

The Effect Of Credit Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction Of PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan

Pengaruh Kualitas Produk Kredit Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan

Tiara Yudianita¹, Juhaini Alie², Tien Yustin³

Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang^{1,2,3}

2021501027@students.uigm.ac.id¹, juhaini@uigm.ac.id², tien_yustini@uigm.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of credit product quality and service quality on customer satisfaction at Bank BPR Sumsel in 2024. The research design utilizes the causality method with Multiple Linear Regression data analysis techniques. The research object comprised 100 active customers of Bank BPR Sumsel from three operational branch offices. The data collection method employed by the author is through a questionnaire, conducted technically via Google Form (Online). The results of the research indicate that the quality of credit products and the quality of banking services have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Sumsel. Furthermore, among the two independent variables in this research, credit product quality and banking service quality, the variable that has a more dominant influence on customer satisfaction is the banking service quality variable.

Keywords: Credit Products, Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Kredit dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPR Sumsel 2024. Rancangan penelitian menggunakan metode kausalitas dengan Teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Objek penelitian adalah Nasabah aktif Bank BPR Sumsel sebanyak 100 orang yang berasal dari Tiga Kantor Cabang Operasional. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Kuesioner yang dilaksanakan secara teknis melalui Google Form (Online). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk Kredit dan Kualitas Layanan Perbankan berpengaruh secara Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPR Sumsel. Selanjutnya Diantara ke-dua Variabel Independen dalam penelitian ini, kualitas produk kredit dan kualitas layanan perbankan, Variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah adalah Variabel Kualitas Layanan Perbankan.

Kata Kunci: Produk Kredit, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

1. Pendahuluan

Statistik Perbankan Indonesia menunjukkan bahwa jumlah kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh bank umum terus meningkat hingga Juni 2023. Dalam laporan SPI Juni 2023, bank umum menyalurkan total kredit sebanyak Rp.6.723,22 triliun atau tumbuh 7,8% secara tahunan dari sebelumnya yang senilai Rp.6.236,5 triliun per Juni 2022. Jika dibandingkan dengan akhir tahun 2022, jumlah kredit bank umum telah tumbuh 3,47% dari semula yang senilai Rp.6.497,62 triliun. Adapun jumlahnya naik 1,19% (mtm) dari bulan sebelumnya sebesar Rp.6.644,32 triliun per Mei 2023. (8 Bank Dengan Nilai Penyaluran Kredit Tertinggi 2023, n.d.)

Akibat persaingan yang semakin ketat, masyarakat atau calon nasabah memiliki banyak pilihan produk perbankan. Hal ini menyebabkan masyarakat atau calon nasabah akan melakukan evaluasi alternatif dalam menentukan produk perbankan mana yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk dapat bersaing dengan bank lain, bank perlu memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank juga perlu mengetahui bagaimana nasabah mempersepsikan layanan yang diterima selama ini. Dengan memahami kebutuhan dan

keinginan nasabah, bank dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat untuk menarik minat nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah. (Suryanto & Zaenal Muttaqin, 2015)

PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan, juga dikenal sebagai Bank BPR Sumsel, berlokasi di Sumatera Selatan, Indonesia. Bank BPR Sumsel didirikan dengan tujuan untuk memberikan dukungan keuangan kepada masyarakat dan bisnis lokal. Sebagai bank perkreditan rakyat, bank ini berkonsentrasi pada pemberian kredit kepada sektor mikro, kecil, dan menengah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi khususnya di Provinsi Sumatera Selatan.

