

Pengaruh *Work Environment* Terhadap *Job Satisfaction* Dengan *Work Relationship* Sebagai Variabel Mediasi

Ratih Indriyani¹ dan Aksel Imanuel Iman²

^{1), 2)} Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra²

Koresponden penulis: *Email*: ranytaa@petra.ac.id¹, akselimanuel@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to see the effect of work environment on job satisfaction in financing company employees in Ambon city with work relationship as a mediating variable. This is a quantitative study, involving 100 employees of 5 finance companies in Ambon city as respondents. This study is using partial least square, results show that work environment and work relationships have a significant effect on job satisfaction and work environment has a significant effect on work relationships among finance company employees in Ambon city.

Keyword : *work environment; work relationship; job satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work environment* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon dengan *work relationship* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang melibatkan 100 karyawan dari 5 perusahaan pembiayaan di kota Ambon sebagai responden. Penelitian ini menggunakan *partial least square*, yang menunjukkan bahwa *work environment* dan *work relationship* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* serta *work environment* berpengaruh signifikan terhadap *work relationship* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon.

Kata Kunci : *work environment; work relationship; job satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan pada dunia bisnis semakin kompetitif membuat organisasi-organisasi sadar bahwa modal finansial harus diseimbangi dengan sumber daya manusia berkualitas yang dapat mengelola dan mengatur kegiatan perusahaan dengan baik serta terpercaya. Aset yang paling penting oleh sebuah perusahaan merupakan sumber daya manusia, dan kesuksesan perusahaan tidak hanya bergantung pada aset konvensional, seperti keuangan dan

sumber daya fisik, tetapi juga pada aset manusia tersebut (Memon *et al.*, 2016). Dalam ekonomi global, organisasi perlu memperkuat dirinya melalui rancangan kebijakan komersial yang cermat untuk mencapai keberhasilan dan keberlanjutan dalam industri. Saat ini, perusahaan tidak dapat berhasil dan mempertahankan posisinya di pasar jika tidak melaksanakan perencanaan strategis dan optimalisasi sumber daya (Ahlvik *et al.*, 2016). *Human resources* adalah sumber daya vital bagi

setiap organisasi, manajemen *human resources* yang memadai dapat membantu organisasi mencapai visi dan misinya (Abdul-Halim *et al.*, 2016). Terdapat faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan dan mengembangkan *human resources* yaitu *job satisfaction*.

Job Satisfaction merupakan penilaian evaluatif mengenai keseluruhan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaannya (Judge *et al.*, 2017). *Job Satisfaction* merangkum dan mengintegrasikan banyak aspek positif dan negatif yang dirasakan dari tiap individu dalam pekerjaan mereka ke dalam evaluasi keseluruhan pekerjaan, yang sangat penting untuk banyak keputusan seperti kinerja pekerjaan, peran ekstra dan perilaku kontraproduktif (Judge *et al.*, 2017). *Job Satisfaction* meningkatkan kinerja keuangan dan non-keuangan suatu organisasi yang dalam jangka panjang mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. *Job satisfaction* secara konsisten digunakan untuk mengukur sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka (Kong *et al.*, 2018). Beberapa penelitian mengidentifikasi *job satisfaction* yang memadai sebagai faktor penting dari komitmen organisasi, yang bertanggung jawab untuk mempengaruhi kinerja karyawan, produktivitas dan profitabilitas organisasi (Syahreza *et al.*, 2017). Jika karyawan tidak puas karena kurangnya *job satisfaction* yang memadai, maka komitmen karyawan untuk bekerja dan organisasi menjadi lemah dan rapuh dan akhirnya karyawan cenderung berhenti dari pekerjaan untuk mendapatkan kesempatan yang lebih baik di organisasi lain (Chan & Ao, 2018).

Pada sisi lainnya, *work environment* merupakan hal yang dapat berdampak pada

job satisfaction pada karyawan dalam bekerja. *Work environment* dapat memberikan perasaan aman serta dapat membuat karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin. Ketika seorang pekerja menikmati kondisi pada tempat bekerja, pekerja itu juga menikmati waktunya selama berada pada tempat kerja ketika melakukan kegiatan itu, karyawan tersebut akan memakai waktu kerja yang ia miliki secara efektif dan optimal serta prestasi kerjanya akan tinggi juga (Pawirosumarto *et al.*, 2017). *Work environment* yang sehat serta bebas dari kekerasan dan kecelakaan menjadi perhatian utama para pekerja di tempat kerja (Anasi, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Tio (2014), yang menggunakan 74 sampel dengan analisis regresi berganda untuk mengukur signifikansi *work environment* terhadap *job satisfaction* di antara staf suatu organisasi. Pada studi tersebut, ia menemukan bahwa *work environment* secara signifikan menentukan *job satisfaction*. Hasil analisis regresi pada penelitian oleh Raziq & Maulabakhsh (2015) juga memperlihatkan kalau *work environment* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* serta penelitian tersebut menyarankan agar pebisnis lebih memperhatikan seberapa penting lingkungan kerja yang kondusif demi meningkatkan tingkat dari kepuasan kerja.

