

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Nonfisik terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi *Collection* PT Smartec Teknologi Indonesia

Nidia Imanita Handayani

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kemanggisan Utama Raya, Slipi, Palmerah, Jakarta Barat
Email: nidiaimanitahan@gmail.com

Submit:
18-10-202

Revisi:
19-10-2026

Terima:
19-10-2026

Terbit Online:
28-10-2026

ABSTRAK

Abstrak - Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik terhadap prestasi kerja karyawan Divisi Operasional *Collection* PT Smartec Teknologi Indonesia, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan kuesioner skala Likert empat poin yang diisi oleh 84 karyawan yang dipilih melalui sampel jenuh. Data dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja (t hitung 5,372 > t tabel 1,990; sig. 0,000), demikian pula lingkungan kerja nonfisik (t hitung 2,286 > 1,990; sig. 0,025). Secara simultan, keduanya berpengaruh signifikan (F hitung 37,274 > F tabel 3,109; sig. 0,000) dan menjelaskan 47,9% variasi prestasi kerja dengan persamaan $Y = 8,933 + 0,488X_1 + 0,209X_2$. Gaya kepemimpinan menjadi variabel yang paling dominan. Perusahaan disarankan memperkuat kompetensi kepemimpinan atasan serta membangun komunikasi dua arah dan budaya apresiasi dalam tim.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Nonfisik, Prestasi Kerja, Regresi Linear Berganda, Fintech

ABSTRACT

Abstract - This study analyzes the effect of leadership style and non-physical work environment on work performance among employees of the Collection Operations Division at PT Smartec Teknologi Indonesia, both partially and simultaneously. A quantitative associative design was used, with a four-point Likert questionnaire completed by 84 employees selected through saturated sampling. The data were analyzed with validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t -tests, an F -test, and the coefficient of determination using SPSS 25. Leadership style has a positive and significant effect on work performance (t -count 5.372 > t -table 1.990; sig. 0.000), as does the non-physical work environment (t -count 2.286 > 1.990; sig. 0.025). Simultaneously, both variables have a significant effect (F -count 37.274 > F -table 3.109; sig. 0.000) and explain 47.9% of the variation in work performance, with the equation $Y = 8.933 + 0.488X_1 + 0.209X_2$. Leadership style is the dominant variable. The company is advised to strengthen supervisors' leadership competence and to build two-way communication and a culture of appreciation within teams.

Keywords: leadership, non-physical work environment, work performance, multiple linear regression, fintech

1. PENDAHULUAN

Persaingan industri jasa keuangan dan teknologi finansial di Indonesia mendorong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas sumber daya manusianya. Dalam konteks ini, prestasi kerja karyawan menjadi indikator utama yang menunjukkan kontribusi nyata individu terhadap perusahaan. Prestasi kerja dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan ketepatan waktu (Hasibuan, 2021), yang dinilai dari kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2022), serta sebagai tolak ukur keberhasilan seseorang menjalankan perannya di tempat kerja (Makkira et al., 2022).

Prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor internal individu, seperti kemampuan dan motivasi, serta faktor eksternal yang bersumber dari organisasi. Dua faktor eksternal yang relevan adalah gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik.

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan metode yang digunakan pemimpin untuk memengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi bawahan agar tujuan perusahaan tercapai (Setiana & Dewi, 2022; Yukl & Gardner, 2020). Pada divisi penagihan, pemimpin menerjemahkan target perusahaan menjadi arahan operasional harian: akun mana yang diprioritaskan, pendekatan apa yang dipakai, dan bagaimana kendala di lapangan diselesaikan. Gaya kepemimpinan yang efektif ditandai arahan yang jelas, komunikasi yang terbuka, dorongan semangat kerja,

