

KAJIAN KUALITATIF TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN CV. KHARISMA INDAH LESTARI MOKUPA**QUALITATIVE STUDY OF INFLUENCING FACTORS EMPLOYEE PERFORMANCE AT CV. KHARISMA INDAH LESTARI MOKUPA**

Oleh:

Christania Junita Natasya Makawimbang¹**Lucky Dotulong²****Yantje Uhing³**¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

¹christaniamakawimbang062@student.unsrat.ac.id²luckydotulong@unsrat.ac.id³yantje_uhing@unsrat.ac.id

Abstrak: CV. Kharisma Indah Lestari merupakan perusahaan yang bergerak di bidang laundry, dimana perusahaan ini *menghandle* laundry hotel dan perusahaan ini telah bekerja sama dengan sejumlah hotel besar yang ada di Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. Rancangan studi penelitian adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Miles and Huberman*, kegiatan menganalisis data digunakan dengan 3 cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dan untuk pengumpulan data penelitian ini melalui observasi lapangan, dokumentasi dan wawancara kepada 7 responden dengan teknik *Snowball Sampling* atau pengambilan sampel rujukan dimana pada awalnya jumlah informan sedikit tetapi lama-kelamaan membesar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa adalah lingkungan kerja, kompensasi, beban kerja, disiplin, spontanitas/ kesadaran diri (*self awareness*), loyalitas dan kepemimpinan. (2) lingkungan kerja, kompensasi, dan loyalitas merupakan faktor-faktor utama yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. (3) Beban kerja merupakan faktor yang dapat membuat kinerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa menurun. (4). Spontanitas / Kesadaran Diri (*Self Awareness*) belum sepenuhnya dimiliki oleh para karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. (5). Kepemimpinan pihak atasan, dapat menjadikan para karyawan menjadi disiplin.

Kata Kunci: kinerja karyawan, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, beban kerja, disiplin, spontanitas/ kesadaran diri, loyalitas.

Abstract: CV. Kharisma Indah Lestari is a company engaged in the laundry sector, where this company handles hotel laundry and this company has worked with several hotels in Manado. This study aims to determine what factors can affect the performance of employees in CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. The research design used qualitative research, the data analysis technique used in this study used the Miles and Huberman method, data analysis activities are used in 3 ways, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. And for data collection, this research was done through field observations, documentation, and interviews with 7 respondents using the snowball sampling technique or taking referral samples where initially the number of informants was small but gradually increased. The results showed that: (1) the factors that affect the performance of employees at CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa is a work environment, recognition, workload, discipline, spontaneity/self-awareness (*self-awareness*), loyalty, and leadership. (2) Work environment, compensation, and loyalty are the main factors that can improve employee performance. (3) Workload is a factor that can reduce employee performance. (4). Spontaneity / Self Awareness is not fully owned by the employees at CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. (5). Leadership from superiors, can make employees disciplined.

Keywords: employee performance, leadership, work environment, compensation, workload, discipline, spontaneity/self-awareness, loyalty.

Latar Belakang

“People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization’s objective” (Straub dan Attner, 2014:14) yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Oleh sebab itu, sumber daya manusia dapat dianggap sebagai aset yang paling signifikan dan penting dalam suatu perusahaan karena dengan keberadaannya, mereka dapat berfungsi sebagai penggerak utama bagi sumber daya perusahaan lainnya (termasuk uang, material, teknologi, mesin, metode, dan pasar).

Menurut Mangkunegara (2016:9), kinerja pegawai adalah hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas karyawan. Pelatihan karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain pengembangan keterampilan (*HR expert development*), pelatihan ulang (*HR retraining*), pelatihan lintas fungsi, pengembangan tim (*team development*), pengembangan bahasa (*language development*), pengembangan teknologi (*technology development*), dan kreativitas. (Kreativitas dalam pelatihan SDM) Namun pada prakteknya tidak semua bisnis mampu mencapai hal tersebut.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain motivasi, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, keterampilan, dan pengalaman sebelumnya (Supardi dalam Ady dan Wijono, 2013). Sebaliknya, Inaray et al. (2016) berpendapat bahwa kemampuan pemimpin untuk menunjukkan dukungan dan kasih sayang kepada pekerja atau bawahannya merupakan komponen penting untuk mendapatkan hasil kerja yang baik dari karyawan. Faktor kepuasan kerja yang bervariasi antar karyawan, serta kompetensi yang masih relatif rendah jika dibandingkan dengan tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat dari hari ke hari, merupakan indikator faktor belum tercapainya kinerja secara keeluruhan, yang berdampak pada rendahnya pencapaian kinerja pegawai yang optimal.

