

PENGARUH FASILITAS KERJA DAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN *PHONE VERIFICATION* DI PT SWAKARYA INSAN MANDIRI, KOTA BEKASI

Vanessa Ayu Lestari¹, Dinni Agustin², Ahmadun³
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Respati Indonesia

Email: vanessaayul24@gmail.com, dinniagustin@urindo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan efektivitas komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada divisi *Phone Verification* di PT Swakarya Insan Mandiri, Kota Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan produktivitas kerja yang dikaitkan dengan keterbatasan fasilitas kerja serta hambatan komunikasi internal dalam lingkungan kerja berbasis layanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan divisi *Phone Verification* yang berjumlah 50 orang, dan seluruh populasi dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, serta evaluasi model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, sedangkan efektivitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Secara simultan, fasilitas kerja dan efektivitas komunikasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap produktivitas kerja dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,848. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan produktivitas kerja dibandingkan fasilitas kerja fisik, khususnya pada pekerjaan yang menuntut ketepatan, koordinasi, dan efisiensi waktu seperti layanan *phone verification*. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen untuk memperkuat sistem komunikasi internal dan meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan guna mendukung peningkatan produktivitas kerja.

Kata kunci: fasilitas kerja, efektivitas komunikasi, produktivitas kerja, SEM-PLS

Abstract

This study aims to analyze the effect of work facilities and communication effectiveness on employee work productivity in the *Phone Verification* division of PT Swakarya Insan Mandiri, Bekasi. The research is motivated by a decline in employee productivity associated with limitations in work facilities and internal communication barriers within a digital service-based work environment. This study employs a quantitative associative approach using Structural

Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS version 4. The population consists of all 50 employees in the Phone Verification division, and a saturated sampling technique was applied, whereby the entire population was used as the research sample. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed through validity testing, reliability testing, and structural model evaluation. The results indicate that work facilities do not have a significant effect on employee work productivity, whereas communication effectiveness has a positive and significant effect on productivity. Simultaneously, work facilities and communication effectiveness jointly explain employee work productivity, with an R^2 value of 0.848, indicating a strong explanatory power of the model. These findings highlight the dominant role of effective communication in enhancing employee productivity, particularly in work settings that require accuracy, coordination, and time efficiency such as phone verification services. The study provides practical implications for management to strengthen internal communication systems, develop clear communication procedures, and enhance communication skills training to improve employee productivity.

Keywords: work facilities, communication effectiveness, work productivity, SEM-PLS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem kerja organisasi, khususnya pada sektor jasa berbasis layanan digital. Produktivitas kerja karyawan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan[1]. Dalam konteks perusahaan *outsourcing*, produktivitas kerja sangat dipengaruhi oleh dukungan fasilitas kerja serta efektivitas komunikasi internal [2,3]. PT Swakarya Insan Mandiri sebagai perusahaan penyedia layanan *outsourcing* menghadapi tantangan dalam menjaga produktivitas karyawan pada divisi *Phone Verification* yang

menuntut ketepatan, kecepatan, dan koordinasi kerja yang tinggi.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya keluhan karyawan terkait kondisi fasilitas kerja seperti peralatan kerja yang kurang ergonomis dan kendala teknis, serta hambatan komunikasi antara karyawan dan atasan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi produktivitas kerja secara keseluruhan [2]. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi memiliki peran penting dalam memengaruhi produktivitas kerja, namun hasil penelitian masih menunjukkan temuan yang beragam tergantung pada konteks organisasi dan jenis pekerjaan [4,5]

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pekerjaan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi organisasi dan dukungan lingkungan kerja. Devanti dan Puspasari, menegaskan bahwa komunikasi yang jelas dan dua arah mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan, terutama pada organisasi yang berbasis layanan[6]. Sementara itu, pada penelitian terdahulu menemukan bahwa fasilitas kerja yang memadai berperan dalam menciptakan kenyamanan kerja yang berdampak pada peningkatan efektivitas dan produktivitas karyawan [7].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh fasilitas kerja dan efektivitas komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan *Phone Verification* di PT Swakarya Insan Mandiri, Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia serta kontribusi praktis bagi manajemen perusahaan.

Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan *Phone Verification*?
2. Apakah efektivitas komunikasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan *Phone Verification*?
3. Apakah fasilitas kerja dan efektivitas komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan *Phone Verification*?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan divisi *Phone Verification* di PT Swakarya Insan Mandiri yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Evaluasi model dilakukan melalui pengujian

outer model yang meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, serta pengujian inner model melalui koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis menggunakan teknik bootstrapping [10].

Model Struktural Penelitian

Gambar 1 menunjukkan path diagram SEM-PLS yang menggambarkan hubungan antara Fasilitas Kerja (X1) dan Efektivitas Komunikasi (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y).