dan koordinasi tim yang baik (Pratama et al., 2021), sedangkan arahan yang tidak konsisten ketika tekanan target meningkat dapat membuat bawahan kehilangan fokus. (Setiana & Dewi, 2022) merumuskan enam indikator: (1) kemampuan mengambil keputusan, yaitu pendekatan sistematis memilih tindakan paling tepat di antara berbagai alternatif; (2) kemampuan memotivasi, yaitu dorongan agar anggota organisasi sukarela mengerahkan keahlian, tenaga, dan waktu; (3) kemampuan berkomunikasi, yaitu menyampaikan pesan sehingga dipahami dengan baik; (4) kemampuan mengendalikan bawahan, yaitu mengarahkan orang lain dengan memanfaatkan kekuatan pribadi atau posisi secara tepat; (5) tanggung jawab, yaitu kesediaan menanggung akibat keputusan dan tindakan; dan (6) kemampuan mengendalikan emosi, yaitu bersikap tenang dan profesional di bawah tekanan.

Lingkungan kerja nonfisik, disebut juga lingkungan kerja psikis, adalah keadaan di sekitar tempat kerja yang tidak dapat ditangkap langsung oleh panca indera tetapi dirasakan karyawan melalui hubungan kerja, baik vertikal (atasan dan bawahan) maupun horizontal (sesama rekan kerja) (Ainun et al., 2024; Sedarmayanti, 2017). Unsur utamanya adalah kerja sama, rasa saling percaya, komunikasi, dan pengakuan atas hasil kerja. Lingkungan yang suportif menumbuhkan rasa nyaman dan motivasi sehingga karyawan lebih bersedia memberikan kemampuan terbaiknya (Septianingtyas et al., 2023), dan lingkungan kerja yang baik telah dikaitkan dengan kepuasan kerja karyawan (Rachmanda, 2024). Pada pekerjaan penagihan yang berulang dan penuh tekanan, dukungan sosial dari atasan dan rekan menjadi sumber daya penting untuk menjaga ketahanan kerja. Menurut Sedarmayanti (dalam Ati et al., 2022), indikatornya mencakup (1) hubungan antarkaryawan yang memperkuat kolaborasi; (2) hubungan bawahan dengan atasan yang saling menghormati; (3) komunikasi yang efektif dan terbuka; (4) kerja sama tim; (5) suasana kekeluargaan yang membuat karyawan nyaman dan termotivasi; serta (6) perhatian dan dukungan pemimpin berupa penghargaan dan pengakuan atas kontribusi bawahan.

PT Smartec Teknologi Indonesia bergerak di bidang teknologi finansial dan layanan pengelolaan kredit. Divisi Operasional *Collection* bertugas menagih piutang nasabah sehingga kinerjanya berdampak langsung pada arus kas dan profitabilitas perusahaan. Capaian tim internal dipantau perusahaan dengan membandingkan *Collection rate* tim dengan vendor penagihan tertinggi pada lima kategori *bucket*, yaitu Reminder (C), Jatuh Tempo (D0), Overdue S1, Overdue S2, dan Overdue M2. Tim dinyatakan *win* apabila *Collection rate*-nya lebih tinggi daripada vendor pada periode yang sama dan *lose* apabila sebaliknya. Pada November 2025 hingga April 2026, *win rate* tim berbeda antarbucket, yaitu 50,00% (C), 66,67% (D0), 83,33% (S1), 100,00% (S2), dan 66,67% (M2). Hanya bucket S2 yang konsisten melampaui vendor selama enam bulan pengamatan.

Gambaran Capaian Divisi *Collection* Berdasarkan Data *Collection Rate*

Tabel 1 merekap capaian tim internal terhadap vendor pada lima bucket selama enam bulan. Dari 30 pengukuran (5 bucket × 6 bulan), tim internal mencatat 22 kali *Win*, sehingga rata-rata *win rate* seluruh bucket sebesar 73,33%.

Tabel 1. Rekapitulasi Capaian *Collection Rate* Divisi *Collection* terhadap Vendor

Bulan	C	D0	S1	S2	M2
Nov 2025	Lose	Lose	Lose	Win	Win
Des 2025	Win	Win	Win	Win	Win
Jan 2026	Win	Win	Win	Win	Lose
Feb 2026	Win	Win	Win	Win	Lose
Mar 2026	Lose	Win	Win	Win	Win
Apr 2026	Lose	Lose	Win	Win	Win
Win Rate	50,00%	66,67%	83,33%	100%	66,67%

Sumber: (Data Performa Tim Divisi *Collection* PT Smartec Teknologi Indonesia, 2025–2026)

C = *Reminder*; D0 = *Jatuh Tempo*; S1, S2, M2 = *Overdue*; Win = *capaian tim internal melampaui vendor tertinggi*.