CV.Kharisma Indah Lestari merupakan perusahaan yang terletak di Mokupa, Kec.Tombariri; Perusahaan ini didirikan sejak tahun 2015 atau sudah 8 Tahun berdiri. Perusahaan ini bergerak di industri laundry hotel, dan saat ini, CV.Kharisma Indah Lestari bekerjasama dengan beberapa hotel ternama di Manado, yaitu Whiz Prime Hotel, Grand Whiz Hotel, Formosa Hotel, dan Villa Putih. Perusahaan ini juga pernah bekerjasama dengan Ibis Hotel, Jle’s Hotel, dan 3R Hotel. Perusahaan ini memiliki 7 orang karyawan. Setiap karyawan tentunya memiliki kinerja yang berbeda-beda; Pada realitanya, kinerja karyawan CV.Kharisma Indah Lestari belum seperti yang diharapkan. Hal ini terlihat dari kemampuan karyawan yang kurang memahami tugas pokok dan fungsi. Hal ini mungkin diakibatkan karena karyawan yang ada tidak memiliki latar belakang pekerjaan di bidang laundry, lebih khususnya laundry perhotelan. Kondisi-kondisi yang ditemukan misalnya, sering terjadi kesalahan dalam pengelompokan jenis cucian, sehingga nota yang dibuat sering kali salah; Serta adanya keengganan karyawan untuk bekerja lebih optimal. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan segi disiplin waktu bekerja, masih ditemukan karyawan yang kurang menggunakan waktu dengan baik. Hal ini dilihat dari masih adanya karyawan hadir lewat dari waktu yang ditentukan, yang seharusnya jam masuk kerja adalah pukul 09.00 WITA (shift pagi) tetapi hadir pukul 10.30 WITA dan pukul 19.00 WITA (shift malam) tetapi hadir pukul 19.40 WITA. Sedangkan dari sisi loyalitas karyawan terutama antara bawahan terhadap atasan dan sebaliknya, ditemukan gejala disharmonisasi; Kadang kala bawahan tidak koordinasi terlebih dahulu dengan atasan, ketidak sinkronan kebijakan antara atasan dengan bawahan dalam satu unit kerja dan problem lainnya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui cara mengelola potensi, kesempatan dan faktor-faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dari penilaian kinerja karyawan CV.Kharisma Indah Lestari, dapat dilihat bahwasannya perlu dilakukan upaya untuk mencari pendekatan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan yang dianggap sesuai untuk meningkatkan kinerja karyawan CV.Kharisma Indah Lestari, adalah pendekatan peningkatan kualitas sumber daya manusia, yaitu dengan melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti lingkungan kerja, tingkat kepuasan kerja karyawan, kepemimpinan, motivasi, disiplin, kompetensi, stress kerja yang perusahaan berikan kepada karyawan. Dengan pendekatan yang demikian, diharapkan mampu mengurangi permasalahan rendahnya kinerja karyawan perusahaan CV.Kharisma Indah Lestari. Berdasarkan fenomena dan masalah-masalah di atas, hal ini yang menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Kajian Kualitatif Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada CV.Kharisma Indah Lestari Mokupa.”

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari.
2. Untuk mengetahui apa saja cara yang dapat dilakukan untuk mewujudkan terciptanya kinerja yang baik (dari segi karyawan dan juga dari segi owner).

TINJAUAN PUSTAKA**Kinerja**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja mengacu pada prestasi yang dapat dilihat sebagai prestasi maupun kemampuan. Kinerja mengacu pada sejauh mana suatu kegiatan, program, atau kebijakan telah dilaksanakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategisnya (Moeheriono, 2012:95). Kinerja adalah hasil yang dicapai karyawan dalam pekerjaannya sesuai dengan persyaratan suatu pekerjaan (Robbins, 2016:260).

Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit (Sedarmayanti, 2011:260).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan sebagai berikut:

1. Kemampuan, kepribadian, dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan seorang karyawan yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Fasilitas kerja, sesuatu yang menunjang pekerjaan karyawan yang disediakan oleh Perusahaan.
4. Kepemimpinan, sikap memimpin untuk pengarahan dan pengendalian karyawan.
5. Disiplin kerja, sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap aturan yang berlaku di Perusahaan.

Sedangkan menurut Septiana, Harini, dan Sudarijati (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Beban Kerja. Beban kerja merupakan frekuensi rata-rata aktivitas dari setiap pekerjaan dalam periode tertentu.
2. Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja merupakan kondisi lokasi tempat kerja.

Masalah-Masalah Kinerja Karyawan

1. Pola Komunikasi. Di dunia kerja, komunikasi merupakan hal mendasar yang dapat menunjang kinerja. Komunikasi juga bagian dari *soft skill* yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan. Namun, sering kali pola komunikasi yang berjalan buruk antar satu karyawan dengan yang lain membuat kinerja perusahaan tidak berjalan lancar.
2. Konflik Antara Karyawan dan Atasan. Dampak dari buruk pola komunikasi yang tidak baik, tentu, akan membuat konflik antar tim atau divisi. Tak terkecuali konflik antara karyawan dan atasan. Selain dipicu karena pola komunikasi yang buruk, konflik ini juga dapat ditimbulkan dari perbedaan pendapat, sehingga lingkungan kerja yang buruk otomatis akan membuat kinerja karyawan yang buruk juga. Dalam situasi ini, tim HR selaku pemegang tanggung jawab *human resources* perusahaan diharuskan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar individu di dalam perusahaan. Karena apabila konflik terus dibiarkan berkembang akan menurunkan citra perusahaan yang kurang kredibel.
3. Produktivitas Kerja Menurun. Banyaknya beban kerja yang sering kali dilimpahkan kepada karyawan oleh perusahaan menjadi penyebab utama menurunnya tingkat produktivitas kerja, sehingga perusahaan tidak bisa menilai bahwa penurunan ini disebabkan oleh rasa malas yang dimiliki oleh karyawan. Dalam hal ini, tim HR harus melakukan analisa lebih lanjut penyebab dari produktivitas kinerja karyawan yang menurun, agar beban kerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan peraturan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut.
4. Kurangnya Tingkat Disiplin. Rendahnya tingkat kedisiplinan yang ditunjukkan oleh karyawan seringkali terjadi, seperti datang terlambat dan menunda tugas yang diberikan oleh perusahaan. Tentu saja, hal ini

berdampak buruk terhadap perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Melihat fenomena itu, perusahaan melalui tim HR dapat memberlakukan sistem *realtime* dan *reward-punishment* yang mana sistem ini diharapkan mampu menekan angka kedisiplinan karyawan semakin membaik.

5. Rendahnya Kepuasan Kinerja Terhadap Perusahaan. Mengingat karyawan merupakan aset yang penting bagi berjalannya perusahaan, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan selalu puas terhadap kinerjanya dalam perusahaan. Cara memastikannya tentu saja dengan selalu mengadakan evaluasi kinerja karyawan, dan juga perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Oley, Nelwan, dan Dotulong (2022) bertujuan untuk menganalisa peranan disiplin kerja dan motivasi kerja dalam mendorong kinerja pada PT. Empung Jaya Abadi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada 15 orang yang bekerja di PT Empung Jaya Abadi. Informan itu sudah melebihi separuh karyawan dan dianggap cukup memberikan informasi terkait penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan disiplin kerja dan pemberian motivasi kerja berperan dalam mendorong kinerja karyawan PT Empung Jaya Abadi.

Penelitian Lontoh, Tewal, dan Saerang (2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Timurjaya Dayatamata (Wings) Cabang Sonder. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Pengambilan data melalui Kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian Sugiarti, Finatariyani, dan Rahman (2021) bertujuan untuk menguji faktor-faktor pembentuk kinerja berdasarkan nilai-nilai organisasi. Metode kualitatif dipilih sebagai pendekatan saintifik, digunakan untuk memudahkan pengumpulan dan analisis data. Unit analisisnya adalah pegawai Kementerian Agama Provinsi Banten dengan jumlah sampel 70 orang. Teknik sampel menggunakan simple random sampling dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Selanjutnya data penelitian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kementerian Agama menawarkan keterampilan kerja yang lebih profesional. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik lebih terukur dan memuaskan masyarakat.

