

## PENGARUH GAJI, KONDISI KERJA DAN PROGRAM PELAYANAN BAGI KARYAWAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA KARYAWAN DI PT. BALIAN MEDIA ONLINE NUSANTARA

I KETUT SUDARNAYA<sup>1)</sup>, NI NYOMAN RUTH MARGARETA<sup>2)\*</sup>

Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja

<sup>1)</sup>*sudarnaya@gmail.com*, <sup>2)</sup>*ettamargareta64@gmail.com* (corresponding)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaji, kondisi kerja dan program pelayanan bagi karyawan terhadap produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. Populasi dalam penelitian 55 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel jenuh. Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode Pengumpulan data dengan cara menggunakan teknik kuesioner, teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan gaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan kondisi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis kedua diterima. Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan program pelayanan bagi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

**Kata kunci:** gaji, kondisi kerja, program pelayanan bagi karyawan, produktivitas kerja pada karyawan

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of salary, working conditions and service programs for employees on work productivity of employees at PT. Balian Media Online Nusantara. The population in the study was 55 people while the sample in this study was a saturated sample. Sampling technique when all members of the population are sampled. Data collection method by using a questionnaire, technique data analysis techniques using the SPSS application. The research results show that the results of testing hypothesis 1 show that salary has a positive and significant effect on work productivity. The results of testing hypothesis 2 show that working conditions have a positive and significant effect on work productivity. The second hypothesis is accepted. The results of testing hypothesis 3 show that service programs for employees have a positive and significant effect on work productivity.*

**Keywords :** salary, working conditions, service program for employees, work productivity for employees

### PENDAHULUAN

Bisnis merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Organisasi yang melakukan produksi dan penjualan barang atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan finansial disebut bisnis di bidang ekonomi. Dasarnya sebuah bisnis harus berjalan dengan didukung oleh SDM yang merupakan modal utama bagi perusahaan. Hal ini ditegaskan karena SDM mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi efisiensi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Konsekuensinya, setiap perusahaan yang serius ingin sukses harus lebih memperhatikan sumber daya manusia jika ingin mewujudkan tujuannya. PT. Balian Media Online Nusantara merupakan salah satu perusahaan layanan jasa telekomunikasi Internet (Internet Service Provider/ISP) di Buleleng, Bali. yang beralamat di Jalan Ki Barak Panji Sakti, Banjar Dinas Dauh Pura Gg. Nyame Mengening No. 1 Desa Panji, Sukasada, Buleleng, dengan legalitas yang diberikan kementerian KOMINFO sebagai perusahaan ISP dengan nomor izin 962/TEL.02.02/2021 dan telah terdaftar sebagai anggota penyelenggara pada APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) sebagai perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa terhadap publik. Dalam implementasinya tanpa menggunakan segi kualitas yang ditawarkan kepada konsumen, tetapi juga penting untuk memperhatikan internal perusahaan yaitu karyawan terkait kompetensi, lingkungan kerja, dan program bantuan

karyawan. Kemajuan seorang pekerja dapat dilacak dengan melihat hasil kerjanya. Faktor-faktor seperti kepuasan gaji, kondisi kerja, dan program layanan karyawan dapat berdampak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, sehingga penting untuk memperhatikannya ketika mencoba meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Produktivitas pegawai atau pekerja diukur dengan menganalisis rasio input terhadap output. Produktivitas, kemudian, adalah hasil akhir dari tindakan seorang pekerja dalam pekerjaannya.

Akibatnya, jelas bahwa jika produktivitas pekerja tinggi, perusahaan akan mampu bekerja dengan baik dan mencapai tujuannya, namun jika rendah, kinerja akan menurun dan perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya. PT. Balian Net adalah perusahaan yang menawarkan jasa yang berkaitan dengan telekomunikasi. Rendahnya produktivitas kerja pegawai saat ini menjadi bahan penelitian yang menarik untuk diteliti dalam bidang sumber daya manusia. Baru-baru ini terjadi pergeseran fokus, dimana SDM kini dianggap penting bagi keberhasilan bisnis apa pun. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu organisasi harus mengolah dan memelihara sumber daya manusianya secara efektif agar dapat memberikan kontribusi yang efektif terhadap keberhasilan efisiensi dan produksi organisasi. Rendahnya output karyawan menunjukkan bahwa organisasi belum memanfaatkan sumber dayanya secara maksimal. PT. Balian Net hal ini membutuhkan output yang luar biasa dari para pekerja. Salah satu pendekatannya adalah dengan meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Produktivitas adalah sejauh mana seorang pekerja memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Output yang dihasilkan oleh seorang karyawan saat bekerja merupakan indikator produktivitas mereka yang baik (Zivin & Neidell, 2011). Tingkat produktivitas kerja pegawai dapat meningkat apabila pengusaha memperhatikan unsur-unsur yang mempengaruhinya. Hal ini karena ketika pemberi kerja menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pekerjaannya, pekerja akan cenderung memberikan upaya terbaiknya dalam bekerja. Pelayanan publik yang baik bagi masyarakat antara lain dapat dicapai melalui peningkatan produktivitas pekerja. Output pekerja per jam kerja merupakan ukuran produktivitas, begitu pula output per unit waktu yang dihabiskan oleh mesin dan variabel produksi lainnya.