Pengembangan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat adalah prioritas utama Bank BPR Sumsel. Bank BPR Sumsel memahami kebutuhan dan kesulitan yang dihadapi oleh bisnis lokal skala kecil dan menengah, dan berkomitmen untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan kondisi dan potensi setiap pelanggan melalui produk dan layanan perbankan yang inovatif untuk membantu nasabahnya memenuhi kebutuhan keuangan mereka, memperluas usaha mereka, dan meningkatkan taraf hidup mereka. (Bangsawan et al., 2023)

Dengan pengalaman dan keahlian dalam sektor perbankan, Bank BPR Sumsel terus berupaya menjadi mitra keuangan yang terpercaya dan sempurna bagi masyarakat dan pelaku usaha di Sumatera Selatan. Bank ini berkomitmen untuk menjaga integritas, transparansi, dan keberlanjutan dalam setiap aspek operasionalnya. Dalam lingkup komunitasnya, Bank BPR Sumsel juga berperan aktif dalam kegiatan sosial dan program tanggung jawab sosial perusahaan, sebagai wujud kontribusi nyata untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Dengan demikian, Bank BPR Sumsel diharapkan dapat menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat dan pelaku usaha di Sumatera Selatan yang membutuhkan solusi keuangan yang terjangkau, komprehensif, dan berorientasi pada pemberdayaan ekonomi yang berkelanjutan.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Pemasaran Lembaga Keuangan Mikro

Manajemen pemasaran kredit mikro melibatkan strategi dan taktik untuk mempromosikan, mendistribusikan, dan mengelola produk kredit mikro guna memenuhi kebutuhan nasabah sambil menjaga keberlanjutan keuangan lembaga keuangan mikro (LKM). (Suryanto & Zaenal Muttaqin, 2015)

PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan (Bank BPR Sumsel) merupakan sebuah bank perkreditan rakyat yang berlokasi di Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. Sebagai bank perkreditan rakyat, fungsi utamanya adalah memberikan kredit dan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama untuk sektor mikro, kecil, dan menengah bagi masyarakat di daerah Sumatera Selatan. (Bangsawan et al., 2023). Manajemen pemasaran pada Bank BPR Sumsel melibatkan serangkaian strategi yang ditujukan untuk mempromosikan produk dan layanan perbankan BPR, meningkatkan kesadaran di kalangan masyarakat, serta memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga. Berikut adalah beberapa aspek kunci dari manajemen pemasaran Bank BPR Sumsel:

1. **Pemahaman Pasar Lokal:** Analisis mendalam terhadap karakteristik pasar lokal di Sumsel, termasuk profil demografis, kebutuhan keuangan masyarakat, dan tingkat persaingan dengan lembaga keuangan lainnya.
2. **Segmentasi Pasar:** Mengidentifikasi dan memahami segmen pasar yang menjadi target utama, seperti pengusaha kecil, pelaku usaha mikro, dan masyarakat dengan tingkat penghasilan rendah.
3. **Branding:** Membangun dan memperkuat citra merek Bank BPR Sumsel melalui strategi branding yang konsisten dan identitas visual yang kuat.
4. **Promosi Produk dan Layanan:** Mengembangkan kampanye promosi yang efektif untuk produk dan layanan perbankan, termasuk suku bunga yang kompetitif, kemudahan proses, dan keunggulan lainnya.

5. Pemasaran Digital: Memanfaatkan teknologi digital dan media sosial untuk meningkatkan kehadiran online, memperluas jangkauan, dan berkomunikasi secara efektif dengan calon nasabah.
6. Pendekatan Berbasis Komunitas: Terlibat dalam kegiatan dan acara komunitas untuk membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat setempat, serta memberikan dukungan pada kegiatan sosial dan ekonomi di wilayah tersebut.
7. Pendekatan Kemitraan: Membangun kemitraan strategis dengan pihak-pihak seperti pemerintah daerah, pelaku usaha lokal, dan lembaga keuangan lain untuk mendukung upaya pemasaran dan pertumbuhan bersama.
8. Penawaran Produk Inovatif: Terus mengembangkan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan kebutuhan dan tren pasar, seperti produk kredit mikro, tabungan, dan solusi perbankan digital.
9. Pelayanan Pelanggan: Memastikan pelayanan pelanggan yang baik dan responsif, serta memberikan pengalaman positif kepada nasabah yang dapat meningkatkan kepuasan dan retensi.
10. Edukasi Keuangan: Menyelenggarakan program edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat, membantu mereka memahami produk dan layanan perbankan yang ditawarkan.

