

ANALISIS DAMPAK LINGKUNGAN KERJA DAN *EFFORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF) SURABAYA

**Irma Nurmawatie
Wiwik Handayani
UPN "Veteran" Jawa Timur
wi2k_anday@yahoo.com**

Abstract

PT. Federal International Finance (FIF), Surabaya is a company engaged in financing, has a very important role in society, both individuals and companies. It is mainly in support of the smooth financial transaction. However, based on data that is five months from October 2009 to November 2010, experienced a decrease in billing targets, suspected conditions not conducive working environment, thus decreasing the performance of collectors participate. Work environment will motivate collectors to attempt or endeavor so as to enhance the achievement of the target collection, and ultimately the performance of the collector can be improved. Furthermore, this study aims to analyze the environmental impact of work and effort on the performance of employees of PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya.

This study uses the work environment variables, effort and employee performance. Measurement of variables using Likert scale. Population as well as samples in this study is the collector of PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya were 116 respondents. Furthermore, the data were analyzed using SEM (Structural Equation Modelling).

Results of hypothesis testing showed that the work environment has a significant positive effect on performance, work environment has a significant positive terhadap effort, and effort has a significant positive effect on performance.

Keywords: Work Environment, Effort, and Employee Performance

Pendahuluan

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh pendapat Simamora (2004 : 334) yang mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Untuk mencapai prestasi kerjanya karyawan dipengaruhi oleh banyak factor, diantaranya lingkungan kerja.

Lingkungan kerja yang kondusif yang diciptakan oleh karyawan dan perusahaan akan mendorong efektivitas dari perusahaan tersebut didalam menjalankan roda organisasinya serta akan menimbulkan semangat dan gairah

kerja yang tinggi. Contoh situasi lingkungan yang kondusif, misalnya dukungan dari atasan, teman kerja, sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan situasi lingkungan yang tidak kondusif, misalnya suasana kerja yang tidak nyaman karena sarana dan prasarana tidak memadai, tidak adanya dukungan dari atasan, teman kerja. Lingkungan kerja merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi perilaku karyawan terutama dalam lingkungan pekerjaan yang secara tidak langsung maupun langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Tohardi (2002 : 132), mengatakan bahwa jika lingkungan kerja tidak baik tentunya akan memberikan dampak negatif terhadap para pekerja, yaitu menurunkan semangat kerja, gairah kerja, dan kepuasan kerja yang akhirnya menurunkan kinerja pegawai. Hal ini juga didukung oleh Amriyati, Sumarni, dan Sutoto (2003 : 15) dalam penelitiannya, mengatakan lingkungan kerja mempunyai hubungan bermakna dengan kinerja. Untuk itu lingkungan kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan harus dijaga dengan baik serta selalu diciptakan suasana yang menyenangkan serta nyaman. Lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan tempat mereka bekerja, lingkungan bisa memiliki dampak yang positif atau sebaliknya negatif. Nitisemito (2000 : 183) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan kebutuhan-kebutuhan karyawan, mereka akan segera merespon dan meluangkan waktu dan energi mereka untuk bekerja, sehingga tampak adanya *effort* (upaya, usaha) dari mereka dan tujuan organisasi-pun tercapai. Menurut Mohr dan Bitner (1995 : 240) dalam Karatepe, et al (2006 : 549), *effort* adalah jumlah energi menjadi suatu bentuk perilaku atau bagian dari perilaku.