Bucket Overdue S2 menjadi satu-satunya bucket dengan *win rate* 100%, artinya tim internal konsisten melampaui vendor selama enam bulan. Bucket Overdue S1 mencapai 83,33%, sedangkan bucket D0 dan M2 sama-sama 66,67%. Bucket Reminder (C) paling rendah, yaitu 50,00%. Pola ini menunjukkan bahwa capaian tim tidak merata antarbucket.

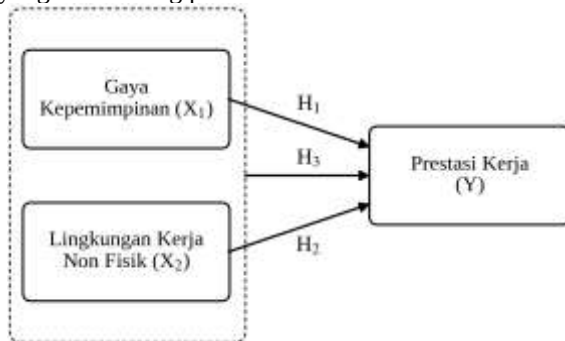
Berdasarkan pengamatan langsung peneliti selama bekerja di perusahaan, fluktuasi capaian tersebut erat kaitannya dengan dinamika kerja harian. Ditemukan indikasi permasalahan pada gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik, yaitu kurang optimalnya komunikasi atasan dan bawahan dalam pemberian arahan, terutama ketika tekanan target meningkat, serta kurangnya apresiasi dan pengakuan atas capaian yang telah diraih anggota tim. Kondisi ini diduga menjadi faktor penghambat yang menjelaskan penurunan prestasi kerja pada bulan-bulan tertentu, meskipun secara keseluruhan tim telah menunjukkan potensi yang baik.

Perlu dibedakan dua jenis data dalam penelitian ini. Pertama, *Collection rate* dan *win rate* pada Tabel 1 adalah data sekunder perusahaan yang mengukur capaian tim secara objektif terhadap vendor; data ini hanya digunakan sebagai latar belakang untuk menunjukkan adanya fluktuasi capaian. Kedua, prestasi kerja (Y) yang dianalisis dalam regresi adalah data primer berupa persepsi karyawan yang diukur dengan kuesioner (delapan butir pada empat indikator). Dengan demikian, fluktuasi *Collection rate* menjadi dasar pemilihan prestasi kerja sebagai variabel terikat, sedangkan pengaruh X_1 dan X_2 diuji menggunakan skor kuesioner, bukan *Collection rate*.

Kedua jenis data tersebut memiliki keterkaitan dalam memberikan gambaran mengenai prestasi kerja di Divisi *Collection*, tetapi mempunyai fungsi pengukuran yang berbeda. Data *Collection rate* menunjukkan capaian operasional tim secara agregat, sedangkan data kuesioner digunakan untuk mengukur prestasi kerja berdasarkan persepsi karyawan. Oleh karena itu, fluktuasi *Collection rate* digunakan sebagai dasar kontekstual dalam merumuskan masalah penelitian, sedangkan pengujian pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja nonfisik (X_2) terhadap prestasi kerja (Y) dilakukan menggunakan skor kuesioner responden

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai (Afrimadona et al., 2024; Yap et al., 2021) dan bahwa gaya kepemimpinan bersama lingkungan kerja nonfisik memengaruhi prestasi karyawan secara simultan (Amelia, 2025; Slamet & Komala, 2025). Kajian-kajian tersebut dilakukan pada instansi pemerintah, perguruan tinggi, ritel, dan perusahaan jasa, sedangkan kajian lain menelaah prestasi kerja guru (Marselina, 2023) dan prestasi karyawan pada perusahaan lain (Nurmalita & Rosmita, 2025). Sepengetahuan penulis, bukti pada tim penagihan di perusahaan teknologi finansial, yang bekerja di bawah target harian dan bulanan yang ketat, masih terbatas. Penelitian ini mengembangkan kajian tersebut dengan objek yang berbeda dan menguji kedua variabel bebas terhadap prestasi kerja sekaligus.

