

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA REGULATED AGENT PT. INTI BAROKAH UTAMA SURABAYA

Rizka May Linda
STIE Mahardhika Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dan karyawan mengetahui bahwa ada stimulus sederhana yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yakni tentang pengaruh karakteristik individu, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Regulated Agent* PT. Inti Utama Barokah Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat di generalisasikan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan *Regulated Agent* PT. Inti Utama Barokah Surabaya yang berjumlah 66 orang kemudian diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel sebesar 56 orang responden dengan menggunakan teknik penarikan sampel *stratified random sampling*. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan program *SPSS for windows version*. Setelah dilakukan pengujian hipotesis, maka diperoleh nilai koefisien regresi pada variabel karakteristik individu (X1) sebesar 0,162 variabel motivasi (X2) sebesar 0,195 dan variabel lingkungan kerja (X3) sebesar 0,449. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,853 menunjukkan hubungan yang sangat kuat karena hampir mendekati nilai 1. Nilai koefisien determinasi (R²) diperoleh sebesar 0,727 yang berarti terdapat kontribusi pengaruh sebesar 72,7%. Nilai uji F menunjukkan hasil F hitung 46,255 > 2,78 F tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Pada uji t test variabel karakteristik individu (X1) menghasilkan nilai t hitung 2,363 > 2,006 dan signifikansi 0,022 < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan, variabel motivasi (X2) menghasilkan nilai t hitung 1,034 < 2,006 dan signifikansi 0,306 > 0,05 artinya terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan dan variabel lingkungan kerja (X3) menghasilkan nilai t hitung 2,734 > 2,006 dan signifikansi 0,009 < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata kunci: karakteristik individu, motivasi, lingkungan kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

This study discusses that the company and employees know about simple stimuli that can affect employee performance, namely the competence of individual characteristics, motivation and environment on employee performance in the Regulator Agent of PT. Utama Utama Barokah Surabaya. This research was conducted using quantitative research that focuses on testing hypotheses with statistical methods of analysis and generating conclusions that can be generated

in general. The population in this study is the company Official Agent of PT. Inti Utama Barokah Surabaya who took 66 people then taken samples using the Slovin collection and obtained a sample of 56 respondents using stratified random sampling stratified sampling techniques. The test tool used was a multiple regression analysis technique using the SPSS program for the Windows version. After testing the hypothesis, the regression coefficient values obtained on individual characteristic variables (X1) of 0.162 motivational variables (X2) of 0.195 and work environment variables (X3) of 0.449. The value of the coefficient of rotation (R) of 0.853 shows a very strong relationship associated with the exchange rate I. The value of the coefficient of determination (R^2) obtained is 0.727 which means it can be calculated at 72.7%. The value of the F test shows the results of F count $46.255 > 2.78$ F table with a significance level of $0.000 < 0.05$ so that it can be accounted for as a whole variable X to variable Y. In the t test individual variable test (X1) get the value of t count $2.363 > 2.006$ and the significance of $0.022 < 0.05$ gives a positive and significant effect, the motivation variable (X2) produces a value of t arithmetic $1.034 < 2.006$ and the significance of $0.306 > 0.05$ a non-significant positive effect and the work environment variable (X3) produces a t value of $2.734 > 2.006$ and the significance of $0.009 < 0.05$.

Keywords: individual characteristics, motivation, work environment, employee performance

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya berbagai inovasi dalam persaingan global yang semakin ketat di dunia industri, tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa faktor yang berperan penting sebagai tiang penyangga sebuah perusahaan atau instansi adalah sumber daya manusia (SDM). Tidak jarang masalah teknis yang kerap kali muncul dalam sebuah industri perusahaan berasal dari sarana dan fasilitas penunjang. Namun, masalah besar yang terjadi lebih sering dikarenakan oleh pelaku industri tersebut yaitu manusia yang berperan sebagai karyawan atau anggota dalam perusahaan. Namun, sebesar dan serumit apapun masalah tersebut juga dapat diselesaikan oleh sumber daya manusia (SDM) itu sendiri.

Untuk mengoptimalkan efektifitas peran sumber daya manusia (SDM) diperlukan

pengaturan sedemikian rupa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Menurut Hasibuan, manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016:10).

Membahas tentang sumber daya manusia (SDM) dan keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan tidak akan dapat terlepas dari kinerja karyawan yang berkontribusi dalam sebuah perusahaan. Rivai dan Sagala (2016:269) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Terciptanya sebuah kinerja karyawan yang baik dan maksimal

tentu dipengaruhi oleh banyak hal, beberapa diantaranya adalah aspek karakteristik individu, aspek motivasi dan aspek lingkungan kerja. Ketiga aspek tersebut tidak dapat terlepas dari terciptanya baik buruk, kurang lebih dan optimalnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam sebuah perusahaan atau instansi.

Dalam sebuah perusahaan akan terdapat karakteristik individu yang heterogen, karena setiap masing-masing individu memiliki karakternya tersendiri dan akan berbeda-beda karakter pada setiap individu atau karyawan. Menurut Hasibuan (2019:55) karakteristik individu merupakan sifat pembawaan seseorang yang dapat diubah dengan lingkungan atau pendidikan.