Efisiensi suatu bisnis bergantung pada efisiensi karyawannya serta mesin dan peralatannya. Produktivitas di tempat kerja mengacu pada seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan sekelompok orang dalam jangka waktu tertentu. Menurut Yin Kimsean (2011) Produktivitas adalah sejauh mana karyawan mematuhi dan bertindak sesuai dengan aturan dan pedoman yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2011) ada tiga aspek untuk menjamin produktivitas yang tinggi: 1. Aspek kemampuan manajemen tenaga kerja 2. Aspek efisiensi tenaga kerja 3. Aspek kondisi lingkungan pekerjaan. A. Indikator-indikator Produktivitas Menurut Edy Sutrisno (2011) Berikut ini adalah beberapa ukuran produktivitas pekerja: 1) Kemampuan untuk mencapai tujuan. 2) Berusaha untuk terus meningkatkan hasil yang ada. 3) Antusiasme terhadap pekerjaan, meliputi rasa bangga terhadap etos kerja dan prestasi yang diraih saat ini. 4) Untuk tumbuh, Anda harus mempertimbangkan peluang dan ancaman di masa depan. 5) Meningkatkan standar keunggulan. 6) Efektivitas, atau rasio output terhadap input, merupakan indikator utama efisiensi. Kesetaraan internal dan eksternal dalam jumlah upah yang diperoleh pekerja merupakan faktor penting dalam penentuan upah. Keadilan internal seorang karyawan adalah jumlah gaji yang mereka terima sesuai dengan upaya yang mereka lakukan, yang diukur terhadap orang lain dalam posisi yang sama dalam organisasi. Ekuitas dari sumber luar.

Menurut Yin Kimsean (2011) yang kami maksud dengan “produktivitas” di tempat kerja adalah sejauh mana sikap dan perilaku karyawan sesuai dengan norma-norma yang ditetapkan oleh manajemen. Oleh karena itu diperlukan adanya profesionalitas dari karyawan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dengan demikian sumber daya manusia menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Untuk dapat menilai kinerja karyawan dapat dilihat dalam bentuk data persentase kerja dari tahun ke tahun. Sebagai perusahaan pelayanan jasa komunikasi PT. Balian Media Nusantara Online tentu memiliki target 35 konsumen baru setiap bulan. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 adapun realisasi pencapaian kerja sebesar 83,3%, kemudian pada tahun 2021 adapun realisasi pencapaian kerja sebesar 82,1% kemudian pada tahun 2022 adapun realisasi pencapaian kerja sebesar 80,9%. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama periode 2020–2022, produktivitas kerja pegawai terus mengalami penurunan. Seperti yang terlihat, tujuan yang ditetapkan dan pemahaman selanjutnya tidak ideal. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja karyawan masih belum optimal. terjadi peningkatan ketidakhadiran karyawan yang dapat dilihat pada tahun 2020 kehadiran karyawan paling tinggi terjadi pada bulan januari, juni dan desember kemudian di tahun 2021, kehadiran karyawan paling tinggi terjadi pada bulan februari, maret, juli, dan september, kemudian di tahun 2022 kehadiran karyawan paling tinggi terjadi pada bulan juni. Dari tingkat kehadiran karyawan yang terus menurun selama tiga tahun terakhir berdampak pada produktivitas kerja karyawan. Tidak maksimalnya aktivitas kerja karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara.

Merekapitulasi data kehadiran karyawan divisi produksi tahun 2009–2013 dan data alur produksi tahun 2020–2022 yang menunjukkan tren penurunan, memberikan bukti bahwa karyawan di divisi produksi kurang produktif dalam pekerjaannya dalam beberapa tahun terakhir PT. Balian Media Online Nusantara telah gagal memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kajian penyebab dan dampak rendahnya produktivitas di tempat kerja di PT. Balian Media Online Nusantara riset ini memakai pendekatan psikologis terhadap perilaku organisasi

guna mengatasi peliknya permasalahan yang dihadapi. Studi tentang perilaku organisasi dilakukan dengan tujuan akhir meningkatkan operasi bisnis melalui penerapan temuan penelitian (Stephen P. Robbins, 2017). Sebagai perusahaan pelayanan publik yang memberikan pelayanan terhadap publik PT. Balian Media Online Nusantarahendaknya dapat memajemen internal perusahaan khususnya karyawan agar dapat meningkatkan dan mempertahankan produktivitas kerjanya karyawan. Menurut Sinungan (2018) produktivitas di tempat kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh individu atau tim dalam jangka waktu tertentu dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kondisi kerja yang mendukung dan program layanan karyawan. Gaji adalah pembayaran rutin yang dilakukan oleh pemberi kerja kepada pekerjanya sesuai dengan ketentuan kontrak kerja pekerja tersebut.