Kerangka berpikir penelitian disajikan pada Gambar 1. Pemimpin yang mampu mengambil keputusan, memotivasi, berkomunikasi dengan jelas, mengendalikan bawahan, bertanggung jawab, dan mengelola emosi diharapkan mendorong prestasi kerja. Di sisi lain, hubungan kerja yang harmonis, komunikasi yang efektif, kerja sama tim, suasana kekeluargaan, serta perhatian pemimpin menciptakan kenyamanan yang mendukung prestasi.



Sumber: (Penulis, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian adalah: H_1 , gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja; H_2 , lingkungan kerja nonfisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja; dan H_3 , gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

prestasi kerja. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja nonfisik (X_2) terhadap prestasi kerja (Y) pada Divisi Operasional *Collection* PT Smartec Teknologi Indonesia, secara parsial maupun simultan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2023). Penelitian dilaksanakan di PT Smartec Teknologi Indonesia, Mega Kuningan, Jakarta Selatan, pada 28 April hingga 25 Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Divisi Operasional *Collection* sebanyak 84 orang, terdiri atas 76 staf, 5 *team leader*, 1 *senior team leader*, 1 supervisor, dan 1 manajer. Seluruh populasi dijadikan sampel (sampel jenuh) sehingga diperoleh 84 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Google Form dengan skala Likert empat poin (sangat setuju = 4 hingga sangat tidak setuju = 1); pilihan netral sengaja ditiadakan. Gaya kepemimpinan (X_1) diukur dengan delapan butir pada enam indikator, yaitu kemampuan mengambil keputusan, memotivasi, berkomunikasi, mengendalikan bawahan, tanggung jawab, dan mengendalikan emosi. Lingkungan kerja nonfisik (X_2) diukur dengan delapan butir pada enam indikator, yaitu hubungan antarkaryawan, hubungan bawahan dengan atasan, komunikasi yang efektif, kerja sama tim, suasana kekeluargaan, serta perhatian dan dukungan pemimpin. Prestasi kerja (Y) diukur dengan delapan butir pada empat indikator, yaitu kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama. Data sekunder berupa rekapitulasi *Collection rate* dan *win rate* tim (Tabel 1) diperoleh dari dokumentasi perusahaan dan hanya digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan latar belakang masalah; data tersebut tidak dianalisis dalam regresi. Observasi langsung juga digunakan sebagai data pendukung.

Data diolah dengan IBM SPSS 25. Validitas butir diuji dengan korelasi Pearson *product-moment* antara skor butir dan skor total (r tabel 0,213; $n = 84$; $\alpha = 5\%$), sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's alpha (batas 0,60). Asumsi klasik meliputi normalitas residual (Kolmogorov–Smirnov), multikolinearitas (tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10), dan heteroskedastisitas (Glejser terhadap nilai absolut residual) (Ghozali, 2021). Hipotesis diuji dengan regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, uji t (t tabel 1,990; $df = 81$), uji F (F tabel 3,109), dan koefisien determinasi (R^2) pada $\alpha = 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden dan Deskripsi Variabel

Kuesioner diisi oleh 84 responden (tingkat respons 100%). Responden didominasi perempuan (57,1%), berpendidikan S1 (51,2%), dan bermasa kerja 1–3 tahun (59,5%) seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden (n = 84)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	36	42,9
Perempuan	48	57,1
Pendidikan terakhir		
SMA/SMK	39	46,4
D3	2	2,4
S1	43	51,2
Lama bekerja		
< 1 tahun	18	21,4
1–3 tahun	50	59,5
> 3 tahun	16	19,0

Sumber: (Data primer diolah, 2026)

