

## OPTIMASI KINERJA KARYAWAN INDUSTRI JASA MELALUI INTERVENSI PELATIHAN PELAYANAN, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA YANG KONDUSIF

Cipto Sudiana<sup>1</sup>, Cecep Cecep<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas IPWIJA, Jl. Letda Nasir No.7, Bogor

Email: [jafar.amir1969@gmail.com](mailto:jafar.amir1969@gmail.com)

### Article History

Received: 15-07-2025

Revision: 16-07-2025

Accepted: 18-07-2025

Published: 01-08-2025

**Abstract.** This study aims to analyze the influence of service training, motivation and work environment on the performance of employees of PT Gunung Himun Peratama, Jakarta. Using a quantitative research approach with a saturated sample of 84 employees, data was processed using SmartPLS version 4.1.1.4. The results of the study showed that service training, motivation, and work environment significantly affected employee performance. This is the importance of companies in the service sector. The next research is expected to focus on other specific variables such as the use of artificial intelligence-based reports, the perception of compensation for Z Generation and Alpha.Generation.

**Keywords:** Performance, Work Environment, Motivation, Service Training

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelatihan pelayanan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gunung Himun Peratama, Jakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel jenuh 84 orang karyawan, data diolah menggunakan SmartPLS versi 4.1.1.4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan, Motivasi, lingkungan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini pentingnya perusahaan bidang jasa. Penelitian selanjutnya diharapkan fokus pada variabel spesifik lain seperti penggunaan laporan berbasis kecerdasan buatan, persepsi kompensasi bagi Generasi Z dan Alpha.

**Kata Kunci:** kinerja, lingkungan kerja, motivasi, pelatihan pelayanan.

**How to Cite:** Sudiana, C & Cecep, C. (2025). Optimasi Kinerja Karyawan Industri Jasa Melalui Intervensi Pelatihan Pelayanan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Yang Kondusif. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (3), 6209-6221. [10.54373/ifiieb.v5i3.3785](https://doi.org/10.54373/ifiieb.v5i3.3785)

### PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan elemen krusial bagi keberlanjutan dan keberhasilan organisasi, khususnya dalam industri jasa di era kontemporer. Peningkatan kinerja tidak hanya berdampak pada produktivitas perusahaan, tetapi juga pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan keberlanjutan organisasi melalui peningkatan produktivitas dan kualitas layanan (Hyder et al., 2022; Saranya & Anbu, 2025). Selain itu, kepuasan karyawan yang tinggi, yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan manajerial, berkontribusi pada kinerja yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan (Sharari et al., 2025; Vuong, 2023). Oleh karena itu, organisasi perlu fokus pada praktik manajemen sumber daya manusia

yang berkelanjutan untuk memastikan kinerja karyawan yang optimal (Balaji & Velu, 2018; Din et al., 2023).

Terdapat kesenjangan penelitian tentang kinerja karyawan perusahaan industri jasa yang dipengaruhi oleh pelatihan pelayanan, motivasi, dan lingkungan kerja. Beberapa studi menunjukkan bahwa pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan (Safitri, 2019) sedangkan yang lain tidak adanya pengaruh (Lukita & Hirawati, 2021). Juga terjadi terdapat aspek motivasi dan lingkungan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan (Haryono et al., 2020). Motivasi karyawan juga terbukti berpengaruh terhadap kinerja, tetapi penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana motivasi ini dapat dimediasi oleh lingkungan kerja yang positif (Girdwichai & Sriviboon, 2020). Selain itu, meskipun lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kinerja karyawan, penelitian yang menghubungkan ketiga faktor ini secara simultan masih terbatas (Sitorus & Siregar, 2022). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi interaksi antara pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri jasa (Rasool et al., 2025)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh pelatihan pelayanan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan di bidang industri jasa. Studi ini dilakukan terhadap 84 orang karyawan PT Gunung Himun Peratama, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kebersihan (cleaning service) (Peratama, 2016). Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2025 sampai dengan Mei 2025, dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap usaha peningkatan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dalam hal ini peneliti hendak menjawab pertanyaan penelitian yang dirinci ke dalam hipotesa. Hipotesa pertama adalah apakah pelatihan pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hipotesa kedua adalah apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hipotesa ketiga adalah apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2025 sampai dengan Mei 2025.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh antar variabel. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner secara daring, yang semua data diolah dengan pendekatan SEM-PLS menggunakan perangkat lunak Smart PLS4.0. Penelitian ini