Setiap masing-masing individu karyawan yang memiliki karakteristik berbeda. Tentu saja sebuah perusahaan tidak hanya ingin memiliki karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan, namun perusahaan juga berkeinginan untuk mempekerjakan karyawan yang giat dan mempunyai motivasi kerja yang sangat tinggi. Karena motivasi sendiri didefinisikan oleh Darmawan (2013) sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Secara langsung maupun tidak, kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat bisa membuat para pekerja atau karyawan tidak nyaman dan mudah stres sehingga dapat memicu penurunan semangat untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sedarmayanti (2017:26)

yang mengatakan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena seorang manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai.

Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang banyak memanfaatkan tenaga manusia sebagai pekerja adalah PT. Inti Barokah Utama Surabaya yang merupakan bagian dari kelompok usaha general trade, outsourcing dan aircraft service yang mana bergerak di berbagai bidang jasa seperti pelayanan rekruting dan penyaluran tenaga kerja, industri pengelolaan barang-barang dari hasil pertambangan (bahan baku pupuk), pembangunan sarana dan prasarana jaringan telekomunikasi, jasa penunjang kegiatan penerbangan yang telah beroperasi selama lebih dari 10 tahun.

Dengan jumlah karyawan yang dimiliki oleh Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya sebanyak 66 orang, tentu saja tidak akan terlepas dari keberagaman karakteristik individu dan motivasi kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan di Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya. Selain itu, suasana yang tercipta dalam lingkungan kerja di Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya kemungkinan juga terdapat perbedaan pada masing-masing area kerja. Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya juga merupakan perusahaan yang peduli dalam mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya, sehingga para karyawan Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama

Surabaya dapat lebih bersemangat untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Ketiga aspek sebagaimana disebutkan tersebut di atas, yaitu karakteristik individu, motivasi dan lingkungan kerja diasumsikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya. Berdasarkan pada fenomena yang ada tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik individu, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya karena pentingnya pengelolaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan akan membawa pelaksanaan kerja yang lebih efektif bagi Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya?
4. Apakah karakteristik individu, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Menurut Hasibuan (2019:1) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Artinya manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan perencanaan dalam suatu organisasi atau kepemimpinan dalam mengendalikan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pelaku atau anggota dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Mangkunegara (2017:2) manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengolahan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu atau pegawai.

Menurut Schuler et al. (dalam Sutrisno, 2019:8) manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu:

1. Memperbaiki tingkat produktivitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakini organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

asasa

Karakteristik Individu

Hurriyati (2011:79) memberikan pengertian tentang karakteristik individu yaitu merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu.

Karakteristik individu adalah sifat pembawaan seseorang yang masing-masing memiliki perbedaan dalam setiap individu, meliputi biografis, sikap, minat, latar belakang, dll.

Menurut Greenberg dan Baroon dalam Priansa (2017:245) faktor-faktor yang mempengaruhi karakteristik individu adalah kepribadian, nilai-nilai, pengaruh sosial budaya, minat dan ketrampilan, usia, jenis kelamin, inteligensi dan status senioritas.

Menurut Subyantoro dalam Runtulalo, dkk (2018:280) menyebutkan indikator Karakteristik individu sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Nilai
3. Sikap (*Attitude*)
4. Minat (*Interest*)

Motivasi

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Sutrisno, 2019:109).

Teori motivasi dikelompokkan dua aspek, yaitu teori kepuasan dan motivasi proses.

Motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern (Sutrisno, 2019:116).

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. (Riadi, 2014).

Artinya lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para karyawan saat melakukan pekerjaannya yang mencakup peralatan, kondisi ruangan, situasi, rekan, dll.

Menurut Sedarmayanti dalam Ginanjar (2013:9) secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu (Siagian, 2014:57):

1. Bangunan tempat kerja
2. Ruang kerja yang lega
3. Ventilasi pertukaran udara
4. Tersedianya tempat-tempat ibadah keagamaan
5. Tersedianya sarana angkutan khusus maupun umum untuk karyawan nyaman dan mudah

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan (Priansa, 2017:48).

Artinya kinerja karyawan adalah hasil dari kemampuan seorang pekerja dalam melakukan suatu pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepadanya sebagai karyawan dengan penuh tanggung jawab.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan individual, motivasi dan lingkungan kerja.

Mondy, Noe, Premaux dalam Priansa (2017:55) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi berikut:

1. Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*)
2. Kualitas pekerjaan (*quality of work*)
3. Kemandirian (*dependability*)
4. Inisiatif (*initiative*)
5. Adaptabilitas (*adaptability*)
6. Kerja sama (*cooperation*)

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian dengan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan *Regulated Agent* PT. Inti Barokah Utama Surabaya tahun 2019 sebanyak 66 karyawan. Pengambilan sampel berdasarkan perhitungan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 56 responden yang ditarik menggunakan cara teknik *proportionate stratified random sampling*. Kemudian diambil sampel

pada setiap unit kerja secara proposional.

