PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING PADA PT. COMMENT INDONESIA (HOMEDIRECT) JAKARTA

Karina Noerlestari, Anita Silvianita

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
ryn_karyn@yahoo.com, anitasilvianita@telkomuniversity.ac.id.

Abstrak

Penelitian ini berjudul " Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing PT. Comment Indonesia (Home Direct)". Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Telemarketing pada PT. Comment Indonesia (Homedirect).

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskripsi dan analisis statistik kausalitas. Responden diambil dari karyawan dengan status karyawan tetap maupun karyawan kontrak yang berjumlah 100 orang sebagai objek penelitian dan melihat masa kerja, usia, pendidikan dan lama bekerja di perusahaan serta teknik analisa data yang digunakan adalah analisa regresi linier dengan variable bebasnya lingkungan kerja non fisik dan kinerja sebagai variable terikat.

Berdasarkan hasil kajian t hitung (2,731) > t tabel (1,661), maka H0 ditolak, artinya koefisien regresi signifikan, berarti t hitung lebih besar dari t tabel. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka lingkungan kerja non fisik berpengaruh pada kinerja karyawan. Dengan analisis regresi linier data yang dilakukan Y = 8,240 + 0,467 terlihat bahwa pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan adalah searah (positif) angka positif sebesar 0,467, arti persamaan regresi tersebut bahwa setiap peningkatan lingkungan kerja non fisik sebesar 1 akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,467. Berdasarkan hasil koefisien determinasi bahwa kontribusi atau besarnya pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan sebesar 40,1% dan sisanya sebesar 59.9% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Berdasarkan analisis dan pembahasan terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki untuk mempertahankan karyawan agar tetap berada lingkungan perusahaan dan memberikan kontribusi positif seperti dukungan yang lebih besar secara moral, lebih menekankan pengawasan dan bimbingan yang harus dilakukan secara berkala, memberikan pelatihan, menekankan kerja yang lebih efektif dan meningkatkan fasilitas bagi karyawan dengan menyesuaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja Non Fisik, Kinerja, Karyawan Telemarketing

Abstract

This study, entitled "Effect of Non-Physical Work Environment on Employee Performance PT. Comment Indonesia (Home Direct) ". The purpose of this study was to determine the effect of non-physical work environment on the performance of employees at PT. Comment Indonesia (Homedirect).

This study used a analysis statistical description and analysis statistical inferencial.Respondents were drawn from the employee to the status of permanent employees and contract workers, amounting to 100 people as the object of research and see tenure, age, education and duration of work in the company as well as data analysis technique used is linear regression analysis with the independent variable non-physical work environment and performance as the dependent variable.

Based on the results of the study t count (2,731) > t table (1.661), then H0 is rejected, meaning that a significant regression coefficient, mean t is greater than t table. Because t is greater than t table, the non-physical work environment affects the performance of the employee. By linear regression analysis on the data Y = 8.240 + 0.467 is seen that the influence of non-physical work environment on employee performance is the direction (positive) positive rate of 0.467, meaning that the regression equation that any increase in non-physical work environment for one will be followed by an increase in performance employees amounted to 0,467. Based on the coefficient of determination that the contribution or the influence of non-physical work environment on employee performance by 40,1% and the balance of 59.9% is influenced by other variables. Based on the analysis and discussion are things that need to be improved to retain employees to remain in the company and make a positive contribution as greater support morally, more emphasis on supervision and guidance that should be done regularly, provide training, emphasizing a more effective work and improve facilities for employees to adjust the duties and responsibilities of each.

