

PERSEPSI KARYAWAN TENTANG IKLIM KERJA DAN KINERJA DI PERUSAHAAN JASA BAGAIMANA PENGARUHNYA?

Helsa Dwi Riyanti

Universitas Katolik Parahyangan
2017120191@student.unpar.ac.id

Rizka Nugraha Pratikna*

Universitas Katolik Parahyangan
rizka.nugraha.p@unpar.ac.id

Didacus Pindho Bismoko

pindhobismoko@gmail.com

Regi Sanjaya

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa
regi_sanjaya@ithb.ac.id

ABSTRAK

Pertumbuhan Industri Kecantikan di Indonesia terjadi dengan proyeksi peningkatan konsumsi dari tahun ke tahun. Pertumbuhan klinik kecantikan di Indonesia lebih tinggi dibanding Malaysia dan Singapura, sehingga persaingan antar klinik tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu klinik harus mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya. PT. ATZ merupakan klinik dengan jasa di bidang kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2009. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh iklim kerja terhadap kinerja berdasarkan persepsi karyawan di PT. ATZ, menggunakan regresi linear sederhana. Data primer didapat dari populasi sebanyak 150 orang. Hasil pengolahan data menyatakan bahwa ada pengaruh positif iklim kerja terhadap kinerja karyawan di PT. ATZ. Saran yang diberikan adalah peningkatan iklim kerja dengan beberapa kegiatan yang mendukung dimensi support.

Kata kunci : Iklim Kerja, Kinerja Karyawan

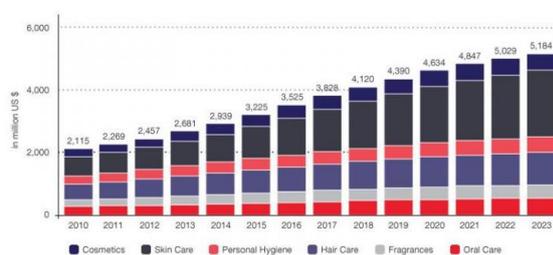
ABSTRACT

The growth of Indonesia's beauty industry occurs recently, supported by the projected increase in consumption. The expansion of beauty clinics in Indonesia is higher than Malaysia and Singapore, thus the inevitable competition emerges. Therefore, clinics should maintain, even improve their performance. PT. ATZ is one of beauty clinics that has been established since 2009. This research was an explanatory research with a quantitative approach to determine the effect of work climate on employees' performance based on their perceptions. The simple regression analysis used to process primary data from a population of 150 people. The results state that there was a positive influence of work climate on employees' performance at PT. ATZ. Our suggestion was to improve the work climate with several activities that uphold the support dimension.

Keywords : Work Climate, Employees Performance

LATAR BELAKANG

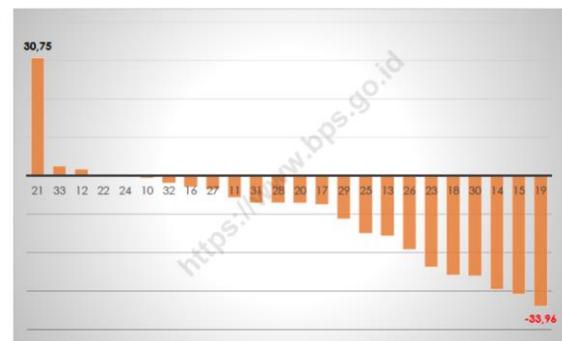
Industri kecantikan di Indonesia terus bertumbuh, didukung oleh kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya perawatan tubuh dan kecantikan dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa sumber menyampaikan pemikiran positif akan perkembangan industri ini, salah satu pendukungnya adalah proyeksi peningkatan konsumsi yang dibuat tahun 2020 dalam gambar sebagai berikut:



Sumber: Adminlina, 2020

Gambar 1. Proyeksi Perkembangan konsumsi dalam Industri Kecantikan di Indonesia

Oleh karena itu, persaingan antar perusahaan pun semakin meningkat seiring dengan penambahan klinik kecantikan di Indonesia yang sebesar 14% kurang lebihnya. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, Beauty Index (2020) mencatat bahwa dibandingkan pertumbuhan klinik di Malaysia dan Singapura, Indonesia unggul sebesar 4%.



