

Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Contact Center PT. Rajawali Berdikari Indonesia

Wahyuni Safitri^{1*}, Tri Lestari²

Universitas Bina Sarana Informatika
Jalan Kramat Raya No. 98 Jakarta Pusat, Indonesia

Email: wahyunisafitri23@gmail.com

Submit: 27-08-2024 | Revisi : 02-09-2024 | Terima : 08-09-2024 | Terbit online: 12-09-2024

Abstrak - Penelitian ini dilakukan di PT. Rajawali Berdikari Indonesia yang berpusat di Depok, Jawa Barat, yang mengkhususkan diri pada Business Process Outsourcing (BPO) untuk *contact center*. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Contact Center* di PT. Rajawali Berdikari Indonesia, baik secara individu maupun kolektif. Populasi penelitian berjumlah 57 karyawan, dan jumlah sampel sebanyak 50 orang yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan teknik probabilitas sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik kuantitatif dan diolah dengan *software IBM SPSS Statistics V.27*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) jika ditinjau secara independen, sedangkan Lingkungan Kerja (X_2) tidak mempunyai pengaruh signifikan. Namun jika diteliti secara bersama-sama, Fasilitas (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai (Y). Koefisien determinasi sebesar 0,312 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 31,2% terhadap variasi kinerja karyawan, dan sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan.

Abstract - This research was conducted at PT. Rajawali Berdikari Indonesia based in Depok, West Java, which specializes in Business Process Outsourcing (BPO) for contact centers. The aim of the research is to analyze the influence of facilities and work environment on the performance of contact center employees at PT. Rajawali Berdikari Indonesia, both individually and collectively. The research population was 57 employees, and the sample size was 50 people who were selected using the Slovin formula with probability sampling techniques. Data analysis was carried out using quantitative statistical methods and processed with IBM SPSS Statistics V.27 software. Research findings show that Facilities (X_1) have a positive and significant influence on employee performance (Y) when viewed independently, while the Work Environment (X_2) does not have a significant influence. However, if examined together, Facilities (X_1) and Work Environment (X_2) have a significant and positive effect on Employee Performance (Y). The coefficient of determination of 0.312 indicates that these two variables together contribute 31.2% to the variation in employee performance, and the remaining 68.8% is influenced by other factors not covered in this research..

Keywords: Facilities, Work Environment, Employee Performance.

1. Pendahuluan

Di era globalisasi bisnis yang semakin intensif, perusahaan menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai, didorong untuk berkembang, dan memiliki tujuan yang jelas, produktivitas dan kreativitas akan meningkat secara alami. Menyediakan ruang untuk berekspres, mendukung inisiatif, dan memberikan pengakuan merupakan investasi penting bagi perusahaan. Lingkungan kerja yang positif akan menghasilkan tim yang bersemangat, siap menghadapi tantangan, dan mencapai kesuksesan bersama. Sektor bisnis yang sangat bergantung pada kinerja karyawan adalah perusahaan jasa, termasuk *contact center*.

Perusahaan memiliki peran penting dalam menyediakan fasilitas kerja yang mendukung kinerja karyawan dan kenyamanan mereka dalam bekerja, yang akan mempermudah pekerjaan di masa depan (Arita & Agustin, 2022). Moenir menjelaskan fasilitas adalah berbagai alat, kelengkapan kerja, dan layanan yang mendukung karyawan dalam menjalankan tugas mereka serta bermanfaat bagi banyak orang terkait unit kerja (Sapphira, 2022). Suad Husnan juga menyatakan bahwa fasilitas kerja merupakan wujud tanggung jawab perusahaan terhadap karyawannya dalam mendukung kebutuhan pekerjaan, dengan tujuan meningkatkan produktivitas kerja (Anandita



et al., 2021). Karyawan akan merasa puas dan nyaman jika didukung fasilitas yang memadai, yang memenuhi kebutuhan mereka. Dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai, karyawan akan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan, meningkatkan kinerja secara signifikan, dan mencapai tujuan perusahaan secara produktif dan efektif.

