

## Model Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan

Fauzan Aldi Febrian, Mochammad Vrans Romi

Universitas Jenderal Achmad Yani

Jl. Terusan Jenderal Sudirman, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat 40531

\*Correspondence: aldifauzan654@gmail.com; vransromi@gmail.com

### ABSTRAK

Terdapat penurunan kinerja karyawan pada bagian *agent call center* di PT. XYZ Kota Bandung. Faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja karyawan yakni lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif, teknik penentuan sampel yaitu *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif dan metode asosiatif dan analisis data yaitu analisis regresi berganda dengan mentafsirkan tabel hasil output dari program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik secara parsial tidak mempengaruhi kinerja karyawan, dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial. Selanjutnya lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada bagian *agent call center* PT. XYZ Kota Bandung.

**Kata kunci :** Kinerja; Lingkungan Kerja Fisik; Motivasi Kerja

### ABSTRACT

*The physical work environment and work motivation are factors that impact an employee's performance. A quantitative research design and probability sampling are employed in the study. Techniques for gathering data include conducting interviews and distributing surveys. The data analysis approach interprets the table of output findings from the SPSS version 26 program using descriptive and associative methods and data analysis, specifically multiple regression analysis. The study's findings indicate that while work motivation has a partial impact on performance, the physical work environment has a partly zero influence. Additionally, the physical workspace and work motivation simultaneously the performance of call center agent PT. XYZ Bandung City.*

**Keywords :** Physical Work Environment; Work Motivation; Performance

### PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif, suatu perusahaan akan berkembang dan maju sesuai visi dan misi yang sudah direncanakan oleh perusahaan tersebut. Namun semua terwujud apabila sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut dapat dioptimalkan sebaik mungkin. Diantaranya sumber daya manusia yang sangat penting bagi perusahaan yaitu sebagai aset yang harus dijaga dan dipelihara untuk dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan itu (Nurdin, 2021).

Satu hal yang penting adalah bahwa keberhasilan berbagai operasi perusahaan untuk mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada teknologi yang unggul, dana operasional, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia. Dalam dunia yang sangat kompetitif, setiap perusahaan harus berusaha untuk bertahan dengan berfokus pada sumber daya manusia (Sembiring, 2019).

Bantuan manajemen manusia adalah metode penyelesaian masalah untuk orang-orang seperti karyawan, pekerja, manajer, dan orang lain. Tujuannya adalah untuk membantu operasi pengusaha atau badan usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manusia adalah salah satu komponen terpenting dalam agensi. Karena fungsi manusia adalah tekanan berkendara dan penentu jalan sebuah organisasi, perusahaan tidak akan berfungsi lagi jika tidak ada fungsi manusia, meskipun banyak faktor penting yang dapat diperoleh. Fungsi manusia membantu perusahaan mencapai tujuan mereka. Kinerja karyawan adalah salah satu komponen yang mempengaruhi pencapaian harga organisasi. (Susilawati & Mayasari, 2022).

Menurut (Kasmir, 2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Kinerja adalah bentuk pencapaian visi dan misi perusahaan. Ini dapat membantu setiap orang, kelompok, dan unit kerja mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan (Ardiansyah & Surjanti, 2020). Kinerja karyawan dapat diukur dengan mengetahui berapa banyak mereka dapat menyelesaikan tugas perusahaan dengan lebih cepat dengan kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan. (Ardiansyah & Surjanti, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. XYZ Kota Bandung selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan call centernya untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi yang diinginkan secara tepat, sederhana, dan dengan sikap terhadap pelayanan yang memuaskan. *Agent call center* telah diberi standar kinerja yang jelas, yang dikenal sebagai KPI (Key Performance Indicator), pimpinan dan tim melakukan penilaian kinerja setiap bulan untuk memastikan apakah kinerja karyawan telah memenuhi parameter 100% yang ditetapkan perusahaan.