Faktor yang bisa mempengaruhi *job satisfaction* bukan hanya *work environment* saja, melainkan juga *work relationship*. *Work relationship* adalah hubungan interpersonal yang menarik dengan implikasi yang penting untuk individu pada hubungan tersebut serta organisasi tempat hubungan itu berada dan berkembang (Sias *et al.*, 2011). Dengan adanya hubungan

yang baik antar rekan kerja, akan menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi pada suatu organisasi (Ikonne & Onuoha, 2015). Pada penelitian yang dilakukan oleh Abun *et al.* (2018) yang menyelidiki pengaruh *work relationship* terhadap *job satisfaction*, melaporkan bahwa *work relationship* yang baik secara signifikan berkorelasi dengan *job satisfaction*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Anasi (2020), menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara *work relationship*, beban kerja, *work environment* dan *job satisfaction*.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan pembiayaan di kota Ambon sebagai subjek penelitian karena peneliti tertarik untuk melihat faktor-faktor yang dapat membuat karyawan perusahaan pembiayaan puas dengan pekerjaan mereka Kota Ambon merupakan ibu kota serta kota yang terbesar pada provinsi Maluku dan terdapat 9 perusahaan pembiayaan yang beroperasi di kota ini, perusahaan-perusahaan tersebut merupakan Adira, Mandala, FIF, BAF, Dana Cepat, Indomobil Finance, BFI, Sinarmas Multifinance dan SMS Finance. Dengan melihat kondisi konsumen-konsumen yang tidak selalu memiliki pendapatan yang cukup untuk membeli barang yang mereka perlukan, perusahaan pembiayaan berada untuk memberikan jawaban dari permasalahan tersebut dengan menawarkan kemudahan serta keringanan persyaratan, proses pencairan yang cepat dan prosedur yang tidak berbelit-belit agar konsumen dapat memiliki barang yang mereka perlukan. Perusahaan pembiayaan merupakan jasa pemberian kredit, maka perusahaan memerlukan karyawan yang

tangguh untuk mencapai target yang telah ditugaskan.

Work environment menjadi hal yang sangat penting dikarenakan pekerjaan pada perusahaan berbasis keuangan memiliki level stres yang tinggi, misalnya karyawan pada bagian yang membutuhkan ketelitian yang tinggi, sampai dengan karyawan yang harus bekerja satu hari penuh di depan komputer. Oleh karena perusahaan berbasis keuangan dikategorikan ke dalam sektor jasa, maka keberhasilan perusahaan sangat tergantung pada peran karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau nasabah, sehingga faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja sangat diutamakan agar karyawan mampu melakukan upaya terbaiknya untuk menghasilkan hasil terbaik dalam organisasi.

Penelitian ini akan dilakukan kepada karyawan- yang bekerja pada perusahaan pembiayaan yang terdapat pada kota Ambon, dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai keterkaitan pengaruh *work environment* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon dengan *work relationship* sebagai variabel mediasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Job Satisfaction

Job satisfaction mengacu pada perasaan positif secara keseluruhan dari seorang karyawan tentang keseluruhan pekerjaannya (Mardanov, 2020). *Job satisfaction* adalah pemenuhan dan kegembiraan yang didapat seseorang dari pekerjaannya (Singh *et al.*, 2020). *Job satisfaction* adalah kondisi emosional yang menyenangkan, yang disebabkan oleh penilaian pribadi terhadap kondisi kerja dan pengalaman kerja individu dalam

organisasi (Lee *et al.*, 2016). Menurut Robbins dan Judge (2011) *job satisfaction* merupakan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya dan merupakan hasil penilaian terhadap karakteristik pekerjaannya. *Job satisfaction* adalah tingkat kepuasan atau kesenangan yang diperoleh seorang karyawan sebagai hasil penilaiannya terhadap pekerjaan yang dilakukannya atau pengalaman kerja yang pernah dialaminya (Colquitt *et al.*, 2017).

Work Environment

Work environment bisa berupa apapun yang berada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi bagaimana dia melakukan tugasnya (Omari & Okasheh, 2017). *Work environment* adalah tempat karyawan melakukan kegiatannya pada suatu organisasi, yang bisa memberikan dampak positif maupun negatif kepada karyawan dalam mencapai hasil yang diharapkan pada pekerjaan mereka (Pawirosumarto *et al.*, 2017). *Work environment* melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi pada tubuh dan pikiran seorang, yang didalamnya terdapat pemandangan fisik (kebisingan, peralatan), dasar-dasar pekerjaan itu sendiri (beban kerja, tugas, kompleksitas) fitur bisnis yang luas (misalnya budaya, sejarah) dan bahkan latar belakang bisnis tambahan (*industry*) (Jain & Kaur, 2014).