Menurut Mulyadi (2016) manajer menerima gaji secara rutin, biasanya sebulan sekali, sebagai imbalan atas jasa yang mereka berikan kepada perusahaan. Dalam kebanyakan kasus, pekerja akan lebih produktif jika mereka diberi kompensasi yang sepadan dengan tanggung jawab mereka. Output karyawan dalam bisnis dapat ditingkatkan dengan bantuan struktur gaji yang wajar PT. Balian Net dalam membayar pekerja gaji minimal masih belum tepat. Hal ini terjadi ketika pendapatan perusahaan tidak cukup tinggi untuk membayar upah atau gaji yang terlalu tinggi. Jika hal ini dibiarkan terus menerus maka akan menurunkan efisiensi tenaga kerja. Kemudian, kondisi kerja mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan berpotensi mempengaruhi cara dia menyelesaikan pekerjaannya. Konteks ketenagakerjaan sesuai Mangkunegara, (2017) mencakup semua aspek kondisi kerja (baik fisik maupun mental) dan peraturan tempat kerja yang dapat mempengaruhi kebahagiaan pekerja dalam pekerjaan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. PT. Balian Net merupakan perusahaan pelayanan pulik yang bergerak dalam istriusi pelayanan jaringan internet, yang mana target kerja menjadi hal yang wajib untuk memenuhi target perusahaan, yang mengharuskan karyawan terkadang bekerja overtime untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang menyebabkan karyawan harus bekerja ekstra, kelelahan dalam bekerja dan merupakan salah satu sumber utama yang menyebabkan produktivitas menjadi menurun.

Selain itu, program layanan karyawan merupakan bentuk kompensasi tidak langsung yang dibayarkan kepada pekerja, terlepas dari apakah kontribusi mereka dapat dikonversikan ke dalam bentuk uang atau tidak. Menurut Manullang (2017) Selain gaji rutin dan bonus, karyawan juga menerima berbagai tunjangan melalui program layanan karyawan perusahaan. Adapun fenomena yang terjadi bahwa perusahaan belum memberikan pelayanan bagi karyawan dengan baik terkait dengan tidak disediakannya transportasi khusus untuk bekerja, tidak adanya koperasi kecil atau kantin perkumpulan yang memudahkan untuk berbelanja pembentukan, serta pelayanan kesehatan berupa pelayanan bidan/ dokter untuk karyawan yang membutuhkan pertolongan kesehatan di internal perusahaan. Seharusnya hal-hal tersebut penting untuk diperhatikan untuk dapat memberikan program pelayanan bagi perusahaan dengan baik sehingga dapat menunjang produktivitas kerja karyawan. Peningkatan produktivitas sangat penting untuk bisnis yang berkembang. Jika program pelayanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat membuat mereka bahagia, maka mereka akan lebih berusaha mengeluarkan upaya terbaiknya dalam bekerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas outputnya.

Gaji mengacu pada kompensasi moneter yang diterima karyawan atas usahanya dalam mencapai tujuan organisasi. Gaji adalah istilah lain untuk pembayaran yang telah ditentukan sebelumnya yang diberikan kepada seorang karyawan berdasarkan posisinya dalam organisasi. Sinambela (2017) menjelaskan bahwa gaji adalah uang yang diberikan pemberi kerja kepada pekerja sebagai imbalan atas jasa yang telah mereka berikan. Soegoto (2017) mendefinisikan gaji sebagai pembayaran moneter yang dilakukan secara rutin (bulanan atau tahunan) kepada seorang karyawan sebagai imbalan atas jasa mereka. Kasmir (2017) menyatakan bahwa terdapat penetapan gaji bulanan yang berfluktuasi sesuai dengan jabatan karyawan di perusahaan. Sutrisno (2017) berpendapat bahwa pikiran pekerja dapat ditenangkan sehingga produktivitas dan kreativitasnya meningkat, selain keuntungan materiil dari pemberian upah yang layak. Namun, jika upah terlalu rendah, hal ini dapat mengurangi semangat karyawan terhadap pekerjaan mereka, sehingga menyebabkan output yang lebih rendah. Oleh karena itu, kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dengan memberikan upah yang kompetitif kepada karyawan yang sepadan dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Pemilik/pemilik usaha dan pekerja mengembangkan ikatan kerjasama melalui pembayaran upah dan gaji.

Apabila tempat kerja dan lingkungan pribadi pegawai kondusif terhadap kinerja yang tinggi, maka pekerja akan mampu melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Segala tindakan kerja karyawannya akan mendapat respon positif darinya. Besarnya output dalam pekerjaan seharusnya ditingkatkan dengan lebih memikirkan lingkungan kerja karyawan yang sebenarnya. perkembangan yang maksimal, sedangkan kondisi kerja diartikan sebagai kondisi yang ada di dalam dan sekitar tempat kerja seorang pegawai dan berpotensi mempengaruhi kinerja pegawai dalam segala aspek pekerjaannya (Sondang, 2018). Suhu, kelembaban, ventilasi, pencahayaan, kebisingan, kebersihan tempat kerja, kondisi peralatan kerja, serta kejelasan tugas dan tanggung jawab merupakan contoh kondisi kerja yang dapat berdampak negatif terhadap kemampuan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Mardiningsih (2017) Kepuasan dan produktivitas seorang karyawan berkorelasi kuat dengan lingkungan kerjanya. Perusahaan dapat belajar dari karyawannya tentang jenis kondisi kerja yang paling kondusif untuk

menyelesaikan pekerjaan dengan mensurvei mereka mengenai topik tersebut. Hal ini karena memahami dinamika tempat kerja memerlukan pertimbangan sejumlah faktor kontekstual, seperti pemahaman terhadap tugas yang ada, pemahaman terhadap tempat kerja secara keseluruhan, dan pemahaman terhadap lingkungan sekitar tempat kerja (H. Umar 2018). Kondisi kerja adalah serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja suatu perusahaan tempat para pegawai yang bekerja pada lingkungan tersebut bekerja.