mengadopsi skala pengukuran Likert 5-point untuk mengukur sikap dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti (Salkind, 2012). Data demografi responden dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 1.** Demografi responden

<b>Kriteria</b>	<b>Item</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki – Laki	48	57.1
	Perempuan	36	42.9
<b>Usia responden</b>	<25	39	46.4
	26-36	38	45.2
	37-47	7	8.3
	SMP/MTS/Sederajat	7	8.3
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SMA/SMK/Sederajat	61	72.6
	Sarjana	16	19.0

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Untuk menjamin akurasi dan keandalannya, instrumen penelitian menjalani pengujian menyeluruh, termasuk validitas konstruksi dan penilaian keandalan Alpha Cronbach (Hair et al., 2019). Untuk menyelidiki bagaimana program kurikulum dan kinerja guru memengaruhi karakter siswa, serta bagaimana kepemimpinan kepala sekolah berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling – Partial Least Squares). Laporan penilaian model struktural (Structural Model assessment) juga mencakup pemeriksaan kekokohan (robustness check) untuk mengatasi isu non-linearitas, endogenitas, dan heterogenitas dalam data, sesuai Hair et al., (2019). Pendekatan SEM-PLS sangat populer dalam ilmu sosial dan perilaku seperti riset pemasaran (Steenkamp & Baumgartner, 2000), psikologi (Fassinger, 1987)(MacCallum & Austin, 2000)(Higgins, 2002), manajemen bisnis (Tomas M. Hult et al., 2006) (Mak & Sockel, 2001) dan penelitian sistem informasi (Urbach Frederik, 2010)

Dalam analisis data menggunakan aplikasi perangkat lunak SmartPLS, dimana diterapkan serangkaian kriteria evaluasi yang ketat. Pertama, untuk reliabilitas indikator, outer loading harus memenuhi standar  $\geq 0,708$  atau 0,4 (berdasarkan Hair et al., 2014), disertai dengan konsistensi internal (Cronbach's  $\alpha$ , rho\_a, dan rho\_c) antara 0,7 hingga 0,95. Kedua, validitas konvergen dipastikan jika nilai Average Variance Extracted (AVE)  $\geq 0,5$ . Ketiga, validitas diskriminan terpenuhi jika nilai HTMT  $\leq 0,90$ . Kami juga mengevaluasi kemampuan prediktif dan kesesuaian model menggunakan R square dan R square Adjusted. Untuk menguji signifikansi dan relevansi hubungan antar variabel, kami menggunakan pengujian bootstrap dan melihat ukuran koefisien jalur. Data responden dimasukkan ke SmartPLS4 dalam format CSV, lalu proses PLS Algorithm dijalankan. Hasilnya mencakup nilai outer loading yang

digunakan untuk menilai validitas konvergen. Sesuai pedoman Hair et al. (2019), outer loading di atas 0,4 dapat diterima, selama nilai Average Variance Extracted (AVE) melebihi 0,5 dan konsistensi internal ( $\rho_a$  dan  $\rho_c$ ) di atas 0,7.