Manajemen pemasaran yang efektif pada Bank BPR Sumsel melibatkan kombinasi strategi konvensional dan inovatif, dengan fokus pada pelayanan pelanggan, kemitraan komunitas, dan adaptasi terhadap perkembangan pasar.

Kepuasan Nasabah

Selama beberapa dekade terakhir, sektor jasa mempunyai dampak yang semakin besar terhadap pertumbuhan produk domestik bruto dan penciptaan lapangan kerja baru di negara-negara maju dan juga di negara-negara berkembang. Dalam hal ini, manajer organisasi jasa mana pun telah diminta untuk memperbaiki dan/atau mengembangkan strategi pemasaran baru yang dapat meningkatkan keunggulan kompetitif mereka.

Sasaran strategis pengelolaan bank dapat didefinisikan sebagai realisasi tingkat profitabilitas yang tinggi dari nasabah yang ada dan persentase kecil dari nasabah yang hilang. Sasaran strategis tersebut dapat dicapai terutama dengan menerapkan strategi peningkatan kualitas produk kredit dan kualitas layanan perbankan. Dapat dikatakan bahwa peningkatan tersebut merupakan faktor kunci bagi kelangsungan hidup dan fungsi bank, karena adanya ancaman kehilangan nasabah karena bergabungnya bank-bank kompetitif. (Tadic et al., 2018).

Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler & Keller (2012), dalam menilai tingkat kepuasan nasabah dirumuskan 5 (lima) indikator penilaian sebagai berikut: (1) Core Services, (2) Human Element Of Service Delivery, (3) Systematization Of Service Delivery (Non-Human Element), (4) Tangibles Of Services, (5) Social Responsibility.

1. **Core Services (Layanan Inti):** Ini mengacu pada layanan pokok yang pelanggan harapkan dan dapat mereka identifikasi sebagai kebutuhan utama. Layanan inti ini menjadi fokus utama dalam pemahaman nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa.
2. **Human Element of Service Delivery (Unsur Manusia dalam Penyampaian Layanan):** Menekankan peran manusia dalam penyampaian layanan. Interaksi antara karyawan dan pelanggan dapat memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Keterampilan interpersonal, sikap, dan profesionalisme karyawan menjadi faktor kunci dalam kesuksesan penyampaian layanan.
3. **Systematization of Service Delivery (Non-Human Element) (Sistematisasi Penyampaian Layanan - Unsur Non-Manusia):** Melibatkan aspek-aspek non-manusia dalam penyediaan

layanan. Hal ini mencakup proses otomatisasi, teknologi, dan sistem yang mendukung penyampaian layanan. Sistematisasi dapat meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam memberikan layanan.

4. **Tangibles of Services (Benda atau Barang dalam Layanan):** Mengacu pada elemen-elemen fisik atau konkret yang mendukung penyampaian layanan. Ini bisa mencakup fasilitas fisik, peralatan, atau materi promosi yang membantu membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.
5. **Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial):** Menyoroti kontribusi positif suatu perusahaan terhadap masyarakat atau lingkungannya. Dalam konteks pemasaran, tanggung jawab sosial dapat menjadi faktor penting dalam membentuk citra perusahaan dan memengaruhi persepsi pelanggan.

3. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini melibatkan semua pegawai di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Persentase dari keseluruhan jumlah dan karakteristik populasi membentuk sampel. Pemilihan sampel berdasarkan teknik acak dalam artian *convenience sampling* atau *incidental sampling*. Acak sesuai dengan kemampuan penelitian meraih konsumen. Ukuran sampel pada penelitian ini adalah 99 responden dari populasi pegawai 375 orang dan jika dihitung dengan rumus *Lemeshow* tingkat kesalahan sampling adalah 8,4%.

