



PENGARUH ETIKA KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ESTEH INDONESIA CABANG PALEMBANG

Nabila¹⁾, Mariyam Zanariah²⁾, Yun Suprani³⁾

*1),2),3) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti,
Palembang, Indonesia*

Email corresponding author: bilan3019@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menguji keterkaitan etika kerja, motivasi kerja, dan pengawasan kerja dengan kinerja 50 karyawan pada sepuluh outlet PT Esteh Indonesia Cabang Palembang. Permasalahan penelitian muncul dari kebutuhan menjaga pelayanan yang cepat sekaligus seragam pada kegiatan operasional yang saling bergantung. Seluruh populasi dilibatkan melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert, lalu diolah dengan regresi linier berganda melalui SPSS 27 setelah melalui pengujian validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, dan asumsi klasik. Uji simultan menghasilkan F hitung 43,113 dengan signifikansi 0,000, sehingga etika kerja, motivasi, dan pengawasan terbukti berpengaruh secara bersama terhadap kinerja. Uji parsial memberikan t hitung 3,369 untuk etika kerja, 2,360 untuk motivasi, dan 3,747 untuk pengawasan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,738 menunjukkan bahwa 73,8% variasi kinerja diterangkan oleh model. Koefisien pengawasan sebesar 0,369 merupakan yang terbesar, diikuti etika 0,317 dan motivasi 0,309. Hasil tersebut menempatkan konsistensi pemantauan, arahan, evaluasi, dan tindak lanjut sebagai kebutuhan utama tanpa mengabaikan pembinaan nilai kerja serta pemeliharaan dorongan karyawan.

Kata kunci: etika kerja, motivasi kerja, pengawasan kerja, kinerja karyawan, manajemen sumber daya manusia

ABSTRACT

This study tests the relationship of work ethics, work motivation, and work supervision with the performance of 50 employees across ten outlets of PT Esteh Indonesia, Palembang Branch. The research addresses the need to maintain fast yet consistent service in an interdependent operational setting. The entire population was included through saturated sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression in SPSS 27 after validity, reliability, descriptive, and classical-assumption tests. The simultaneous test produced an F value of 43.113 at a significance level of 0.000, confirming the joint effect of the three predictors. Partial tests yielded t values of 3.369 for work ethics, 2.360 for motivation, and 3.747 for supervision. An Adjusted R Square of 0.738 indicates that the model explains 73.8% of the variation in employee performance. Supervision had the largest coefficient at 0.369, followed by work ethics at 0.317 and motivation at 0.309. The findings emphasize consistent monitoring, direction, evaluation, and follow-up while retaining attention to ethical conduct and employee motivation.

Keywords: work ethics, work motivation, work supervision, employee performance, human resource management

A. PENDAHULUAN

Mutu kegiatan operasional sangat bergantung pada hasil kerja orang-orang yang menjalankannya. Penilaian terhadap kinerja mencakup ketepatan penyelesaian tugas, kecermatan, jumlah pekerjaan yang mampu ditangani, penggunaan waktu, serta kesanggupan karyawan menanggung hasil pekerjaannya. Pada bisnis minuman siap saji, ukuran tersebut hadir dalam bentuk yang konkret, mulai dari kecepatan melayani, keseragaman produk, kebersihan tempat kerja, sampai cara pegawai berinteraksi dengan pelanggan. Proses pelayanan berlangsung langsung di depan konsumen sehingga kekeliruan sederhana dapat segera membentuk kesan terhadap satu outlet (Mangkunegara, 2017).

Sepuluh outlet PT Esteh Indonesia Cabang Palembang dijalankan melalui pembagian peran antara *supervisor area*, *leader store*, barista atau *tea maker*, kasir, dan *crew outlet*. Pekerjaan antarposisi saling bersambung, sebab keterlambatan pada satu bagian dapat memanjangkan antrean dan menghambat bagian lain. Pengalaman pelanggan yang terekam pada ulasan digital juga belum sepenuhnya seragam. Pelayanan di beberapa kesempatan dinilai cepat dan ramah, sedangkan keluhan lain menyinggung sikap kasir, pengaturan antrean, serta perhatian terhadap pelanggan yang dinilai kurang memadai (Google Reviews, 2024).

Perbedaan penilaian tersebut memperlihatkan bahwa keterampilan teknis bukan satu-satunya penentu hasil kerja. Cara pegawai memandang kewajiban, alasan yang membuat mereka bersedia mengerahkan usaha, dan ketegasan perusahaan dalam menjaga standar ikut menentukan perilaku di outlet. Atas dasar itu, penelitian menguji etika kerja, motivasi kerja, dan pengawasan kerja dalam satu model untuk melihat kontribusinya terhadap kinerja karyawan PT Esteh Indonesia Cabang Palembang.

Etika Kerja dan Kinerja Karyawan

Etika kerja dapat dipahami sebagai pegangan nilai yang digunakan seseorang ketika menentukan sikap dalam pekerjaan. Bentuknya terlihat pada kedisiplinan, kejujuran, kesungguhan, rasa tanggung jawab, dan keterikatan pada tujuan organisasi. Nilai tersebut baru memiliki arti ketika diterapkan dalam keadaan nyata, misalnya saat pegawai menghadapi tekanan antrean, keluhan, perbedaan pembagian tugas, atau peluang untuk mengabaikan prosedur. Pegawai yang menempatkan pekerjaan sebagai amanah cenderung menjaga mutu, menghindari tindakan curang, dan menuntaskan kewajiban tanpa selalu menunggu perintah (Sinamo, 2011).