Sumber: bps.go.id

Gambar 2. Pertumbuhan Produksi Industri Manufaktur Skala Menengah dan Besar di Indonesia Triwulan (YonY) IV 2020

Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS (Badan Pusat Statistik) di atas, industri farmasi, produk obat kimia, dan obat tradisional mengalami pertumbuhan produksi 30,75% pada tahun Triwulan IV 2020. Produk kecantikan merupakan salah satu penyokong pertumbuhan industri tersebut.

Kemenperin (2020) berpendapat tahun 2019, pemerintah mencatat ada 797 perusahaan kosmetik besar dan perusahaan kecil dan menengah (IKM) di Indonesia. Angka ini naik dari 760 perusahaan pada tahun sebelumnya. Dari 797 perusahaan kosmetik nasional, terdapat 294 perusahaan terdaftar di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Hal ini kemudian memunculkan persaingan antar perusahaan di dalam industri kecantikan. Salah satu tanda yang sudah menjadi pengetahuan umum di kalangan konsumen industri kecantikan adalah TOP Brand Award. Peraih award tersebut adalah perusahaan yang menjadi

top of mind para pelanggan. Klinik menjadi pilihan utama para pelanggan ketika klinik kecantikan Indonesia dimunculkan, nama klinik mudah dikenali dan banyak yang berkomitmen untuk menggunakan jasa di klinik tersebut. Pencapaian award dapat terlaksana ketika ada efisiensi dalam organisasi. Efisiensi salah satunya dikaitkan dengan kinerja yang baik dalam perusahaan (Leung, 2008). PT. ATZ merupakan klinik dengan jasa di bidang kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2009. Perusahaan ini membagi divisi besar menjadi bagian operasional dan manajerial. Pada kesempatan ini penulis mengambil data dari bagian manajerial perusahaan karena seluruh kinerja direncanakan, diatur, dan dimonitor dari divisi besar tersebut. PT. ATZ.

Berdasarkan wawancara awal dengan perwakilan manajemen, didapatkan informasi bahwa PT. ATZ mengalami penurunan konsumen hingga 70%. Di sisi lain, penyelesaian tugas yang diberikan dirasakan berat karena ada hal yang harus dikerjakan bersama, dilakukan sendiri-sendiri dan kurangnya antusiasme saat pengerjaan tugas. Selain itu, dari sisi staff, didapatkan informasi bahwa informasi terkait pekerjaan seperti target waktu, penghargaan dan sanksi kurang jelas.

Kinerja menjadi salah satu luaran yang menunjukkan pengembangan organisasi. Kinerja biasanya dapat diamati dari perilaku kerja karyawan dalam aksi spesifik dan interaksinya di dalam dan luar organisasi (Cascio, 2010). Kinerja berkelanjutan ditujukan pada pencapaian tujuan (goals) secara berulang, baik itu tujuan individu maupun tim (Kodden, 2020). Iklim kerja dapat dikatakan sebagai karakteristik lingkungan kerja yang dirasakan oleh para

anggotanya (Steers dan Porter, 1979). Menurut mereka, faktor-faktor yang membangun iklim kerja adalah struktur organisasi, teknologi, lingkungan eksternal dan pengukuran serta kebijakan manajemen.

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan iklim kerja dan kinerja sebagai variabelnya. Abubakari dan Mohammed (2018) menemukan bahwa iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja di perusahaan publik yang bergerak di bidang asuransi dan jaminan sosial. Lebih lanjut, studi literatur yang dilakukan oleh Permatasari dan Ratnawati (2021) yang meliputi penelitian-penelitian selama satu dekade terakhir menunjukkan kekonsistenan pengaruh iklim kerja yang kuat dan positif terhadap kinerja. Hal ini kemudian ingin dilihat pada perusahaan jasa klinik kecantikan di Indonesia yang mengalami pertumbuhan secara konsisten disertai dengan konsumsi dengan proyeksi yang terus meningkat perkembangannya di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Iklim kerja dalam suatu organisasi merupakan segala sesuatu yang ada di lingkungan kerja yang kemudian dapat dirasakan orang-orang di lingkungan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung (Stringer, 2004). Menurut Litwin & Stringer (1968) Iklim kerja adalah pengaruh subjektif dari gaya manajemen, sistem formal dan faktor lingkungan yang nilai, keyakinan, sikap, dan motivasi karyawan organisasi tertentu. Di sisi lain, masing-masing individu dalam organisasi akan membentuk sistem sosial sebagai hasil interaksi antar individu maupun individu dengan lingkungan, baik

lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Iklim kerja juga mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi (Davis, Keith, & Newstrom, 2002).