Keywords: Non-Physical Work Environment, Performance, Telemarketing Employees

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini Indonesia sedang dalam tahap perkembangan usaha yang begitu pesat. Akibatnya banyak usaha-usaha baru yang muncul dan mulai menjadi kompetitor-kompetitor bagi para pelaku usaha yang lama. Salah satu yang paling menyolok adalah dalam bisnis usaha *retail* seperti yang ditunjukkan oleh menjamurnya waralaba dan *franchise.*

PT. Comment dituntut untuk dapat memenangkan hati pelanggannya. Perusahaan harus belajar bagaimana mengukur profitabilitas setiap pelanggan didalam membeli produk kebutuhan mereka. Trend menunjukkan bahwa lebih banyak perusahaan membawa produk ke pelanggan, bukan pelanggan mencari produk kebutuhan mereka. Perusahaan harus dapat menambahkan nilai lebih untuk produk-produk yang ada serta harus mendapatkan kesan yang baik dan keuntungan yang lain dari para pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

- Bagaimana kinerja karyawan di PT. Comment Indonesia (Home Direct) ?
- Bagaimana keadaan lingkungan kerja non fisik di PT. Comment Indonesia (Home Direct) ?
- Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada PT. Comment Indonesia (Home Direct)?

2. Dasar Teori /Material dan Metodologi/Perencanaan

Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik menurut [6] Wursanto (2009:268) ”Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat terdeteksi oleh panca indera manusia, namun dapat dirasakan. Ada macam-Macam Lingkungan Kerja Non Fisik seperti :

- Perasaan aman Pegawai.

Perasaan aman pegawai merupakan rasa aman dari berbagai bahaya yang dapat mengancam keadaan diri pegawai [6] Wursanto (2009:269), perasaan aman tersebut terdiri dari sebagai berikut :

a. Rasa aman dari bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugasnya.
b. Rasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang dapat mengancam penghidupan diri dan keluarganya.
c. Rasa aman dari bentuk intimidasi ataupun tuduhan dari adanya kecurigaan antar pegawai.
d. Loyalitas pegawai

Loyalitas merupakan sikap pegawai untuk setia terhadap perusahaan atau organisasi maupun terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Loyalitas ini terdiri dari dua macam, yaitu loyalitas yang bersifat vertikal dan horizontal. Loyalitas yang bersifat vertikal yaitu loyalitas antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya antara atasan dengan bawahan. Loyalitas yang bersifat horizontal merupakan loyalitas antar bawahan atau antar pimpinan.

- Kepuasan karyawan

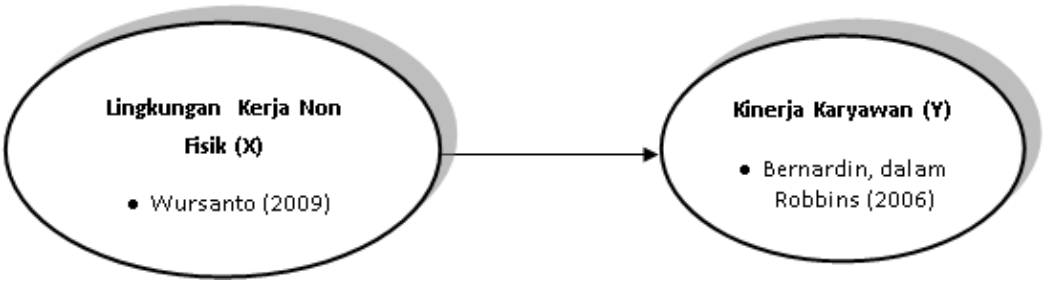
Kepuasan pegawai merupakan perasaan puas yang muncul dalam diri pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Perasaan puas ini meliputi kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan sosialnya juga dapat berjalan dengan baik, serta kebutuhan yang bersifat psikologis juga terpenuhi. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut [6] Wursanto (2009:331) bahwa “tugas pimpinan organisasi adalah menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan menciptakan human relations sebaik-baiknya”. Karena itulah, maka pimpinan menjadi faktor yang dapat menciptakan lingkungan kerja non fisik dalam lingkup organisasi.

Pengertian Kinerja menurut [5] Sunyoto (2012:43), “Secara filosofi, kinerja merupakan sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini”. Secara teknis kinerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan, kinerja tenaga kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan pasar tenaga kerja per satuan waktu dan sebagai tolak ukur jika ekspansi dan aktivitas dari sikap sumber yang digunakan selama kinerja berlangsung dengan membandingkan jumlah yang dihasilkan dengan setiap sumber yang digunakan. Jadi kinerja adalah ukuran yang menunjukan pertimbangan antara *input* dan *output* yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki persatuan waktu.