Work Relationship

Work relationship dapat digambarkan sebagai interaksi antara individu dengan rekan kerja, supervisor dan organisasi mereka (Biggs *et al.*, 2016). *Work relationship* menggambarkan interaksi perilaku dan dukungan di antara pekerja dalam organisasi kerja (Abugre, 2017). *Work relationship* adalah suasana

harmonis di mana kedua belah pihak mempraktekkan tindakan kerja sedemikian rupa sehingga mereka berkomunikasi secara efektif dan bekerja dengan menyenangkan, sehingga saling mengenali kebutuhan dan nilai satu sama lain yang mengarah pada peningkatan motivasi dan moral karyawan (Chand, 2016:3). *Work Relationship* mengacu pada hubungan seseorang dengan rekan kerja mereka, seperti hubungan supervisor dengan bawahan, rekan kerja, atau mentoring (Sias *et al.*, 2002). Karyawan berbagi ruang kerja dengan rekan satu tim, supervisor, dan manajer mereka di bawah batas yang sama dengan mempertahankan saluran komunikasi yang menjadi dasar atas *work relationship* (Sahoo & Sahoo, 2019).

Hubungan Work Environment dan Job Satisfaction

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raziq & Maulabakhsh (2015) kepada pegawai pada sektor perbankan, telekomunikasi dan perguruan tinggi di Kota Quetta, Pakistan, menjelaskan bahwa *work environment* signifikan serta berpengaruh positif kepada *job satisfaction*. *Work environment* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pustakawan dan dapat berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas mereka (Tinuoye *et al.*, 2016). Menurut hasil penelitian oleh Munandar *et al.* (2018) mengenai pengaruh stres kerja, beban kerja dan *work environment* terhadap *job satisfaction* melaporkan bahwa beban kerja dan *work environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dan kinerja karyawan. Maka, penelitian ini menyajikan hipotesis:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *work environment* dan *job satisfaction*

Hubungan *Work Environment* dan *Work Relationship*

Karyawan memandang *work relationship* sebagai hal yang sangat penting dalam *work environment* tempat mereka bekerja (Herington *et al.*, 2005). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin & Junaidah (2010) serta Danish & Usman (2010) menunjukkan bahwa, ada hubungan positif yang signifikan antara *work environment* dan *work relationship* ketika bekerja dalam lingkungan yang karyawannya saling bekerja serta saling menghormati satu dan yang lain. Maka, penelitian ini menyajikan hipotesis:

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *work environment* dan *work relationship*

Hubungan Antara *Work Relationship* dan *Job Satisfaction*

Work relationship antara sesama rekan kerja memiliki efek positif terhadap *job satisfaction* (Lin & Lin, 2011). *Work relationship* yang positif sangat penting untuk hasil organisasi seperti *job satisfaction*, kesehatan psikologis dan peningkatan produksi kerja (Madlock & Booth-Butterfield, 2012). Pekerja yang memiliki persepsi positif terhadap lingkungan kerja, dan *work relationship* yang baik antara rekan kerja dan manajer mereka telah dilaporkan menunjukkan tingkat *job satisfaction* yang tinggi (Westover & Taylor, 2010). Kalleberg (1977), menemukan bahwa *work relationship* yang baik dengan rekan kerja dapat meningkatkan *job satisfaction*. Penghargaan ekstrinsik, penghargaan

intrinsik, *work relationship* dengan rekan kerja, dan hubungan dengan manajemen semuanya diperlihatkan adanya hubungan positif serta signifikan kepada *job satisfaction* (Westover & Taylor, 2010). Maka, penelitian ini menyajikan hipotesis: H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *work relationship* dan *job satisfaction*

Hubungan *Work Environment* dan *Job Satisfaction* Melalui *Work Relationship*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anasi, 2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara *work relationship*, beban kerja, *work environment* dengan *job satisfaction*. Kualitas *work environment*, lingkungan fisik tempat pekerjaan dilakukan dan *work relationship* dengan supervisor dapat mempengaruhi *job satisfaction* (Qasim *et al.*, 2012). *Work relationship* antara rekan kerja, perasaan kebersamaan atau kekompakan, interaksi dan komunikasi, kerja tim, *work environment*, dan dukungan teman sebaya berkorelasi dengan *job satisfaction* (Utriainen & Kyngas, 2009). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jayasuriya *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa hubungan antar pribadi, seperti *work environment* dan supervisi yang mendukung, merupakan determinan terpenting dari *job satisfaction*. Maka, penelitian ini menyajikan hipotesis: H4: *Work relationship* memediasi hubungan antara *work environment* dan *job satisfaction*

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang

berlandaskan kepada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti dalam populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki batasan kualitas dan karakteristik yang dibutuhkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu karyawan-karyawan dari perusahaan Adira, Mandala, FIF, BAF dan BFI di kota Ambon

Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Jenis *non-probability sampling* yang digunakan merupakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan agar mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria telah kita tentukan (Sugiyono, 2019). Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon yang masa kerjanya minimal 1 tahun. Jumlah sampel yang diteliti yaitu berdasarkan kriteria jumlah sampel pada model struktural dari Hair *et al.* (2010) yaitu:

1. Jika model memakai 5 konstruk, maka ukuran minimal sampel yang harus dipenuhi ialah 100.
2. Jika model memakai 7 konstruk, maka ukuran minimal sampel yang harus dipenuhi ialah 150.