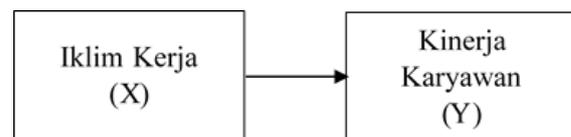
Kinerja karyawan merupakan kualitas hasil kerja, yang dipengaruhi oleh kemampuan yang didapatkan dari proses bekerja dalam perusahaan. Iklim kerja memberikan kontribusi positif untuk kinerja karyawan bagi perusahaan (Leung, 2008).

Lebih lanjut, kinerja merupakan keinginan untuk mengerjakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan, baik secara individu maupun kelompok atau tim. Kinerja karyawan dilihat lewat perbandingan antara prestasi nyata karyawan dengan prestasi yang diharapkan atasannya (Dessler, 2020).

Kenyamanan karyawan karena iklim kerja perusahaan diharapkan dapat meningkatkan semangat bekerja para karyawan yang kemudian mendorong mereka untuk menghasilkan produk secara maksimal untuk perusahaan (Olafsen, 2016). Sesuai dengan *Affective Events Theory* (AET) yang dikemukakan Weiss dan Cropanzano (1995), kinerja merupakan dampak dari beberapa hal, salah satunya dari sisi situasional. Hal ini kemudian disampaikan kembali oleh Robbins dan Judge (2019) bahwa AET merupakan sebuah model yang mengungkapkan bahwa kejadian di tempat kerja menyebabkan reaksi emosional pada karyawan, kemudian mempengaruhi perilakunya. karakteristik lingkungan kerja yang sebagian besar merupakan hasil dari tindakan yang dilakukan oleh organisasi secara sadar maupun tidak, berdampak pada perilaku selanjutnya (Steers dan Porter,

1979). Hubungan antara iklim kerja dengan kinerja karyawan didukung oleh model iklim yang baik yang mencakup sikap (Kuenzi, 2008).

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah mengetahui pengaruh iklim kerja terhadap kinerja berdasarkan persepsi karyawan di PT. ATZ. Model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Sumber: Olahan penulis

Gambar 3. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Metode eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti dan juga pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen (Sekaran & Bougie, 2016). Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang langsung diberikan kepada peneliti (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti langsung pada objek penelitian dilaksanakan seperti wawancara langsung dan hasil pengisian kuesioner. Penelitian dilakukan dengan menggunakan populasi dengan jumlah responden 150 orang, yaitu seluruh karyawan pada divisi besar manajerial PT. ATZ. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel iklim kerja dan variabel kinerja karyawan.

Variabel Iklim Kerja, sesuai dengan yang diungkapkan Litwin & Stringer (1968)

memiliki dimensi pertama, yaitu *structure* dengan indikator-indikator ketaatan pada peraturan perusahaan, kebanggaan melakukan pekerjaan, dan kesesuaian peran dengan peraturan. Selanjutnya *responsibility* dengan indikator-indikator tekanan yang memperbaiki kinerja, pimpinan bagi pribadi, kemandirian penyelesaian pekerjaan, serta pelaksanaan tugas dan peran dengan baik. Dimensi ketiga adalah *standards*, dengan indikator-indikator pencapaian target tepat waktu dan kesesuaian gaji atau upah dengan perjanjian atau kontrak. *Reward* merupakan dimensi keempat dengan indikator-indikator kesesuaian imbalan dengan pencapaian dan pemberian tambahan imbalan untuk overtime. Selanjutnya adalah *risk* dengan indikator-indikator keberanian pengambilan keputusan dan penyampaian pendapat tanpa rasa takut. Dimensi keenam adalah *warmth*, dengan indikator-indikator interaksi kerja dan suasana kerja yang baik. Berikutnya adalah *support* dengan indikator-indikator perkumpulan rutin antar pekerja dan support system. Dimensi selanjutnya adalah *conflict* dengan indikator-indikator konflik menjadi perpecahan dan musyawarah sebagai pemecahan masalah. *Identity* adalah dimensi kesembilan dengan indikator-indikator penempatan diri dalam perusahaan dan sikap sesuai norma perusahaan.