Hal ini mencakup penyediaan tempat kerja yang aman dan menyenangkan di mana karyawan didukung dalam upaya mereka. Pada saat yang sama, laporan Nitisemito (2017) kondisi kerja suatu organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap motivasi karyawan. Kondisi kerja suatu perusahaan adalah serangkaian faktor yang menjadikan tempat kerja seperti itu bagi orang-orang yang bekerja di sana. Hal ini memerlukan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan diberikan kebutuhan untuk hari yang produktif. Meliputi keselamatan dan keamanan tempat kerja, suhu, kelembapan, ventilasi, pencahayaan, kebersihan, dan segala hal lainnya yang dapat berdampak pada produktivitas. Menurut Manullang (2017) Selain gaji rutin dan bonus, karyawan juga menerima berbagai tunjangan melalui program layanan karyawan entitas. Menurut Kadar Nurjaman (2017) Sebagai bagian dari Program Layanan Karyawan, perusahaan menawarkan fasilitas dan kompensasi di atas gaji pokok dalam upaya untuk menjaga karyawan tetap bahagia dan produktif. Menurut Manullang (2018) program pelayanan karyawan yang diberikan perusahaan merupakan tunjangan selain gaji pokok, kompensasi lembur, dan insentif. Tujuan mendasar dari paket tunjangan ini adalah untuk menginspirasi karyawan agar tetap setia kepada perusahaan selama sisa masa kerja mereka. Menurut Sarahwati (2016) Manfaat moneter dan tidak berwujud yang diberikan melalui program layanan kesejahteraan karyawan merupakan bentuk remunerasi tidak langsung. Karena tidak terkait langsung dengan output, maka kompensasi ini disebut sebagai “kompensasi tidak langsung”, namun tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan semangat kerja di tempat kerja. Menurut Kadar Nurjaman (2014) Sebagai bagian dari Program Layanan Karyawan, perusahaan menawarkan fasilitas dan kompensasi di atas gaji pokok dalam upaya untuk menjaga karyawan tetap bahagia dan produktif.

Selain kompensasi uang, program layanan perusahaan untuk karyawan juga dapat mencakup tunjangan dalam bentuk natura. Manfaat tersebut dapat berupa pelayanan, perhatian, kesempatan, kepuasan, perlindungan, kesenangan, dan sebagainya. Perusahaan harus menyediakan semua sumber daya yang dimilikinya kepada karyawannya untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerjanya dan memastikan bahwa para pekerjanya bahagia dan produktif. Menurut Saksono (2017) Tujuan utama dari setiap program kesejahteraan adalah untuk menjamin komitmen jangka panjang para pesertanya. Sebagian besar departemen sumber daya manusia mendedikasikan sebagian besar dananya untuk program kesehatan. Organisasi yang berinvestasi pada kesejahteraan karyawan melihat manfaat bisnis yang nyata, seperti mempertahankan talenta dalam menghadapi perusahaan pesaing, menjaga perdamaian di antara para pekerja, dan sebagainya. Menurut Handoko, tujuan dari tunjangan adalah untuk mempertahankan karyawan dalam jangka panjang. Tunjangan yang diberikan sangat signifikan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan emosional dan material karyawan dan keluarganya. Tujuan utama program kesejahteraan adalah untuk menjamin kesetiaan permanen para pekerja kepada perusahaan. Menurut Saksono (2017) tujuan utama dari setiap program kesejahteraan adalah untuk menjamin komitmen jangka panjang para pesertanya. Sebagian besar departemen sumber daya manusia mendedikasikan sebagian besar dananya untuk program kesehatan. Organisasi yang berinvestasi pada kesejahteraan karyawan melihat manfaat bisnis yang nyata, seperti mempertahankan talenta dalam menghadapi perusahaan pesaing, menjaga perdamaian di antara para pekerja, dan sebagainya.

Menurut Handoko (2016) berkembang pesatnya program pelayanan Menurut Sinungan (2018) Istilah "produktivitas" biasanya digunakan untuk menggambarkan korelasi antara output (barang atau jasa) dan keuntungan finansial. Istilah "produktivitas" digunakan untuk menggambarkan rasio output terhadap input selama jangka waktu tertentu. Menurut Bambang Kussrianto (2016) produktivitas pegawai adalah nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (output, keluaran) dan segala pengorbanan (biaya) untuk mewujudkan hasil (input, masukan)". Menurut Hasibuan (2018) mengungkap bahwa definisi produktivitas dapat direduksi menjadi perbandingan aritmatika antara keluaran dengan masukan seperti tanah, bahan mentah dan bahan penolong, pabrik, peralatan dan peralatan, serta tenaga kerja manusia. Menurut Sutrisno (2017) produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Menurut Wibowo (2017) pola pikir yang menyatakan bahwa standar hidup saat ini harus lebih tinggi dibandingkan standar hidup kemarin dan standar hidup di masa depan harus lebih tinggi daripada standar hidup saat ini secara intrinsik terkait dengan produktivitas, yang didefinisikan sebagai rasio keluaran atau hasil suatu organisasi terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut. Berdasarkan definisi di atas, jelas bahwa tujuan program peningkatan produktivitas adalah untuk memaksimalkan efisiensi produktif secara keseluruhan, dan produktivitas teknis dapat ditingkatkan baik dengan mengurangi jumlah sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat output yang sama atau dengan meningkatkan output sekaligus. mempertahankan tingkat pemanfaatan sumber daya. Menurut Handoko (2017) produktivitas kerja adalah rasio keluaran optimal atau, jika dapat dicapai, keluaran maksimal terhadap sumber daya yang dikeluarkan oleh suatu organisasi.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang disajikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini: 1). Apakah gaji berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Balian Media Online Nusantara ?, 2). Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja di PT. Balian Media Online Nusantara ?, 3). Apakah program pelayanan berpengaruh terhadap produktivitas kerja di PT. Balian Media Online Nusantara ?.