3. Jika model memakai 7 konstruk, maka ukuran minimal sampel yang harus dipenuhi ialah 300.
4. Model yang memakai jumlah konstruk yang banyak, ukuran minimal sampel yang harus dipenuhi ialah 500.

Berdasarkan kriteria sampel di atas maka jumlah sampel yang harus dipenuhi pada penelitian ini adalah 100, karena pada penelitian ini melibatkan 3 variabel (konstruk).

Metode dan Sumber Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner *online*. Menurut Sugiyono (2019) data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung pada sumber data. Data dalam penelitian ini berasal dari jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner *online* mengenai *Work Environment*, *Work Relationship*, dan *Job Satisfaction*. Pernyataan tertutup dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5. Menurut Sugiyono (2019) skala Likert dipakai sehingga peneliti bisa mengukur pendapat, perilaku dan pandangan dari satu individu maupun satu grup mengenai peristiwa sosial.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan: *Partial least square* merupakan analisis model struktural berbasis varian yang sudah didesain supaya menuntaskan regresi berganda bila terjadi permasalahan tertentu pada data kayak dimensi dari sampel penelitian yang kecil, ada data yang hilang (*missing values*) serta multikolinearitas (Abdillah & Jogiyanto, 2015). PLS selaku model prediksi tidak mengasumsikan distribusi tertentu buat

mengestimasi parameter dalam memprediksi hubungan kausalitas. Pada penelitian ini menggunakan metode *partial least square* karena model yang dianalisis merupakan model *multivariate* yang terdiri dari 3 variabel yaitu 1 variabel independen yaitu *Work Environment*, 1 variabel penelitian antara yaitu *Work Relationship*, serta 1 variabel dependen yaitu *Job Satisfaction*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat dua tahapan uji yang harus dilakukan ketika menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai pengolahan data. Uji yang ditempuh adalah uji *outer model* dan uji *inner model*. Uji *outer model* digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur dari sebuah penelitian sedangkan uji *inner model* digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan besarnya pengaruh antara variable yang diteliti.

Evaluasi Outer Model

Convergent Validity

Tabel 1
Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Work Environment	WE1	0,33	Valid
	WE2	0,77	Valid
	WE3	0,784	Valid
	WE4	0,32	Valid
	WE5	0,774	Valid
Work Relationship	WR1	0,755	Valid
	WR2	0,788	Valid
	WR3	0,785	Valid
	WR4	0,743	Valid
	WR5	0,716	Valid
	WR6	0,772	Valid
Job Satisfaction	JS1	0,71	Valid
	JS2	0,78	Valid
	JS3	0,740	Valid
	JS4	0,74	Valid
	JS5	0,750	Valid

Berdasarkan Tabel 1, penilaian pada *convergent validity* dilihat berdasarkan nilai dari *outer loading*. Indikator bisa memenuhi *convergent validity* kalau nilai dari *outer loading* harus lebih dari 0,5. Dapat diketahui bahwa *outer loading* masing-masing indikator pada variabel *work environment*, *work relationship*, dan *job satisfaction* mempunyai

nilai yang berada diatas 0,5. Maka indikator yang mengukur *work environment*, *work relationship*, dan *job satisfaction* pada penelitian ini dapat dikatakan memenuhi validitas model.

Discriminant Validity

Tabel 2
Discriminant Validity

Indikator	Variabel		
	Work Environment	Work Relationship	Job Satisfaction
WE1	1,813	0,555	0,487
WE2	0,771	0,477	0,671
WE3	1,704	0,388	0,382
WE4	1,821	0,655	0,481
WE5	0,774	0,485	0,368
WR1	1,468	0,788	0,398
WR2	1,602	0,788	0,408
WR3	1,582	0,787	0,400
WR4	1,728	0,741	0,488
WR5	1,817	0,716	0,394
WR6	1,368	0,772	0,280
JS1	1,464	0,439	0,797
JS2	1,892	0,674	0,761
JS3	1,829	0,370	0,798
JS4	1,49	0,385	0,791
JS5	1,807	0,327	0,791

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, suatu indikator bisa dibilang memenuhi *discriminant validity* kalau nilai *cross loading* pengukuran indikator dengan variabelnya adalah yang terbesar kalau dibandingkan dengan pengukuran dengan variabel yang lain. Berdasarkan atas nilai *cross loading* yang tertera, kita bisa mengetahui bahwa secara umum indikator yang mengukur masing - masing variabel pada penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity* karena memiliki nilai *outer loading* terbesar untuk variabel yang diukur dan lebih besar dibandingkan variabel yang lain.