Dalam teori harapan, bahwa seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik; suatu penilaian yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional seperti bonus, kenaikan gaji atau promosi, dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi karyawan itu (Robbins, 2003 : 229). Hal ini juga dikemukakan oleh Blau (1993) dalam Brown dan Leigh (1996 : 361) dimana terdapat hubungan positif antara *effort* dan kinerja. Seperti yang dilakukan PT Federal International Finance (FIF) Surabaya sebagai perseroan yang bergerak dibidang pembiayaan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para nasabah atau konsumen, oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang mampu memberikan kontribusi yang baik dan bagus sehingga pelayanan kepada nasabah dapat ditingkatkan, sebut saja kolektor atau juru tagih, mereka bekerja di lapangan, bertugas menagih beberapa tagihan pinjaman yang belum terbayar dari para nasabah, mereka menjadi salah satu bagian penting dalam perusahaan karena tanpa mereka pinjaman kepada nasabah yang sudah jatuh tempo atau lebih tidak akan terbayar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya terlihat bahwa fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa target penagihan kolektor mengalami penurunan. Hal ini dapat dibuktikan melalui data penagihan yang diperoleh dari PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya selama lima bulan terakhir yang dapat dilihat dari Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Data penagihan PT. Federal International Finance Surabaya pada bulan Oktober 2009 – Februari 2010

Tahun	Target penagihan kolektor (Rp)	Bulan	Pencapaian tagihan kolektor (Rp)	Persentase (%)	Keterangan
		Oktober	1,700,000,000	100%	Mencapai target
2009	1,700,000,000	November	1,800,000,000	105.88%	Over
		Desember	1,600,000,000	94.12%	Tidak mencapai target
2010	2,200,000,000	Januari	1,800,000,000	81.82%	Tidak mencapai target
		Februari	1,500,000,000	68.18%	Tidak mencapai target

Sumber : Internal Perusahaan

Dari data diatas menunjukkan bahwa pencapaian tagihan secara keseluruhan dari bulan oktober 2009 – Februari 2010 mengalami penurunan, hal ini diduga adanya kondisi di lapangan yang tidak pasti salah satunya cuaca panas atau hujan, sulitnya menemui nasabah, komplain dan omelan dari para nasabah, serta adanya tekanan kerja dari perusahaan, sedangkan kolektor diharuskan mencapai target. Apabila tidak mencapai target maka akan dikenakan sanksi berupa Surat Peringatan (SP) sampai 3 kali bahkan sampai pemberhentian kerja, meskipun pencapaian tagihan mendekati target, tetap saja kolektor dikenakan sanksi, bahkan tidak jarang kolektor menalangi tagihan dengan harapan tagihan dapat mencapai target dan tidak terkena sanksi. Hal ini membuat para kolektor harus kerja extra keras agar tagihan dapat terbayar dan mencapai target. Secara tidak langsung keadaan tersebut dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis kolektor, karena dituntut harus bekerja maksimal agar mencapai target dan dapat menghidupi keluarga mereka. Berdasarkan latar belakang diatas maka memunculkan permasalahan, apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap *effort* dan apakah terdapat pengaruh *effort* terhadap kinerja karyawan PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya ? Dan selanjutnya penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *effort* dan menganalisis pengaruh *effort* terhadap kinerja karyawan PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya.

Kajian Pustaka **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat antara lain sebagai berikut mempengaruhi dirinya dalam menjalankan

tugas-tugas yang diembankan (Nitisemito, 2000 : 183). Kohun (1992) dalam Taiwo (2010 : 301) mengatakan bahwa keseluruhan yang terdiri dari totalitas dari kekuatan, tindakan, dan faktor-faktor lain yang berpengaruh sekarang ini dan atau berpotensi pada kepuasan dengan kinerja dan aktivitas karyawan.

Dari beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja, salah satunya tercipta suatu lingkungan yang kondusif yang dapat menentramkan dan betah dalam bekerja.

Sedarmayanti (2001 : 21) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni : lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya : Penerangan/cahaya, temperatur/suhu udara, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, tata warna, dekorasi, musik, dan keamanan di tempat kerja.