## HASIL

Pengujian awal dilakukan untuk menilai validitas konvergen dari variabel-variabel penelitian. Seperti yang terlihat pada Gambar 1, semua nilai Outer Loading berada di atas 0,4, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator valid. Variabel Pelatihan pelayanan menggunakan beberapa indikator yaitu kualitas metode pelatihan, Kualitas instruktur pelatihan, Kualitas sarana dan fasilitas pelatihan, Kualitas peserta pelatihan (Handayani & Daulay, 2021). Indikator Motivasi kerja berupa kebutuhan fisik, Keselamatan, Sosial, Penghargaan, Aktualisasi diri (Busro, 2018). Indikator lingkungan kerja yaitu tempat kerja, Fasilitas, kebersihan, pencahayaan, ketenangan (Suhardi, 2019). Indikator kinerja karyawan berupa kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas (Robbins et al., 2020).

Proses operasionalisasi PLS Algorithm menunjukkan bahwa semua indikator valid karena memiliki nilai *outer loading* di atas 0,4, seperti yang terlihat pada gambar 1. Kami juga mendapatkan bahwa nilai validitas konvergen dan reliabilitas komposit memenuhi kriteria yang diperlukan untuk pengujian bootstrapping, seperti terlihat syarat tabel 2.

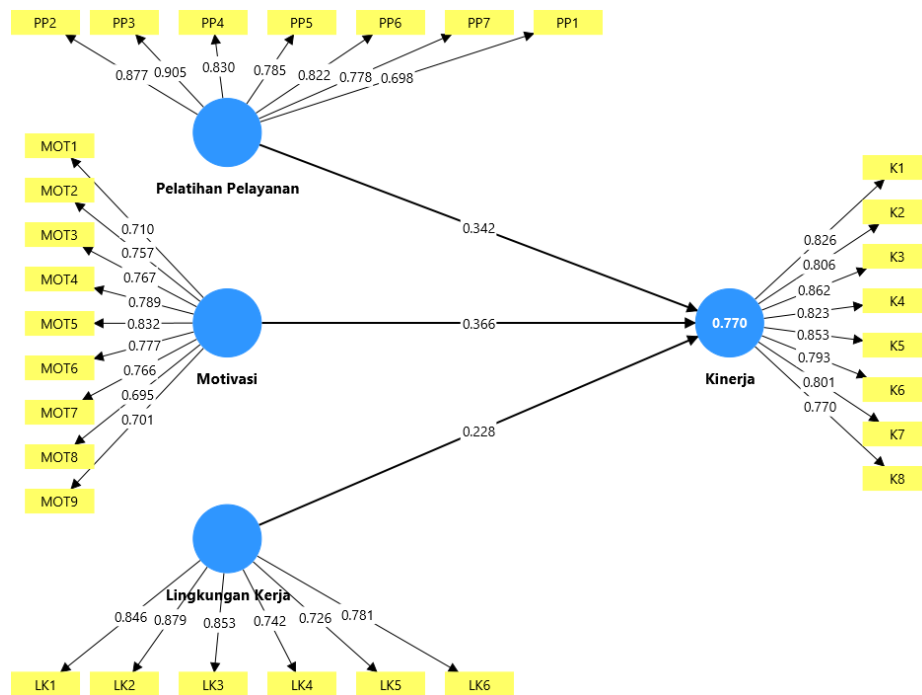
**Tabel 2.** *Convergen validity, composite reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<b>Kinerja (K)</b>	0.929	0.931	0.941	0.668
<b>Lingkungan Kerja (LK)</b>	0.891	0.898	0.917	0.651
<b>Motivasi (MOT)</b>	0.906	0.909	0.923	0.571
<b>Pelatihan Pelayanan (PP)</b>	0.915	0.920	0.933	0.666

**Sumber: Data diolah Penulis 2025**

Tabel 2 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa semua variabel laten sangat konsisten secara internal. Artinya, siapa pun yang mengulang penelitian ini dengan variabel dan indikator yang sama akan mendapatkan hasil yang serupa. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi karena dibangun di atas variabel laten dan indikator yang konsisten. Untuk menguji hipotesis maka penulis mendasarkan kepada nilai signifikansi ( $p$  value)  $<0,05$  pada analisa jalur dan efek tidak langsung spesifik (Aburumman et al., 2023). Sedangkan untuk kekuatan efeknya berdasarkan nilai *original sample* (Shmueli et al., 2019). Menurut Hair et al., (2017), apabila masing-masing  $R^2$  bernilai 0.75, 0.5, atau 0.25 maka

pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dapat dikategorikan kuat, sedang, atau lemah.