Gambar 1. Path Diagram SEM-PLS – dibuat menggunakan SmartPLS 4

Hasil Uji Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Fasilitas Kerja	FK1	0,812	Valid
Fasilitas Kerja	FK2	0,845	Valid
Efektivitas Komunikasi	EK1	0,901	Valid

Efektivitas Komunikasi	EK2	0,887	Valid
Produktivitas Kerja	PK1	0,923	Valid

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk penelitian sebelum melanjutkan pada pengujian model struktural. Evaluasi ini mencakup uji validitas konvergen, reliabilitas konstruk, dan validitas diskriminan dengan pendekatan *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT), sebagaimana direkomendasikan dalam analisis SEM-PLS [10].

Validitas Konvergen dan Reliabilitas

Konstruk

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada **Tabel 1**, seluruh variabel penelitian, yaitu Fasilitas Kerja, Efektivitas Komunikasi, dan Produktivitas Kerja, memiliki nilai *Average Variance Extracted*

(AVE) di atas batas minimum 0,50. Nilai AVE untuk variabel Fasilitas Kerja sebesar 0,681, Efektivitas Komunikasi sebesar 0,734, dan Produktivitas Kerja sebesar 0,756. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50 persen varians indikator-indikator yang membentuknya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Selain itu, nilai *Composite Reliability* (CR) untuk seluruh konstruk juga berada di atas nilai ambang 0,70. Variabel Fasilitas Kerja memiliki nilai CR sebesar 0,912, Efektivitas Komunikasi sebesar 0,928, dan Produktivitas Kerja sebesar 0,941. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang tinggi dan mampu mengukur konstruk secara andal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, sehingga layak digunakan dalam pengujian hubungan struktural antarvariabel.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Hair et al. (2021) yang menyatakan bahwa nilai AVE

$\geq 0,50$ dan $CR \geq 0,70$ merupakan indikator utama terpenuhinya validitas konvergen dan reliabilitas konstruk dalam model SEM-PLS.

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability (CR)

Variabel	AVE	Composite Reliability (CR)	Keterangan
Fasilitas Kerja (X1)	0,681	0,912	Valid dan Reliabel
Efektivitas Komunikasi (X2)	0,734	0,928	Valid dan Reliabel
Produktivitas Kerja (Y)	0,756	0,941	Valid dan Reliabel

Kriteria:

- $AVE \geq 0,50 \rightarrow$ validitas konvergen terpenuhi
- $CR \geq 0,70 \rightarrow$ reliabilitas konstruk terpenuhi

Berdasarkan Tabel 1, seluruh konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50 dan nilai Composite Reliability di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel

penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas konstruk, sehingga layak digunakan dalam pengujian model struktural [10].

Validitas Diskriminan

Selanjutnya, validitas diskriminan diuji menggunakan pendekatan *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT). Hasil pengujian HTMT yang disajikan pada **Tabel 2** menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas maksimum 0,90. Nilai HTMT antara Fasilitas Kerja dan Efektivitas Komunikasi sebesar 0,742, antara Fasilitas Kerja dan Produktivitas Kerja sebesar 0,698, serta antara Efektivitas Komunikasi dan Produktivitas Kerja sebesar 0,815.

Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu mengukur konsep yang berbeda secara empiris. Dengan kata lain, tidak terdapat masalah tumpang tindih antar konstruk dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Kerja, Efektivitas Komunikasi, dan Produktivitas Kerja merupakan variabel yang secara

konseptual dan empiris berdiri sendiri, meskipun saling berhubungan dalam model struktural.

Hasil ini mendukung kriteria validitas diskriminan yang dikemukakan oleh Hair yang menyatakan bahwa nilai HTMT di bawah 0,90 menandakan terpenuhinya validitas diskriminan dalam model SEM-PLS [10].

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT)

Variabel	Fasilitas Kerja	Efektivitas Komunikasi	Produktivitas Kerja
Fasilitas Kerja	—	0,742	0,698
Efektivitas Komunikasi	0,742	—	0,815
Produktivitas Kerja	0,698	0,815	—

Kriteria: Nilai HTMT < 0,90 → validitas diskriminan terpenuhi

Hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan pendekatan Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT) menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas 0,90. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu mengukur konsep yang berbeda secara memadai [10].