Reliabilitas

Tabel 3
 Uji Reliabilitas (Composite Reliability)

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Job Satisfaction	0,95	Reliabel
Work Relationship	0,93	Reliabel
Work Environment	0,93	Reliabel

Composite reliability menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk (variabel). Suatu konstruk atau variabel dikatakan memenuhi reliabilitas jika memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7. Tabel 3 diatas menunjukkan nilai *composite reliability* pada setiap variabel penelitian nilainya lebih dari 0,7 sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas model yang diharapkan.

Tabel 4
 Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Job Satisfaction	0,57	Valid
Work Environment	0,60	Valid
Work Relationship	0,55	Valid

Average variance extracted (AVE) adalah salah satu syarat uji validitas berdasarkan nilai rata-rata *extracted* setiap variabel, dimana suatu variabel dikatakan valid apabila nilai AVE berada di atas 0,5. Berdasarkan table 4 bisa diketahui bahwa seluruh seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *average variance extracted (AVE)* yang lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini tepat dalam mengukur variabel *work environment*, *work relationship*, dan *job satisfaction*.

Evaluasi Inner Model

R Square

Tabel 5
R-Square

Variabel	<i>R-Square</i>
<i>Work Relationship</i>	0,419
<i>Job Satisfaction</i>	0,409

Nilai *r-square* untuk variabel *work relationship* yaitu sebesar 0,419 memiliki arti bahwa prosentase besarnya keragaman data pada variabel *work relationship* yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya, yaitu *work environment*, adalah sebesar 41,9%. Dengan kata lain dapat diinterpretasikan bahwa *work environment* berpengaruh sebesar 41,9% terhadap *work relationship*. Nilai *r-square* untuk variabel *job satisfaction* yaitu sebesar 0,409, memiliki arti bahwa prosentase besarnya keragaman data pada variabel *job satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya, yaitu *work environment* dan *work relationship*, adalah sebesar 40,9%. Dengan kata lain dapat diinterpretasikan bahwa *work environment* dan *work relationship* berpengaruh sebesar 40,9% terhadap *job satisfaction*.

Q Square

Pada model PLS, penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai Q^2 (*predictive relevance*). Semakin tinggi Q^2 atau semakin mendekati 1, maka model dapat dikatakan semakin fit dengan data. Berdasarkan nilai *R-Square* pada Tabel 4.15 dapat dihitung nilai Q^2 sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,419) \times (1 - 0,409) = 0,657$$

Dari hasil perhitungan diketahui nilai Q^2 sebesar 0,657, artinya bahwa model

struktural yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki kemampuan prediksi sebesar 65,7%.

Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai t hitung (t -statistic) yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 serta p -value di bawah 0,05.

Tabel
Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	t-Statistic	P-value
H1 <i>Work Environment</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,470	5,407	0,000
H2 <i>Work Environment</i> → <i>Work Relationship</i>	0,648	10,696	0,000

Koefisien estimasi pengaruh *Work Environment* terhadap *Job Satisfaction* bernilai positif sebesar 0,470, dimana koefisien tersebut menunjukkan bahwa jika *Work Environment* meningkat sebesar satu satuan, maka *Job Satisfaction* akan meningkat sebesar 47%. Nilai t -statistic yang dihasilkan sebesar 5,407 yang lebih besar dari 1,96, selain itu p -value yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05, dimana hal ini menunjukkan bahwa *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Hasil ini mendukung hipotesis pertama (H1) penelitian.

Nilai koefisien estimasi pengaruh *Work Environment* terhadap *Work Relationship* bernilai positif sebesar 0,648 yang artinya jika *Work Environment* meningkat sebesar satu satuan maka *Work Relationship* akan meningkat sebesar 64,8%. Nilai t -statistic yang dihasilkan sebesar 10,696 yang lebih besar dari 1,96, selain itu p -value yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Work Relationship*. Berdasarkan hasil ini hipotesis kedua (H2)

diterima.

Tabel
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Hubungan Pengaruh Antar Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
<i>Work Environment</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,470 (2,000)	0,145 (0,345)	0,616 (0,051)
<i>Work Environment</i> → <i>Work Relationship</i>	0,648 (2,000)	-	0,648 (0,051)
<i>Work Relationship</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,226 (2,004)	-	0,226 (0,234)