Proposisi Penelitian

PO: Lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja mempunyai kaitan erat dengan kinerja karyawan.

P1: Lingkungan Kerja yang baik dan positif, dapat meningkatkan kinerja karyawan

P2: Pemberian Kompensasi yang sesuai dengan beban kerja karyawan, akan membuat kinerja karyawan meningkat.

P3: Beban Kerja yang diberikan atasan kepada karyawan, mempunyai kaitan yang erat dengan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode deskriptif kualitatif adalah teknik penelitian berbasis postpositivis yang digunakan untuk mempelajari kondisi objek yang alamiah sebagai lawan dari eksperimen. Peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam teknik ini. Trigulasi (gabungan) digunakan untuk pengumpulan data, analisis data induktif/kualitatif, dan pemaknaan lebih diprioritaskan daripada generalisasi dalam temuan penelitian kualitatif.

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian kualitatif, populasi dan sampel dalam penelitian yang diambil adalah disebut informan, informan penelitian ialah orang yang benar-benar tahu apa pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di CV.Khrisma Indah Lestari; Namun, pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat, memiliki data, dan yang menguasai permasalahan. Penentuan informan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* atau pengambilan sampel rujukan merupakan teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar,

hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017: 218-219). Informan berjumlah 7 orang, yang terdiri dari 6 orang karyawan dan 1 orang *owner*.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer (wawancara dan observasi dengan mengambil gambar dan/dokumentasi di CV.Kharisma Indah Lestari Mokupa) dan sekunder (berasal dari sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti orang lain atau catatan tertulis. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diambil melalui dokumen-dokumen resmi dari CV.Kharisma Indah Lestari Mokupa).

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang paling penting adalah peneliti itu sendiri; Dimana peneliti harus memiliki pengetahuan yang mendalam terkait dengan judul penelitian yang diambil; Tetapi juga, instrumen penelitian lain yang digunakan peneliti adalah pedoman wawancara mendalam yang berisi daftar pertanyaan, alat tulis, dan telepon pintar yang digunakan untuk merekam suara dan mengambil gambar.

Teknik Analisis

1. *Data Reduction* (Reduksi Data). Mereduksi data merupakan proses merangkum. Yang mana, peneliti memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh gambar yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengambilan data selanjutnya. Reduksi data dilakukan dengan menggunakan metode seleksi, dengan fokus pada penyederhanaan dan transformasi data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi lapangan.
2. *Data Display* (Penyajian Data). Setelah data direduksi, hal yang selanjutnya yang harus dilakukan adalah menyajikan data tersebut. Penyajian data dapat berupa teks naratif, grafik, matriks dan tabel.
3. *Conclusion Drawing / verification* (Penarikan Kesimpulan). Menarik kesimpulan dan verifikasi adalah makna dari data yang telah disajikan. Informasi yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan ke dalam berbagai kategori yang berkaitan dengan topik penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Objek Penelitian

Sebelum berganti nama menjadi CV. Kharisma Indah Lestari, Perusahaan ini pada awalnya didirikan dengan nama TJ Laundry pada tahun 2015. Kemudian pada tahun 2019, laundry ini menjadi usaha yang berbadan hukum Commanditaire Vennootschap sehingga berganti nama menjadi CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. Perusahaan ini berlokasi di Mokupa, Kecamatan Tombariri. Awalnya, perusahaan ini *menghandle* laundry rumahan. Namun, karena sesuatu dan lain hal, akhirnya *owner* memutuskan untuk berpindah haluan menjadi perusahaan yang *menghandle* laundry hotel; Dengan cara mencari relasi agar dapat bekerja sama dengan hotel-hotel. Adapun hotel pertama yang bekerja sama dengan CV. Kharisma Indah Lestari yaitu Ibis Hotel. Kemudian, *owner* mulai menambah relasi dengan hotel-hotel lain sehingga CV. Kharisma Indah Lestari, mulai dari tahun 2019 sampai saat ini telah bekerja sama dengan 8 hotel. Untuk saat ini hotel-hotel yang masih bekerja sama dengan CV. Kharisma Indah Lestari adalah Whiz Prime Hotel Kawasan Megamas, Grand Whiz Hotel Kawasan Megamas, Formosa Hotel Bahu, dan Villa Putih Tanawangko. Adapun hotel-hotel yang pernah bekerja sama dengan CV. Kharisma Indah Lestari yaitu Ibis Hotel, Jle's Hotel, Mercure Hotel, dan 3R Hotel. Seiring berjalannya waktu, mesin-mesin yang digunakan CV. Kharisma Indah Lestari, mulai meningkat. Yang awalnya menggunakan mesin cuci dengan ukuran dan juga kapasitas rendah, oleh karena intensitas cucian hotel lebih banyak daripada laundry rumahan, maka CV. Kharisma Indah Lestari mulai menggunakan mesin-mesin yang lebih besar dan juga tentunya dengan ukuran yang lebih besar dan kapasitasnya pun semakin besar. Mesin-mesin