**Gambar 1.** Nilai Outer Loading setiap variabel

Selanjutnya kriteria model dikatakan fit/bagus apabila nilai R square positif.

**Tabel 3.** Uji Inner model

Variabel dependen	R Square	R Square Adjusted
Kinerja (K)	0,770	0,761

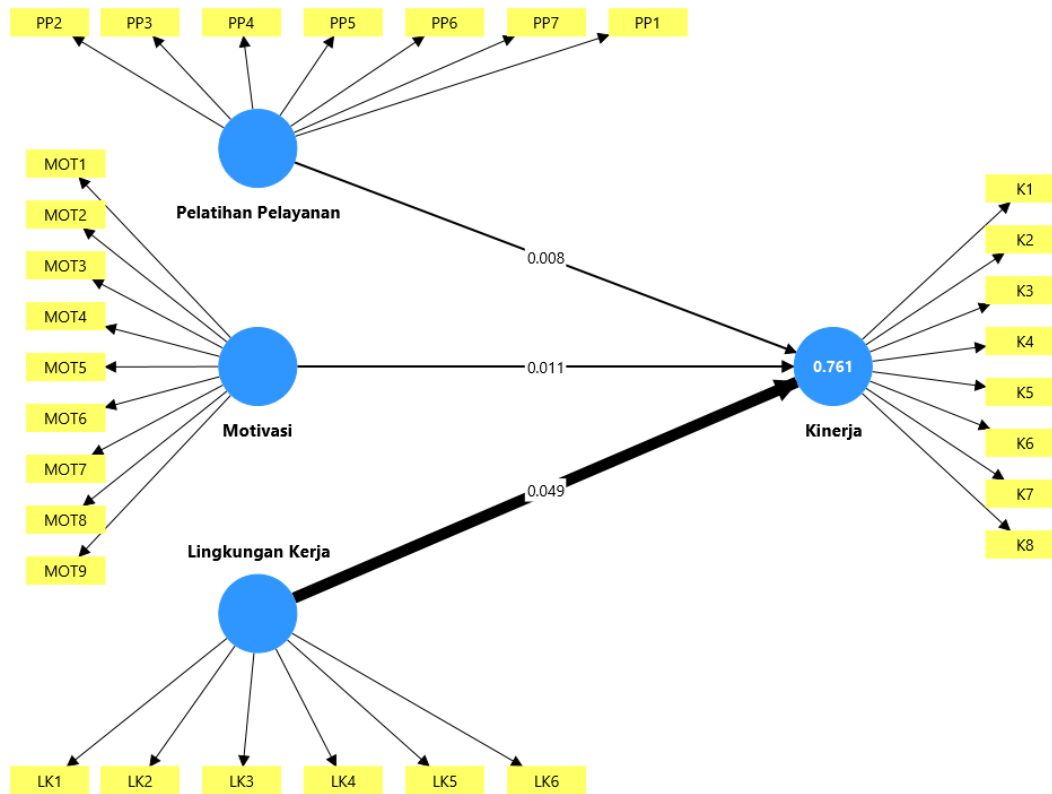
Sumber: Data diolah penulis, 2025

Selanjutnya penulis melakukan uji penilaian model struktural dengan mendasakan hasil olah data Smart PLS4, pada menu bootstrapping. Pada table nilai koefisien jalur (Path coefficient).