Koefisien estimasi pengaruh *Work Relationship* terhadap *Job Satisfaction* bernilai positif sebesar 0,226, dimana koefisien tersebut menunjukkan bahwa jika *Work Relationship* meningkat sebesar satu satuan, maka *Job Satisfaction* akan meningkat sebesar 22,6%. Nilai t -statistic yang dihasilkan sebesar 2,122 yang lebih besar dari 1,96, selain itu p -value yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05, dimana hal ini menunjukkan bahwa *Work Relationship* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga (H3) penelitian.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa, *work environment* memiliki pengaruh yang lebih besar secara langsung terhadap *job satisfaction* jika dibandingkan dengan *work relationship*, hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,470. Total pengaruh antara variabel *work environment* terhadap *job satisfaction* yaitu sebesar 0,616 yang signifikan secara statistik dengan nilai p -value sebesar 0,000. Pengaruh tidak langsung *work environment* terhadap *job satisfaction* melalui *work relationship* yaitu sebesar 0,146. P -value yang dihasilkan sebesar 0,043, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa *work relationship* memediasi pengaruh *work environment* terhadap *job satisfaction*.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Work Environment* terhadap *Job Satisfaction*

Hasil dari analisis data telah memperlihatkan kalau *work environment* berpengaruh signifikan kepada *Job Satisfaction*. Menurut Lane et al (2010) *work environment* yang terdiri dari upah, jam kerja, otonomi yang diberikan kepada karyawan, struktur organisasi dan komunikasi antara karyawan & manajemen dapat mempengaruhi *job satisfaction*, hal ini dikarenakan lingkungan kerja di sekitar karyawan dapat mendukung suasana, memberikan kenyamanan, serta keamanan dalam bekerja. Anasi (2020) juga menyatakan bahwa ketika karyawan mendapati *work environment* yang positif, serta terbebas dari potensi kekerasan dan kecelakaan, maka hal tersebut akan mendorong kepuasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Work environment juga dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja secara maksimal karena lingkungan kerja yang aman akan mendorong karyawan untuk dapat menikmati waktu kerja di tempat pekerjaan serta akan menggunakan waktu kerja secara efektif dan optimal (Pawirosumarto *et al.*, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Raziq & Maulabakhsh (2015), Tinuoye et al (2016), Aoru (2014), serta Munandar et al (2018) yang menyimpulkan bahwa *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

Pengaruh *Work Environment* terhadap *Work Relationship*

Hasil yang didapatkan pada analisis data memperlihatkan kalau *work environment* berpengaruh signifikan

terhadap *Work Relationship*. Menurut Arimie (2020) lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong terjadinya komunikasi efektif di antara karyawan, dimana pada tahap selanjutnya komunikasi tersebut akan mendorong interaksi positif yang mengarah pada produktifitas kerja. Lebih lanjut menurut Danish dan Usman (2010) *work relationship* akan terjadi ketika lingkungan dalam ruang lingkup pekerjaan terjalin kerja sama serta sikap saling menghormati di antara karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zainuddin & Junaidah (2010) serta Danish & Usman (2010) yang menyimpulkan bahwa *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Work Relationship*.

Pengaruh *Work Relationship* terhadap *Job Satisfaction*

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *work Relationship* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Menurut Madlock & Booth-Butterfield (2012) *work Relationship* sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja, kesehatan psikologis samai dengan peningkatan dalam produksi kerja. Hubungan yang baik antar rekan kerja, akan menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi pada lingkup organisasi perusahaan (Ikonne & Onuoha, 2015).

Selain itu menurut Abun et al (2018) ketika perusahaan gagal dalam menciptakan hubungan kerja yang baik, maka hal tersebut akan mempengaruhi psikologis karyawan, berdampak negatif pada *mood*, sehingga memunculkan ketidakpuasan dalam bekerja. Lebih lanjut menurut Abun et al (2018) hubungan kerja yang baik merupakan faktor utama yang berkontribusi untuk meningkatkan

kepuasan kerja dan pada akhirnya meningkatkan kinerja dan produktivitas.

Pengaruh *Work Environment* dan *Job Satisfaction* Melalui *Work Relationship*

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *work relationship* memediasi hubungan antara *work environment* dan *job satisfaction*. Kualitas *work environment*, lingkungan fisik tempat pekerjaan dilakukan dan *work relationship* dengan supervisor dapat mempengaruhi *job satisfaction* (Qasim et al., 2012). Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Anasi, 2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara *work relationship*, beban kerja, *work environment* dengan *job satisfaction*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jayasuriya et al., (2012) menunjukkan bahwa hubungan antar pribadi, seperti *work environment* dan supervisi yang mendukung, merupakan determinan terpenting dari *job satisfaction*. *Work relationship* antara rekan kerja, perasaan kebersamaan atau kekompakan, interaksi dan komunikasi, kerja tim, *work environment*, dan dukungan teman sebaya berkorelasi dengan *job satisfaction* (Utriainen & Kyngas, 2009).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memberikan hasil bahwa *work environment* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon.. *Work environment* berpengaruh signifikan terhadap *work relationship* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon.. *Work relationship* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota

Ambon. Adapun variable *work relationship* memiliki peran dalam memediasi hubungan antara *work environment* dan *job satisfaction* pada karyawan perusahaan pembiayaan di kota Ambon.