yang digunakan di perusahaan ini, yaitu berupa 2 mesin cuci (1 berukuran besar, 1 berukuran sedang), 2 mesin pengering berukuran besar, 2 mesin pengering berukuran kecil, dan 1 mesin setrika roll berukuran besar. Saat ini, CV. Kharisma Indah Lestari memiliki 6 orang karyawan, yang terdiri dari 5 orang pegawai yang bertugas untuk mencuci dan meyetrika linen-linen, dan 1 orang sopir.

Deskripsi Informan

Tabel 1. Deskripsi Informan

Nama Informan	Umur	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
Informan Utama	52 thn	Owner	SMA	
Informan Kunci I	35 thn	Pekerja Laundry	SMA	11 thn
Informan Kunci II	40 thn	Pekerja Laundry	SMK	6 thn
Informan Kunci III	50 thn	Pekerja Laundry	SMA	4 thn
Informan Kunci IV	30 thn	Pekerja Laundry	SMK	3 thn
Informan Kunci V	39 thn	Pekerja Laundry	SMA	7 thn
Informan Kunci VI	22 thn	Sopir	SMA	2 thn

Sumber : CV.Kharisma Indah Lestari Mokupa

Hasil Observasi

Pelaksanaan observasi dilakukan berdasarkan pengamatan penulis saat melihat langsung kondisi dan situasi kerja yang ada di CV. Kharisma Indah Letari Mokupa. Hasil observasi dapat dilihat pada tabel.

Tabel 2. Hasil Observasi

Aspek	Ya	Kadang	Tidak
Ketepatan waktu untuk datang bekerja		√	
Kepatuhan terhadap perintah dan aturan dari atasan		√	
Spontanitas / adanya kesadaran diri dalam bekerja		√	
Loyalitas	√		
Kerjasama tim	√		
Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (cuci)		√	
Konsisten dalam menyelesaikan pekerjaan	√		
Ketegasan atasan dalam mendisiplinkan karyawan	√		
Kebersihan Laundry	√		

Sumber: Hasil Wawancara

Keterangan : Simbol (√) merupakan tanda centang, untuk menunjukkan apakah pihak atasan maupun karyawan melakukan aspek-aspek yang disebutkan.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa, masih ada beberapa aspek yang jarang dilakukan oleh para karyawan; Seperti ketepatan waktu untuk datang bekerja, kepatuhan terhadap perintah dan aturan dari atasan, spontanitas/ adanya kesadaran diri dalam bekerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (cuci). Namun, ada juga beberapa aspek yang sudah dengan baik dilakukan oleh para karyawan. Seperti, loyalitas, kerjasama tim, konsisten dalam menyelesaikan pekerjaan, ketegasan atasan dalam mendisiplinkan karyawan, dan juga kebersihan laundry.

Pembahasan

Deskripsi Hasil

Pembahasan

Berdasarkan wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan Peneliti pada saat proses pekerjaan laundry yang dilakukan di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, Penulis melakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, melalui wawancara. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya :

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat karyawan melakukan aktivitas setiap hari. Aktivitas kerja karyawan di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, tentunya tidak lepas dari faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi

kinerja karyawan; Seperti teman kerja (Masih belum bisa bekerja sama dengan baik), kebersihan laundry (Belum sepenuhnya bersih), suhu ruangan yang panas (Setiap manusia memiliki kemampuan beradaptasi di temperature yang berbeda-beda. Ada yang cenderung kuat di udara dingin, dan ada yang cenderung lemah di temperature panas, begitu juga dengan karyawan yang ada), dan kebisingan (Tingkat kebisingan disebabkan oleh banyak hal; Diantaranya adalah lalu lintas berhubung lokasi CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa berada di pinggir jalan raya trans Sulawesi, suara yang dihasilkan oleh mesin cuci, dan mesin pengering. Tingkat kebisingan tinggi, akan berpengaruh pada ketenangan bekerja). Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Irwan dan Irfan (2021) yang menemukan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis diterima.