Variabel kinerja perusahaan memiliki dimensi dan indikator yang diambil dari Dessler (2020). *Quality* merupakan dimensi pertama dengan indikator-indikator ketelitian karyawan akan produk, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan kesesuaian mutu pekerjaan dengan standar perusahaan. Dimensi berikutnya adalah *productivity*, dengan indikator-indikator kesesuaian kuantitas kerja dengan target yang ditetapkan perusahaan, pelayanan

efisien sesuai standar perusahaan. Selanjutnya adalah dimensi *job knowledge* dengan indikator-indikator penerapan pengetahuan pada pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan dengan informasi teknis yang dimiliki. *Reliability* merupakan dimensi berikutnya, dengan indikator-indikator kemampuan karyawan dalam merealisasikan tugas dan penindaklanjutan tugas yang diberikan. Dimensi selanjutnya adalah *availability*, dengan indikator-indikator ketepatan waktu kehadiran kerja. kesesuaian proses pengambilan izin kerja dengan prosedur, dan ketepatan waktu pulang karyawan. Dimensi keenam adalah *independence* dengan indikator kemampuan karyawan bekerja mandiri, sehingga pengerjaan tugas tidak membutuhkan pengawasan penuh dari atasan.

Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk melakukan uji dengan model regresi linear sederhana. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebelum dilakukan pengujian regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode penelitian yang dipaparkan sebelumnya, kami telah melakukan pengolahan data dari 150 responden sebagai berikut:

Hasil uji validitas untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Dimensi		R- hitung	r- tabel	Keteranga n	
<i>Structure</i>	1	0,67	0,16	Valid	
	2	0,76	0,16	Valid	
	3	0,80	0,16	Valid	
	4	0,74	0,16	Valid	
	5	0,81	0,16	Valid	
<i>Responsibility</i>	6	0,73	0,16	Valid	
	1	0,60	0,16	Valid	
	2	0,65	0,16	Valid	
	3	0,67	0,16	Valid	
	4	0,68	0,16	Valid	
	5	0,63	0,16	Valid	
	6	0,65	0,16	Valid	
<i>Standards</i>	7	0,64	0,16	Valid	
	8	0,73	0,16	Valid	
	1	0,75	0,16	Valid	
	2	0,70	0,16	Valid	
	3	0,72	0,16	Valid	
	4	0,68	0,16	Valid	
	<i>Rewards</i>	1	0,68	0,16	Valid
		2	0,79	0,16	Valid
3		0,69	0,16	Valid	
4		0,81	0,16	Valid	
<i>Risk</i>	1	0,60	0,16	Valid	
	2	0,70	0,16	Valid	
	3	0,67	0,16	Valid	
	4	0,62	0,16	Valid	
<i>Warmth</i>	1	0,70	0,16	Valid	
	2	0,73	0,16	Valid	
	3	0,79	0,16	Valid	
	4	0,67	0,16	Valid	
<i>Support</i>	1	0,70	0,16	Valid	
	2	0,73	0,16	Valid	
	3	0,79	0,16	Valid	
	4	0,67	0,16	Valid	
<i>Conflict</i>	1	0,66	0,16	Valid	
	2	0,69	0,16	Valid	
	3	0,72	0,16	Valid	
	4	0,72	0,16	Valid	

<i>Indentity</i>	1	0,67	0,16	Valid
	2	0,73	0,16	Valid
	3	0,70	0,16	Valid
	4	0,67	0,16	Valid

Sumber: Olahan penulis

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas terlihat bahwa R-hitung lebih besar dari r-tabel ($>0,16$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang diteliti peneliti dinyatakan valid.

Sedangkan hasil uji Reliabilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Iklim Kerja

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Iklim Kerja	0,83	Dapat Diterima

Sumber: Olahan penulis

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Kinerja Karyawan	0,74	Dapat Diterima

Sumber: Olahan penulis

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel-tabel di atas, nilai cronbach's alpha lebih besar dari titik kritis sebesar 0,60 ($>0,60$). Hal ini berarti reliabel.

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah untuk mengetahui bagaimana pengaruh iklim kerja terhadap kinerja berdasarkan persepsi karyawan. Pada regresi linear sederhana, pengaruh variabel independen terhadap dependen menggunakan persamaan: $Y = \alpha + \beta X + e$.