Pengukuran

Semua variabel dalam penelitian ini menggunakan pengukuran dengan mengadaptasi dari penelitian terdahulu yang terlebih dahulu menggunakannya. Variabel terikat penelitian adalah Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), Motivasi (MV), dan Lingkungan Kerja (LK). Variabel bebas penelitian adalah kinerja. Semua variabel diukur melalui kuesioner menggunakan Skala Likert 1-5 untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi responden (1: sangat tidak setuju sampai 5: sangat setuju). Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan mengenai TPP, 5 pertanyaan motivasi, 7 pertanyaan tentang lingkungan kerja, dan 5 pertanyaan terkait kinerja. Kuesioner teruji validitasnya dengan r hitung 0,457-0,934 > r tabel 0,444 dan reliabilitasnya dengan Alpha Cronbach 0.896- 0.914.

Analisis Data

Teknik asosiatif digunakan peneliti dalam penelitian ini. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Data terlebih dahulu diuji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi untuk pemenuhan kelayakan asumsi klasik regresi linier berganda. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS 25.0.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Verifikasi Asumsi Regresi Linear

Model regresi linear berganda, yang menilai pengaruh tambahan penghasilan (TPP), motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja 99 sampel pegawai negeri di Kantor Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, mematuhi asumsi klasik tanpa pelanggaran. Skala kinerja mengikuti distribusi normal dengan standar deviasi 0,985, dan plot kurva probabilitas secara dekat sesuai dengan garis diagonal distribusi normal. Model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas di antara variabel independen (TPP, motivasi, dan lingkungan kerja), dengan nilai toleransi melebihi 0,10 untuk semua variabel independen dan nilai VIF di bawah 10. Heteroskedastisitas tidak ada dalam model regresi, seperti yang ditunjukkan oleh scatterplot, yang menunjukkan tidak ada pola yang jelas antara nilai-nilai yang diprediksi dari variabel

dependen (kinerja) dan residunya. Autokorelasi di antara variabel independen (tunjangan, motivasi, dan lingkungan kerja) tidak ada, dengan nilai uji Durbin-Watson sebesar 1,827 melebihi nilai signifikansi tabel sebesar 1,749 pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengaruh tambahan penghasilan (TPP), motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dinilai menggunakan analisis regresi linear berganda parsial untuk setiap variabel (TPP, motivasi, dan lingkungan kerja). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pola hubungan antara variabel-variabel ini dan kinerja dapat diprediksi oleh persamaan linear: $kinerja = 2,939 + 0,194*TPP + 0,147*motivasi + 0,119*lingkungan\ kerja$. Berdasarkan persamaan tersebut, TPP memiliki koefisien tertinggi dan pengaruh terbesar terhadap kinerja diikuti oleh motivasi dan kemudian lingkungan kerja. Hasil uji t parsial untuk setiap variabel menunjukkan bahwa TPP, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, dengan TPP dan lingkungan kerja memiliki dampak positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja, dengan signifikansi masing-masing 0,000 dan 0,034. Motivasi memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) (Tabel 1).

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda Hubungan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standar-dized Coeffi-cients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.939	0.763		3.854	0.000		
	TPP	0.194	0.049	0.404	3.960	0.000	0.594	1.685
	Motivasi	0.147	0.086	0.180	1.714	0.090	0.564	1.772
	Lingkungan Kerja	0.119	0.055	0.190	2.151	0.034	0.789	1.267

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: SPSS 25.0, data diolah (2024)

Pengaruh simultan semua variabel TPP, MV dan LK terhadap kinerja yang dianalisis dengan uji ANOVA atau uji F menunjukkan bahwa secara simultan gabungan tiga variabel independen yaitu TPP, MV dan LK berpengaruh signifikan terhadap kinerja yaitu dengan signifikansi 0.000 (Tabel 2). Pengaruh simultan semua variabel TPP, MV dan LK terhadap kinerja memiliki koefisien determinasi sebesar 0,626 (Tabel 3). Hasil ini mengungkapkan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Selatan sebagian besar (62,6%) dipengaruhi oleh pengaruh simultan dari variabel TPP, MV dan LK dan sisanya sedangkan sisanya yaitu 37,4 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. Pengaruh Simultan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.778	3	37.593	22.182	0.000 ^b
	Residual	161.000	95	1.695		
	Total	273.778	98			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), (Constant), TPP, Motivasi, dan Lingkungan Kerja