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Effort

Effort adalah salah satu dari paling banyak konsep penting dalam teori motivasi, dan dapat diartikan sebagai " Jumlah energi menjadi suatu bentuk perilaku atau bagian dari perilaku", menurut Mohr dan Bitner (1995 : 240) dalam Karatepe, et al (2006 : 549). Parsons (1968) dalam Brown dan Leigh (1996 : 362) mendefinisikan *effort* adalah suatu cara dimana motivasi dapat diwujudkan menjadi suatu kerja yang unggul, hal ini secara tidak langsung dapat dilakukan sebagai mediasi tugas antara bagian psikologi yang tidak tampak dari motivasi dan keluaran kerja. Dapat disimpulkan bahwa *effort* (usaha) adalah sejumlah kekuatan fisik dan mental yang dikerahkan oleh individu untuk mencapai tujuan

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menterjemahkan kata dari bahasa asing yaitu prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut beberapa ahli menyebutkan sebagai berikut :

- a. Menurut Mangkunegara (2004 : 67) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.
- b. Menurut Rivai (2005:14) Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan

tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standard hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.”

- c. Menurut Babin dan Boles (1998 : 82) dalam Karatepe, et al (2006 : 548) kinerja adalah tingkat produktivitas karyawan secara individu, hubungan dengan rekan kerja terhadap beberapa perilaku hubungan kerja dan akibatnya.

Kinerja karyawan dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja karyawan telah merosot sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Untuk dapat menilai kinerja karyawan secara objektif dan akurat adalah dengan mengukur tingkat kinerja karyawan. Pengukuran kinerja dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya karyawan melalui serangkaian prioritas tertentu, seperti komunikasi Selanjutnya ukuran-ukuran dari kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Stoner dan Freeman dalam Dharma (2001 : 554) yaitu sebagai berikut :a) Kuantitas kerja: jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan, b) Kualitas kerja: kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya, c) Pengetahuan mengenai pekerjaan: luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya, d) Kreativitas: keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul,, e) Kerjasama: kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi, f) Ketergantungan: kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja, g) Inisiatif: semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya, h) Kualitas pribadi: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Sedangkan kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2006 : 113) yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut :

1. Kuantitas dari hasil: Seberapa banyak atau sedikit hasil kerja yang dihasilkan karyawan atas tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode yang ditentukan.
2. Kualitas dari hasil: Seberapa baik atau buruk hasil kerja yang dihasilkan karyawan atas tanggung jawab yang diberikan perusahaan dalam satu periode yang ditentukan.
3. Ketepatan waktu dari hasil: Seberapa cepat atau lambat hasil kerja yang dihasilkan karyawan atas tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode yang ditentukan.
4. Kehadiran: Tingkat absensi karyawan dalam melaksanakan semua tanggung jawab yang diberikan dan mengikuti semua program-program kerja yang telah ditentukan
5. Kemampuan bekerjasama: Kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Wahyudi (2002 : 101), penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja atau jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya. Menurut Moekijat (1997 : 15) pentingnya lingkungan kerja yang baik akan berpengaruh terhadap efisiensi, penggunaan ruang kerja, kinerja karyawan, pengawasan dan komunikasi. Tohardi (2002 : 132), mengatakan bahwa jika lingkungan kerja yang tidak baik tentunya akan memberikan dampak negatif terhadap para pekerja, yaitu menurunkan semangat kerja, gairah kerja, dan kepuasan kerja yang akhirnya menurunkan kinerja pegawai.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang baik dan mendukung dapat meningkatkan kinerja pegawai, karena dengan adanya lingkungan dan fasilitas yang lengkap mendorong pegawai untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, merasa senang dan tidak malas, sehingga memacu semangat pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Effort*

Kebanyakan dalam level dasar, karyawan mempunyai dua sumber yaitu waktu dan energi untuk mencurahkan pada suatu organisasi, sumber ini akan digunakan untuk mengendalikan upaya, dimana saat organisasi dalam hal ini lingkungan kerja mendukung dan memberikan kebutuhan-kebutuhan karyawan, maka mereka akan segera merespon dan meluangkan waktu dan energi mereka untuk bekerja, hal ini menjadi dasar dalam penelitian Brown dan Leigh (1996 : 361), namun pada hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa, hubungan antara lingkungan kerja terhadap *effort* tidak signifikan.