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	10,631	2,560		4,153	0,000
Iklm Kerja	0,551	0,024	0,881	5,733	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Olahan penulis

Gambar 4. Hasil Regresi Linear Sederhana

nilai konstanta (α) adalah 10,631, dan nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,551. Dari hasil perhitungan yang dilakukan melalui SPSS, persamaan regresi dalam penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 10,631 + 0,551X + e$$

Berdasarkan persamaan yang terbentuk, regresi pada penelitian ini bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah positif. Nilai Sig. = 0,000 menunjukkan bahwa H0 ditolak, maka variabel iklim kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja (Y). Kinerja meningkat sejalan dengan peningkatan iklim kerja.

Model Summary

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	0,776	5,82271

a. Predictors: (Constant), Iklim Kerja

Sumber: Olahan penulis

Gambar 5. Hasil Koefisien Determinasi

R Square sebesar 0,776 memaparkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 77,6% sedangkan 22,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Iklim kerja adalah suatu kondisi atau situasi kerja yang fleksibel dan bertanggung jawab, yang dapat bertindak sesuai dengan standar

masing-masing, dan ada imbalan serta tanggung jawab dalam pekerjaan, dimana anggota saling mendukung. Perkembangan hubungan interpersonal yang harmonis dapat menciptakan iklim kerja yang menyenangkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan adalah berpengaruh dan positif. Hal ini ditunjukkan dalam analisis regresi sederhana pada Gambar 4. Hasil Regresi Linear Sederhana dengan Sig = 0,000, maka H1 diterima dan H0 ditolak. Ketika ada peningkatan pada iklim kerja maka kinerja karyawan pun meningkat. Besarnya pengaruh iklim kerja terhadap kinerja dinyatakan dengan nilai R-squared yaitu 77,6%, selebihnya sebesar 22,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran terkait dengan hasil penelitian ini adalah peningkatan dari sisi iklim kerja, seperti dalam dimensi *support*, yaitu melakukan kegiatan bersama diluar jam kerja yang dapat mempererat hubungan antar karyawan. Contoh kegiatan adalah *outbound training* dan silaturahmi informal antar karyawan yang dapat menimbulkan rasa kekeluargaan antar karyawan di perusahaan. *Outbound training* dilakukan untuk mengasah dan meningkatkan kecerdasan pada tim kerja. Kecerdasan berasal dari kematangan-kematangan tiap karyawan, kemampuan untuk berkoordinasi dengan cepat dalam tim, semangat yang terdapat pada tiap anggota tim dan kepercayaan antar anggota tim (Sutawijaya, 2008). Silaturahmi bertujuan untuk pembentukan kekeluargaan pada tiap karyawan, kekompakan, kebersamaan antar karyawan. Selain itu Perusahaan juga

dapat *coaching* dan *counseling*. Kegiatan ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang terkait dengan pemecahan kendala yang dihadapi karyawan sehingga tidak mengganggu aktivitas kerja karyawan tersebut.

REFERENSI

- Abubakari, A. R., & Mohammed, B. (2017). Assessing the effects of Workplace Climate on Employees Performance in Tamale Area Offices of Social Security and Insurance Trust. *The International Journal of Business & Management*, 114-122.
- Adminlina. (2020, Februari). Indonesia Pasar Potensial Produk Komestik.
- Cascio, W., & Boudreau, J. (2010). *Investing People-Financial Impact of Human Resource Initiatives*. Pearson Education Inc.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson.
- Kementrian Perindustrian Republik Indonesia. (2020). From <https://www.kemenperin.go.id/>
- Kodden, B. (2020). *The Art of Sustainable Performance-A Model for Recruiting, Selection, and Professional Development*. Springer.
- Kuenzi, M. (2008). An Integrated Model of Work Climate.
- Leung, A. S. (2008). Matching Ethical Work Climate to I role and Extra role Behaviors in a Collectivist Work Setting. *Journal of Business Ethics*, 43-55.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business School.
- Markplus.Inc. (2020). *ZAP Beauty Index*.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. Boston: McGraw-Hill.
- Olafsen, A. H. (2016). The Implications of Need Satisfying Work Climates on State Mindfulness in a Longitudinal Analysis of Work Outcomes.
- Permatasari, J., & Ratnawati, I. (2021). Work Climate and Employee Performances: A Literature Observation. *International Research Journal of Management IT and Social Sciences*, 184-195.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Willey.
- Stringer, R. A. (2004). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect Upper Saddle River*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of The Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. *Research in Organizational Behavior*, 1-74.