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pengaruh gaji terhadap produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara, 2). Untuk mengetahui pengaruh kondisi kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara, 3). Untuk mengetahui pengaruh program pelayanan pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Balian Media Online Nusantara. Adapun alasan penulis melakukan penelitian didasari oleh beberapa alasan sebagai berikut : a) Permasalahan yang terdapat pada lokasi penelitian sesuai dengan konteks yang ingin penulis teliti terkait gaji, kondisi kerja dan program pelayanan terhadap produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. b) PT. Balian Media Online Nusantara mampu menghadapi persaingan dengan lini usaha sejenis melalui produk-produk/program layanan yang diberikan kepada masyarakat. Adanya macam riset yang dipakai yakni jenis kuantitatif kausal. karyawan (Y). Jenis data pada riset yakni a) Data Kualitatif Adapun data kualitatif yang dipakai pada riset yakni visi dan misi, sejarah serta struktur organisasi PT. Balian Media Online Nusantara. Sumber data pada riset yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, seperti hasil dokumentasi dan observasi lapangan mengenai pengaruh gaji, kondisi kerja dan program pelayanan bagi karyawan. b) Data sekunder yakni seluruh informasi yang sudah ada sebelumnya dan dengan sengaja digabungkan penulis dipakai guna melengkapi keperluan data penelitian. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari secara tidak langsung seperti data terkait produktivitas kerja karyawan dari tahun 2020-2022. Teknik pengumpulan data pada riset ini adalah dokumentasi, merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyediakan dokumen – dokumen tertulis, b) Kuesioner, merupakan angket atau kuesioner oleh Sugiyono (2018) diartikan sebagai alat pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan. c) Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Balian Media Online Nusantara. sampel yang terbatas sehingga dalam penelitian ini seluruh populasi digunakan sebagai sampel sebanyak 55 orang. Penentuan nilai kuesioner terletak pada skala likert yang dapat diukur sebagai berikut: a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Tidak Setuju (TS) = 2. Netral (N) = 3 d. Setuju (S) = 4, e. Sangat Setuju (SS) = 5. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 karyawan dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterosdastisitas., uji kelayakan model, uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Gaji, Kondisi Kerja dan Program Pelayanan Bagi Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara”. Populasi pada riset yakni semua customer PT. Balian Media Online Nusantara dengan jumlah 55 responden. Sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner pada tabel 5.1 sesuai dengan jumlah eksemplar yang ada sebanyak 55, adapun hasil penyebaran kuesioner diperoleh 100 %. Dengan kata lain, tidak ada kuesioer yang rusak ataupun gugur, sehingga dapat diolah dan digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Jika menggunakan r tabel, maka nilai r tabel diperoleh dengan  $df = 53$  ( $55-2$ ) pada uji signifikansi 1 arah (0,05) yaitu sebesar 0,2241. Penelitian ini berpedoman pada Siregar (2018) yang mengemukakan bahwa pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung diatas 0,30. Setiap item pernyataan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ), untuk memastikan validitas setiap item pernyataan untuk seluruh aspek. Setiap aspek pada riset ini mempunyai nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 ( $\text{cronbach alpha} > 0,60$ ) jadi seluruh aspek ini dinyatakan reliabel. Artinya semua jawaban responden sudah konsisten dalam menjawab setiap item pernyataan yang menilai aspek gaji, kondisi kerja, program pelayanan bagi karyawan, dan produktivitas kerja. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini berpatokan pada nilai asymp. sig. (2\_tailed) yaitu sebesar 0,170. Sebagai perbandingan antara nilai asymp. sig. (2\_tailed) dengan probabilitas 0,05 yang mana nilai asymp. sig. (2\_tailed) jauh lebih besardari probabilitas 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi secara normal. Nilai tolerance untuk masing-masing variabel bebas yaitu gaji (0,589), kondisi kerja (0,751), dan program

pelayanan bagi karyawan (0,685). Seluruh aspek bebas pada riset mempunyai nilai tolerance > 0,10. Nilai VIF untuk masing-masing aspek bebas yaitu gaji (1,698), kondisi kerja (1,331), dan program pelayanan bagi karyawan (1,459). Seluruh aspek bebas pada riset ini memiliki nilai VIF < 10. Sesuai hal tersebut, dapat ditarik simpulan kalau tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini Uji heteroskedastisitas menunjukkan setiap variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Artinya model regresi yang dipakai pada riset ini terbebas dari adanya gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.986	2.476	
	Gaji (X1)	.388	.184	.270
	Kondisi Kerja (X2)	.615	.192	.363
	Program Pelayanan Bagi Karyawan (X3)	.325	.150	.257

