

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DIVISI CALL CENTER PT INFOMEDIA NUSANTARA

EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN CALL CENTER DIVISION PT INFOMEDIA NUSANTARA

Fa'iq Izza Nabilla¹, Mahir Pradana²

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

faiqizza@student.telkomuniversity.ac.id¹, mahirpradana@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Penilaian kinerja karyawan pada divisi *Call Center* mengalami penurunan. Salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja adalah lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di divisi *Call Center* PT Infomedia Nusantara Buah Batu. Berdasarkan penelitian Wijaya (2017), terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Hipotesis dalam penelitian adalah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Objek penelitian ini adalah karyawan PT Infomedia divisi *Call Center*. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 91 karyawan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi linear sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan PT Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* yaitu sebesar 40,0%. Berdasarkan tanggapan karyawan, dimensi Suara bising memperoleh penilaian terkecil. Oleh sebab itu, disarankan kepada PT Infomedia Nusantara Buah Batu untuk dapat mengurangi kebisingan yang terjadi sekitar tempat bekerja misalnya dengan memasang alat anti kebisingan.

Kata kunci: Infomedia, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract

Assessment of employee performance in the *Call Center* division has decreased. The least factor of the seven factors is the work environment. This study aims to determine the influence of the work environment on the performance of employees at PT Infomedia Nusantara Buah Batu in the *Call Center* division. Based on Wijaya (2017) research, there is an influence between the Work Environment on Employee Performance. Efforts to improve employee performance, including taking into account the work environment. The work environment is everything that exists around the workers who can influence themselves in carrying out the tasks assigned. The hypothesis in the study is the Work Environment has a significant effect on Employee Performance. The object of this research is employees of PT Infomedia's *Call Center* division. Data collection was obtained through distributing questionnaires to 91 employees. Data analysis in this study uses simple linear regression analysis. The results of research that prove the significant influence of the Work Environment on the performance of employees of PT Infomedia Nusantara Buah Batu in the *Call Center* division that is equal to 40.0%. Based on employee responses, the dimension of Noise is therefore invited to PT Infomedia Nusantara Buah Batu to be able to replace what happens around the workplace provided by installing anti-requested tools.

Keywords: Infomedia, Work Environment, Employee Performance

1. Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia dalam memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan itu sendiri. Perusahaan berskala besar atau kecil tidak lepas dari konflik, terutama pada sumber daya yang dimiliki perusahaan, salah satunya adalah manusia sebagai sumber daya utama penggerak perusahaan dan organisasi. Kinerja merupakan tingkat hasil kerja atau pencapaian karyawan dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan

dari segi kualitas ataupun kuantitas. Mathews dan Khann (2016) mengatakan bahwa karyawan merupakan aset berharga, di mana kinerjanya dapat memerankan peran penting untuk perusahaan sehingga perusahaan dapat berkompetisi dengan lawan bisnisnya.

Penilaian kinerja karyawan pada departemen *Finance & Logistic Coordinator dan Call Center* pada tahun 2018 mengalami penurunan. Penurunan tertinggi terjadi pada departemen *Call Center*. Terjadinya penurunan hasil kinerja, mengindikasikan bahwa kurang maksimal dan optimalnya kinerja karyawan bidang *Call Center* pada PT. Infomedia Nusantara yang dipengaruhi oleh faktor tertentu. *Call center* merupakan suatu kantor informasi terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Karyawan divisi *Call Center* PT. Infomedia Nusantara dituntut harus melaksanakan pekerjaannya secara optimal, yaitu datang tepat pada waktunya, mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan baik dari segi pelayanan dan dari segi pengetahuan produk, sehingga pelanggan akan merasa puas atas kinerja karyawan. Tapi pada saat bekerja, banyak individu yang secara tidak langsung menunjukkan bentuk perilaku yang tidak sesuai dengan tuntutan kerja tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh keadaan, baik secara individual, atau karena kurangnya penyesuaian diri dengan lingkungan kerja yang dapat menyebabkan stres.

Lingkungan kerja karyawan perlu mendapat perhatian oleh manajemen sumber daya manusia. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Cintia dan Gilang (2016) mengenai “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPN Bandung I” dapat disimpulkan lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ningrum et al. (2014) mengatakan bahwa, lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Marwansyah (2014:3) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial. Adapun pengertian manajemen SDM menurut Rivai (2013:29), yaitu salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage* (mengelola) sumber daya manusia.