**Tabel 1** Target Kinerja Karyawan Bagian *Agent Call Center* Periode Jan-Sep 2023

BULAN	TARGET	REALISASI
Januari	90%	84%
Februari	90%	85%
Maret	90%	85%
April	90%	88%
Mei	90%	85%
Juni	90%	84%
Juli	90%	84%
Agustus	90%	90%
September	90%	87%

Sumber: Arsip PT. XYZ Kota Bandung, Diolah Kembali Tahun 2023

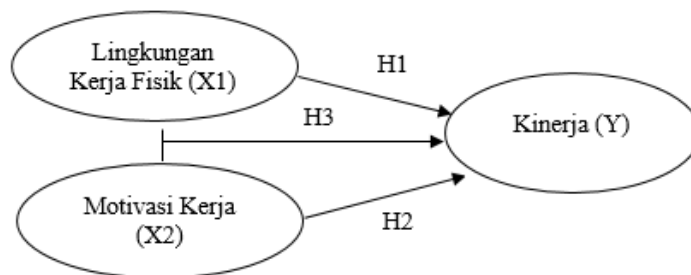
Tabel 1 menunjukkan bahwa karyawan *agent call center* belum mencapai nilai ideal yang ditetapkan oleh perusahaan, yaitu 90% dari nilai parameter layanan PT. XYZ Kota Bandung atau tidak mencapai nilai tertinggi. Ini berdampak negatif pada kualitas layanan agen kepada pelanggan dan menghambat upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara pra survey terdapat beberapa target kinerja yang harus dicapai, yaitu menentukan waktu rata-rata seseorang *agent* menangani pelanggan atau *average handling time* (AHT) tidak > 300 detik, kehadiran 100%, AUX tidak > 1:15 menit, NPS 75% dan Qa score 90.

## METODE

Jenis penelitian menggunakan penelitian analisis deskriptif dan asosiatif dengan metode kuantitatif. Metode ini mencakup penelitian terhadap populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data secara statis tik bertujuan untuk menguji apa yang telah dihipotesiskan.

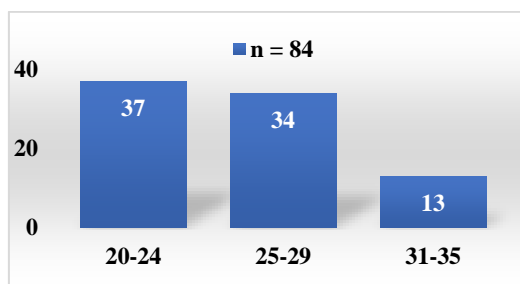
Analisis deskriptif adalah analisis dengan cara menginterpretasikan data untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum tanpa adanya maksud lain. Dalam penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan telekomunikasi di Kota Bandung dan yang menjadi responden ialah karyawan bagian *agent call center*.

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel ialah *probability sampling*, dengan jenis *simple random sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi untuk dijadikan sebagai sampel. Maka disimpulkan sampel yang diambil sebanyak 84 responden.



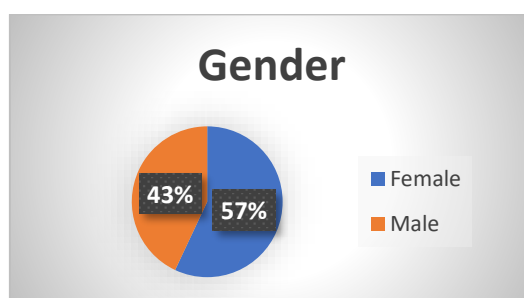
**Gambar 1** Kerangka Konseptual

Penelitian ini memiliki karakteristik responden yang menjadi sampel, sebagai berikut:



**Gambar 2** Frekuensi Usia Responden

Responden yang mengisi kuesioner atau yang menjadi sampel di dominasi oleh usia 20-24 tahun dan tidak berbeda jauh dengan jumlah responden yang usia 25-29, sedangkan responden usia 31-35 menjadi kriteria yang paling rendah dalam pengisian kuesioner.



**Gambar 3** Persentase Gender Responden

Selain itu, 57% responden dalam penelitian adalah perempuan, sedangkan hanya 43% adalah laki-laki.

## HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data variabel lingkungan kerja fisik, motivasi kerja, dan kinerja dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang dapat dilihat dari perolehan rata-rata skor total sebagai berikut:

**Tabel 2** Hasil Pengolahan dan Analisis Data

Variabel	Skor Rata-rata	Kriteria
Lingkungan Kerja Fisik	4,41	Baik
Motivasi Kerja	3,78	Tinggi
Kinerja	3,54	Cukup

Sumber: Olah Data

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tabel 2 menunjukkan dari ketiga variabel yakni variabel lingkungan kerja fisik, motivasi kerja dan kinerja, memiliki skor tertinggi yakni terdapat pada variabel lingkungan kerja fisik dengan total skor rata-rata sebesar 4,41. Skor terendah dari hasil

pengolahan dan analisis data penelitian ini yakni variabel kinerja dengan total skor rata-rata 3,54 yang termasuk dalam kategori cukup.

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pada variabel lingkungan kerja fisik, motivasi kerja terhadap kinerja, hal ini diketahui dengan cara melakukan pengujian hipotesis, yang mana pengujian ini uaya untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Di dalam penelitian ini, pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

**Tabel 3 Hasil Uji Parsial Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja**

VAR	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig.	Prob.	Keterangan
X1	0,935	1,666	0,352	0,05	Tidak Berpengaruh
X2	4,601	1,666	0,000	0,05	Berpengaruh

Sumber: Olah Data

Berdasarkan hasil uji yang terdapat pada tabel 3 di atas pada variabel lingkungan kerja fisik (X1) nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $0,935 < 1,666$ , dengan besar pengaruh dari variabel X1 memiliki nilai signifikan sebesar  $0,352 > 0,05$ . Maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang berarti lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Subakti, 2021) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari lingkungan kerja fisik terhadap kinerja. Selanjutnya, kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja (X2) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,601 > 1,666$  dan besarnya pengaruh dari variabel motivasi kerja bernilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4 Hasil Uji Simultan Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja**

VAR	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig.	Prob.	Keterangan
Lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.	12,144	3,11	0,000	0,05	Berpengaruh

Sumber: Olah Data

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,144  $> F_{tabel}$  sebesar 3,11 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 5 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0.480 <sup>a</sup>	0.231	0.212	3.624

Sumber: Olah Data

Dari hasil perhitungan di atas menggambarkan R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,231 bisa disebut nilai sebesar 23,1 % dan dapat diartikan sebagai pengaruh lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja secara simultan mempengaruhi kinerja karyawan dan disebut dalam kategori pengaruh cukup berarti, sedangkan 76,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## SIMPULAN

Simpulan dari hasil analisis yang dibahas oleh peneliti di atas, menyimpulkan bahwa:

1. Tanggapan responden terhadap lingkungan kerja fisik termasuk ke dalam kriteria baik dengan sub variabel keamanan memiliki skor yang tertinggi dan sub variabel dekorasi memiliki skor yang terendah.
2. Tanggapan responden terhadap motivasi kerja termasuk ke dalam kriteria tinggi dengan sub variabel tanggung jawab memiliki skor yang tertinggi dan sub variabel pekerjaan itu sendiri memiliki skor yang terendah.
3. Kinerja menurut persepsi atasan langsung termasuk ke dalam kriteria cukup sub variabel kuantitas adalah sub variabel tertinggi dan sub variabel terendah adalah pelaksanaan tugas.
4. Pengaruh lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja menurut persepsi atasan langsung baik secara parsial dan simultan.

- a. Lingkungan kerja fisik tidak mempengaruhi kinerja.
- b. Motivasi kerja mempengaruhi kinerja.
- c. Lingkungan kerja fisik dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiansyah, C. A. dan Surjanti, J. (2020). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen organisasional Pada Karyawan Pt. Bhinneka Life Indonesia Cabang Surabaya. *Ilmu Manajemen*, 8.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Nurdin, P. B. R. (2021). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 37–51.
- Sembiring, R. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Call Center*.
- Subakti, O. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kerja Sama Tim Terhadap KINERJA KARYAWAN ( Studi Pada Karyawan PT . Pos Indonesia Pusat Surakarta 2021 ). *Skripsi*, i–13.
- Susilawati, N. M. ., & Mayasari, N. M. D. . (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt.Fif Pos Negara . *Bisma: Jurnal Manajemen*, No. 8 Volume 4 (1), 108–117.