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja (Y)

Sesuai output uji regresi linier berganda didapatkan nilai konstanta sebesar 0,986 nilai koefisien regresi variabel gaji (x1) sebesar 0,388, kondisi kerja sebesar 0,615, dan program pelayanan bagi karyawan sebesar 0,436 jadi persamaan regresi linier berganda diformulasikan yakni.  $Y = 0,986 + 0,388 X1 + 0,615 X2 + 0,325 X3 + e$ . Berikut merupakan output dari analisis regresi linier berganda yakni. 1.Konstanta sebesar 0,986 artinya jika gaji, kondisi kerja, program pelayanan bagi karyawan nilainya sama dengan nol, maka produktivitas kerja sebesar 0,986, 2.Nilai koefisien gaji sebesar gaji 0,388 berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan gaji maka variabel produktivitas kerja naik sebesar 0,388 sehingga nilai produktivitas kerja menjadi 1,374, 3.Nilai koefisien kondisi kerja sebesar 0,615 berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kondisi kerja maka variabel produktivitas kerja naik sebesar 0,615 sehingga nilai produktivitas kerja menjadi 1,601, 4. Nilai koefisien program pelayanan bagi karyawan sebesar 0,325 berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan program pelayanan bagi karyawan maka variabel produktivitas kerja naik sebesar 0,325 sehingga nilai variabel produktivitas kerja menjadi 1,331. Sesuai output analisis pada Tabel 5.8 diperoleh nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) adalah 0,480.

Ini berarti besarnya kontribusi antara implikasi gaji, kondisi kerja dan program pelayanan untuk staff kepada produktivitas kerja karyawan PT. Balian Media Online Nusantara adalah sebesar 48,0% di sedangkan sisanya 52% diimplikasi aspek lain yang tidak dibahas pada riset ini. 1.Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,388 dengan nilai signifikansi  $0,040 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $2,111 > t$  tabel 1.68. Sehingga disimpulkan gaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis pertama diterima. 2.Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,615 dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $3,203 > t$  tabel 1,68. Sehingga disimpulkan kondisi kerja berimplikasi positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis kedua diterima. Kondisi kerja menjadi aspek memiliki implikasi dominan terhadap produktivitas kerja karena mempunyai koefisien regresi paling menjauhi 0 yaitu 0,615. 3. Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,325 dengan nilai signifikansi  $0,035 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $2,171 > t$  tabel 1,68. Sehingga disimpulkan program pelayanan bagi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis ketiga diterima. Nilai signifikan variabel  $0,000 < 0,05$  dan  $f$  hitung  $17,586 > f$  tabel 2,79, jadi bisa diberikan simpulan secara simultan gaji, kondisi kerja, dan program pelayanan bagi karyawan berimplikasi signifikan terhadap produktivitas kerja.Sesuai dengan jumlah responden yang ada, sebanyak 55 orang, memberikan informasi mengenai pengaruh terkait “Pengaruh Gaji, Kondisi Kerja dan Program Pelayanan Bagi Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara”. Berdasarkan hasil analisis yang ada, aspek gaji, kondisi kerja dan program pelayanan bagi karyawan berimplikasi positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. Dalam hal ini, yang mana bahwa naik turunnya produktivitas kerja tidak terlepas darigaji, kondisi kerja dan program pelayanan bagi karyawan.

### **Pengaruh Gaji Terhadap Produktivitas Kerja**

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,388 kemudian signifikansi  $0,040 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $2,111 > t$  tabel 1.68. Sehingga disimpulkan gaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis pertama diterima. Fenomena yang terjadi di PT. Balian Media Online Nusantara dalam memberikan upah minimum kepada karyawan masih belum sesuai. Hal ini terjadi karena pendapatan perusahaan tidaklah terlalu besar sehingga upah atau gaji kepada karyawan juga tidak bisa terlalu besar. Bahkan perusahaan

hanya bisa memberikan gaji di bawah UMR. Tanpa disadari bahwa kurangnya gaji memberikan dampak yang tidak baik kepada karyawan. Gaji merupakan benefit yang diberikan oleh perusahaan karena telah memenuhi tugas dan tanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut menjadi hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan selama tiga tahun terakhir. Sehingga terbukti bahwa gaji memiliki pengaruh positif (searah) produktivitas kerja karyawan PT. Balian Media Online Nusantara. Ketika gaji rendah maka produktivitas kerja karyawan juga ikut rendah. Dengan kata lain kurangnya gaji karyawan akan mengakibatkan produktivitas kerja karyawan mengalami penurunan. Sebaliknya ketika gaji tinggi maka produktivitas kerja karyawan juga ikut tinggi. Dengan kata lain tingginya gaji karyawan akan mengakibatkan produktivitas kerja karyawan mengalami kenaikan. Output riset ini sejalan dengan dilaksanakan oleh Thomas (2021) mendapatkan output kalau aspek gaji berpengaruh positif dan signifikan kepada produktivitas kerja di PT Sinar Fajar Cahaya Abadi Medan. Selanjutnya, Kurniati (2019) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa gaji berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Sumber Jaya Motor II Medan. Kemudian Lestari (2018) memperoleh hasil penelitian bahwa gaji berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pada perusahaan angkutan umum Po. Rudi di Rangkasbitung Kabupaten Lebak. Menurut Sinambela (2017) menjelaskan bahwa gaji adalah pembayaran yang diberikan kepada karyawan oleh suatu perusahaan sebagai imbalan atas kinerjanya bagi entitas Serta menurut Soegoto (2017) menampilkan kalau gaji adalah kompensasi dalam bentuk uang tunai yang diterima secara rutin seperti bulanan atau tahunan untuk melaksanakan tugas pekerjaan.