Lingkungan pelayanan membuat kualitas etika mudah diamati melalui bahasa yang digunakan, ketertiban melayani pelanggan, kepatuhan pada waktu, dan keberanian memperbaiki kesalahan. Disiplin membantu pekerjaan bergerak sesuai jadwal, kejujuran menjaga kepercayaan, sedangkan komitmen mempertahankan kualitas ketika beban meningkat. Afandi (2021) memandang disiplin, tanggung jawab, kejujuran, kerja keras, dan komitmen sebagai unsur yang bersama-sama membentuk perilaku kerja.

Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

Motivasi kerja berkaitan dengan alasan yang membuat seseorang memulai, mengarahkan, dan mempertahankan usaha dalam bekerja. Dorongan dapat muncul dari kebutuhan pribadi maupun keadaan di tempat kerja. Pegawai yang memiliki alasan kerja yang kuat biasanya tidak berhenti pada penyelesaian tugas minimum, tetapi berupaya memenuhi target, memperbaiki cara bekerja, dan menanggapi arahan dengan sikap terbuka. Kebutuhan akan penghasilan, keamanan, penerimaan sosial, penghargaan, dan pengembangan diri dapat melahirkan kadar motivasi yang berbeda pada setiap orang (Hasibuan, 2019).

Bonus atas pencapaian penjualan dapat meningkatkan gairah kerja dalam waktu tertentu, begitu pula pengakuan dari atasan, hubungan tim yang sehat, dan peluang mempelajari tanggung jawab baru. Ketergantungan pada insentif sesaat dapat membuat semangat mudah turun setelah program selesai. Dorongan yang lebih terjaga memerlukan perpaduan antara imbalan, penghargaan atas kontribusi, kejelasan kesempatan berkembang, serta suasana kerja yang membuat pegawai merasa diperlakukan secara layak.

Pengawasan Kerja dan Kinerja Karyawan

Pengawasan kerja mencakup kegiatan menetapkan acuan, mengikuti jalannya pekerjaan, menilai hasil, lalu memperbaiki penyimpangan. Fungsi utamanya bukan hanya menemukan kesalahan, melainkan mencegah pekerjaan keluar dari rencana dan membantu pegawai memahami tindakan yang harus dilakukan. Pengawasan langsung berlangsung melalui kunjungan, pemeriksaan proses, serta arahan di tempat kerja. Bentuk tidak langsung menggunakan laporan, catatan pencapaian, evaluasi periodik, dan tindak lanjut atas temuan (Handoko, 2018).

Standar operasional di PT Esteh Indonesia Cabang Palembang mengatur pembuatan produk, pelayanan, serta transaksi. Pelaksanaannya dipantau oleh *supervisor area* dan dibahas kembali melalui evaluasi daring yang memuat laporan maupun tanggapan pelanggan. Sistem tersebut baru menghasilkan perubahan apabila temuan diterjemahkan menjadi arahan yang jelas, pembagian tanggung jawab, dan pemeriksaan ulang. Pemantauan yang berakhir pada pencatatan tidak cukup untuk memperbaiki kebiasaan kerja.

Kinerja dalam penelitian diukur melalui kualitas, kuantitas, efektivitas, tanggung jawab, dan ketepatan waktu. Susunan ukuran ini menunjukkan pertemuan antara faktor individu dan tata kelola organisasi. Etika membentuk batas perilaku yang dianggap patut, motivasi menyediakan tenaga untuk bekerja, sementara pengawasan menjaga agar usaha pegawai tetap mengikuti sasaran dan prosedur perusahaan.

Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

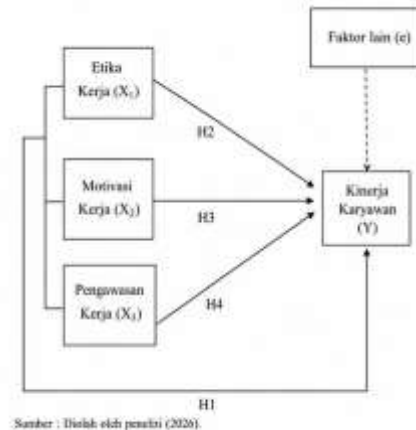
Sejumlah penelitian memberikan bukti bahwa faktor pribadi dan sistem kerja sama-sama berkaitan dengan pencapaian pegawai, meskipun susunan variabel serta objeknya berbeda. Hendry et al. (2022) menguji kedisiplinan, pengawasan, dan motivasi, sedangkan Dianta et al. (2024) menempatkan etika bersama komitmen serta profesionalisme. Manalu et al. (2024) menggunakan disiplin sebagai perantara pada hubungan motivasi dan pengawasan dengan kinerja. Pada konteks usaha di Palembang, Hakimah et al. (2024) juga menemukan peranan positif motivasi kerja.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Fokus	Hasil Utama
Hendry et al. (2022)	Disiplin, motivasi, dan pengawasan	Ketiga faktor menunjukkan pengaruh nyata terhadap kinerja.
Dianta et al. (2024)	Etika, komitmen, dan profesionalisme	Etika kerja berkontribusi signifikan pada kinerja.
Manalu et al. (2024)	Motivasi, pengawasan, dan disiplin	Pengawasan berpengaruh langsung; motivasi turut bekerja melalui disiplin.
Hakimah et al. (2024)	Semangat dan motivasi	Motivasi terbukti meningkatkan kinerja secara signifikan.