Work relationship memiliki aspek terendah pada hubungan antara karyawan secara keseluruhan dengan pimpinan, sehingga temuan penelitian ini memberi masukan bagi karyawan perusahaan pembiayaan di kota ambon mengenai pentingnya meningkatkan *work relationship* dalam hal menjalin hubungan yang baik dengan para pemimpin atau atasan mereka pada perusahaan. *Work environment* memiliki nilai terendah pada item kebersihan tempat kerja yang mendukung semangat dalam bekerja, untuk ini peneliti memberi saran untuk perusahaan pembiayaan untuk dapat lebih menjaga tempat bekerja lebih bersih sehingga dapat mendukung semangat karyawan dalam bekerja. Hal ini disarankan kepada perusahaan pembiayaan sehingga *work environment* pada perusahaan mereka dapat bertumbuh lebih tinggi. Mean terendah yang terdapat pada *job satisfaction* adalah indikator kepuasan terhadap bimbingan yang diberikan atasan dalam penyelesaian pekerjaan. Terkait hal ini peneliti memberi saran untuk pemimpin perusahaan – perusahaan pembiayaan untuk dapat memberikan bimbingan yang lebih baik kepada para karyawan mereka saat menyelesaikan pekerjaan mereka. Hal ini disarankan kepada pemimpin-pemimpin perusahaan pembiayaan agar dapat meningkatkan *job satisfaction* pada lingkungan perusahaan mereka.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa di kota Ambon dalam model pelayanan pengajuan pembiayaan konsumen. Hal ini merupakan keterbatasan

dalam penelitian ini yang belum menjangkau semua perusahaan bidang jasa. Keterbatasan berikutnya adalah variabel yang diteliti sebagai menjadi predictor kepuasan kerja adalah lingkungan kerja dan hubungan antara karyawan dalam bekerja, namun di sisi lain kepuasan kerja banyak dipengaruhi factor organisasi dan individu itu sendiri.

Penelitian berikutnya diharapkan untuk dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai variabel-variabel lainnya yang tidak dibahas pada

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Andi.
- Abdul-Halim, H., Che-Ha, N., Geare, A., & Ramayah, T. (2016). The pursuit of HR outsourcing in an emerging economy: the effects of HRM strategy on HR labour costs. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences del'Administration*, 33(2), 153-168. <https://doi.org/10.1002/cjas.1370>.
- Abugre, J. B. (2017). Relations at workplace, cynicism and intention to leave: A proposed conceptual framework for organisations. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(2), 198-216. <https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2016-1068>.
- Abun, D., Magallanes, T., & Tabur, T. (2018). Measuring workplace relationship and job satisfaction of divine word colleges' employees in Ilocos Region, Philippines. *International Journal of Current Research*, 10(11), 75279-75286.
- Ahlvik, C., Smale, A., & Sumelius, J. (2016). Aligning corporate transfer intentions and subsidiary HRM practice implementation in multinational corporations. *Journal of World Business*, 51(3), 343-355. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2015.04.003>.
- Anasi, S. N. (2020). Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(6/7), 377-398. <https://doi.org/10.1108/GKMC-11-2019-0135>.
- Aoru, J. (2014). *Workload, rewards and working environment were antecedents of academic staff job satisfaction at Makerere University*. (Masters thesis, Makerere University). <http://makir.mak.ac.ug/handle/10570/4557>.

- Arimie, C. J. (2020). Employer-employee relations and employee engagement in a tertiary institution in Benin-City, Edo State. *Annals of Management and Organization Research*, 1(1), 9-24.
<https://doi.org/10.35912/amor.v1i1.199>.
- Biggs, D. M., Swailes, S., & Baker, S. (2016). The measurement of worker relations: The development of a three-component scale. *Leadership & Organization Development Journal*, 37(1), 2-12.
<https://doi.org/10.1108/LODJ-08-2012-0098>.
- Chan, H. S. J., & Ao, C. T. D. (2018). The mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in the relationship between pay satisfaction and work-family conflict of casino employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(2), 206-229.
- Chand, S. (2016). *Human relations: Conflict, nature and factors affecting human relations*.
<https://www.yourarticlelibrary.com>.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2017). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Danish, R. Q., & Usman, A. (2010). Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation: An empirical study from Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(2), 159-167.
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed). New Jersey:Pearson Education Inc
- Herington, C., Scott, D., & Johnson, L. W. (2005). Focus group exploration of firm-employee relationship strength. *Qualitative Market Research*, 8(3), 256-276.
<https://doi.org/10.1108/13522750510603334>.
- Ikonne, C. N., & Onuoha, U. D. (2015). Factors influencing job satisfaction of librarians in federal and state university libraries in Southern Nigeria. *OALib*, 2(1337), 1-9.
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of work environment on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1-8.
- Jayasuriya, R., Whittaker, M., Halim, G., & Matineau, T. (2012). Rural health workers and their work environment: The role of interpersonal factors on job satisfaction of nurses in rural Papua New Guinea. *BMC Health Services Research*, 12(1), 156.
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102, 356-374.
- Kalleberg, A. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 24-43.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178-2194.
- Lane, K., Esser, J., Holte, B., & Anne, M. M. (2010). A study of nurse faculty