Lingkungan kerja yang kondusif melibatkan budaya perusahaan yang mendukung, komunikasi efektif, keadilan dalam distribusi sumber daya, dan dukungan dari atasan. Nitisemito menyatakan lingkungan kerja merujuk pada elemen-elemen di sekitar para pekerja yang berpotensi mempengaruhi cara mereka menyelesaikan tugas yang diberikan (Wahyudi et al., 2022). Danang juga memaparkan lingkungan kerja sebagai keseluruhan aspek di sekitar pekerja yang mampu mempengaruhi bagaimana karyawan melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka. Ketika pegawai melakukan aktivitas bekerja, lingkungan kerja menjadi sangat penting (Sitepu, 2022).

Perusahaan juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawan yang produktif dan loyal. Oleh karena itu, memahami dampak fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sangatlah penting. Wilson Bangun menyatakan bahwa kinerja merujuk pada hasil individu berdasarkan kriteria yang diperlukan untuk melaksanakan tugas (Yani, 2023). Pasolong mengartikan kinerja sebagai pencapaian luar biasa atau perilaku sesuai tugas individu (Mokoolang et al., 2022). Kaswan menambahkan kinerja adalah hasil keseluruhan atau spesifik dari pekerjaan seseorang dalam jangka waktu tertentu, diukur berdasarkan standar, target, atau sasaran yang disepakati (Saphira, 2022). Kinerja mencerminkan pencapaian individu dibandingkan dengan standar atau tujuan yang ditetapkan dan mencakup efektivitas program, kegiatan, atau kebijakan dalam mencapai tujuan bisnis yang tercantum dalam perencanaan strategis.

PT. Rajawali Berdikari Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang *Business Process Outsourcing (BPO) contact center*. Perusahaan ini memiliki karyawan yang bertanggung jawab untuk mengelola dan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui telepon. Tugas mereka menuntut kemampuan komunikasi, pendidikan, dan negosiasi yang baik untuk memahami serta menyelesaikan keluhan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan yang optimal, PT. Rajawali Berdikari Indonesia menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung. Fasilitas yang disediakan meliputi sarana dan prasarana seperti peralatan komunikasi modern, ruang kerja yang nyaman, jaringan internet yang stabil, serta fasilitas kesehatan dan keselamatan kerja. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi perhatian utama. Lingkungan kerja yang baik melibatkan budaya perusahaan yang mendukung, komunikasi yang efektif, keadilan dalam distribusi sumber daya, dan dukungan dari atasan. PT. Rajawali Berdikari Indonesia berlokasi di Depok, Jawa Barat, yang merupakan pusat aktivitas bisnis yang ramai.

Kondisi kerja yang baik akan berdampak positif pada kinerja karyawan, sementara kondisi kerja yang buruk dapat menghambat kinerja mereka. Misalnya, fasilitas yang tidak memadai, seperti peralatan yang rusak, ruang kerja yang sempit, atau kebersihan yang buruk, dapat menurunkan semangat dan kinerja karyawan. Ketidakpuasan terhadap fasilitas dan lingkungan kerja dapat meningkatkan stres dan frustrasi, bahkan mendorong karyawan mencari peluang kerja di tempat lain. Hal ini berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan fasilitas kerja untuk menjaga performa karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Beberapa masalah yang dihadapi PT. Rajawali Berdikari Indonesia termasuk ruang kerja yang sempit, akses internet yang sering terganggu, dan fasilitas toilet yang kurang memadai. Selain itu, sirkulasi udara yang buruk di ruang kerja yang padat juga menjadi masalah, karena dapat meningkatkan risiko gangguan kesehatan. Oleh karena itu, PT. Rajawali Berdikari Indonesia dapat melakukan perbaikan fasilitas dan lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja serta mendorong peningkatan produktivitas yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap keberhasilan perusahaan.

Solusi yang diberikan tidak lepas dari tantangan, terutama biaya dan waktu yang tinggi untuk memperbaiki fasilitas dan lingkungan kerja. Investasi besar mungkin dibutuhkan untuk memperbaiki infrastruktur dan memperluas ruang kerja, yang bisa membebani keuangan perusahaan. Selain itu, proses perbaikan bisa mengganggu operasional, sehingga perencanaan dan manajemen perubahan yang baik diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif selama transisi.