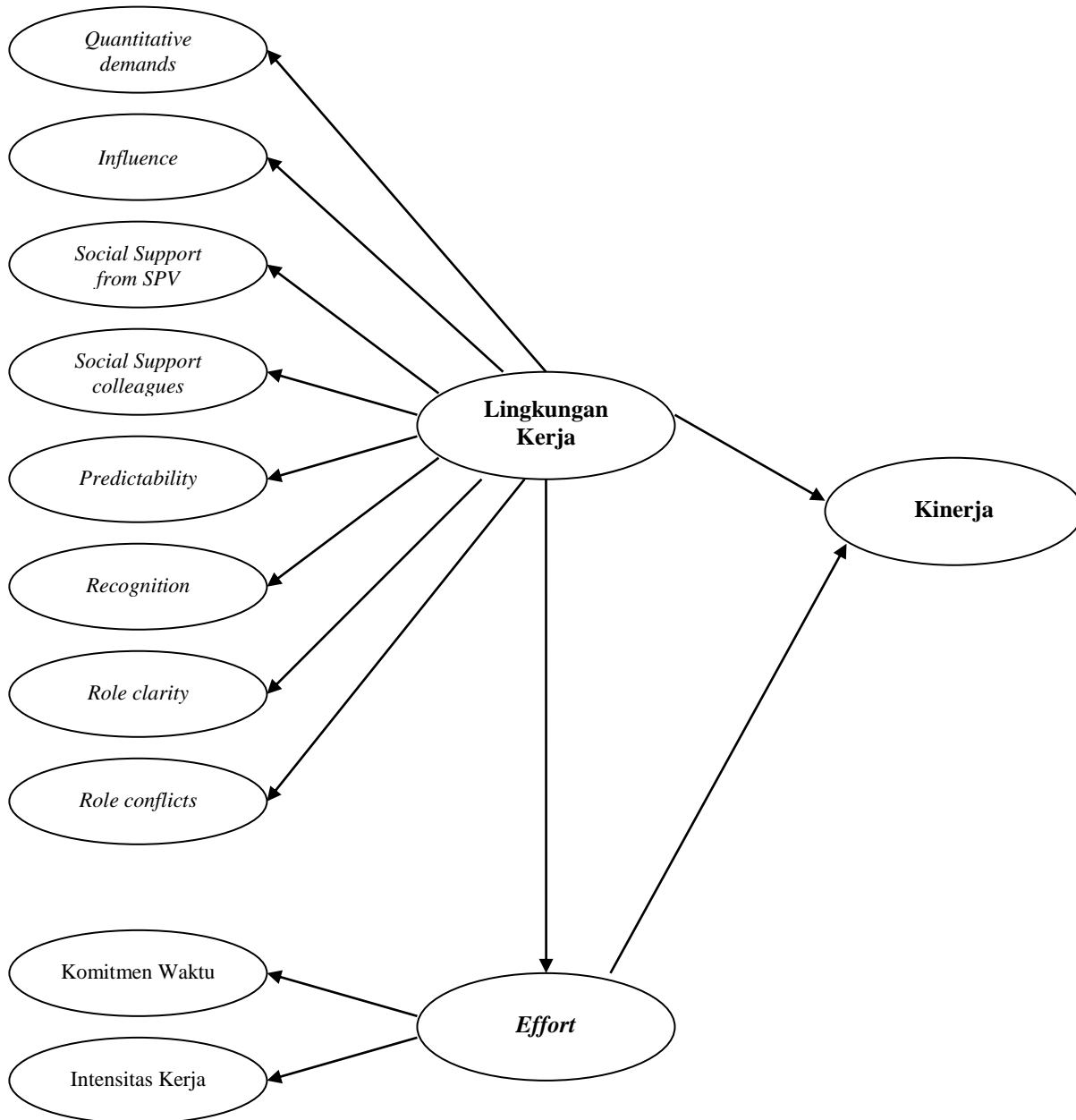
Berbeda dari penelitian Kacmar, Zivnuska, dan White (2007 : 79) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja (meliputi kompetensi supervisor, pengambilan keputusan terpusat, politik rendah) berhubungan positif dengan laporan pribadi upaya kerja untuk karyawan yang mempunyai hubungan kualitas rendah dengan supervisor mereka.