**Tabel 4.** Penilaian Model Struktural (*Structural Model Assessment*)

Hipotesa	Original sample	Standar d deviation (STDEV )	T statistics ( O/STDEV )	P values	R Square
H1: PP →K	0.342	0.335	0.142	2.413	0.008
H2: MOT → K	0.366	0.363	0.159	2.307	0.011
H3: LK →K	0.228	0.241	0.137	1.659	0.049

Sumber: Data diolah penulis, 2025



**Gambar 2.** Hasil PLS Algoritm Smart PLS4

Dari tabel 4 terlihat hipotesa dengan signifikasnsi masing masing. Jika Pvalue  $<0,05$  berarti hipotesa terbukti dengan kekuatan efek sebesar nilai original sampel. Nilai ini dapat dilihat dan dikonfirmasi dari laporan olah data Smart PLS4, pada menu bootstrapping.

## DISKUSI

**Hipotesa 1:** Apakah Pelatihan Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien jalur sebesar 2,413 dengan nilai  $p = 0,008$ , yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari variabel pelatihan pelayanan terhadap kinerja karyawan, dengan efek sebesar 34,2%. Dampak Pelatihan Pelayanan terhadap Kinerja tergolong cukup substansial, yaitu sebesar 34,2%. Ini berarti bahwa Pelatihan Pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Semakin baik atau intensif pelatihan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula potensi peningkatan kinerja yang akan dicapai oleh karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa investasi dalam pelatihan pelayanan adalah strategi yang efektif untuk mendorong peningkatan kinerja di organisasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan jasa pelayanan di bidang industri. Beberapa studi mendukung temuan ini, seperti penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan meningkatkan kepuasan karyawan dan kualitas layanan pelanggan, yang pada

akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan (Feng et al., 2014) (Molina & Ortega, 2003). Selain itu, pelatihan yang tepat dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan secara signifikan, terutama dalam sektor teknologi informasi (Bapna et al., 2013). Studi lain juga menemukan bahwa pelatihan yang berfokus pada manajemen kualitas memiliki dampak positif yang lebih besar pada kinerja sistem layanan dibandingkan pelatihan khusus pekerjaan (MacKelprang et al., 2012). Namun, ada juga beberapa temuan yang berbeda dengan hasil penelitian tersebut. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap pelatihan tidak selalu menjadi penentu utama kinerja mereka (Dagnew Gebrehiwot & Elantheraiyan, 2023). Selain itu, pelatihan yang spesifik untuk perusahaan tidak selalu memberikan peningkatan kinerja yang signifikan dibandingkan pelatihan umum yang dapat digunakan di luar perusahaan. Penelitian lain juga menemukan bahwa pelatihan yang diberikan kepada manajer tidak memiliki dampak yang lebih kuat terhadap produktivitas dan profitabilitas perusahaan dibandingkan pelatihan yang diberikan kepada karyawan (Georgiadis & Pitelis, 2016).

**Hipotesa 2:** Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien jalur sebesar 2,307 dengan nilai  $p = 0,011$  yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi terhadap kinerja, dengan efek sebesar 36,6%. Dampak Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan sangat kuat, yaitu sebesar 36,6%. Hal ini bisa disebabkan karena 72,6% berlatar belakang pendidikan setingkat SLTA, dimana mereka sangat termotivasi untuk berkembang. Ini berarti bahwa tingginya motivasi kerja karyawan berkontribusi secara signifikan pada peningkatan kinerja mereka. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya upaya untuk mempertahankan atau meningkatkan motivasi kerja di kalangan karyawan, karena hal ini terbukti menjadi pendorong utama bagi peningkatan kinerja.

Beberapa studi mendukung temuan ini, seperti penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi karyawan secara signifikan mempengaruhi kinerja mereka melalui peningkatan keterlibatan dan loyalitas (Mariza, 2016). Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa faktor-faktor motivasi seperti pelatihan dan promosi berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja kerja karyawan (Aarabi et al., 2013). Studi lain juga menunjukkan bahwa motivasi karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja proaktif layanan pelanggan di industri perhotelan (Huang et al., 2024). Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Misalnya, sebuah studi di perusahaan manufaktur di Malaysia menemukan bahwa meskipun penghargaan dan pengakuan meningkatkan motivasi karyawan, mereka tidak secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan (Chan & Hooi, 2023). Penelitian lain menunjukkan bahwa faktor intrinsik seperti kebebasan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kinerja kerja.

