ABSTRAK

Divisi Business Service Telkom Regional 1 Sumatera dibentuk dengan fungsi utama untuk mengelola *Corporate Customer*. Hal ini perlu dilakukan mengingat pengelolaan dan pelayanan pelanggan *Corporate Customer* harus bersifat spesifik dan *customized* karena kebutuhannya yang sangat berbeda dibanding pelanggan personal. Adanya fenomena bahwa *Business Account Manager* berpeluang mendapat ancaman hukum dari pihak luar dan memberikan perasaan yang tidak aman bagi Business *Account Manager* dalam menjalankan tugasnya. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap kinerja *Business Account Manager* Divisi *Business Service* Telkom Regional 1 Sumatera.

Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti dibagi menjadi lingkungan fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Peneltian ini terbatas pada lingkup pengaruh lingkungan kerja non-fisik yang menurut Wursanto terdiri dari perasaan aman pegawai (X1), loyalitas pegawai (X2) dan kepuasan pegawai (X3) sebagai variabel independen, terhadap kinerja (Y) sebagai variabel dependen, pada *Business Account Manager* Divisi *Business Service* Telkom Regional 1 Sumatera.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kausalitas yang membahas hubungan sebab akibat antara variabel independen dan dependen. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah BAM DBS Telkom Regional 1 Sumatera yang berjumlah 32 orang yang tersebar di lokasi 11 witel se-Sumatera.

Setelah melakukan sensus pada 32 responden, dari pengujian deskriptif didapatkan hasil bahwa kondisi lingkungan kerja non-fisik BAM DBS Telkom Regional 1 Sumatera terbilang baik dengan persentase 74,15% dan kondisi kinerja juga terbilang baik dengan persentase 76,02%. Berdasarkan analisis jalur, diperoleh variabel perasaan aman pegawai (X1) dan loyalitas pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan variabel kepuasan pegawai (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja BAM DBS Telkom Regional 1 Sumatera. Namun secara simultan, lingkungan kerja non-fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Kesimpulan yang dapat dibuat dari penelitian ini adalah kondisi lingkungan kerja non-fisik dan kondisi kinerja BAM DBS Telkom Regional 1 Sumatera berada pada kondisi yang baik. Peningkatan lingkungan kerja non-fisik dapat dilakukan unit DBS Telkom Regional 1 dengan melakukan pendekatan pada peningkatan loyalitas pegawai dan perasaan aman pegawai yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Keyword : Lingkungan kerja non-fisik, perasaan aman, loyalitas, kepuasan, kinerja