Kompensasi

Kompensasi adalah semua penghasilan yang diterima karyawan baik langsung maupun tidak langsung, baik berupa uang, barang, atau keduanya sebagai pembayaran atas jasa yang diberikannya kepada Perusahaan. Kompensasi yang diberikan pihak atasan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa tentunya dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti, gaji (Ada beberapa karyawan yang merasa cukup dan ada juga karyawan yang merasa tidak cukup atas gaji yang diberikan pihak Perusahaan), tunjangan (Tunjangan hari raya, pada awalnya tunjangan hari raya diberikan dalam bentuk uang dan juga barang namun, saat ini untuk tunjangan barang sudah tidak diberikan, untuk tunjangan kesehatan pihak Perusahaan belum menerapkan hal tersebut, dan untuk tunjangan konsumsi sudah pernah diterapkan dalam bentuk pengadaan kopi,teh,susu,dan biskuit namun saat ini sudah tidak diberlakukan. Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Ilhama (2020) yang menemukan bahwa ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, salah satunya adalah kompensasi.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti, banyaknya cucian (Banyaknya cucian kotor yang harus diselesaikan oleh para karyawan) Shift malam (Karyawan yang terjadwal shift malam biasanya memiliki beban kerja yang lebih besar dikarenakan mereka harus merelakan waktu tidur untuk bekerja sehingga dapat menyebabkan kelelahan) sedangkan Shift pagi (Beban kerja yang ditanggung juga cukup besar karena mereka harus *handle* cucian dari 3 hotel sekaligus). Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Norawati dkk (2021) yang menemukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara beban kerja dan kinerja pegawai BAPENDA.

Disiplin

Disiplin suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku,baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, juga mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti, disiplin waktu (Para karyawan masih belum bisa mematuhi aturan jam masuk yang sudah ditetapkan; Dimana untuk shift pagi terjadwal masuk jam 09.00 WITA dan untuk shift malam terjadwal masuk jam 19.00 WITA. Baik karyawan shift pagi maupun shift malam, belum bisa mematuhi jam masuk tersebut. Mereka lebih banyak datang terlambat 1 jam, dan lebih banyak karena kesengajaan). Disiplin terhadap aturan yang ditetapkan (Hal ini masih belum efektif dilakukan oleh para karyawan yang ada; Karena, masih ada karyawan yang belum sepenuhnya disiplin terhadap aturan yang telah ditetapkan. Bahkan, ketika pihak atasan menegur karyawan karena tidak patuh / berbuat kesalahan, terkadang muncul rasa kesal dan marah sehingga pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Yang sering terjadi yaitu, cucian tidak diselesaikan sampai tuntas. Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Oley, Nelwan, dan Dotulong (2022) dimana penerapan disiplin kerja berperan dalam mendorong kinerja karyawan PT Empung Jaya Abadi.

Spontanitas/ Kesadaran Diri (Self Awareness)

Spontanitas/ kesadaran diri adalah kesiapan seseorang terhadap peristiwa yang ada di lingkungan sekitar. Serta peristiwa yang bersifat kognitif yang terdiri dari pikiran, memori, sensasi fisik, dan juga perasaan.Dan melaksanakan pekerjaan secara spontan tanpa harus disuruh. Spontanitas/ kesadaran diri karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, juga mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti, adanya kesadaran diri membersihkan laundry ketika melihat lantai mulai kotor dan ada sampah (namun, pada kenyataannya masih ada