Pengaruh *Effort* terhadap Kinerja Karyawan

Dalam persepektif teori harapan, bahwa seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik, suatu penilaian yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional seperti bonus, kenaikan gaji atau promosi, dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi karyawan itu (Robbins, 2003 : 229). Hal ini juga dikemukakan dalam penelitian oleh Blau (1993) dalam Brown dan Leigh (1996 : 361) terdapat hubungan positif antara *effort* dan kinerja. Menurut Ingram, Lee, dan Skinner (1989) dalam Karatepe et al (2006 : 550) menemukan bahwa *effort* dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan menurut Brown dan Leigh (1996) dalam Karatepe, et al (2006 : 550) bahwa *effort* berhubungan positif dengan kinerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja tidak dapat meningkat apabila tidak ada *effort* (upaya) yang tinggi dari karyawan, karena dari *effort* itulah, timbul suatu motivasi, keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan sehingga secara tidak langsung kinerja juga akan meningkat.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan model konseptual maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

- Diduga bahwa Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan
- Diduga bahwa Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Effort*.
- Diduga bahwa *Effort* mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja.

Metode Penelitian

Lingkungan kerja adalah keadaan atau segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan. Menurut Albertsen, et al (2010 : 83) terdiri dari delapan dimensi dan diindikatori oleh :

1. *Quantitative demands* (Banyaknya tuntutan) : *Work piles up* (tumpukan kerja) , *Complete task* (kelengkapan tugas) , *Get behind* (ketinggalan/ kelalaian), *Enough time* (waktu yang cukup)
2. *Influence* (Pengaruh) : *Influence work* (pengaruh kerja), *Influence work task* (pengaruh tugas kerja)
3. *Social support from supervisor* (Dukungan sosial dari supervisor) : *Support listen to problems* (perhatian supervisor terhadap masalah) *Support supervisor* (dukungan supervisor), *Supervisor talks about performance* (pembicaraan supervisor tentang kinerja)
4. *Social support from colleagues* (Dukungan sosial dari rekan kerja) : *Support colleagues* (dukungan rekan kerja), *Colleagues listen to problems* (perhatian rekan kerja terhadap masalah), *Colleagues talks about performance* (pembicaraan rekan kerja tentang kinerja)
5. *Predictability* (Hal yang dapat meramalkan): *Informed about changes* (informasi tentang perubahan), *Information to work well* (informasi kerja yang unggul)
6. *Recognition* (Pengakuan) : *Recognised by management* (pengakuan dari manajemen) , *Respected by management* (penghargaan oleh manajemen), *Treated fairly* (perlakuan adil)
7. *Role clarity* (peran kejelasan) : *Clear objectives* (objek yang jelas), *Responsibility* (tanggung jawab), *Expectation* (pengharapan)
8. *Role conflicts* (peran konflik) : *Mixed acceptance* (macam-macam penerimaan) , *Contradictory demands* (tuntutan pertentangan), *Do things wrongly* (melakukan kesalahan), *Unnecessary tasks* (tugas yang tidak penting)

Effort (Upaya) adalah upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut Brown dan Leigh (1996 : 362), ada dua dimensi dari *effort*, yang masing-masing dimensi mempunyai lima indikator, sebagai berikut :

1. Komitmen Waktu (Ketekunan) adalah pemanfaatan waktu yang tepat yang dilakukan oleh karyawan selama bekerja, indikatornya meliputi : menghargai waktu selama bekerja, ketepatan waktu atau jarang terlambat, loyalitas waktu ketika bekerja.
2. Intensitas Kerja adalah sikap kerja yang dilakukan oleh karyawan untuk menghasilkan hasil kerja yang optimal: kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan, ketepatan menyelesaikan kerja, loyalitas kerja, pencapaian tujuan, kerja keras atau usaha untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Karatepe, et al (2006 : 552), ada lima indikator dalam kinerja, sebagai berikut : kualitas kerja, kualitas pribadi, kerjasama, pengetahuan, inisiatif.