Sumber: Diolah dari penelitian terdahulu (2026).

Kebaruan konteks penelitian berada pada penggabungan etika kerja, motivasi, dan pengawasan pada jaringan outlet PT Esteh Indonesia Cabang Palembang. Operasional berbasis pelayanan mempertemukan target penjualan, interaksi pelanggan, dan aturan kerja dalam satu rangkaian harian. Pengujian bersamaan diperlukan agar besarnya kontribusi setiap faktor dapat dibandingkan serta variabel yang paling kuat dapat dikenali.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Model penelitian menghubungkan etika kerja (X1), motivasi kerja (X2), serta pengawasan kerja (X3) dengan kinerja karyawan (Y). Hubungan tersebut diperiksa secara bersama-sama dan secara terpisah. Model tidak menutup kemungkinan adanya pengaruh lain karena kinerja dapat pula berkaitan dengan kompensasi, kondisi lingkungan, kepemimpinan, budaya organisasi, maupun kepuasan kerja.

Hipotesis Penelitian

Empat dugaan penelitian diajukan. Dugaan pertama menempatkan etika kerja, motivasi, dan pengawasan sebagai faktor yang secara serentak memengaruhi kinerja. Tiga dugaan berikutnya menguji pengaruh etika kerja, motivasi kerja, dan pengawasan kerja secara masing-masing terhadap kinerja karyawan PT Esteh Indonesia Cabang Palembang.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan dan Lokasi Penelitian

Penelitian disusun dengan pendekatan kuantitatif asosiatif karena fokusnya mengukur hubungan pengaruh antara tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, bukan sekadar memotret keadaan responden. Pengumpulan data dilakukan pada outlet Kenten, Simpang Lima, Kalidoni, Kol. H. Burlian, Sudirman, Kedaung, Plaju, OPI Mall, Kertapati, dan Kuto selama Maret sampai Juli 2026.

Populasi, Sampel, dan Pengumpulan Data

Keseluruhan populasi berjumlah 50 karyawan yang tersebar pada sepuluh outlet, dengan rata-rata lima orang pada setiap lokasi. Semua anggota populasi dilibatkan sebagai responden sehingga penelitian memakai *sampling* jenuh. Pemilihan tersebut sesuai untuk jumlah populasi yang terbatas dan memungkinkan gambaran penelitian mencakup seluruh karyawan yang menjadi sasaran kajian (Sugiyono, 2020).

Kuesioner menjadi sumber data utama dan disusun menggunakan skala Likert lima pilihan, dari skor 1 untuk sangat tidak setuju sampai skor 5 untuk sangat setuju. Observasi serta dokumentasi dipakai sebagai pelengkap untuk membaca situasi outlet, pembagian

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

aktivitas, dan praktik pengawasan. Informasi sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan bahan pendukung yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator Ringkas
Etika kerja (X1)	Disiplin; tanggung jawab; kejujuran; kerja keras; komitmen	Kepatuhan waktu dan aturan, integritas, ketekunan, serta dedikasi.
Motivasi kerja (X2)	Fisiologis; keamanan; sosial; penghargaan; aktualisasi	Pemenuhan kebutuhan, rasa aman, relasi, pengakuan, dan ruang berkembang.
Pengawasan kerja (X3)	Langsung dan tidak langsung	Pemeriksaan, arahan, laporan, evaluasi, standar, serta tindak lanjut.
Kinerja karyawan (Y)	Kualitas; kuantitas; efektivitas; tanggung jawab; waktu	Ketelitian, hasil kerja, efisiensi, penyelesaian kewajiban, dan ketepatan.

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Teknik Analisis Data

Kelayakan butir kuesioner diperiksa dengan membandingkan korelasi setiap butir terhadap skor total. Suatu pernyataan diterima ketika nilai r hitung melampaui r tabel. Keajekan jawaban diuji melalui *Cronbach's Alpha* dengan batas 0,60 sebagai dasar reliabilitas (Herispon, 2020). Nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan simpangan baku kemudian digunakan untuk menggambarkan sebaran tiap variabel.

Sebelum persamaan regresi difafsirkan, residual dan hubungan antarvariabel diperiksa melalui uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta autokorelasi. Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk normalitas. Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* menjadi acuan multikolinearitas, pola *scatterplot* digunakan untuk heteroskedastisitas, sedangkan statistik Durbin-Watson digunakan untuk autokorelasi (Ghozali, 2021).