Selain itu, penelitian di sektor jasa di Vietnam menunjukkan bahwa faktor keuangan seperti pendapatan lebih berpengaruh dibandingkan motivasi intrinsik dalam meningkatkan kinerja karyawan (Van et al., 2024).

**Hipotesa 3:** Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien jalur sebesar 1,659 dengan nilai  $p = 0,049$ , yang menunjukkan pengaruh positif variabel lingkungan kerja terhadap kinerja, dengan efek sebesar 22,8%. Dampak Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan adalah sebesar 22,8%. Ini berarti bahwa lingkungan kerja yang positif dan mendukung berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Meskipun efeknya tidak sebesar pelatihan pelayanan atau motivasi kerja, temuan ini tetap mengindikasikan bahwa menciptakan dan mempertahankan lingkungan kerja yang baik merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan untuk mendorong kinerja yang lebih baik di kalangan karyawan.

Studi di Nepalese firms mengungkapkan bahwa komponen lingkungan kerja seperti suasana fisik, dukungan supervisi, umpan balik, dan kompensasi secara positif mempengaruhi kinerja karyawan (Ghimire & Dahal, 2024). Selain itu, penelitian di perusahaan telekomunikasi di Nepal juga menunjukkan bahwa peningkatan desain ruang kerja fisik dan dukungan supervisi dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian lain di Indonesia menemukan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi stres kerja (Udin et al., 2025). Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Studi di PT. Givaudan Indonesia menemukan bahwa meskipun lingkungan kerja memiliki efek positif, pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tidak signifikan (Syarip et al., 2024). Penelitian di perusahaan teknik juga menunjukkan bahwa faktor-faktor lingkungan kerja seperti kebisingan dan ventilasi memiliki dampak negatif pada kinerja pekerjaan (Al-Omari & Okasheh, 2017). Selain itu, penelitian di industri multimedia di Iran menunjukkan bahwa meskipun lingkungan kerja terbuka meningkatkan interaksi sosial, tidak ada bukti yang cukup bahwa hal tersebut secara langsung meningkatkan kinerja karyawan (Samani et al., 2022).

## KESIMPULAN

Penelitian ini dengan jelas menunjukkan bahwa Pelatihan Pelayanan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja merupakan faktor-faktor penting yang berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Temuan menunjukkan bahwa Pelatihan Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang kuat terhadap kinerja karyawan, memberikan kontribusi sebesar 34,2%. Ini menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan keterampilan pelayanan karyawan adalah strategi yang sangat efektif untuk mendorong produktivitas dan kualitas kerja. Lebih lanjut, Motivasi Kerja terbukti menjadi pendorong kinerja yang paling signifikan,

dengan efek positif dan signifikan sebesar 36,6%. Hal ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan yang mampu menjaga dan meningkatkan semangat serta dorongan internal karyawan untuk berprestasi. Terakhir, meskipun dengan efek yang sedikit lebih kecil, Lingkungan Kerja juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, menyumbang sebesar 22,8%. Ini menunjukkan bahwa menciptakan suasana kerja yang kondusif, nyaman, dan mendukung sangat esensial dalam menopang kinerja optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal, organisasi perlu menerapkan pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada pelatihan dan pengembangan, tetapi juga pada upaya berkelanjutan untuk memupuk motivasi intrinsik karyawan dan menyediakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Pada masa yang akan datang diharapkan dapat diteliti variabel yang terkait penggunaan laporan berbasis kecerdasan buatan, persepsi kompensasi bagi Generasi Z dan Alpha.