Diharapkan, dengan perbaikan yang tepat, PT. Rajawali Berdikari Indonesia dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik dan mendukung bagi karyawan *contact center*. Hal ini akan meningkatkan kinerja, produktivitas, loyalitas, dan kesejahteraan karyawan yang penting bagi keberlanjutan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya lebih efektif dan memastikan investasi dalam fasilitas dan lingkungan kerja berdampak positif pada kinerja dan kesuksesan bisnis jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah ini adalah: (1) Apakah fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan jika ditinjau secara parsial; (2) Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan jika dilihat secara parsial; (3) Apakah fasilitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui apakah fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan; (2) Mengevaluasi pengaruh positif dan signifikan

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan jika dipertimbangkan secara parsial; (3) Menilai pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik untuk mengukur korelasi antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Slevitch menjelaskan penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan instrumen seperti kuesioner dan pengumpulan data numerik yang kemudian dianalisis menggunakan berbagai teknik statistik (Zaluchu, 2020). Pasolong mendefinisikan populasi sebagai wilayah primer yang mencakup subjek dan objek yang mempunyai ciri-ciri dan kualitas tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti untuk diteliti, yang darinya diambil kesimpulan. Pertimbangan populasi tidak hanya mencakup kuantitas subjek, namun juga mencakup sifat dan ciri khas objek-objek tersebut (Sitepu, 2022). Pemilihan sampel dibatasi, karena harus mencerminkan karakteristik yang jelas dan lengkap dari populasi (Maneza, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Rajawali Berdikari Indonesia yang berjumlah 57 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode simple random sampling menggunakan rumus Slovin (Sukma et al., 2021) yakni: $n = \frac{N}{1+N(e^2)}$ dimana N adalah banyaknya populasi, sedangkan n adalah banyaknya sampel dan e adalah toleransi kesalahan 5% (0,05). Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan populasi 57 orang dan tingkat kesalahan 5% (0,05), diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 50 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 karyawan yang bekerja di PT. Rajawali Berdikari Indonesia dan hasil yang diperoleh akan dianalisis untuk dilakukan pengujian kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F, serta pengujian koefisien determinasi. Proses pengolahan data untuk pengujian yang sudah dipaparkan tersebut nantinya akan menggunakan bantuan *software* Excel dan SPSS 27.0. Karakteristik responden penelitian ini mencakup jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama masa kerja dengan tujuan untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai karakteristik populasi secara lebih luas, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui angket yang berisi pernyataan-pernyataan yang telah disusun secara sistematis dan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Kuesioner tersebut didistribusikan kepada 50 karyawan PT. Rajawali Berdikari Indonesia, dengan tujuan untuk mendapatkan pandangan yang representatif mengenai berbagai aspek yang relevan dengan penelitian. Setiap responden menerima angket dan diminta untuk menyelesaikan seluruh pernyataan yang ada, sesuai dengan kondisi aktual di perusahaan tempat mereka bekerja. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan pengalaman dan pandangan yang nyata dari para karyawan. Setelah distribusi, semua kuesioner berhasil dikumpulkan dan diproses, menghasilkan data yang komprehensif untuk dianalisis lebih lanjut.

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah instrumen kuesioner yang dibagikan valid atau tidak (Sitanggang, 2021). Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan atau pernyataannya dapat efektif mengukur hal yang dimaksud. Pengujian validitas dilakukan dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2))}} \quad (1)$$

Dimana: r_{xy} = Koefisien korelasi, n = Banyaknya sampel, X = Jumlah item X, dan Y = Jumlah item Y.

Tujuan uji validitas adalah untuk memverifikasi keselarasan antara data yang dikumpulkan dengan data sebenarnya di tempat penelitian, sehingga menjamin keabsahan data. Uji validitas menggunakan korelasi bivariat atau nilai r hitung yang kemudian dibandingkan dengan korelasi *Pearson Product Moment* atau r tabel. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05). Untuk mengevaluasi hasil analisis korelasi bivariat, lihat keluaran korelasi Pearson. Untuk menentukan hasil *Pearson Product Moment*, hitung *Degree of Freedom* (df) menggunakan rumus $df = N - 2$, dimana N mewakili jumlah sampel seluruhnya. Landasan pengambilan keputusan dalam uji validitas ada dua (Al Hakim et al., 2021) yakni jika nilai korelasi r hitung melebihi r tabel, pernyataan dalam kuesioner dianggap valid sebaliknya jika nilai r hitung tidak melebihi r tabel, pernyataan dianggap tidak valid.