Pengaruh etika kerja, motivasi, dan pengawasan dihitung melalui regresi linier berganda dengan bentuk $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. Daya jelas model dibaca melalui koefisien determinasi. Keputusan pengaruh serentak menggunakan uji F , sedangkan kontribusi masing-masing variabel ditentukan melalui uji t pada taraf kesalahan 5%.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Esteh Indonesia bergerak pada usaha minuman berbahan dasar teh dengan beragam pilihan produk. Operasional cabang Palembang dibagi ke dalam fungsi *supervisor area*, *leader store*, barista atau *tea maker*, kasir, serta *crew outlet*. *Supervisor area* menangani koordinasi lintas outlet dan penilaian target, sementara *leader store* mengatur jadwal serta kegiatan harian. Produksi minuman, transaksi, kebersihan, dan layanan pelanggan dilaksanakan oleh posisi operasional lainnya.

Keterhubungan antartugas membuat hasil satu bagian segera memengaruhi bagian lain. Kesalahan produksi dapat menahan alur transaksi, pembagian kerja yang terlambat dapat memperpanjang waktu tunggu, dan komunikasi yang buruk dapat menurunkan pengalaman pelanggan. Keadaan tersebut menjadi alasan etika, motivasi, dan pengawasan tidak dibaca secara terpisah dari proses operasional.

Karakteristik Responden

Lima puluh kuesioner yang kembali dapat digunakan seluruhnya. Responden perempuan berjumlah 33 orang atau 66%, sedangkan kelompok usia 23-27 tahun menjadi yang terbanyak dengan 25 orang dan diikuti usia 18-22 tahun sebanyak 24 orang. Sebanyak 22 responden bekerja sebagai *crew outlet*. Berdasarkan masa kerja, kelompok 1-3 tahun mendominasi dengan 27 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	17	34
	Perempuan	33	66
Usia	18-22 tahun	24	48
	23-27 tahun	25	50
	28-32 tahun	1	2
Posisi	Crew outlet	22	44
	Kasir	7	14
	Barista/tea maker	8	16
	Store leader	9	18
	Supervisor area	4	8
Masa kerja	< 1 tahun	19	38
	1-3 tahun	27	54
	4-6 tahun	4	8

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Komposisi usia menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan outlet dijalankan oleh tenaga kerja muda. Kemampuan beradaptasi pada kelompok tersebut tetap perlu ditopang arahan yang konsisten agar tuntutan bergerak cepat tidak mengurangi ketelitian. Mayoritas masa kerja 1-3 tahun juga menandakan bahwa responden telah cukup mengenali prosedur serta ritme kerja, sehingga jawaban mereka tidak hanya berasal dari kesan awal bekerja.

Besarnya jumlah *crew outlet* membuat data banyak merekam pengalaman pegawai yang terlibat langsung dalam pekerjaan harian. Jawaban kasir, barista, *store leader*, dan *supervisor area* menambah sudut pandang karena setiap posisi menerima beban tanggung jawab serta bentuk pemantauan yang tidak sepenuhnya sama.

Kualitas Instrumen Penelitian

Sebanyak 40 pernyataan diuji, masing-masing sepuluh butir untuk etika kerja, motivasi, pengawasan, dan kinerja. Pada 50 responden dengan taraf 5%, nilai *r* tabel adalah 0,278. Semua *r* hitung berada di atas angka tersebut, sehingga seluruh pernyataan dapat dipakai untuk mewakili variabel dan dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

Tabel 4. Ringkasan Uji Validitas

Variabel	Jumlah Butir	Rentang <i>r</i> Hitung	Keterangan
Etika kerja	10	0,605-0,756	Valid
Motivasi kerja	10	0,574-0,815	Valid
Pengawasan kerja	10	0,646-0,862	Valid
Kinerja karyawan	10	0,690-0,752	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Hasil reliabilitas memperlihatkan bahwa keempat kelompok pernyataan memiliki konsistensi yang memadai karena nilai *Cronbach's Alpha* melampaui 0,60. Nilai paling tinggi

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

terdapat pada pengawasan kerja, yaitu 0,922, sementara etika kerja memperoleh 0,872. Selisih nilai tersebut tidak mengubah status instrumen karena semuanya dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Etika kerja	0,872	Reliabel
Motivasi kerja	0,879	Reliabel
Pengawasan kerja	0,922	Reliabel
Kinerja karyawan	0,898	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Statistik Deskriptif

Rata-rata skor keempat variabel melampaui 42 dari nilai maksimum 50. Kinerja karyawan mencatat rata-rata 43,84 sebagai nilai tertinggi, sedangkan motivasi kerja berada pada 42,58. Simpangan baku berkisar antara 4,417 dan 4,965 serta jauh lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata, yang menunjukkan bahwa jawaban responden tidak tersebar terlalu lebar.

Tabel 6. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Min.	Maks.	Rata-rata	Std. Deviasi
Etika kerja	29	50	43,20	4,965
Motivasi kerja	31	50	42,58	4,417
Pengawasan kerja	30	50	42,88	4,868
Kinerja karyawan	30	50	43,84	4,661

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Kecenderungan skor yang tinggi berarti responden umumnya menilai etika, motivasi, pengawasan, dan kinerja dalam kondisi baik. Rentang skor minimum 29-31 tetap memperlihatkan adanya perbedaan pengalaman antarkaryawan. Keragaman inilah yang memungkinkan hubungan variabel dianalisis, sebab data tidak terkumpul pada satu nilai yang sama.