### **Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja**

Output uji hipotesis 2 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,615 kemudian signifikansi  $0,002 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $3,203 > t$  tabel 1,68. Sehingga diberikan simpulan kondisi kerja berimplikasi positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis kedua diterima. PT. Balian Media Online Nusantara merupakan perusahaan pelayanan publik yang bergerak dalam institusi pelayanan jaringan internet, yang mana target kerja menjadi hal yang wajib untuk memenuhi target perusahaan, yang mengharuskan karyawan terkadang bekerja overtime untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang menyebabkan karyawan harus bekerja ekstra, kelelahan dalam bekerja dan merupakan salah satu sumber utama yang menyebabkan produktivitas menjadi menurun. Sehingga terbukti bahwa kondisi kerja mempunyai implikasi positif (searah) terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Balian Media Online Nusantara. Hal tersebut menjadi hal yang dapat mengimplikasi produktivitas kerja karyawan selama tiga tahun terakhir. Sehingga terbukti bahwa kondisi kerja memiliki pengaruh positif (searah) terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Balian Media Online Nusantara. Ketika kondisi kerja rendah maka produktivitas kerja karyawan juga ikut rendah. Dengan kata lain kurang baiknya kondisi kerja akan mengakibatkan produktivitas kerja karyawan mengalami penurunan. Sebaliknya ketika kondisi kerja baik maka produktivitas kerja karyawan juga ikut tinggi. Dengan kata lain kondisi kerja yang baik maka akan mengakibatkan produktivitas kerja karyawan mengalami kenaikan.

Segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan di tempat kerja berpotensi memengaruhi seberapa baik mereka menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Menurut sudut pandang yang berbeda, ruang kerja fisik seseorang adalah tempat mereka melaksanakan tanggung jawab atau kewajiban rutinnnya. Hasil penelitian ini didukung oleh Arifah (2017) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa kondisi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pada BMT Amratani Group. Kemudian Syahputra, Reonaldi, dkk. (2022) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa kondisi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai di dinas perumahan rakyat dan kawasan pemukiman kota Gorontalo. Selanjutnya, Sahara, Yenni (2019), dalam penelitiannya memperoleh hasil penelitian bahwa kondisi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan Di PT. Asia Forestama Raya Pekanbaru. Nitisemito (2017) Kondisi lingkungan atau lokasi kerja seorang karyawan yang dapat mempengaruhi semangat kerja dikenal dengan istilah kondisi kerja. Kondisi kerja merupakan kumpulan keadaan atau kondisi yang berlaku pada tempat kerja suatu perusahaan dan pada orang-orang yang bekerja disana. Mardiningsih (2017) kondisi kerja telah sangat penting dalam menentukan seberapa puas dan produktifnya karyawan.

### **Pengaruh Program Pelayanan Bagi karyawan Terhadap Produktivitas Kerja**

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan koefisien regresi positif senilai 0,325 kemudian signifikansi  $0,035 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $2,171 > t$  tabel 1,68. Sehingga disimpulkan program pelayanan bagi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hipotesis ketiga diterima. Adapun fenomena yang terjadi bahwa perusahaan belum memberikan program pelayanan bagi karyawan dengan terkait dengan tidak tersedianya transportasi khusus untuk bekerja, tidak adanya kantin yang memudahkan untuk berbelanja, serta pelayanan kesehatan berupa pelayanan bidan/dokter untuk karyawan yang membutuhkan pertolongan kesehatan di internal perusahaan. Entitas menawarkan pembayaran di luar upah dan gaji serta berbagai tunjangan tambahan sebagai bagian dari program layanan karyawan, yang dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas dan keharmonisan kerja di antara karyawannya, baik dapat diukur dalam bentuk uang atau tidak. PT. Balian Net merupakan perusahaan baru