Hasil uji validitas setiap bulir pertanyaan dari seluruh variabel dinyatakan valid, dapat dilihat pada tabel 1 yang menjelaskan bahwa saat dilakukan pengujian validitas variabel yang berkaitan dengan fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y), diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,278 yang menunjukkan

bahwa seluruh pertanyaan indikator berjumlah 24 pertanyaan. untuk X_1 , X_2 , dan Y dianggap valid, kesimpulan ini diambil karena nilai r hitung sama dengan atau lebih besar dari nilai r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas X_1	X1.1	0.674	0,278	Valid
	X1.2	0.811		
	X1.3	0.766		
	X1.4	0.667		
	X1.5	0.869		
	X1.6	0.868		
	X1.7	0.813		
	X1.8	0.800		
Lingkungan Kerja X_2	X2.1	0.712	0,278	Valid
	X2.2	0.645		
	X2.3	0.622		
	X2.4	0.672		
	X2.5	0.423		
	X2.6	0.488		
	X2.7	0.517		
	X2.8	0.541		
Kinerja Karyawan Y	Y1	0.842	0,278	Valid
	Y2	0.476		
	Y3	0.556		
	Y4	0.696		
	Y5	0.772		
	Y6	0.855		
	Y7	0.853		
	Y8	0.734		

Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, menurut Sugiyono bertujuan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran saat pengukuran berulang dilakukan terhadap fenomena yang sama dengan alat ukur identik (Agustian et al., 2019). Pengujian ini memastikan instrumen data akurat, stabil, dan konsisten. Instrumen dianggap reliabel jika memberikan hasil yang sama atau sedikit bervariasi saat digunakan berulang kali. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen akan diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, karena instrumen berupa angket dengan skala bertingkat. Arikunto memaparkan rumus *Cronbach's Alpha* (Sapphira, 2022) adalah sebagai berikut:

$$r_n = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan: r_n = koefisien reliabilitas instrument, k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal, σb^2 = banyaknya varian butir, σ_t^2 = variasi total.

Suatu instrument variabel dikatakan reliabel menurut Siregar adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60; maka instrumen variabel dapat dikatakan reliabel namun, apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60; maka instrumen variabel dapat dikatakan tidak reliabel (Sapphira, 2022). Untuk lebih jelasnya uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0.903	0.60	Reliabel
Lingkungan Kerja (X_2)	0.715	0.60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.832	0.60	Reliabel

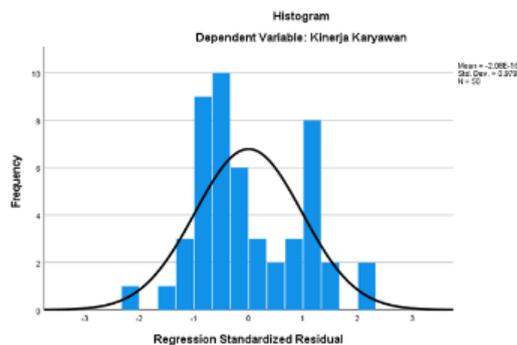
Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Hasil pengujian pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas fasilitas (X_1) \geq *Cronbach's Alpha* (0,903 \geq 0,60), nilai reliabilitas lingkungan kerja (X_2) adalah lebih besar dari *Cronbach's Alpha* (0,715 > 0,60), dan nilai reliabilitas kinerja karyawan (Y) juga lebih besar dari *Cronbach's Alpha* (0,832 \geq 0,60). Oleh karena itu,

seluruh item yang terkait dengan variabel fasilitas, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan dinilai reliabel dan layak digunakan.

3.3. Uji Normalitas

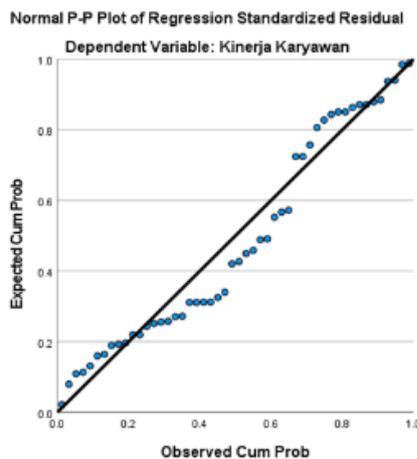
Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal (Maneza, 2022). Ghozali mengungkapkan bahwa jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, data dianggap normal (Wahyudi et al., 2022). Metode sederhana untuk menilai normalitas meliputi pengamatan histogram dan P-Plot. Asumsi yang digunakan (Maneza, 2022) adalah jika distribusi data pada histogram dan P-Plot menyerupai garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas begitu sebaliknya jika tidak, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pengujian normalitas pada penelitian ini adalah dengan mengamati gambar histogram dan grafik *probability plots* atau disingkat dengan P-Plot, untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar 1.



Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Gambar 1. Uji Normalitas Chart Histogram

Hasil gambar 1, menyatakan bahwa *chart* histogram tersebut berbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng dan perihal tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan untuk melihat grafik P-Plot dapat dilihat pada gambar 2.



Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Gambar 2. Uji Normalitas Grafik P-Plot

Gambar 2 grafik *probability plots* pada pengujian normalitas untuk penelitian ini menyatakan bahwa, pola titik yang menyebar cenderung menyerupai pola diagonal atau garis diagonal, hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.4. Uji Multikolinearitas

Ghozali menjelaskan pada bagian ini membahas tentang uji multikolinearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas dan lingkungan kerja (Sitanggang, 2021). Kriteria pengambilan uji multikolinearitas adalah jika nilai toleransi $\geq 0,1$ dan nilai *variance inflasi factor* (VIF) ≤ 10 , maka masing-masing variabel independen tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas. Hasil rinci uji multikolinearitas disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 uji multikolinearitas menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diuji yaitu fasilitas, lingkungan

kerja, dan kinerja karyawan, untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini dinyatakan setiap variabelnya bebas tidak ada gejala multikolinearitas karena nilai tolerance $0,859 \geq 0,1$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) $1,164 \leq 10$.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

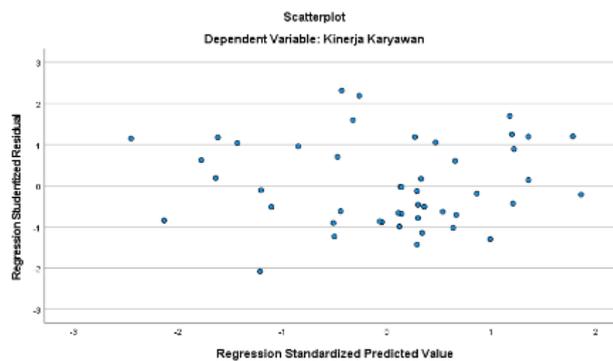
Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	20.525	3.025		6.786	.000		
	Fasilitas	.386	.092	.549	4.204	.000	.859	1.164
	Lingkungan Kerja	.020	.100	.026	.203	.840	.859	1.164

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

3.5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Peneliti menggunakan *scatter plot* dalam penelitian ini untuk mengambil keputusan mengenai uji heteroskedastisitas (Farisi et al., 2020) yaitu apabila terdapat pola khusus, seperti adanya pola teratur dalam titik-titik (bergelombang, perubahan lebar, atau menyempit), ini menunjukkan kemungkinan adanya heteroskedastisitas, namun apabila tidak ada struktur yang teratur, seolah-olah titik-titik terdistribusi secara acak di sekitar nilai 0 pada sumbu Y, maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.



Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot

Dari gambar 3 grafik *scatterplot* maka dalam model regresi pengaruh variabel fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tidak ada gejala heteroskedastisitas dikarenakan pada gambar grafik *scatterplot* tersebut tidak terlihat pola yang teratur dan tersebar secara acak disekitar nilai 0 pada sumbu Y. Sehingga uji asumsi klasik untuk uji heteroskedastisitas ini terpenuhi maka peneliti dapat melanjutkan analisis data, dalam hal ini yaitu uji hipotesis.

3.6. Uji T (Parsial)

Signifikansi koefisien regresi parsial dinilai dengan uji-t untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan (Sitepu, 2022).

Dalam penelitian ini, fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) adalah variabel independen, sedangkan kinerja karyawan (Y) adalah variabel dependen. Keputusan uji-t didasarkan pada kriteria berikut:

$$t_{tabel} = \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right) \quad (3)$$

Keterangan: α : 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%, k : Banyaknya Variabel, n : Banyaknya Sampel.