Menurut [4] Sutrisno (2012:99),”kinerja secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang)”. Kinerja adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai.

Metode penelitian kuantitatif,menurut [2] Sugiyono (2007:15) didefinisikan sebagai : “Suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis”.Tujuan penelitian melihat fenomena yang terjadi, menurut [1] Hermawan (2006:17) “Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan karakteristik tertentu dari suatu fenomena”, Metode statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi perihal data penelitian. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan metode kausalitas, menurut [3] Sugiyono (2012:56) ”metode kausalitas adalah “suatu metode yang menjelaskan hubungan di antara kedua variabel, yang bersifat sebab akibat, di mana terdapat variabel yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi”.

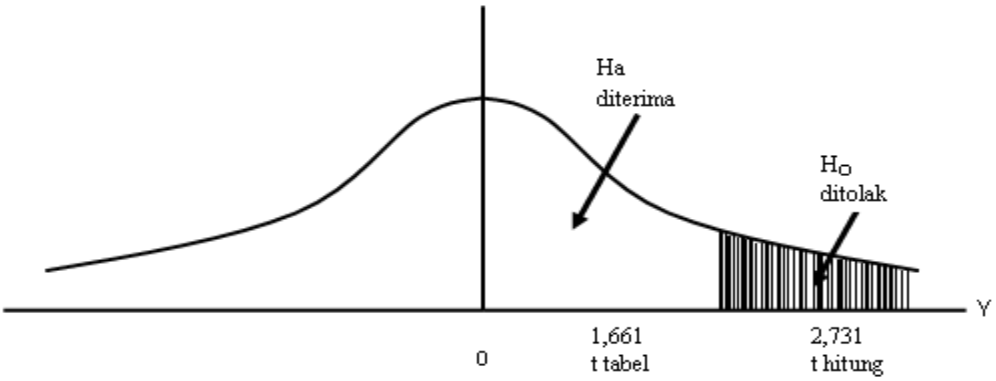
2.1. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1.

Kerangka Pemikiran

2.2. Uji Hipotesis



Gambar 2.2.

Hasil Uji Hipotesis

Karena t hitung jatuh di daerah penolakan, maka H_O ditolak. Artinya koefisien regresi signifikan. Kesimpulannya, bahwa lingkungan kerja non fisik mempengaruhi kinerja karyawan.

2.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian pengaruh antara variabel kompetensi dan lingkungan kerja terhadap variabel kinerja karyawan adalah kombinasi antara teknik statistik deskriptif dan teknik statistik inferensial :

1. Teknik statistik deskriptif, dalam hal ini digunakan untuk menyajikan data setiap variabel secara sendiri-sendiri dan selanjutnya juga digunakan untuk mengukur gejala pusat yang mencakup median, modus, rerata dan ukuran penyebaran dengan menggunakan standar deviasi serta dilengkapi dengan tabel frekuensi dan grafik berbentuk histogram.
2. Teknik statistik inferensial, dipergunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dengan analisis regresi dan korelasi sederhana/berganda dan sebelumnya dilakukan pengujian terhadap persyaratan analisis melalui uji taksiran untuk setiap regresi

sederhana maupun berganda serta uji homogenitas varian Y atas variabel X1, X2.

Pengujian yang digunakan dengan :

- Uji Asumsi Klasik
- Analisis Regresi Linier Sederhana
- Uji Deskriptif
- Uji Hipotesis :
  a). Uji Parsial (Uji t)
  b). Uji Koefisien Determinasi (R^2)

3. Pembahasan

3.1. Hasil Analisis Regresi Linier

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi. 20 diperoleh bentuk persamaan regresi linear sebagai berikut :

Y = a + bX
Y = 8,240 + 0,467
dimana:
Y = kinerja karyawan
a = konstanta
X = lingkungan kerja non fisik

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh lingkungan kerj anon fisik terhadap kinerja karyawan adalah searah (positif), yang artinya bahwa peningkatan lingkungan kerja non fisik akan mengakibatkan peningkatan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,467. Arti persamaan regresi tersebut bahwa setiap peningkatan lingkungan kerja non fisik sebesar 1 akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,467. Demikian pula sebaliknya, jika lingkungan kerja non fisik mengalami penurunan sebesar 1 maka kinerja karyawan pasti akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,518. Nilai koefisien a (intercept) sebesar 8.240 mempunyai arti apabila tidak terdapat lingkungan kerja non fisik (X=0), diperkirakan kinerja karyawan sebesar 8.240.