## REKOMENDASI

Penelitian dapat dilakukan dengan lebih banyak sampel dari beberapa jenis Perusahaan

## REFERENSI

- Aarabi, M. S., Subramaniam, I. D., & Akeel, A. B. A. A. B. (2013). Relationship between motivational factors and job performance of employees in Malaysian service industry. *Asian Social Science*, 9(9), 301–310. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n9p301>
- Aburumman, O. J., Omar, K., Al Shbail, M., & Aldoghan, M. (2023). *How to Deal with the Results of PLS-SEM?* (pp. 1196–1206). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-08954-1\\_101](https://doi.org/10.1007/978-3-031-08954-1_101)
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544–15550. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057073084&partnerID=40&md5=d5aab28d0d62b4b48a78cd22138f30f0>
- Balaji, K., & Velu, R. (2018). The impact of corporate sustainability practices on work performance of employees in automobile companies in Chennai. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(9), 122–130. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85054017936&partnerID=40&md5=86aa51213f6ea61b9321de06370da822>
- Bapna, R., Langer, N., Mehra, A., Gopal, R., & Gupta, A. (2013). Human capital investments and employee performance: An analysis of IT services industry. *Management Science*,

59(3), 641–658. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1120.1586>

- Busro, M. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=W-deDwAAQBAJ&lpg=PA92&hl=id&pg=PA92#v=onepage&q&f=false>
- Chan, A. J., & Hooi, L. W. (2023). Rewards and recognition on employee motivation and employee performance: a study of a manufacturing company in Malaysia. *International Journal of Management Practice*, 16(3), 267–283. <https://doi.org/10.1504/IJMP.2023.130352>
- Dagnew Gebrehiwot, G., & Elantheraiyan, P. (2023). A study on the effect of training on employee performance in the case of Mekelle City, Tigray, Ethiopia. *Social Sciences and Humanities Open*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Din, A. U., Yang, Y., Khan, K., Mohi Ud Din, Q., Golo, M. A., & Khan, I. U. (2023). Role of employee commitment and individual value in green HRM practices and sustainable firm Performance. In Q. X. (Ed.), *Proceedings of SPIE - The International Society for Optical Engineering* (Vol. 12804). SPIE. <https://doi.org/10.1117/12.3004029>
- Feng, T., Wang, D., & Prajogo, D. (2014). Incorporating human resource management initiatives into customer services: Empirical evidence from Chinese manufacturing firms. *Industrial Marketing Management*, 43(1), 126–135. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2013.08.007>
- Georgiadis, A., & Pitelis, C. N. (2016). The Impact of Employees' and Managers' Training on the Performance of Small- and Medium-Sized Enterprises: Evidence from a Randomized Natural Experiment in the UK Service Sector. *British Journal of Industrial Relations*, 54(2), 409–421. <https://doi.org/10.1111/bjir.12094>
- Ghimire, B., & Dahal, R. K. (2024). Cultivating Productivity: An Empirical Examination of Workplace Environment Drivers of Employee Performance in Nepal Telecom Company. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(5), 327–340. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0519>
- Girdwichai, L., & Sriviboon, C. (2020). EMPLOYEE MOTIVATION AND PERFORMANCE: DO THE WORK ENVIRONMENT AND THE TRAINING MATTER? *Journal of Security and Sustainability Issues*, 42–54. [https://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J\(4\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J(4))
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(5), 616–632.