yang masih menata diri dalam segala aspek sehingga untuk program pelayanan bagi karyawan. Sehingga terbukti bahwa program pelayanan bagi karyawan memiliki pengaruh positif (searah) terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Balian Media Online Nusantara. Ketika program pelayanan bagi karyawan kurang baik maka produktivitas kerja karyawan juga ikut rendah. Sebaliknya ketika program pelayanan bagi karyawan tinggi maka produktivitas kerja karyawan juga ikut tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Nur Wulan 2018 memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan karyawan secara bersamaan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Selanjutnya, Renaldy, M. Rizky (2020) pada risetnya mendapatkan output yang menampilkan adanya positif dan signifikan program layanan untuk staff kepada performa karyawan di PT. Mitra Bersama Cianjur. Kemudian, Dasuha, Pratiwi (2018), sesuai dengan perolehan hasil penelitian ditemukan bahwa program pelayanan bagi karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Di PT. Telkom Divisi Regional 1 Sumatera. Menurut Kadar Nurjaman (2017) Sebagai bagian dari Program Layanan Karyawan, perusahaan menawarkan fasilitas dan kompensasi di atas gaji pokok dalam upaya untuk menjaga karyawan tetap bahagia dan produktif. Menurut Manullang (2018) Selain gaji rutin dan bonus, karyawan juga menerima berbagai tunjangan melalui program layanan karyawan perusahaan. Tujuan utama program kesejahteraan adalah untuk menjamin kesetiaan permanen pekerja kepada entitas.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan berikut dapat diambil dari pengolahan data dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya: 1) Ketika pekerja dibayar lebih, mereka cenderung bekerja lebih keras pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. 2) Semakin bagus kondisi kerja, maka semakin meningkat produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. 3) Semakin bagus program layanan untuk karyawan, maka semakin meningkat produktivitas kerja pada karyawan di PT. Balian Media Online Nusantara. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, adapun aspek bebas yang paling dominan saat mengimplikasi aspek terikat adalah aspek kondisi kerja yang menunjukkan koefisien regresi positif sehingga disimpulkan kondisi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Menurut Kadar Nurjaman (2014) sebagai bagian dari Program Layanan Karyawan, perusahaan menawarkan fasilitas dan kompensasi di atas gaji pokok dalam upaya untuk menjaga karyawan tetap bahagia dan produktif.

### **Saran**

Rekomendasi berikut diambil dari temuan-temuan di atas: 1) Gaji yang diberikan oleh perusahaan hendaknya lebih diperhatikan terkait besaran upah minimum yang diberikan oleh karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja, karena dengan semakin besarnya gaji akan secara otomatis meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki oleh karyawan. Sutrisno (2017) berpendapat bahwa pikiran pekerja dapat ditenangkan sehingga produktivitas dan kreativitasnya meningkat, selain keuntungan materiil dari pemberian upah yang layak. Namun, jika karyawan dibayar rendah, antusiasme mereka terhadap pekerjaan akan menurun dan akibatnya output mereka akan menurun. 2) Kondisi kerja yang diberikan oleh perusahaan hendaknya lebih dijaga agar lebih baik untuk meningkatkan produktivitas kerja, karena dengan semakin baiknya kondisi kerja akan secara otomatis meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki oleh karyawan. menurut Nitisemito (2017) Lingkungan kerja suatu organisasi adalah aspek-aspek tempat kerja yang mempengaruhi sikap pekerja dan, pada gilirannya, output mereka. 3) Program pelayanan bagi karyawan yang diberikan oleh perusahaan hendaknya lebih ditingkatkan lagi guna meningkatkan produktivitas kerja, karena dengan semakin baiknya program pelayanan bagi karyawan akan secara otomatis meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki oleh karyawan. Menurut Kadar Nurjaman (2017) Sebagai bagian dari Program Layanan Karyawan, perusahaan menawarkan fasilitas dan kompensasi di atas gaji pokok dalam upaya untuk menjaga karyawan tetap bahagia dan produktif. 4) Riset ini memberikan landasan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkannya dengan memberikan kerangka kerja untuk menguji hubungan antara variabel terikat produktivitas tenaga kerja dan variabel bebas tambahan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifah. (2017). Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada BMT Amratani Group.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dasuha, P. (2018). Pengaruh Gaji, Kondisi Kerja Dan Program Pelayanan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di PT. Telkom Divisi Regional 1 Sumatera. Universitas HKBP Momensen.
- Dewi, Komang Trisna Sari. (2018). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Disipln Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Artha Satya Dharma* Vol. 14, No. 2, Desember 2021, hal. 73-83.



- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumilar, M. A. (2018). *Pengaruh Gaji dan Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infomedia Nusantara di Bandung*. Universitas Pasundan Bandung.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. BPF E.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Husein, U. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka.
- Kasih, Luh Sri. (2018). Pengaruh Upah, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja R.Cemerlang Singaraja. *ARTHA SATYA DHARMA*, 11(2), 305-314. <https://doi.org/10.55822/asd.v11i2.190>.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniati. (2019). *Pengaruh Gaji Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Sumber Jaya Motor II Medan. Program Studi Manajemen*. Universitas Medan Area Medan.
- Kussriyanto, B. (2016). *Meningkatkan Produktivitas Karyawan, Edisi II*. Penerbit LPPM dan PT. Pusataka Binaan.
- Lestari, N. W. (2018). Pengaruh Program Pelayanan Terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Surya Adi Jaya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang. (2017). *Manajemen Personalia*. Gajah Mada University Press.
- Moekijat. (2017). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. CV. Pioner Jaya.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. CV Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.
- Nahji, H. S., Mardiningsih, D., & Eddy, B. T. (2017). *Kajian Faktor–Faktor Sosial Ekonomi*.