Penilaian positif tidak dapat langsung diartikan bahwa kegiatan seluruh outlet sudah tanpa masalah. Perbedaan skor terendah dan keberagaman ulasan pelanggan menunjukkan adanya persoalan konsistensi. Gambaran deskriptif karena itu perlu dipadukan dengan hasil regresi agar faktor yang paling dekat dengan perubahan kinerja dapat diketahui.

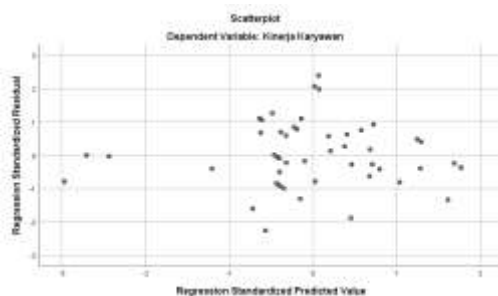
Uji Asumsi Klasik

Nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) pada uji normalitas mencapai 0,200 dan berada di atas 0,05, sehingga residual memenuhi asumsi normal. Seluruh variabel bebas juga mempunyai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF di bawah 10. Hasil tersebut menandakan tidak adanya hubungan berlebihan antarvariabel bebas yang dapat mengganggu model.

Tabel 7. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200	Normal
Multikolinearitas X1	Tolerance; VIF	0,568; 1,761	Tidak terjadi
Multikolinearitas X2	Tolerance; VIF	0,371; 2,693	Tidak terjadi
Multikolinearitas X3	Tolerance; VIF	0,540; 1,852	Tidak terjadi
Autokorelasi	Durbin-Watson	2,150	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas	Pola scatterplot	Acak	Tidak terjadi

Sumber: Data diolah peneliti (2026).



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS 27 (2026).

Penyebaran titik pada *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan berada pada kedua sisi garis nol. Bentuk tersebut menandakan varians residual tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Statistik Durbin-Watson sebesar 2,150 juga mendukung kesimpulan bahwa autokorelasi tidak terjadi. Rangkaian pengujian ini menunjukkan bahwa persamaan dapat diteruskan untuk analisis regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Koefisien Regresi

Variabel	B	t	Sig.
Konstanta	1,198	-	-
Etika kerja (X1)	0,317	3,369	0,002
Motivasi kerja (X2)	0,309	2,360	0,023
Pengawasan kerja (X3)	0,369	3,747	0,000

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Hasil perhitungan menghasilkan persamaan $Y = 1,198 + 0,317X_1 + 0,309X_2 + 0,369X_3 + e$. Arah seluruh koefisien adalah positif. Ketika faktor lain dianggap tetap, kenaikan satu satuan etika kerja berkaitan dengan peningkatan kinerja 0,317 satuan, motivasi 0,309 satuan, dan pengawasan 0,369 satuan.

Angka koefisien terbesar terdapat pada pengawasan kerja. Pada objek penelitian, kejelasan arahan, pemantauan pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut memiliki kaitan paling kuat dengan perubahan kinerja. Etika serta motivasi tetap memberi kontribusi, tetapi penerapannya berlangsung dalam sistem kerja yang diatur oleh prosedur dan pengawasan.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi sebesar 0,859 menunjukkan keterkaitan yang sangat kuat antara ketiga variabel bebas dan kinerja. Nilai *Adjusted R Square* 0,738 berarti 73,8% perubahan kinerja diterangkan oleh etika kerja, motivasi, serta pengawasan. Bagian 26,2% lainnya berada di luar model dan dapat berasal dari kompensasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, disiplin, maupun kepuasan kerja.

Tabel 9. Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Variasi di Luar Model
0,859	0,754	0,738	26,2%

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

F Hitung	Sig.	Taraf Uji	Keputusan
----------	------	-----------	-----------

F Hitung	Sig.	Taraf Uji	Keputusan
43,113	0,000	0,05	H1 diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t Hitung	Sig.	Keputusan
Etika kerja	3,369	0,002	H2 diterima
Motivasi kerja	2,360	0,023	H3 diterima
Pengawasan kerja	3,747	0,000	H4 diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Pengaruh Simultan terhadap Kinerja Karyawan

Uji F menghasilkan nilai 43,113 dengan signifikansi 0,000. Angka tersebut menunjukkan bahwa etika kerja, motivasi, dan pengawasan secara bersama memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja. Hasil kerja outlet dengan demikian tidak dapat diterangkan oleh satu unsur saja, karena perilaku yang bertanggung jawab, kemauan mengerahkan tenaga, dan sistem penjaminan standar beroperasi secara bersamaan.

Hubungan serentak dapat dilihat dari alur pelayanan. Etika membuat pegawai menghormati aturan, waktu, dan pelanggan. Motivasi menjaga energi kerja ketika pesanan meningkat atau target harus dipenuhi. Pengawasan mengarahkan energi tersebut agar tetap mengikuti prosedur serta memastikan kesalahan dikoreksi. Ketiga unsur yang berjalan seimbang membuat hasil kerja lebih konsisten.