<https://doi.org/10.1007/s11747-017-0517-x>

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Handayani, S., & Daulay, R. (2021). Analisis pengaruh lingkungan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 547–551.
- Haryono, S., Supardi, S., & Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. *Management Science Letters*, 10(9), 2107–2112. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.019>
- Huang, M., Geng, S., Yang, W., Law, K. M. Y., & He, Y. (2024). Going beyond the role: How employees' perception of corporate social responsibility fuels proactive customer service performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103565>
- Hyder, S., Malik, M. I., Hussain, S., Tasneem, M., Kaleem, M., & Saqib, A. (2022). Organizational justice and employee in-role performance nexus: a dual theory perspective. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2124602>
- Lukita, A. F., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pengemudi Ojek Online Kota Magelang). *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i1.75>
- MacKelprang, A. W., Jayaram, J., & Xu, K. (2012). The influence of types of training on service system performance in mass service and service shop operations. *International Journal of Production Economics*, 138(1), 183–194. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2012.03.022>
- Mariza, I. (2016). The impact of employees' motivation and engagement on employees' performance of manufacturing companies in Jakarta Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 14(15), 10611–10628. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85013902699&partnerID=40&md5=c2cb5fee53f883076b2e038cde12a301>
- Molina, J. A., & Ortega, R. (2003). Effects of employee training on the performance of North-American firms. *Applied Economics Letters*, 10(9), 549–552. <https://doi.org/10.1080/1350485032000100297>

- Peratama, P. G. H. (2016). *GHP Property Service*. <https://bpjs.ghp-services.com/>
- Rasool, S. F., Mohelska, H., Rehman, F. U., Raza, H., & Asghar, M. Z. (2025). Exploring the Nexus Between a Supportive Workplace Environment, Employee Engagement, and Employee Performance in the Kingdom of Saudi Arabia. *Administrative Sciences*, 15(6). <https://doi.org/10.3390/admsci15060230>
- Robbins, S. P., Coulter, M., Coulter, M. K., & Randel, A. (2020). *Management*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=RqpPzQEACAAJ>
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 240–248. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2154>
- Salkind, N. (2012). “Technique for the Measurement of Attitudes, A.” *Encyclopedia of Research Design*. <https://doi.org/10.4135/9781412961288.n454>
- Samani, S. A., Rasid, S. Z. A., & Samani, S. A. (2022). Creative Outcome of Employees in New Office Design: The Mediating Effect of Positive Work-Related Behavior. *SCMS Journal of Indian Management*, 19(4), 5–18. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85159911511&partnerID=40&md5=0d24db6e947cc3ff53205f705dcb81cd>
- Saranya, J., & Anbu, A. (2025). Harmonizing sustainability: Examining the effect of sustainable human resource management (SHRM) on sustainable employee performance. In *Digital Transformation and Sustainability of Business* (pp. 613–617). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781003606185-146>
- Sharari, H., Qawasmeh, R., Helalat, A., & Jahmani, A. (2025). Enhancing employee sustainability through employee quality of life: the role of top management support. *TQM Journal*, 37(5), 1320–1341. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2023-0379>
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322–2347. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Sitorus, G., & Siregar, E. (2022). The Effect of Training and Work Environment on Employee Performance and Job Satisfaction as Intervening Variables in Pt. Mayora Cibitung. *ECS Transactions*, 107(1), 15387–15394. <https://doi.org/10.1149/10701.15387ecst>
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Benefita*, 4(2), 296. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3670>

- Syarip, E., Juwaini, A., & Pasaribu, P. N. (2024). Analysis of Work Environment, Communication to Motivation, and its Impact on Employee Performance after the Covid-19 Pandemic in PT Givaudan Indonesia. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 16(2), 1–11. <https://doi.org/10.5815/ijieeb.2024.02.01>
- Udin, U., Fitriani, K., & Dananjoyo, R. (2025). Linking empowering leadership and work environment with employee performance: The mediating role of job stress. *Work*, 81(1), 2415–2424. <https://doi.org/10.1177/10519815241311163>
- Van, A. N. T., Tran, H. M. N., Kieu, D. T., Trung, L. V, Ngoc, N. T. N., & Cac, T. T. T. (2024). Exploring Work Motivation and Job Effectiveness in Mekong Delta's Hospitality: A Study Utilizing Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 15(2), 101–112. <https://doi.org/10.47297/wspchrmWSP2040-800506.20241502>
- Vuong, B. N. (2023). A model of factors affecting job satisfaction and job performance during COVID-19 pandemic: evidence from the hotel industry in Vietnam. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 14(2), 154–167. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2023.131687>