Dasar pengambilan keputusan uji t menurut (Harmanto, 2023) adalah jika t hitung $>$ t tabel atau sig $<$ α = 0,05, maka jika H_0 ditolak dan H_a diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi jika H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak terdapat pengaruh positif dan

signifikan antara fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Untuk melihat uji t pada penelitian ini maka bisa dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.525	3.025		6.786	<.001
	Fasilitas (X1)	.386	.092	.549	4.204	<.001
	Lingkungan Kerja (X2)	.020	.100	.026	.203	.840

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas (X₁) dan lingkungan kerja (X₂) serta variabel dependennya adalah kinerja karyawan (Y), maka berikut rumus untuk menghitung uji t adalah $t_{tabel} = \alpha/2 : n-k-1$, jika dijabarkan perhitungannya adalah $t (0.05/2 : 50 - 2 - 1) = t (0.025 : 47)$ maka diperoleh perhitungan t tabel adalah 2.011. Maka dapat dijabarkan untuk hasil rekapitulasi hipotesis untuk uji t pada tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Hipotesis Uji Parsial (Uji T)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Kesimpulan
Fasilitas (X ₁)	4.204	2.011	0.001	H ₀ ditolak dan H ₁ Diterima
Lingkungan Kerja (X ₂)	0.203	2.011	0.840	H ₀ diterima dan H ₂ Ditolak

Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Dari tabel 5 untuk pengujian masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen didapatkan hasilnya adalah:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Berdasarkan tingkat signifikansi pengaruh variabel fasilitas (X₁) terhadap kinerja pegawai (Y) ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Selain itu, nilai t hitung sebesar 4,204 melebihi nilai t tabel sebesar 2,011. Dengan demikian H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima, maka hal ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial fasilitas (X₁) terhadap kinerja karyawan (Y) pada *contact center* PT. Rajawali Berdikari Indonesia.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel lingkungan kerja (X₂) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0.840 > 0,05 dan nilai t hitung sebesar 0.203 < t tabel 2.011, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀₂ diterima dan H_{a2} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara lingkungan kerja (X₂) terhadap kinerja karyawan (Y) *contact center* di PT. Rajawali Berdikari Indonesia.

3.7. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Fadilah & Banin, 2022). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah fasilitas (X₁) dan lingkungan kerja (X₂), sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan (Y), maka rumus uji f adalah $F_{hitung} = k ; n - k$, dimana k adalah koefisien determinasi dan n adalah banyaknya sampel. Dasar pengambilan keputusan pada uji F ini adalah (Harmanto, 2023) apabila nilai F hitung melebihi nilai F tabel (atau kurang dari 0,05), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh simultan yang positif dan signifikan dari variabel bebas pada variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel (atau lebih besar dari 0,05), maka H₀ diterima dan H₁ ditolak, hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh simultan yang signifikan secara statistik antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.447	2	103.723	10.678	<.001 ^b
	Residual	456.553	47	9.714		
	Total	664.000	49			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Fasilitas

Jika dijabarkan perhitungan menggunakan rumus F hitung adalah $F(2:50-2) = F(2:48)$ maka dapat dilihat hasil f hitung yang diperoleh adalah 3.19. Berdasarkan tabel anova untuk pengujian simultan atau uji f, diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel independen fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap Y adalah sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai F hitung adalah sebesar $10.678 > F$ tabel 3.19, maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan hipotesis untuk H_3 adalah H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama antara variabel fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) *contact center* di PT. Rajawali Berdikari Indonesia.

3.8. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Uji koefisien determinasi parsial bertujuan untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu (Ferils, 2022). Ini membantu mengidentifikasi variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2), dan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Rumus untuk koefisien determinasi parsial adalah $KD = \text{Nilai Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$, dimana B adalah beta atau nilai standardized coefficients dan Zero Order adalah matriks korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dari keterangan yang telah dijabarkan maka dasar pengambilan keputusannya adalah jika Koefisien Determinasi = 0, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah, namun jika Koefisien Determinasi = 1, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat. Untuk melihat uji koefisien determinasi parsial pada penelitian ini maka dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	20.525	3.025		6.786	.000			
Fasilitas (X1)	.386	.092	.549	4.204	.000	.558	.523	.509
Lingkungan Kerja (X2)	.020	.100	.026	.203	.840	.232	.030	.025

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Diolah SPSS V.27, 2024

Perhitungan pada uji koefisien determinasi dengan menggunakan rumus dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Rekapitulasi Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	Beta	Koefisien Korelasi	Hasil Nilai Beta x Zero Order x 100%	R Square %
Fasilitas (X1)	0.549	0.558	30.6	31,2
Lingkungan Kerja (X2)	0.026	0.232	0,6	

Sumber: Diolah Penulis, 2024.