3.2. Hasil Uji Hipotesis

Uji t dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20. Hasil Uji t ini dapat dilihat pada hasil analisis regresi linier yang juga memuat hasil t_{hitung} pada diatas. Ketentuan uji t pada penelitian ini dimana kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis pada tingkat kepercayaan 95% (tingkat kesalahan 5%), yaitu sebagai berikut :

- Hipotesis
  H_O = koefisien regresi tidak signifikan.
  Ha = koefisien regresi signifikan.
- Keputusan
  Jika t hitung < t table maka H_O diterima.
  Jika t hitung > t table maka H_O ditolak.
  Dari olah data SPSS didapat t hitung = 2,731

Untuk menghitung t table digunakan ketentuan sebagai berikut :

- α = 0,05.
- DF = (jumlah sampel – 2) atau 100 – 2 = 98.
- t table = 1,661 (hasil dari tabel t).

Karena t hitung (2,731) > t tabel (1,661), maka H0 ditolak, artinya koefisien regresi signifikan, berarti t hitung lebih besar dari t tabel. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka lingkungan kerja non fisik berpengaruh pada kinerja karyawan.

3.3. Koefisien Determinasi

Model summary pada tabel dibawah ini menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang berfungsi untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh Linkungan Kerja Non Fisik (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y), maka digunakan perhitungan koefisien determinasi atau R^2. Hasil koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 20 diuraikan pada tabel dibawah ini :

Diketahui angka R di atas adalah nilai korelasi atau nilai hubungan antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja karyawan yaitu 0,633. Jadi besar hubungan lingkungan kerja non fisik dengan kinerja karyawan adalah sebesar 63,3%. Angka R Square (angka korelasi atau r yang dikuadratkan) sebesar 0,401 Angka R Square disebut juga sebagai koefisien determinasi. Besarnya angka koefisien diterminasi 0,401 atau sama dengan 40,1%. Angka tersebut berarti bahwa sebesar 40,1% kinerja kinerja karyawan di pengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik, sedangkan sisanya 59.9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini

4. Kesimpulan

1. Lingkungan kerja non fisik yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat berkerja optimal. Secara umum lingkungan kerja non fisik di PT. Comment Indonesia (Home Direct) kurang baik, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa waktu kerja dipergunakan kurang efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga kurang baik.
2. Kinerja yang optimal merupakan tujuan perusahaan agar tercapai. Kinerja merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan. Dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan kurang baik.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier data yang dilakukan terlihat bahwa pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan adalah searah (positif), yang artinya bahwa peningkatan lingkungan kerja non fisik akan mengakibatkan peningkatan terhadap kinerja karyawan.
4. Berdasarkan hasil koefisien determinasi bahwa kontribusi atau besarnya pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan sebesar 40,1% dan sisanya sebesar 59,9% adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada tulisan ini.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis didapat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan probabilitas signifikansi 0,000 < 0,05 diartikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Comment Indonesia (Home Direct).

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

[1] Hermawan, Asep. (2008), Metode Penelitian Bisnis, Penerbit FE Universitas Trisakti.

[2] Sugiyono, (2007). Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kesepuluh, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

[3] Sugiyono, (2012). Metode Penelitian Kombinsasi. Bandung : Alfabeta.

[4] Sutrisno, Edy. (2012). Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana.

[5] Sunyoto, Danang. (2009), Analisis Regresi dan Uji Hipotesis, edisi pertama, Media Pressindo, Yogyakarta.

[6] Wursanto. (2007), Dasar-dasar Ilmu Organisasi, Yogyakarta : Andi.