Implikasi Hasil Evaluasi Outer Model

Berdasarkan hasil evaluasi validitas dan reliabilitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh kriteria statistik yang dipersyaratkan. Dengan terpenuhinya validitas konvergen, reliabilitas konstruk, dan validitas diskriminan, maka pengujian terhadap model struktural dan hipotesis penelitian dapat dilakukan secara lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil evaluasi *outer model* ini memperkuat kualitas instrumen penelitian dan memberikan dasar yang kuat untuk menginterpretasikan pengaruh Fasilitas Kerja dan Efektivitas Komunikasi terhadap

Produktivitas Kerja karyawan Phone Verification di PT Swakarya Insan Mandiri pada tahap analisis selanjutnya.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi organisasi menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan di era kerja digital [8]. Komunikasi yang efektif memungkinkan koordinasi kerja berjalan lebih efisien, mengurangi kesalahan operasional, serta mempercepat penyelesaian tugas, khususnya pada pekerjaan yang menuntut ketepatan dan kecepatan seperti phone verification.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan hasil interaksi antara faktor individual, lingkungan kerja, dan sistem komunikasi organisasi. Dalam konteks PT Swakarya Insan Mandiri, dominannya pengaruh efektivitas komunikasi menunjukkan bahwa faktor sosial dan psikologis memiliki peran yang lebih besar dibandingkan faktor fisik fasilitas kerja[9].

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji hubungan kausal antar variabel laten dalam model penelitian, yaitu pengaruh Fasilitas Kerja dan Efektivitas Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja. Pengujian dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* pada SEM-PLS sebagaimana direkomendasikan oleh Hair [10].

Tabel 3. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model / Path Coefficient)

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
Fasilitas Kerja → Produktivitas Kerja	0,124	1,214	0,225	Tidak signifikan
Efektivitas Komunikasi → Produktivitas Kerja	0,768	9,842	0,000	Signifikan

Kriteria pengujian: T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05 → pengaruh signifikan

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada **Tabel 3**, diketahui bahwa hubungan antara Fasilitas Kerja dan Produktivitas Kerja memiliki koefisien jalur sebesar 0,124 dengan nilai T-statistics sebesar 1,214 dan P-values sebesar 0,225. Nilai tersebut berada di bawah kriteria signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja karyawan Phone Verification di PT Swakarya Insan Mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas kerja fisik belum menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan produktivitas kerja pada konteks pekerjaan berbasis layanan digital.

Sebaliknya, hubungan antara Efektivitas Komunikasi dan Produktivitas Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,768 dengan nilai T-statistics sebesar 9,842 dan P-values sebesar 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa Efektivitas Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja. Dengan demikian, hipotesis yang

menyatakan adanya pengaruh signifikan efektivitas komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan diterima.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,848 menunjukkan bahwa Fasilitas Kerja dan Efektivitas Komunikasi secara simultan mampu menjelaskan 84,8% variasi Produktivitas Kerja karyawan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model struktural memiliki daya jelaskan yang sangat kuat, sehingga model penelitian ini dinilai layak dan memiliki kemampuan prediktif yang tinggi [10].

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, sedangkan fasilitas kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang kuat terhadap produktivitas kerja karyawan *Phone Verification*.

Implikasi manajerial dari penelitian ini sejalan dengan rekomendasi dari sebelumnya yang menekankan pentingnya penguatan pola komunikasi internal melalui

pelatihan komunikasi kerja, mekanisme umpan balik dua arah, serta penyusunan standar operasional prosedur komunikasi yang jelas guna meningkatkan produktivitas kerja karyawan [6].

Disarankan kepada manajemen PT Swakarya Insan Mandiri untuk meningkatkan sistem komunikasi internal, menyusun *standar operasional prosedur* (SOP) komunikasi kerja yang jelas, serta memberikan pelatihan komunikasi efektif kepada karyawan dan supervisor. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi kerja, dan beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Silalahi T, Rajab D, Hanum F. Produktivitas kerja karyawan dan faktor penentunya. *J Human Resource*. 2023;12(3):44–53.
- [2]. Mantero J. Fasilitas kerja dan pengaruhnya terhadap produktivitas karyawan. *J Ekon dan Bisnis Indones*. 2022;10(3):77–84.
- [3]. Silviani M. Efektivitas komunikasi dalam peningkatan kinerja karyawan. *J Komunikasi Bisnis*. 2020;7(1):25–31.

[4]. Prayoga A, Sulaeman A. Pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *J Riset Ekon dan Manajemen*. 2023;11(2):65–72.

[5]. Erwin E. Pengaruh komunikasi, insentif, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Global Aluminium Asia. *J Administrasi Bisnis*. 2021;9(2):88–95.

[6]. Devanti H, Puspasari ID. Pengaruh komunikasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. *J Ekon dan Bisnis*. 2024;15(2):134–45.

[7]. Aisyah FN, Rosalina E. Pengaruh lingkungan kerja dan fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja karyawan. *J Manajemen dan Organisasi*. 2023;12(1):22–30.

[8]. Hidayat A. Fungsi komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di era digital. *J Res Publ Innov*. 2022;3(1):95–105.

[9]. Rohim A, Irayanti D. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. *J Produktivitas dan Kinerja*. 2022;9(2):87–95.

[10]. Hair JF, Hult GTM, Ringle CM, Sarstedt M. A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications; 2021.