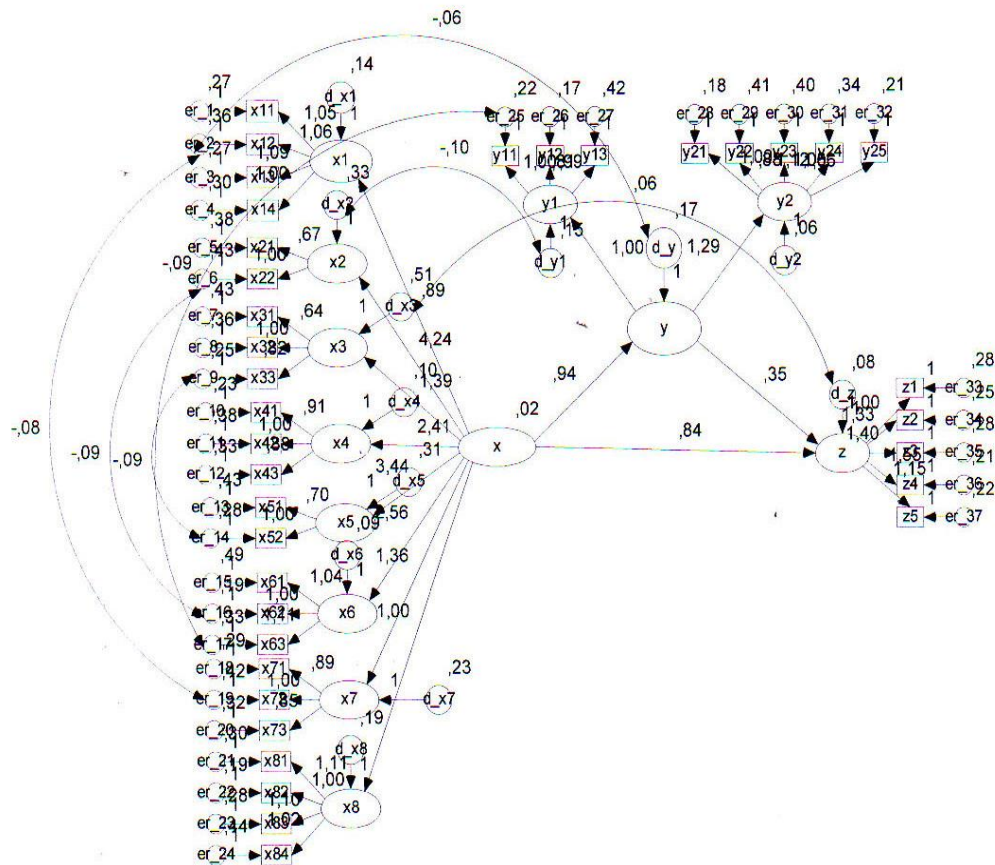
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian penagihan (kolektor) yang berjumlah 116, termasuk supervisor PT. Federal International Finance (FIF) Surabaya dan seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Pengukuran

variable dengan menggunakan skala *likert*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh kolektor PT Federal International Finance. Analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Selanjutnya pengujian hipotesis dan hasil penelitian mendasarkan pada asumsi-asumsi dan kausalitas hasil.

Analisis dan Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian model yang sudah dimodifikasi seperti terlihat dalam gambar dibawah ini.

Gambar 2. : Model Pengukuran dan Struktural *One-Step Approach* Modifikasi



Sumber : Data diolah

Tabel 2 : Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit Indices Model One- Step Approach – Modifikasi*

Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices			
Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	0.532	≤ 2,00	Baik
Probability	1.000	≥ 0,05	Baik
RMSEA	0.000	≤ 0,08	Baik
GFI	0.876	≥ 0,90	Baik
AGFI	0.856	≥ 0,90	Baik
TLI	1.342	≥ 0,95	Baik

CFI	1.000	$\geq 0,94$	Baik
-----	-------	-------------	------

Sumber : Data diolah

Dari hasil evaluasi terhadap model *one step approach* modifikasi ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik berarti model telah sesuai dengan data. Artinya, model konseptual yang dikembangkan dan dilandasi oleh teori telah sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian model ini adalah yang terbaik untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel dalam model. Besaran koefisien regresi masing-masing faktor dapat dilihat pada uji kausalitas dalam table 3.