Sumber: SPSS 25.0, data diolah (2024)

Tabel 3. Koefisien determinasi (R^2) Pengaruh Simultan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.642 ^a	0.626	0.593	1.302	1.827

a. Predictors: (Constant), TPP, Motivasi, dan Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: SPSS 25.0, data diolah (2024)

PEMBAHASAN

Pengaruh Tambahan Penghasilan terhadap Kinerja

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan tambahan penghasilan (TPP) memiliki efek parsial positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS), yang mengonfirmasi kerangka teoritis dan sejalan dengan bukti empiris. Responden menilai TPP secara positif, dengan rata-rata 4,219 pada skala 1-5, di mana 5 menunjukkan persetujuan yang kuat. Hal ini menyarankan bahwa TPP bermanfaat, dan kinerja PNS di Kantor Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menguntungkan. Efek positif yang menguntungkan dari TPP terhadap kinerja PNS telah terbukti di Kantor Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jeneponto (Mustakim *et al.*, 2022), di Kantor Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat (Putri *et al.*, 2022), dan kantor BPKAD Kabupaten Lombok Barat (Wardani *et al.*, 2023). TPP sendiri secara signifikan dan positif berkontribusi sebesar 37,1% dan 59,5% terhadap kinerja PNS di Kantor Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jeneponto dan Kantor Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat, secara berturut-turut (Mustakim *et al.*, 2022; Putri *et al.*, 2022).

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial, motivasi tidak mempengaruhi ($P = 0,090$) kinerja PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa kerangka teoritis mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja tidak terkonfirmasi, dan teori tidak sejalan dengan bukti empiris. Persepsi motivasi responden, dengan rata-rata 4,17 pada skala 1-5, di mana 5 berarti persetujuan yang kuat, menunjukkan bahwa motivasi dinilai baik atau memuaskan. Meskipun banyak yang menyatakan pendapat positif dalam hasil kuesioner, sejumlah besar juga menyatakan ketidaksetujuan atau ketidakpuasan. Penolakan terhadap variabel motivasi disebabkan oleh selera dan kebutuhan individu yang dapat memengaruhi motivasi kerja. Hubungan yang tidak signifikan yang serupa antara PNS dan kinerja dilaporkan oleh (Rehman *et al.*, 2019) bahwa karyawan kurang termotivasi di rumah sakit pemerintah karena PNS dan organisasi tidak memenuhi harapan satu sama lain. Faktor motivasi juga dilaporkan tidak berpengaruh pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Jember (Adha *et al.*, 2019), Bappeda Provinsi Maluku (Karepesina, 2023), dan PT. Kereta Api Indonesia (Sinaga & Hidayat, 2020). Hasil dari penelitian ini berbeda dari pengaruh motivasi yang signifikan dan positif terhadap kinerja PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (Muhaimin *et al.*, 2022) dan di Kantor Walikota Makassar (Husnah, 2022).

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Analisis regresi menunjukkan bahwa, secara parsial, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, mengonfirmasi kerangka teoritis

dan sejalan dengan bukti empiris. Persepsi responden terhadap lingkungan kerja, dengan rata-rata 3,98 pada skala 1-5, di mana 5 berarti sangat setuju, menunjukkan bahwa lingkungan kerja dinilai baik atau memuaskan. Temuan ini sejalan dengan pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja PNS Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba dalam sebuah studi oleh Ahmad *et al.* (2022), Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Tengah (Aseana *et al.*, 2022), Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo (2023), dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung (Krisnawan, 2024). Lingkungan kerja meningkatkan kinerja sebesar 53,6% dan 76,6% masing-masing untuk PNS di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba (Ahmad *et al.*, 2022) dan di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo (Husain *et al.*, 2023). Lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman dapat berdampak positif pada kinerja karyawan, memberikan keamanan dan kenyamanan untuk pekerjaan yang optimal (Donley, 2021). Ketika karyawan menikmati lingkungan kerja yang tenang, mereka dapat merasa nyaman dan aman, memungkinkan mereka untuk menggunakan waktu mereka secara efektif.