Sedangkan menurut Hasibuan (2013:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Lingkungan Kerja

Menurut Setyadi, dkk. (2015), lingkungan kerja adalah tempat di mana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Menurut Nitisemito (2014:97), Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Sedarmayanti (2013:21), yang termasuk dimensi lingkungan kerja adalah:

- a. Penerangan
- b. Suhu udara
- c. Suara bising
- d. Penggunaan warna
- e. Ruang gerak yang diperlukan
- f. Kemampuan bekerja
- g. Hubungan pegawai

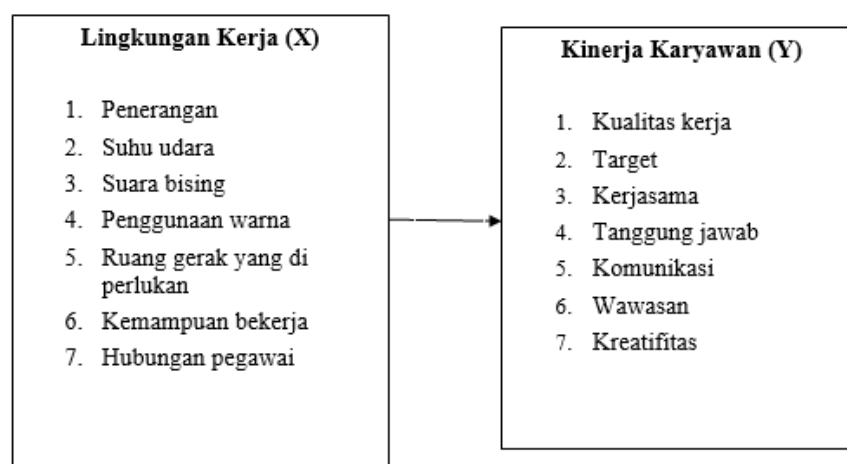
Kinerja

Menurut Mangkunegara (2015:18), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Bangun (2012:231), kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Sugiono (2008:12), ada beberapa tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pegawai yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Target
3. Kerjasama
4. Tanggung jawab
5. Komunikasi
6. Wawasan
7. Kreatifitas

Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai diungkapkan oleh Winardi (2007), lingkungan kerja merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai jika lingkungan kerja yang ada pada instansi itu baik. Berdasarkan penelitian Wijaya (2017), terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram dan lain sebagainya . Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka dibuatlah kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Sedarmayanti (2009 :46), Sugiyono dalam Budianto dan Katini (2015)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif dan kausal. Peneliti melakukan analisa dan tinjauan pustaka terhadap penelitian -penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang membahas tentang Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian-penelitian yang peneliti ulas sebagian besar berbentuk jurnal baik nasional maupun internasional. Selain itu, di dalam penelitian ini pun peneliti mencoba untuk menganalisa gambaran deskriptif serta hubungan sebab akibat untuk menguji apakah variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* sebanyak 950 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90,5 orang. Untuk menambah keakuratan data dan

menghindari kekeliruan yang tidak diinginkan maka peneliti membulatkannya menjadi 9 1. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan Regresi linear sederhana.

4. Hasil Analisis

Penelitian ini dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini adalah karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* yaitu sebanyak 91 orang. Kuesioner dianggap sah jika pernyataan pada kuesioner dijawab seluruhnya dan pada setiap pernyataan hanya ada satu jawaban.

Berdasarkan perhitungan, mayoritas karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* adalah wanita; mayoritas karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* berusia 25 tahun hingga 35 tahun; dan mayoritas karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* sudah bekerja selama 5 tahun hingga 10 tahun.

Analisis tanggapan responden digunakan untuk mengetahui gambaran persepsi dari 91 karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* mengenai variabel penelitian yaitu Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.

Tabel 1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja (X)

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	Penerangan	1097	1365	80.4%
2	Suhu udara	1099	1365	80.5%
3	Suara bising	621	910	68.2%
4	Ruang gerak yang diperlukan	684	910	75.2%
5	Penggunaan warna	372	455	81.8%
6	Kemampuan bekerja	725	910	79.7%
7	Hubungan pegawai	741	910	81.4%
Total Skor		5339	975	78.2%

Sumber: Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Lingkungan Kerja (X) adalah 5339 atau 78,2%. Lingkungan Kerja (X) berada pada kategori baik.

Tabel 2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Dimensi	Skor Total	Skor Ideal	%
1	Kualitas kerja	717	910	78.8%
2	Target	790	910	86.8%
3	Kerjasama	1119	1365	82.0%
4	Tanggung jawab	767	910	84.3%
5	Komunikasi	754	910	82.9%
6	Wawasan	729	910	80.1%
7	Kreatifitas	790	910	86.8%
Total Skor		5666	6825	83.0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kinerja Karyawan (Y) adalah 5666 atau 83.0%. Kinerja Karyawan (Y) berada pada kategori baik.