Tabel 3 : Uji Hipotesis Kausalitas

Regression Weights			Ustd Estimate	Std Estimate	Prob.
Faktor	·	Faktor			
Kinerja	·	Lingkungan kerja	0.836	0.338	0.056
<i>Effort</i>	·	Lingkungan kerja	0.942	0.321	0.070
Kinerja	·	<i>Effort</i>	0.354	0.419	0.002
Batas Signifikansi					$\leq 0,10$

Sumber : data diolah

Tabel 4 : Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengujian	Hasil pengujian	
		Hipotesis	Penerimaan
H1	Lingkungan kerja \Rightarrow Kinerja	Berpengaruh positif	Diterima / <i>positive significant</i>
H2	Lingkungan kerja \Rightarrow <i>Effort</i>	Berpengaruh positif	Diterima / <i>positive significant</i>
H3	<i>Effort</i> \Rightarrow Kinerja	Berpengaruh positif	Diterima / <i>positive significant</i>

Berdasarkan hasil penelitian pertama, lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja yang terdiri dari dimensi *quantitative demands, influence, social support from supervisor, support from colleagues, predictability, recognition, role clarity, role conflicts*, dapat merangsang karyawan untuk meningkatkan kinerja. Penelitian ini mendukung penelitian Prabowo dan Prawitasari (2007) yang menyatakan bahwa adanya hubungan kuat antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja. Adapun beberapa hal yang mempengaruhi antara lain, lingkungan yang kondusif seperti dukungan dari atasan, rekan kerja, adanya informasi-informasi yang penting, adanya tujuan yang jelas dari pekerjaan, penerimaan di tempat kerja, dan lain-lain, hal ini membuat karyawan terutama kolektor merasa betah untuk kerja dan merasa diperhatikan meskipun mereka lebih banyak bekerja di luar kantor (lapangan), dan jarang dimonitor, sehingga di dalam diri mereka timbul rasa tanggung jawab yang besar akan pekerjaannya yang akhirnya semua itu dapat merangsang kolektor untuk meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Amriyati, Sumarni, dan Sutoto (2003) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh

terhadap kinerja, artinya semakin baik lingkungan kerja, maka semakin tinggi tingkat kinerja.

Kedua, lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *effort* karena dalam organisasi, lingkungan kerja yang kondusif, mendukung dan dapat memberikan kebutuhan-kebutuhan karyawan, segera merespon, meluangkan waktu dan energi untuk bekerja, upaya (usaha) karyawan dan semangat dalam bekerja, adanya komisi atau bonus dapat memotivasi kolektor untuk berusaha mencapai target tagihan yang telah ditentukan dengan berbagai cara dan juga merangsang untuk selalu meningkatkan upaya atau usaha mereka. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Kacmar, Zivnуска, dan White (2007) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja berhubungan positif dengan upaya kerja karyawan yang mempunyai kualitas hubungan rendah dengan supervisor mereka.

Ketiga, *effort* yang terdiri dari dimensi *time commitment* dan *work intensity* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karena upaya (usaha) karyawan yang kuat, yang ditunjukkan dengan datang tepat waktu, usaha untuk mencapai target tagihan secara tidak langsung mampu merangsang karyawan untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam bekerja, salah satunya yaitu semakin baik hubungan antara kolektor dan konsumen, sehingga memudahkan kolektor dalam melakukan penagihan, dengan datang tepat waktu, membuat efisiensi dan efektifitas waktu dalam penagihan, semua ini mampu merangsang kolektor untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini mendukung penelitian Karatepe et.al., (2007) yang menyatakan bahwa *effort* berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan beberapa teori yang disampaikan oleh Robbins (2003 : 229), yang menyatakan bahwa teori harapan adalah adalah kuatnya kecenderungan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu bergantung pada kekuatan suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dari keluaran tersebut bagi individu itu, dimana seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik, suatu penilaian yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi karyawan itu.