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independen)
 - Karakteristik individu (X_1)
 - Motivasi (X_2)
 - Lingkungan kerja (X_3)
2. Variabel terikat (dependen)
 - Kinerja karyawan (Y)

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dengan menggunakan skor skala likert sedangkan pengumpulan data sekunder dengan dokumentasi. Sumber dan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yaitu data berupa angka yang dikumpulkan secara langsung.

Analisis data dilakukan dengan perhitungan uji validitas menggunakan korelasi product moment dan reliabilitas dengan cronbach alpha terlebih dahulu, kemudian dilakukan uji asumsi klasik dengan pengujian nilai asymp. Sig. (2-tailed) untuk mengetahui normalitas data. Setelah terpenuhi kemudian dilakukan analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan persamaan berikut: $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

HASIL

Berdasarkan pada hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS for windows menunjukkan nilai sig.>0,05 dan nilai korelasi r hitung>r tabel. Sehingga semua variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan telah valid. Begitu juga dengan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai alpha>0,6 sehingga

semua variabel dinyatakan reliabel. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan nilai Asymp. Sig.(2-tailed)>0,05 sehingga data terdistribusi normal.

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh persamaan berikut: $Y = 4,835 + 0,162X_1 + 0,195X_2 + 0,449X_3$ yang menunjukkan bahwa nilai konstan (a) sebesar 4,835 artinya variabel dependen (Y) satu-satuan jika variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) bernilai konstan. Ringkasan hasil persamaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Besarnya nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,853. Nilai tersebut menunjukkan bahwa antar variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat terhadap variabel

dependen (Y) karena nilai korelasi tersebut hampir mendekati nilai 1. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,727 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 72,7% dengan asumsi sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini.

Hasil uji F-test diperoleh nilai $F_{hitung} 46,255 > 2,78 F_{tabel}$ dan nilai sig. $0,000 < 0,005$ sehingga hipotesis H_4 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel dependen (Y) dan untuk hipotesis H_1 , H_2 dan H_3 didapat nilai t tabel sebesar 2,006 sedangkan nilai t hitung dari hasil uji t-test dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Persamaan Regresi & Nilai T Hitung

Variabel	Nilai B	T hitung	Sig.	Pengaruh
Karakteristik Individu (X_1)	0,162	2,363	0,022	Positif dan signifikan
Motivasi (X_2)	0,195	1,034	0,306	Positif tidak signifikan
Lingkungan Kerja (X_3)	0,449	2,734	0,009	Positif dan signifikan

Sumber: data diolah

PEMBAHASAN

Pengaruh karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y)

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,162 dan jika ditingkatkan satu-satuan maka akan meningkatkan pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,162. Hasil t tabel sebesar 2,006 dengan pengambilan keputusan t hitung $2,363 > 2,006$ t tabel sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Agustya Hariski Nisakurohma dan

Bambang Swasto Sunuharyo (2018) yang menyatakan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Pengaruh motivasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y)

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,195 dan jika ditingkatkan satu-satuan maka akan meningkatkan pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,195. Hasil t tabel sebesar 2,006 dengan pengambilan keputusan t hitung $1,034 < 2,006$ t tabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara individu berpengaruh positif

dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Bagus Nugroho (2017) yang menyatakan bahwa variabel motivasi berpengaruh yang positif. Namun, terdapat perbedaan pada hasil signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan kerja (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y)

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,449 dan jika ditingkatkan satu-satuan maka akan meningkatkan pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,449. Hasil t tabel sebesar 2,006 dengan pengambilan keputusan t hitung $2,734 > 2,006$ t tabel sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmat Hidayat dan Anna Cavorina (2017) yang menyatakan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Pengaruh karakteristik individu (X_1), motivasi (X_2) dan Lingkungan kerja (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y)

Diperoleh nilai F hitung sebesar 46,255 nilai signifikan sebesar 0,000 dan hasil F tabel sebesar 2,78 dengan pengambilan keputusan F hitung $46,255 > 2,78$ F tabel sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti secara bersama-sama variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan responden yang

mayoritas menyatakan setuju bahwa dirinya mampu menghasilkan output dalam jumlah besar dengan kualitas yang bermutu, dapat bertanggung jawab dan menyelesaikan masalah dengan gagasan yang dimiliki.

KESIMPULAN

1. Variabel karakteristik individu (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
2. Variabel motivasi (X_2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
3. Variabel lingkungan kerja (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
4. Variabel karakteristik individu (X_1), motivasi (X_2) dan lingkungan kerja (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Regulated Agent PT. Inti Barokah Utama Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D. H. 2013, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Pena Semesta, Surabaya.
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- _____ 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2011, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Priansa, Donni Juni. 2017, *Manajemen Kinerja Pegawai*, CV Pustaka Setia, Bandung.

- Riadi, Muchlisin. *Pengertian, Jenis dan Manfaat Lingkungan Kerja*, <http://www.kajianpustaka.com> (diakses tanggal 21 September 2019).
- Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani Ella. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Parktik*, PT Rajawali Pers, Jakarta.
- Runtulalo, B.T. dkk. 2018, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 3, Hal: 275-290.
- Sedarmaynti. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung.s
- Siagian, Sondang. P. 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Prenadamedia Grup (Divisi Kencana).