Tabel 3 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37848252
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.058
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Analisis kenormalan berdasarkan metode *Kolmogorov-Smirnov* mensyaratkan kurva normal apabila nilai *Asymp.Sig.* berada di atas batas *maximum error*, yaitu 0,05. Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variabel residu berdistribusi normal.

Tabel 4 Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.148	.227		5.051	.000
Lingkungan Kerja (X)	.680	.088	.632	7.695	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Dari output *software SPSS 23* di atas diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,148 + 0,680X$$

- Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika Lingkungan Kerja (X) bernilai nol atau Kinerja Karyawan (Y) PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* tidak dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja, maka rata-rata Kinerja Karyawan bernilai 1,148.
- Koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Lingkungan Kerja (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kinerja Karyawan (Y) PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* akan meningkat sebesar 0,680. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Lingkungan Kerja memberikan pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* (semakin tinggi/kuat Lingkungan Kerja, maka semakin meningkat Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*).

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,695. Karena nilai t hitung (7,695) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), maka H_0 ditolak. Artinya, Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.

**Tabel 5 Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.400	.393	.38060

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 0,400 atau 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memberikan pengaruh sebesar 40,0% terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*, sedangkan sisanya sebesar 60,0% Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Pembahasan

Penelitian menyatakan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram dan lain sebagainya. Hasil penelitian yang sama juga dinyatakan oleh Budianto dan Katini (2015), bahwa lingkungan kerja yang terdapat pada instansi berpengaruh sebesar 43,56% terhadap kinerja pegawai dan 56,44% dipengaruhi oleh faktor lain

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Lingkungan Kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* berada pada kategori baik, maka diperoleh beberapa kesimpulan untuk menjawab beberapa pertanyaan pada penelitian ini. Kesimpulan yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- Lingkungan Kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* berada pada kategori baik.
- Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* berada pada kategori baik.
- Terdapat pengaruh signifikan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* yaitu sebesar 40,0%.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh, ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

- Berdasarkan tanggapan karyawan, dimensi Suara bising memperoleh penilaian terkecil. Oleh sebab itu, disarankan kepada PT. Infomedia Nusantara Buah Batu untuk dapat mengurangi kebisingan yang terjadi sekitar tempat bekerja misalnya dengan memasang alat anti kebisingan.
- Berdasarkan tanggapan karyawan, dimensi Wawasan memperoleh penilaian terbesar pada variabel Kinerja. Oleh sebab itu, disarankan kepada PT. Infomedia Nusantara Buah Batu untuk dapat mempertahankan karyawannya yang memiliki tanggung jawab dalam bekerja serta diberikan pelatihan tambahan untuk lebih mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan.
- Berdasarkan tanggapan karyawan, dimensi Wawasan memperoleh penilaian terbesar pada variabel Kinerja. Oleh sebab itu, disarankan kepada PT. Infomedia Nusantara Buah Batu untuk

- dapat mempertahankan karyawannya yang memiliki tanggung jawab dalam bekerja serta diberikan pelatihan tambahan untuk lebih mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan.
- d. Kepada peneliti selanjutnya agar menggunakan metode analisis regresi linier berganda didukung dengan prasyarat analisis dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh dari setiap sub variabel.

REFERENSI

- Bangun, Wilson (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Cintia, Eldaa dan Alini Gilang. (2016). pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja karyawan. *Journal administrasi Bisnis*.
- Hasibuan. S.P Malayu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara .
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2014). Manajemen sumber daya manusia. Bandung : Alfabeta.
- Mathews. C. & Khann, I. K. (2016). *Impact of Work Environment on Performance of Employees in Manufacturing Sector in India: Literature Review. International Journal of Science and Research (IJSR)*. 3.852 – 855.
- Ningrum, W. A. C., Hidayati, T. Rahmah. (2016). Kualitas Hidup Pasien Urolithiasis Pada Komponen Fisik Dan Komponen Mental Dengan Instrumen Short Form -36 (Sf-36). *Jurnal Care* Vol. 4, No. 3, Tahun 2016.
- Nitisemito, Alex S, (2014). Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veitzhal dan Sagala E.J. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setyadi, dkk. (2015). Ilmu Sosial dan Budaya Dasar. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiono. (2008). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Hendry. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus Dinas Pertambangan Dan Energi Kabupaten Musi Banyuasin). *Jurnal STIE Rahmadiyah Sekayu*, ISSN : 2540 -816X, Volume 2 Nomor 1 Edisi Februari 2017.
- Winardi. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.