Temuan ini memiliki arah yang sama dengan penelitian Hendry et al. (2022) mengenai pengaruh kedisiplinan, pengawasan, dan motivasi secara simultan. Variabel yang digunakan tidak persis sama karena penelitian ini memasukkan etika kerja, tetapi keduanya memperlihatkan bahwa karakter personal perlu dibaca bersama mekanisme organisasi. Daya jelas 73,8% juga menunjukkan bahwa model cukup kuat dalam menerangkan kondisi responden.

Sisa variasi di luar model tetap penting untuk diperhatikan. Besaran imbalan, beban kerja, keadaan fisik outlet, cara memimpin, dan relasi antarkaryawan dapat ikut membentuk hasil kerja. Etika, motivasi, dan pengawasan menyediakan penjelasan utama yang dekat dengan kegiatan harian, sedangkan faktor lain membuka ruang untuk kajian lanjutan.

Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Uji parsial menunjukkan etika kerja berpengaruh positif dengan t hitung 3,369 dan signifikansi 0,002. Koefisien 0,317 berarti perbaikan pada etika berhubungan dengan kenaikan kinerja ketika motivasi serta pengawasan tidak berubah. Temuan ini menempatkan cara pegawai menjalankan kewajiban sebagai bagian penting dari mutu hasil, bukan sekadar kemampuan teknis.

Disiplin terlihat sejak kesiapan area sebelum pelayanan, kehadiran tepat waktu, dan kepatuhan pada urutan kerja. Tanggung jawab muncul ketika kesalahan pesanan atau transaksi tidak disembunyikan dan segera diperbaiki. Kejujuran dibutuhkan dalam penggunaan bahan, pencatatan kas, serta laporan penjualan. Ketekunan dan komitmen menjaga pelayanan tetap berjalan ketika jumlah pesanan bertambah.

Perbedaan ulasan pelanggan memperlihatkan penerapan nilai tersebut dalam situasi sehari-hari. Layanan cepat dan santun menunjukkan penghargaan terhadap pelanggan, sedangkan keluhan mengenai sikap serta antrean menandakan bahwa prosedur belum selalu

dijalankan dengan kesadaran yang sama. Keluhan pelanggan karena itu perlu dibaca sebagai bahan evaluasi perilaku kerja, bukan hanya persoalan komunikasi.

Hasil ini searah dengan Dianta et al. (2024) yang menemukan pengaruh etika terhadap kinerja. Kesamaan arah menunjukkan bahwa integritas, profesionalitas, dan tanggung jawab dapat muncul dalam bentuk hasil kerja yang terukur pada jenis organisasi yang berbeda. Konteks outlet minuman memperlihatkan bahwa nilai etis juga berpengaruh pada pekerjaan layanan yang berlangsung cepat.

Penanaman etika tidak cukup melalui aturan yang ditempel atau dibacakan. Contoh dari atasan, penjelasan alasan di balik prosedur, serta konsekuensi yang konsisten lebih mudah diterjemahkan menjadi kebiasaan. Pelatihan dapat memakai kejadian nyata di outlet, sementara evaluasi perlu menilai cara pegawai bekerja selain jumlah penjualan dan kecepatan pelayanan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi memberikan pengaruh positif dengan t hitung 2,360, signifikansi 0,023, dan koefisien 0,309. Kontribusinya lebih kecil daripada etika dan pengawasan, tetapi tetap berarti karena pekerjaan berulang dan interaksi langsung dengan konsumen membutuhkan dorongan yang mampu dipertahankan dari waktu ke waktu.

Bonus penjualan menjadi salah satu rangsangan yang sudah digunakan perusahaan. Imbalan tersebut menghubungkan usaha dengan hasil yang diterima pegawai, sehingga semangat dapat meningkat selama program berlangsung. Pengaruh yang lebih tahan lama memerlukan unsur lain berupa rasa aman, hubungan tim yang sehat, pengakuan, jadwal yang wajar, dan kesempatan mengambil tanggung jawab lebih besar.

Temuan penelitian mendukung Hakimah et al. (2024) yang menunjukkan pengaruh positif motivasi terhadap kinerja. Pegawai yang merasa kontribusinya terlihat cenderung lebih tekun dan bersedia mengambil peran tambahan. Bentuk penghargaan tidak harus selalu uang, karena umpan balik yang layak, kesempatan memimpin tugas, serta pengakuan pada forum evaluasi juga dapat memberi arti pada pekerjaan.

Pengaruh Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengawasan menjadi variabel dengan pengaruh paling besar, ditunjukkan oleh t hitung 3,747, signifikansi 0,000, dan koefisien 0,369. Kinerja pada jaringan outlet sangat bergantung pada standar yang jelas, arahan yang tersedia, pemeriksaan pelaksanaan, serta kepastian bahwa temuan benar-benar ditindaklanjuti. Kebutuhan tersebut wajar karena prosedur yang sama harus dijalankan pada lokasi yang berbeda.

Kunjungan langsung memungkinkan atasan memeriksa resep, kebersihan, layanan, dan pembagian kerja saat kegiatan berlangsung. Laporan serta rapat evaluasi memberi gambaran masalah yang muncul berulang dari waktu ke waktu. Kedua cara perlu saling melengkapi; kunjungan singkat dapat melewatkan pola tertentu, sedangkan laporan tertulis mungkin tidak menangkap seluruh keadaan lapangan.

