan program *SmartPLS 4.0*. SEM PLS adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antar variabel laten. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM PLS) dilakukan dengan model Pengukuran atau Outer Model yaitu uji validitas dan reliabilitas serta model struktural atau inner dengan uji hipotesis dengan menggunakan koefisien jalur dan uji mediasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang

Hasil analisis sesuai dengan teori dan literatur yang ada. Dalam banyak studi, seperti yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2019), kepuasan kerja umumnya dianggap berhubungan erat dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja sering kali diartikan sebagai faktor utama yang dapat meningkatkan semangat dan dorongan individu untuk berprestasi lebih baik. Kepuasan yang tinggi di tempat kerja biasanya memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif karena mereka merasa dihargai dan puas dengan kondisi kerjanya. Penelitian oleh Siwij (2022) juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap motivasi kerja. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan semangat kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan kerja. Dari hasil penelitian terlihat bahwa petugas biller merasakan kepuasan kerja sehingga berdampak signifikan pada kinerja mereka

2) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang

Hasil analisis menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja (Y) di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Temuan ini tidak sesuai dengan berbagai studi yang menyoroiti pentingnya lingkungan kerja dalam mempengaruhi motivasi karyawan. Menurut Greenberg dan Baron (2018), lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan menciptakan suasana kerja yang positif. Namun dalam konteks PT PLN UP3 Pinrang, hasil ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih memengaruhi motivasi kerja daripada lingkungan kerja itu sendiri. Beberapa faktor yang mungkin berperan antara lain kondisi ekonomi yang lebih luas, kebijakan perusahaan yang mungkin lebih berfokus pada insentif atau kompensasi, serta aspek-aspek kepuasan kerja lainnya seperti keamanan kerja, pelatihan, atau kesempatan pengembangan karier, tujuan pribadi, ambisi, dan nilai-nilai individu. Jika seseorang sangat termotivasi oleh pencapaian pribadi atau perkembangan karier, lingkungan kerja mungkin tidak berpengaruh sebesar itu terhadap motivasi kerja petugas biller. Faktor-faktor ini dan elemen-elemen spesifik di tempat kerja mungkin lebih dominan dalam memotivasi petugas biller daripada lingkungan kerja.

3) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas biller (Z) di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hasil ini berbeda dari temuan Rahman (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpotensi meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaan ini mungkin

disebabkan oleh konteks khusus di PT PLN UP3 Pinrang, di mana faktor-faktor lain lebih dominan dalam memengaruhi kinerja petugas biller. Faktor-faktor seperti prosedur kerja yang kompleks, kebijakan perusahaan yang mungkin tidak mendukung secara langsung motivasi atau kepuasan kerja, serta aspek teknis yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dapat memainkan peran lebih besar dalam menentukan kinerja. Selain itu, kepuasan kerja mungkin tidak cukup untuk memotivasi karyawan untuk berprestasi tinggi tanpa adanya dukungan dari sistem dan proses kerja yang efektif. Misalnya, jika prosedur kerja atau sistem yang digunakan dalam pekerjaan tidak efisien atau jika ada kekurangan dalam dukungan teknis dan pelatihan, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka mungkin masih mengalami kesulitan dalam mencapai kinerja optimal. Dengan kata lain, kepuasan kerja mungkin tidak berfungsi sebagai pendorong utama kinerja jika tidak disertai dengan faktor-faktor pendukung lainnya yang memperkuat efisiensi dan efektivitas kerja.

4) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang

Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas biller (Z) di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hasil ini bertentangan dengan penelitian oleh Handoko (2019) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor kontekstual dan situasional di PT PLN UP3 Pinrang. Meskipun lingkungan kerja yang baik, seperti fasilitas yang memadai dan suasana kerja yang kondusif, berpotensi mendukung kinerja, mungkin ada faktor lain yang lebih menentukan dalam konteks perusahaan ini. Salah satu kemungkinan adalah bahwa aspek pelatihan dan pengembangan karyawan, serta sistem manajemen yang diterapkan, memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja petugas biller. Jika pelatihan tidak memadai atau sistem manajemen tidak efektif, karyawan mungkin tidak dapat memanfaatkan lingkungan kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, kualitas kepemimpinan di perusahaan juga dapat berperan penting dalam menentukan kinerja karyawan (Alim et al, 2021). Kepemimpinan yang kurang efektif bisa menghambat pemanfaatan lingkungan kerja yang baik dan mengurangi dampaknya terhadap kinerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja petugas biller, perusahaan mungkin perlu memperhatikan berbagai faktor ini secara bersamaan.

5) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang

Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja (Y) berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller (Z) di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Rahman (2020), yang menekankan bahwa motivasi kerja, baik intrinsik maupun ekstrinsik, berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Di PT PLN UP3 Pinrang, motivasi kerja yang tinggi dapat memacu karyawan untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik melalui berbagai cara. Karyawan yang termotivasi

cenderung lebih berinisiatif dalam melaksanakan tugas mereka, bekerja dengan efisiensi yang lebih tinggi, dan lebih berkomitmen untuk mencapai target yang ditetapkan. Mereka juga mungkin menunjukkan lebih banyak usaha dalam menghadapi tantangan dan mengatasi masalah, yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja.

Motivasi kerja sering kali dihubungkan dengan berbagai faktor seperti penghargaan, pengakuan, dan peluang pengembangan karier. Ketika karyawan merasa bahwa usaha dan hasil kerja mereka dihargai, mereka cenderung termotivasi untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Selain itu, motivasi intrinsik, seperti kepuasan dari pekerjaan itu sendiri dan rasa pencapaian, dapat mendorong karyawan untuk berusaha lebih keras dalam menyelesaikan tugas mereka dengan baik. Di PT PLN UP3 Pinrang, adanya lingkungan yang mendukung dan kebijakan yang memotivasi mungkin memperkuat efek positif dari motivasi kerja terhadap kinerja. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan motivasi kerja dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kinerja petugas biller, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

6) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang Melalui Motivasi Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller (Z) melalui motivasi kerja (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hayati (2023) dalam bentuk studi kajian literatur yang mengemukakan bahwa motivasi kerja mampu memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Melalui studi kajian literatur tersebut semakin memperjelas bila kepuasan kerja bisa berdampak positif maupun bermakna pada kinerja pegawai melalui motivasi kerja. Sebenarnya kepuasan kerja ialah sesuatu yang sifatnya personal. Masing-masing pihak dengan tingkat kepuasan yang berlainan berdasar pada sistem nilai yang mereka anut.

Faktor ini diakibatkan oleh perbedaan di tiap pihak. Semakin baik tingkat kepuasan yang pegawai rasakan, maka makin termotivasi pegawai untuk menuntaskan pekerjaannya. Hasil ini dapat diartikan bahwa motivasi kerja berfungsi sebagai mediator efektif dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Kepuasan kerja yang tinggi sering meningkatkan motivasi kerja petugas biller. Ketika petugas biller merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka lebih mungkin merasa termotivasi untuk terlibat secara aktif dalam tugas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja. Petugas yang termotivasi lebih cenderung melakukan pekerjaan dengan lebih baik, karena mereka memiliki dorongan internal untuk mencapai hasil yang optimal. Motivasi yang tinggi membantu mereka menghadapi tantangan dan mencari solusi kreatif.

7) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang Melalui Motivasi Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja

petugas biller (Z) melalui motivasi kerja (Y). Ini berarti bahwa lingkungan kerja yang baik belum tentu dapat meningkatkan motivasi kerja, yang pada gilirannya juga belum tentu berkontribusi pada peningkatan kinerja. Hasil ini tidak didukung oleh temuan-temuan dari literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja, dan motivasi yang tinggi berkontribusi pada kinerja yang lebih baik. Menurut Greenberg dan Baron (2018), lingkungan kerja yang positif mencakup berbagai aspek seperti fasilitas yang memadai, hubungan interpersonal yang baik, serta budaya organisasi yang mendukung. Walaupun banyak penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memang memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun, ada beberapa argumen atau kondisi di mana lingkungan kerja mungkin dianggap kurang signifikan terhadap kinerja. Beberapa hal tersebut yaitu pertama, motivasi yang timbul dari lingkungan kerja memang tidak cukup kuat untuk menghasilkan perubahan kinerja yang signifikan. Motivasi yang diperoleh dari lingkungan kerja mungkin bersifat jangka pendek atau tidak cukup konsisten untuk mempengaruhi kinerja secara berkelanjutan. Kedua, faktor-faktor lain seperti pelatihan yang tidak memadai, kurangnya dukungan dari atasan, atau prosedur kerja yang tidak efisien mungkin lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan motivasi yang diperoleh dari lingkungan kerja. Misalnya, meskipun seorang petugas biller merasa senang dengan lingkungan kerja mereka, kurangnya pelatihan atau tantangan pekerjaan dapat membatasi kemampuan mereka untuk menerapkan motivasi tersebut secara efektif dalam kinerja sehari-hari. Ketiga, kebijakan perusahaan, budaya dan kepemimpinan yang mendukung mungkin lebih berperan dalam mempengaruhi kinerja petugas biller dibandingkan dengan lingkungan kerja semata. Kepemimpinan yang efektif dan kultur yang mendukung bisa membantu karyawan untuk tetap termotivasi dan berkinerja tinggi dibanding lingkungan kerja.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut

- a. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini dikarenakan ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Kepuasan kerja dapat meningkatkan rasa komitmen dan keinginan untuk mencapai tujuan pekerjaan
- b. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini bisa disebabkan adanya faktor-faktor seperti rutinitas kerja dan kondisi lingkungan kerja petugas biller yang didominasi pekerjaan luar area kantor.
- c. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan

terhadap kinerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini bisa saja disebabkan adanya faktor lain yang lebih kuat pada faktor eksternal seperti insentif finansial atau tantangan pekerjaan.

- d. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini bisa saja disebabkan oleh model pekerjaan yang sangat monoton dan rutin pada petugas biller.
- e. Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini dikarenakan dorongan dari dalam diri petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang dan dorongan dari luar yang menimbulkan semangat dan dedikasi terhadap kinerja.
- f. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi motivasi dan dampaknya cukup besar untuk mempengaruhi kinerja secara signifikan.
- g. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja petugas biller PT PLN (Persero) UP3 Pinrang. Ini menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan motivasi diri petugas agar dapat berpotensi dan berdampak positif pada kinerja petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 23-35.
- Ahmad, S. (2022). Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 14(2), 123-135.
- Alim, S., Wulandari, N. P., & Purwasetiawatik, T. F. (2021). The compassionate leadership profile: A case study in the saving and loan cooperative leadership of Bhina Raharja. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 1(2), 54-60.
- Allen, J. B., & Wilburn, K. J. (2018). The Relationship between Corporate Culture and Employee Motivation in the Workforce. *Business and Economics Journal*, 9(4), 1-6.
- Asgary, N., & Mitschow, M. C. (2019). Public Service Motivation, Job Satisfaction, and Turnover Intentions in US Municipalities. *Review of Public Personnel Administration*, 39(3), 405-427.
- Baard, P. P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2019). Intrinsic Need Satisfaction: A Motivational Basis of Performance and Well-Being in Two Work Settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(3), 636-653.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2018). *Behavior in Organizations* (11th ed.). Pearson.

- Handoko, T. H. (2019). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE-Yogyakarta.
- Hayati Rosna, R. ., Sia Niha, S. ., & A. Manafe, H. . (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 571–579. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i3.1326>
- Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). Human Resource Management: Essential Perspectives (8th ed.). Cengage Learning.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2016). The Big Question for Performance Management: Why Do Managers Use Performance Information? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(1), 1–19.
- Nugraha, D. (2023). Kepuasan Kerja dan Motivasi pada Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen Industri*, 12(2), 221-234.
- Nurhayati, D., & Suwartono, C. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Gaji sebagai Variabel Mediasi pada PT. PLN (Persero) UP3 Suluttenggo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis (JIAB)*, 4(1), 109-121.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2018). *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. Oxford University Press.
- Pratama, A. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14(4), 55-68.
- Purnamasari, N., & Kusumastuti, L. (2018). Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 144-153.
- Putra, D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 56-68.
- Rahman, A. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-56.
- Rahmawati, S. (2021). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 34-48.
- Redmond, B. F., & Wilcox, R. D. (2019). The Effects of Training and Development on Employee Motivation and Organizational Performance. *Journal of Management Development*, 38(3), 215–232. doi:10.1108/JMD-10-2017-0307
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Siwij, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 140-146. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7323192>
- Suryadi, H. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 100-115.