Pengaruh Simultan Tambahan Penghasilan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja

Kerangka teoritis menunjukkan bahwa pendapatan tambahan bagi karyawan, motivasi, dan lingkungan kerja secara simultan mempengaruhi kinerja PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Secara simultan, TPP, motivasi, dan faktor lingkungan kerja di tempat kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PNS yang mengonfirmasi hipotesis di atas. Dampak simultan dan positif TPP, motivasi, dan faktor lingkungan kerja terhadap kinerja PNS juga telah ditunjukkan dalam beberapa penelitian. Saputra *et al.* (2018) melaporkan bahwa kompensasi, motivasi, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Karawang. Demikian pula, kinerja PNS di Dinas Investasi dan Layanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh simultan faktor TPP dan motivasi (Saraswati *et al.*, 2023).

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa evaluasi kinerja PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan harus mempertimbangkan beban kerja, tugas, dan tanggung jawab mereka yang sebenarnya. Untuk meningkatkan kinerja, manajemen kantor dapat menerapkan strategi seperti merumuskan kompensasi berdasarkan fasilitas tempat kerja dan membangun lingkungan kerja yang kondusif yang mendorong kerja sama dan pertolongan saling. Memastikan fasilitas tempat kerja yang memadai sangat penting untuk mendukung lingkungan kerja yang menguntungkan dalam pelaksanaan tugas.

5. Penutup

Kesimpulan

Tambahan penghasilan pegawai (TPP) dan lingkungan kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial, sedangkan motivasi memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Secara simultan, TPP, motivasi, dan faktor lingkungan kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Hasil penelitian ini terbatas dan berlaku bagi PNS di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Keterbatasan ukuran sampel pada penelitian ini dapat menjadi evaluasi untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan ukuran sampel yang lebih besar. Perubahan kinerja pada penelitian ini diukur oleh PNS yang bersangkutan sehingga menjadi saran untuk penelitian lanjutan untuk menggunakan pengukuran kinerja oleh atasan yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019a). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2109>
- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019b). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2109>
- Ahmad, A. J., Mappamiring, M., & Mustari, N. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 287-298. <https://doi.org/10.35794/EMBA.V4I3.14294>
- Alqorrib, Y., Jumawan, J., Maulia, I. R., Bukhari, E., & Supriyanto, S. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Antarestar Global Kreatifindo. *Jurnal Economina*, 2(11), 3351-3369. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i11.977>
- Arango, P. (2018). Motivation: Introduction to the Theory, Concepts, and Research. In P. Orellana García & P. Baldwin Lind (Eds.), *Reading Achievement and Motivation in Boys and Girls. Literacy Studies* (Vol. 15, pp. 128). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75948-7_1
- Aseana, A. P., Mantikei, B., & Syamsudin, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 225-241. <https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4383>
- Bawa, M. A. (2017). Employee motivation and productivity: a review of literature and implications for management practice. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(12), 662-673.
- Çetin, F., & Aşkun, D. (2018). The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation. *Management Research Review*, 41(2), 186-201. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0062>
- Cook, D. A., & Artino, A. R. (2016). Motivation to learn: an overview of contemporary theories. *Medical Education*, 50(10), 997-1014. <https://doi.org/10.1111/medu.13074>
- De Pora, A. (2011). *Remunerasi, Kompensasi dan Benefit*. Rana.
- Donley, J. (2021). The Impact of work environment on job satisfaction. *Nurse Leader*, 19(6), 585-589. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2021.08.009>
- Glisson, C., & James, L. R. (2002). The cross-level effects of culture and climate in human service teams. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 767-794.
- Husain, Y., Hafid, R., Hasiru, R., & Popoi, I. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 436-439.
- Husnah, W. (2022). Hubungan motivasi kerja dan kinerja pegawai di Balai Kota Makassar. *Learning Society: Jurnal CSR, Pendidikan Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 161-167. <https://doi.org/10.30872/LS.V3I2.2122>
- Karepesina, M. T. (2023). Performance of civil servants: The role of motivation and organizational culture. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(3, special issue), 385-395. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i3sip13>
- Korhonen, T., Jääskeläinen, A., Laine, T., & Saukkonen, N. (2023). How performance measurement can support achieving success in project-based operations. *International*