Hasil penelitian konsisten dengan Manalu et al. (2024) mengenai pengaruh pengawasan terhadap kinerja. Pengawasan lebih efektif ketika pegawai memahami ukuran penilaian, menerima petunjuk yang dapat dilakukan, dan melihat adanya perbaikan setelah evaluasi. Teguran tanpa pendampingan hanya mendorong kepatuhan sementara dan tidak membantu pegawai memperbaiki metode kerjanya.

Rapat daring bulanan dapat berfungsi lebih tajam apabila bahan pembahasannya disusun dari data. Ulasan konsumen, pencapaian penjualan, kekeliruan transaksi, dan catatan kebersihan dapat dipetakan untuk menemukan sumber masalah. Setiap keputusan perlu

memuat penanggung jawab, waktu penyelesaian, dan ukuran keberhasilan agar evaluasi tidak berubah menjadi rutinitas administratif.

Konsistensi pengawasan juga membangun rasa keadilan karena pegawai mengetahui bahwa ukuran yang sama berlaku pada seluruh outlet. Penilaian yang tidak bergantung pada kedekatan pribadi membuat hubungan antara hasil kerja dan konsekuensinya lebih jelas. Keadaan tersebut dapat memperkuat motivasi sekaligus membantu etika kerja bertahan dalam praktik.

Pembacaan Terpadu atas Temuan Penelitian

Ketiga variabel membentuk urutan yang saling menyokong. Etika menunjukkan cara bekerja yang patut, motivasi menentukan besarnya tenaga yang diberikan, dan pengawasan menghubungkan perilaku tersebut dengan sasaran organisasi. Ketidakseimbangan dapat menghasilkan kinerja yang lemah: motivasi tanpa kepatuhan prosedur berisiko melahirkan kesalahan, kontrol tanpa dorongan hanya menghasilkan kerja minimum, sedangkan etika tanpa dukungan sistem sulit dipertahankan saat beban tidak merata.

Besarnya pengaruh pengawasan tidak perlu diterjemahkan sebagai alasan menambah kontrol secara berlebihan. Temuan lebih tepat menunjukkan kebutuhan jaringan outlet terhadap arahan dan evaluasi yang seragam. Pengawasan yang mendukung membantu pegawai menentukan prioritas, mengenali hambatan, dan menyelesaikan perbaikan. Kontrol yang hanya mencari kesalahan justru dapat mengurangi rasa aman serta melemahkan motivasi.

Implikasi Manajerial

Langkah awal manajemen dapat diarahkan pada instrumen pengawasan yang sama untuk setiap outlet. Daftar pemeriksaan perlu mencakup proses produksi, kebersihan, transaksi, kecepatan layanan, komunikasi, dan penyelesaian komplain. Hasilnya tidak cukup berupa angka; catatan masalah dan tindakan koreksi perlu dicantumkan, lalu *supervisor area* memeriksa penerapannya pada kunjungan berikut.

Pelatihan etika pelayanan sebaiknya memakai peristiwa yang benar-benar pernah terjadi. Simulasi dapat membahas cara menjawab pertanyaan tentang antrean, memperbaiki pesanan yang keliru, dan berkomunikasi ketika waktu tunggu bertambah. Kasus konkret membantu pegawai mengubah nilai kejujuran, penghormatan, dan tanggung jawab menjadi tindakan yang dapat diamati.

Kebijakan motivasi perlu menyeimbangkan insentif, pengakuan, dan peluang berkembang. Target penjualan harus disertai ukuran kualitas agar jumlah transaksi tidak dicapai dengan mengorbankan layanan. Penghargaan dapat diberikan pada tim yang memenuhi target sekaligus menjaga kebersihan, ketepatan transaksi, dan penilaian pelanggan. Pegawai yang konsisten dapat memperoleh kesempatan pelatihan atau persiapan menuju posisi *leader store*.

Keterbatasan Penelitian

Model menerangkan 73,8% variasi kinerja dan menyisakan 26,2% yang belum tercakup. Penelitian selanjutnya dapat menguji kompensasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, disiplin, budaya organisasi, atau kepuasan kerja. Penggunaan observasi terstruktur dan catatan operasional bersama kuesioner juga dapat menghasilkan gambaran kinerja yang lebih lengkap.

D. KESIMPULAN

Pengujian membuktikan bahwa etika kerja, motivasi, dan pengawasan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan PT Esteh Indonesia Cabang Palembang. Nilai F hitung 43,113 dengan signifikansi 0,000 mendukung keputusan tersebut. *Adjusted R Square* sebesar 0,738 menunjukkan bahwa model menjelaskan 73,8% variasi kinerja.

Secara terpisah, etika kerja menunjukkan t hitung 3,369 dengan signifikansi 0,002, motivasi memperoleh t hitung 2,360 dengan signifikansi 0,023, dan pengawasan menghasilkan t hitung 3,747 dengan signifikansi 0,000. Ketiganya berpengaruh positif dan signifikan. Koefisien pengawasan sebesar 0,369 menjadi nilai tertinggi, sehingga variabel ini memberikan kontribusi paling dominan dalam model.