saja karyawan yang acuh tak acuh mengenai kebersihan laundry; Mereka belum mampu untuk bekerja sama dalam hal kebersihan laundry), spontan menghitung cucian bersih untuk dinotakan dan memuat cucian bersih ke dalam mobil untuk diantar ke hotel (para karyawan sudah memiliki spontanitas untuk memuat cucian bersih ke mobil; Ketika mereka telah menyelesaikan cucian, maka dengan spontan mereka langsung menghitung jumlah cucian untuk dinotakan dan langsung memuatnya ke dalam mobil). Kesadaran diri dalam mengisi ulang / *refill chemical* dan pewangi (dalam hal *refill chemical* para karyawan sudah memiliki kesadaran diri dan spontanitas, namun untuk *refill* pewangi, sering kali para karyawan masih belum memiliki spontanitas. Harus disuruh terlebih dahulu baru mereka me-*refill* pewangi). Spontan menyelesaikan cucian (seringkali hal ini masih belum dimiliki para karyawan. Terkadang, masih harus disuruh terlebih dahulu oleh atasan, baru mereka menyelesaikan cucian. Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Mahita (2023) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional, didalamnya ada kesadaran diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Loyalitas karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti yang dikatakan salah satu karyawan, dimana loyalitas merupakan salah satu bentuk balas budi terhadap atasan, karena telah memberikan pekerjaan bahkan tanggung jawab. Sehingga, dapat dikatakan ketika ada loyalitas maka para karyawan juga berusaha untuk bekerja dengan giat dan baik, agar mereka dapat memberikan hasil yang baik pula. Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Tamba, Pio dan Sambul (2018) yang menemukan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah cara memimpin atau perihal pemimpin. Yang artinya, mengarahkan, membina, mengatur, menuntun, menunjukkan, atau memengaruhi. Kepemimpinan pada CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti, ketegasan (beberapa karyawan merasa kesal ketika ditegur oleh atasan, dan ada yang masih keras kepala tidak mengikuti arahan atasan dengan baik). Hal ini secara empiris didukung penelitian sebelumnya oleh Jaya, Mukhtar, dan UA (2018) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, belum sepenuhnya baik; Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka, diantaranya lingkungan kerja, kompensasi, beban kerja, disiplin, spontanitas/ kesadaran diri (*self awareness*), loyalitas dan kepemimpinan.
2. Lingkungan kerja, kompensasi, dan loyalitas merupakan faktor-faktor utama yang dapat meningkatkan kinerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. Karena, berdasarkan wawancara dan juga observasi peneliti dapat dilihat bahwa para karyawan lebih semangat bekerja ketika mereka memiliki rekan kerja yang baik dan dapat bekerja sama dengan baik, meskipun ada waktu tertentu mereka kurang dapat bekerja sama. Namun, lingkungan kerja (fisik) sering kali dapat membuat kinerja karyawan menurun. Hal ini dikarenakan kebersihan laundry (Belum sepenuhnya bersih), suhu ruangan yang panas, dan kebisingan (Baik itu kebisingan yang ditimbulkan oleh suara mesin maupun oleh kendaraan di jalan raya). Kompensasi dalam bentuk gaji dan tunjangan hari raya juga dapat menjadi faktor yang dapat membuat kinerja karyawan baik. Hal ini dapat membuat para karyawan semangat untuk bekerja, karena salah satu tujuan mereka bekerja adalah untuk mendapatkan gaji agar dapat memenuhi kebutuhan hidup keluarga mereka. Namun, masih ada karyawan yang merasa kurang dengan gaji yang diberikan pihak atasan. Dan untuk loyalitas, dengan adanya loyalitas dari setiap karyawan, maka mereka memiliki rasa untuk bekerja dengan giat agar supaya dapat memberikan hasil yang terbaik.
3. Beban kerja merupakan faktor yang dapat membuat kinerja karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa menurun. Karena, ketika jumlah cucian banyak maka timbul rasa lelah dan malas. Sehingga, seringkali cucian tidak diselesaikan hingga tuntas.

4. Spontanitas / Kesadaran Diri (*Self Awareness*) belum sepenuhnya dimiliki oleh para karyawan yang ada di CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa. Karena, masih ada hal-hal yang masih harus diperintah atasan terlebih dahulu baru dikerjakan; Seperti tidak membuang sampah sembarangan dan rutin membersihkan laundry, mengisi ulang / *refill chemical* dan pewangi, dan menyelesaikan cucian hingga tuntas.
5. Kepemimpinan dari *owner* CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa, dapat menjadikan para karyawan menjadi disiplin, meskipun seringkali ada saja karyawan yang masih keras kepala terhadap aturan-aturan dan perintah dari atasan mereka.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat Penulis berikan bagi pihak CV. Kharisma Indah Lesrati Mokupa, diantaranya :

1. Karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa diharapkan untuk lebih meningkatkan kerja sama dengan rekan kerja, dengan demikian hubungan dengan rekan kerja juga akan semakin harmonis, dan pekerjaan pun akan terasa lebih ringan. Suhu ruangan panas juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, pihak perusahaan diharapkan untuk dapat memfasilitasi kipas angin, agar supaya para karyawan tidak lagi merasa terganggu/mengeluh dengan suhu ruangan yang panas, sehingga mereka pun dapat bekerja lebih baik lagi. Untuk kompensasi dalam hal ini gaji/tunjangan, sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan lagi; Jika kondisi memungkinkan, sebaiknya diadakan kenaikan gaji dan penambahan tunjangan apalagi dilihat dari lamanya bekerja, para karyawan yang ada sudah termasuk lama bekerja di perusahaan ini.
2. Pihak perusahaan diharapkan dapat lebih memperhatikan keseriusan karyawan dalam bekerja. Cucian dengan jumlah banyak juga menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan; Hal ini, dapat menimbulkan rasa malas/lelah saat bekerja.
3. Karyawan CV. Kharisma Indah Lestari Mokupa diharapkan untuk lebih meningkatkan spontanitas / kesadaran diri (*self awareness*) saat bekerja. Usahakan untuk lebih memperhatikan kondisi sekitar dan juga pekerjaan yang diembani, karena ketika ada perhatian yang lebih maka disitulah akan timbul spontanitas / kesadaran diri (*self awareness*).
4. Pihak perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan ketegasan dalam mendisiplinkan karyawan yang ada. Misalnya, ketika ada karyawan yang masih terus menerus keras kepala, tidak peduli dengan aturan yang dibuat maka ada *punishment* yang lebih keras lagi (Seperti surat peringatan 1-3), sehingga para karyawan pun akan lebih disiplin lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru : Zanafra
- Ilhama, N. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. https://repository.uin-suska.ac.id/9147/1/2013_201385ADN.pdf. Diakses pada 20 Februari 2023.
- Inaray, J. C. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Amanah Finance Di Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/12559>. Diakses pada 4 Juni 2023
- Irwan, A., & Irfan, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja*, 18(2), 218-222. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/9539>. Diakses pada 2 Juni 2023.
- Jaya, N., Mukhtar, A., & UA, A. N. A. (2020). Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 35-43. <http://Ejurnal.iainpare.Ac.Id/Index.Php/Balanca/Article/View/1393>. Diakses Pada 3 Juni 2023.
- Lontoh, E. T., Tewal, B., & Saerang, R. T. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Timurjaya Dayatama (Wings) Cabang Sonder Dikabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 1, 869-878. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/38470>. Diakses pada 20 Februari 2023

Mahita, I. A. P. D. H. (2023). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri Dan Kreativitas Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Rex Denpasar*. Skripsi. Universitas Mahasarakswati Denpasar). <http://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/3432/>. Diakses pada 2 Juni 2023.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Norawati, S., Yusuf, Y., Yunita, A., & Husein, H. (2021). Analisis Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Kabupaten Kampar. *Jurnal Menara Ilmu*, Vol. 15, No. 1. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2459>. Diakses Pada 3 Juni 2023

Oley, M. I. F., Nelwan, O. S., & Dotulong, L. O. H. (2022). Peran Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dalam Mendorong Kinerja Karyawan PT. Empung Jaya Abadi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40910>. Diakses Pada 3 Juni 2023

Robbins, S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Indeks

Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama

Septiana, A., Harini, S., & Sudarijati, S. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 9(1), 34–47. <https://ojs.unida.ac.id/JSH/article/view/1377>. Diakses pada 20 Februari 2023

Sugiarti, E., Finatariyani, E., & Rahman, Y. T. (2021). Earning Cultural Values As A Strategic Step To Improve Employee Performance. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 4(1), 221-230. <https://ojsrustek.org/index.php/SJR/article/view/270>. Diakses pada 20 Februari 2023

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Supardi. (1989). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta: Ufuk Edu.

Tamba, A. W., Pio, R. J., & Sambul, S. A. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(001), 33-41. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/21124>. Diakses pada 3 Juni 2023