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian, sebagaimana telah dibahas maka dapat dibuat simpulan sebagai berikut: lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *effort*, dan *effort* berpengaruh positif terhadap kinerja.

Keterbatasan dan Saran

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dengan tidak membedakan yang sudah berkeluarga atau belum berkeluarga. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kinerja yang dicapai oleh setiap karyawan .

Kedua, secara manjerial kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lingkungan dan upaya . Sangat mungkin kinerja dipengaruhi oleh variabel-variabel lain selain terdefinisi Lingkungan yang tidak mampu dikendalikan, misalnya cuaca.

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan tersebut peneliti berikutnya diharapkan mampu mengembangkan model koseptual dengan adanya kemungkinan variabel lain yang mempunyai hubungan dengan kinerja seperti *self-efficacy*. Sebagaimana dikemukakan oleh Robbins,(2003:223) bahwa *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja.

Saran, sebagai proses pembelajaran bagi para pengambil keputusan agar memperhatikan lingkungan kerja, yaitu kelengkapan tugas, kelalaian, waktu, tumpukan kerja, pengaruh kerja, dukungan dari supervisor dan rekan kerja, informasi, tanggung jawab, macam-macam penerimaan, harapan, selain itu juga merupakan salah satu faktor yang ikut berpengaruh dalam peningkatan upaya atau usaha (meliputi, komitmen waktu dan intesitas kerja) karyawan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dimasa mendatang.

Daftar Pustaka

- Albertsen, Karen, et al, 2010, "The effect of the work environment and performance-based self-esteem on cognitive stress symptoms among Danish knowledge workers", *Scandinavian Journal of Public Health* 2010;38;81.
- Amriyati., Sumarni., Sutoto, 2003, "Kinerja perawat ditinjau dari lingkungan kerja dan karakteristik individu", *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.06/No.01/2003.
- Bentler, P.M., Chou C.P., 1987. *Practical Issue in Structural Modeling*, Sociological Methods and Research. 16 (1) : 78-117.
- Brown, Steven P., Leigh, Thomas W., 1996, "A new look at Psychological Climate and it's Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance", *Journal of Applied Psychology*, 1996, Vol 81, No 4,358-368.
- Dharma, Agus, 1991, *Manajemen Prestasi Kerja*, edisi 1 cetakan 2, Rajawali pers, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2002, *Structural Equation Modelling*, Fakultas Ekonomi Undip, Semarang.
- Hair, J.F.,et al, 1995. *Multivariate Data Analysis* (Fourth ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- _____, 1998, *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall International, Inc., New Jersey.
- Kacmar, K. Michele, Zivnuska Suzanne, White Charles D., 2007, "Control and exchange : The impact of work environment on the work effort of low relationship quality employees", *Journal of The Leadership Quarterly* 18 (2007) 69-84.
- Karatepe, Osman M., et al, 2006, "The effect of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction", *Journal of Tourism Management* 27 (2006), 547-560.
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis, Robert L., Jackson, John H., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moekijat, 1997, *Administrasi Perkantoran*, Mandar Maju, Bandung.
- Nitisemito, Alex S., 2000. *Manajemen Personalita: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Prabowo, Rinto., Prawitasari, Johana E., 2007, "Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kota Tanjungbalai propinsi Sumatera Utara ditinjau dari Faktor Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja", *Jurnal KMPK Working Paper Series* no.15, Juli 2007, First Draft.
- Rivai, Veithzal, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2005, *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 2003, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Alih Bahasa Tim Indeks, Penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- _____, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi ketiga, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Taiwo, Akinyele Samuel, 2010, "The influence of work environment on workers productivity : A case of selected oil and gas industry in Lagos, Nigeria ", *African Journal of Business Management* Vol.4 (3), pp.299-307, March 2010.
- Tohardi, Ahmad, 2002, *Pemahaman praktis Sumber Daya Manusia*, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Wahyudi, Bambang, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi revisi, Penerbit Sulita, Bandung.