Saran

Manajemen perlu menjaga kesinambungan kunjungan dan evaluasi dengan arahan yang spesifik serta pemeriksaan tindak lanjut. Pembinaan etika pelayanan dapat menggunakan kasus outlet agar disiplin, kejujuran, komitmen, dan tanggung jawab hadir dalam perilaku nyata. Program motivasi perlu memadukan insentif dengan pengakuan, keamanan kerja, serta kesempatan berkembang. Kajian berikutnya dapat memperluas lokasi, menambah variabel, dan memakai ukuran kinerja yang berasal dari data operasional.

Pola pengawasan dapat dibuat lebih terukur dengan satu lembar evaluasi yang digunakan pada seluruh outlet. Setiap pemeriksaan perlu mencatat keadaan yang ditemukan, bukan hanya memberikan nilai akhir. Catatan itu dapat memuat waktu layanan, kesesuaian resep, kebersihan, ketepatan transaksi, pembagian tugas, serta cara menangani keluhan. Temuan yang berulang kemudian dibahas dalam rapat evaluasi untuk menentukan penyebab dan bentuk koreksi. Penanggung jawab serta batas penyelesaian perlu dicantumkan agar hasil rapat dapat diperiksa pada periode berikutnya. Cara ini membuat pengawasan berfungsi sebagai proses pembelajaran dan mencegah masalah yang sama berpindah dari satu outlet ke outlet lain.

Pembinaan etika dan motivasi sebaiknya tidak dipisahkan dari kegiatan operasional. *Leader store* dapat memberikan umpan balik singkat setelah jam sibuk dengan membahas tindakan yang sudah tepat dan bagian yang perlu diperbaiki. Pengakuan terhadap kerja yang rapi, jujur, dan bertanggung jawab dapat diberikan bersamaan dengan penghargaan atas pencapaian penjualan. Susunan penghargaan seperti ini mencegah pegawai memahami kinerja hanya sebagai jumlah transaksi. Simulasi pelayanan, pergiliran tanggung jawab, serta kesempatan belajar dari outlet yang memiliki hasil baik dapat menjaga dorongan kerja sekaligus memperkuat kebiasaan etis. Pemberian insentif tetap dapat dipertahankan, tetapi ukurannya perlu memasukkan kualitas pelayanan dan kepatuhan pada prosedur.

Penelitian lanjutan disarankan melibatkan cabang atau wilayah lain agar pola hubungan variabel dapat dibandingkan pada kondisi operasional yang berbeda. Data penilaian diri melalui kuesioner dapat dipadukan dengan waktu pelayanan, kesalahan transaksi, pencapaian target, absensi, dan catatan keluhan supaya kinerja tidak hanya dibaca dari persepsi responden. Wawancara dengan *supervisor area*, *leader store*, dan pegawai operasional juga dapat menjelaskan mengapa bentuk pengawasan tertentu diterima atau ditolak oleh karyawan. Penambahan kompensasi, beban kerja, gaya kepemimpinan, serta kondisi lingkungan sebagai variabel akan membantu menerangkan bagian 26,2% yang belum dijelaskan oleh model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.
- Budianto, A., Pongtuluran, Y., & Syaharuddin. (2017). Pengaruh etika kerja, motivasi kerja dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 1-5.
- Dianta, P. A. N., Firdaus, V., & Sumartik. (2024). Pengaruh etika kerja, komitmen kerja dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan PT Ika Wahana Mandiri. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6).
- Febrianto, J., & Masman, R. R. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan PT Esteh Indonesia Makmur di Jakarta. *Jurnal Serina Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2023). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Reviews. (2024). *Ulasan pelanggan PT Esteh Indonesia Cabang Palembang*. Google Maps.
- Hakimah, H., Suprani, Y., & Said, S. (2024). Pengaruh semangat dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan JM Kenten Palembang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1), 30-42.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* (Edisi ke-2). BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Hendry, H., Khatrine, K., Anggawinata, N., Sari, D. P., & Goviana, E. N. (2022). Pengaruh kedisiplinan, pengawasan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 77-89.
- Herison, H. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif*. UIR Press.
- Kasmir. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Manalu, C. I. B., Syafriadi, E., & Gultom, P. (2024). Pengaruh motivasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan dengan disiplin kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen SDM*, 8(1), 21-35.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nur Aida, KUSDARIANTO, I., & HASBI, A. R. (2023). Pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) ULP Palopo. *Jurnal Inovasi Bisnis Indonesia*, 1(2).
- Ragil, B. (2019). Pengaruh motivasi terhadap kinerja kerja karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Cabang Malang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 20(2), 31-38.
- Rialdy, N., & Helmiza, H. (2023). Analisis uji asumsi klasik dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Statistik Terapan*, 4(1), 15-27.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Sari, N. P., Rofiaty, & Wibowo, A. (2022). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 11(2), 1-18.
- Sinamo, J. (2011). *Delapan etos kerja profesional*. Institut Darma Mahardika.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Wibowo, A. (2023). Pengaruh pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan PT Indomarko Prismatama. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 40-52.