Dari tabel 8 didapatkan kesimpulan bahwa untuk nilai kontribusi variabel fasilitas (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 30.6% sedangkan untuk nilai kontribusi variabel lingkungan kerja (X_2) adalah sebesar 0.6% dengan total R2 (R Square) sebesar 31.2%, maka dari hasil perhitungan masing-masing variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) adalah variabel fasilitas (X_1) sebesar 30,6%.

3.9. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Pengujian koefisien determinasi simultan bertujuan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dijelaskan bersama oleh variabel independen (Ferils, 2022). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi yakni $KD = r^2 \times 100\%$ dinyatakan bahwa KD adalah koefisien determinasi dan r^2 adalah koefisien korelasi. Hasil uji koefisien determinasi simultan pada penelitian ini disajikan pada tabel 9.

Pada tabel 9 hasil perhitungan untuk koefisien determinasi secara simultan, maka terdapat adanya pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai R Square adalah sebesar 0.312 atau 31.2% sedangkan sisanya 68.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi Simultan Untuk Nilai R Square (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.312	.283	3.117

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (X^2), Fasilitas (X^1)

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Contact Center* PT. Rajawali Berdikari Indonesia, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang memadai memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Fasilitas yang baik, seperti teknologi canggih dan peralatan kerja yang efisien, terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan, serta mengurangi kelelahan dan stres. Sebaliknya, lingkungan kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang mungkin disebabkan oleh ketergantungan besar pada teknologi dan prosedur operasional yang ketat, sehingga mengurangi peran aspek-aspek lain seperti suasana kantor atau hubungan antarpribadi. Namun, secara keseluruhan, kombinasi antara fasilitas dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan secara simultan. Meskipun fasilitas memainkan peran yang lebih dominan, lingkungan kerja yang mendukung tetap berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif, yang secara kolektif dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

Referensi

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Anandita, S. R., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 881–890. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19047>
- Arita, S., & Agustin, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai. *EcoGen*, 5(4), 544–554. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>
- Fadilah, F., & Banin, Q. Al. (2022). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bantarkawung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 1(2). <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i2.5362>
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 61–66. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.20>
- Ferils, M. (2022). Kompetensi dan stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(4), 768–778.
- Harmanto, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (PERSERO) Pekanbaru. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 4(1), 88–100.
- Maneza, A. F. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor Tiki Di Jalan Rambutan Ii Pekanbaru. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4. <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d'equipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017>
- Mokoolang, B. S., Santoso, I. R., & Maruwae, A. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kantor DISDIKBUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(3), 2335. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.3.2335-2344.2022>
- Sapphira, A. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Pabrik Kelanting Robbani Snack Kabupaten Pringsewu The Effect Of Facilities On Motivation And Employee Performance At Kelanting Robbani Snack Factory Pringsewu Regency*.
- Sitanggang, D. V. . (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor Pada Pt. Air Jernih Pekan Baru Riau. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru*, 1–126.
- Sitepu, S. B. (2022). Pengaruh fasilitas Kerja Dan Lingkungan kerja Terhadap kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sagulung. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 62.
- Sukma, D. R. ., Hardianto, R., & Filtri, H. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi COVID-19. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 130–142.

<https://doi.org/10.31849/zn.v3i2.8353>

- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup, Y. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887–898. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.658>
- Yani, A. G. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian Effect Of Facilities And Work Environment On Employee Performance At Indonesian Sharia Bank Kcp Muara Bulian. In *Telanaipura Jambi* (Vol. 3, Issue 1).
- Zaluchu, S. E. (2020). Strategi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Di Dalam Penelitian Agama. *Evangelikal: Jurnal Teologi Injili Dan Pembinaan Warga Jemaat*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.46445/ejti.v4i1.167>