- Journal of Project Management*, 41(1), 102429.
<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.11.002>
- Krisnawan, I. N. Y. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, kepemimpinan, dan motivasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 749-759.
- Ludiya, H. (Hielvita). (2017). Dampak dari lingkungan kerja dan dukungan organisasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT Maruwa Batam. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 195542. <https://www.neliti.com/publications/195542/>
- Millenia, C. D., Suryawati, D., & Rohman, H. (2023). Pengaruh tambahan penghasilan pegawai (insentif) terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. *E-Sospol*, 10(1), 71. <https://doi.org/10.19184/e-sospol.v10i1.37825>
- Muhaimin, A., Nurhayani, N., & Indar, I. (2022). Hubungan antara motivasi dengan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 322-331. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21273>
- Mustakim, M. N., Setiawati, B., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh tambahan penghasilan pegawai (TPP) terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jeneponto. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 201-216.
- Na-Nan, K., Chairasit, K., & Pukkeeree, P. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436-2449. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2017-0117>
- Ningsih, O. L., Zaki, H., & Hardilawati, W. L. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 2(1), 52-63.
- Nurwin, K. J., & Frianto, A. (2021). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan perusahaan asuransi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 876-885. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p876-885>
- Pichère, P., & Cadiat, A.-C. (2015). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Lemaitre.
- Putri, A. A., Karlina, N., & Susanti, E. (2022). Pengaruh kompensasi tambahan penghasilan pegawai (TPP) terhadap kinerja aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Kuningan Kabupaten Kuningan Jawa Barat. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(1), 1-6.
- Rehman, S. A., Sehar, S., & Afzal, M. (2019). Performance Appraisal; Application of Victor Vroom Expectancy Theory. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 02(12), 431-434. <https://doi.org/10.36348/sjnhc.2019.v02i12.008>
- Robbins, S. P. dan C. M. (2012). *Manajemen*. Erlangga.
- Ruky, A. S. (2011). Peran tunjangan dalam paket remunerasi (imbalan) pegawai. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 5(1), 11-19.
- Rumondor, R. D. (2021). Pengaruh kenaikan upah dan insentif terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 867-875.
- Saputra, S. A. (2018). Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1). <https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.373>
- Saraswati, R. S., Fauzan, R., & Komari, N. (2023). Pengaruh tambahan penghasilan pegawai (TPP) terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Update*, 12(3), 1-15.
- Sinaga, T. S., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15-

22.

- Wahyudi, K., Ruslan, M., & Chahyono, C. (2021). *Kepuasan dan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)*. Pusaka Almailda.
- Wardani, R., Helmida, B. E., & Soehartini, B. (2023). Pengaruh tambahan penghasilan pegawai (TPP) terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada BPKAD Kabupaten Lombok Barat. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 127-134. <https://doi.org/10.30812/target.v5i1.3124>
- Wewengkang, D. A. Y., Kojo, C., & Uhing, Y. (2021). Kinerja pegawai ditengah pandemi COVID-19 di UPTD Rumah Sakit Manembo-Nembo Tipe-C Bitung. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 242-251.
- Wicaksono, A. B., Masyhuri, M., & Suryantini, A. (2023). The effect of motivation, compensation, work environment on work performance through job satisfaction PT XYZ Palm Oil Company. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*. <https://doi.org/10.17358/jma.20.2.165>
- Yantika, Y., Herlambang, T., & Rozzaid, Y. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, etos kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada Pemkab Bondowoso). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v4i2.1760>