- job satisfaction in community colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(1), 16-26.
- Lee, J., Ok, C., & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54(139150).
- Lin, S., & Lin, J. S. (2011). Impacts of coworkers' relationships on organizational commitment- and intervening effects of job satisfaction. *African Journal of Business Management*, 5(8), 3396-3409.
- Luz, C. M. D. R., Paula, S. L., & Oliveira, L. M. B. (2018). Organizational commitment, *job satisfaction* and their possible influences on intent to turnover. *Revista de Gestao*, 25(1).
- Madlock, P. E., & Booth-Butterfield, M. (2012). The influence of relational maintenance strategies among co-workers. *Journal of Business Communication*, 49(1), 21-47.
- Mardanov, I. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 1-17. <https://doi.org/10.1108/ebhrm-02-2020-0018>.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *European Journal of Training and Development*, 40(6), 407-429. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077>.
- Munandar, A., Musnadi, S., & Sulaiman. (2018). The effect of work stress, work load and work environment on job satisfaction and it's implication on the employee performance of Aceh investment and one stop services agency. Proceeding of the *First International Graduate Conference (IGC) On Innovation, Creativity, Digital, and Technopreneurship for Sustainable Development in Conjunction with the 6th Roundtable for Indonesian Entrepreneurship Educators, Banda Aceh, 3rd-5th October*. <https://search.proquest.com/docview/2306521514?pqorigsite=gscholar>.
- Munandar, A., Musnadi, S., & Sulaiman. (2018). The effect of work stress, work load and work environment on job satisfaction and it's implication on the employee performance of Aceh investment and one stop services agency. Proceeding of the *First International Graduate Conference (IGC) On Innovation, Creativity, Digital, and Technopreneurship for Sustainable Development in Conjunction with the 6th Roundtable for Indonesian Entrepreneurship Educators, Banda Aceh, 3rd-5th October*. <https://search.proquest.com/docview/2306521514?pqorigsite=gscholar>.
- Omari, K. A. I., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24).
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in

- Parador Hotels and Resorts, Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337-1358.
<https://doi.org/10.1108/IJLMA-10-2016-0085>.
- Qasim, S., Cheema, F. E. A., & Syed, N. A. (2012). Exploring factors affecting employees job satisfaction at work. *Journal of Management and Social Sciences*, 8(1), 31-39.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Journal of Procedia Economics and Finance*, 23(2015), 717-725.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Organizational behavior* (14th ed.). Pearson Education Limited.
- Sahoo, R., & Sahoo, C. K. (2019). Organizational justice, conflict management and employee relations: The mediating role of climate of trust. *International Journal of Manpower*, 40(4), 783-799.
<https://doi.org/10.1108/IJM-12-2017-0342>.
- Sias, P. M., Gallagher, E. B., Kopaneva, I., Pedersen, Hannah. (2011). Maintaining workplace friendships. *Communication Research*, 39(2), 239-268.
<https://doi.org/10.1177/0093650210396869>.
- Sias, P. M., Krone, K. K., & Jablin, F. M. (2002). An ecological systems perspective on workplace relationships. In J. Daly & M. L. Knapp (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication*, (3rd ed.), (pp. 615-642). Sage, Newbury Park, CA.
- Singh, S., Singh, S. K., & Srivastava, S. (2020). Relational exploration of the effect of work-related scheme on job satisfaction. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 111-128.
<https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0019>.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syahreza, D. S., Lumbanraja, P., Dalimunthe, R. F., & Abash, Y. (2017). Compensation, employee performance and mediating role of retention: A study of differential semantic scales. *European Research Studies Journal*, 20(4), 151-159.
- Tinuoye, G. O. O., Omeluzor, S. U., & Akpojotor, L. O. (2016). Factors influencing job satisfaction of academic librarians in university libraries in Edo and Delta states, Nigeria. *The Electronic Library*, 34(6), 985-996.
<https://doi.org/10.1108/EL-07-2015-0128>.
- Tio, E. (2014). The impact of working environment towards employee job satisfaction: A case study. *PT.X iBuss Management*, 2(1), 1-5.
- Utriainen, K., & Kyngas, H. (2009). Hospital nurses' job satisfaction: A literature review. *Journal of Nursing Management*, 17(8), 1002-1010.
- Utriainen, K., & Kyngas, H. (2009). Hospital nurses' job satisfaction: A literature review. *Journal of Nursing Management*, 17(8), 1002-1010.

Westover, J. H., & Taylor, J. (2010). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(8), 811-828. <https://doi.org/10.1108/17410401011089481>.

Zainuddin, A., & Junaidah, H.A. (2010). Modeling job satisfaction and work commitment among lecturers: A case of UiTM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 1(2), 45-59.