Tanggapan responden terhadap ketiga variabel sangat positif: lebih dari 98% jawaban berada pada kategori setuju dan sangat setuju, dengan rata-rata skor butir 3,49 untuk gaya kepemimpinan, 3,50 untuk lingkungan kerja nonfisik, dan 3,55 untuk prestasi kerja pada skala 1–4 (Tabel 3). Pada gaya kepemimpinan, butir tertinggi adalah kemampuan atasan mengelola emosi (3,62), sedangkan yang terendah adalah ketepatan dan ketegasan keputusan pada situasi mendesak (3,39). Pada lingkungan kerja nonfisik, hubungan profesional dan saling menghormati dengan atasan memperoleh skor tertinggi (3,58), sedangkan perhatian dan dukungan atasan terendah (3,39). Pada prestasi kerja, kepatuhan pada SOP dan kode etik penagihan tertinggi (3,65).

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata skor butir	Jawaban S dan SS (%)
Gaya kepemimpinan (X_1)	3,49	99,0
Lingkungan kerja nonfisik (X_2)	3,50	98,5
Prestasi kerja (Y)	3,55	99,9

Sumber: (Data primer diolah, 2026)

S = setuju; SS = sangat setuju. Skala skor butir 1–4.

3.2. Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Seluruh butir pernyataan valid karena r hitung (0,473–0,687) melampaui r tabel 0,213 dengan sig. 0,000. Nilai Cronbach's alpha ketiga variabel berkisar 0,708–0,749, di atas batas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Butir	r hitung	Alpha
Gaya kepemimpinan (X_1)	8	0,544–0,679	0,749
Lingkungan kerja nonfisik (X_2)	8	0,534–0,666	0,730
Prestasi kerja (Y)	8	0,473–0,687	0,708

Sumber: (Data primer diolah, 2026)

Seluruh butir valid (r tabel 0,213; sig. 0,000); alpha > 0,60 menunjukkan reliabel.

Hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 5. Residual berdistribusi normal (Kolmogorov–Smirnov, sig. 0,096 > 0,05) dan tidak terdapat multikolinearitas (tolerance 0,652 > 0,10; VIF 1,534 < 10). Uji Glejser terhadap nilai absolut residual menunjukkan bahwa X_2

tidak bermasalah (sig. 0,438), tetapi X_1 berhubungan dengan besar galat (sig. 0,001).

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Statistik	Keputusan
Normalitas (K–S)	Sig. 0,096	Normal
Multikolinearitas	Tolerance 0,652; VIF 1,534	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas (Glejser)	Sig. X_1 0,001; X_2 0,438	Terjadi pada X_1

Sumber: (Data primer diolah, 2026)

K–S = Kolmogorov–Smirnov; VIF = variance inflation factor.

3.3. Hasil Uji Hipotesis

Hasil regresi linear berganda (Tabel 6) menghasilkan persamaan $Y = 8,933 + 0,488X_1 + 0,209X_2$. Setiap kenaikan satu poin skor gaya kepemimpinan (rentang skor 8–32) meningkatkan skor prestasi kerja sebesar 0,488 poin, dan setiap kenaikan satu poin skor lingkungan kerja nonfisik meningkatkan skor prestasi kerja sebesar 0,209 poin, dengan variabel lain tetap. Karena kedua variabel diukur dengan skala skor yang sama, koefisien X_1 yang lebih besar menunjukkan gaya kepemimpinan sebagai variabel yang lebih dominan.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t hitung	Sig.	Sig. HC3
Konstanta	8,933	3,859	0,000	0,006
Gaya kepemimpinan (X_1)	0,488	5,372	0,000	< 0,001
Lingkungan kerja nonfisik (X_2)	0,209	2,286	0,025	0,040

Sumber: (Data primer diolah, 2026)

B = koefisien regresi tidak terstandar; Sig. HC3 = signifikansi dengan galat baku robust HC3; $R^2 = 0,479$; $F = 37,274$ (sig. 0,000).

Pada uji t (t tabel 1,990), gaya kepemimpinan memiliki t hitung 5,372 (sig. 0,000) dan lingkungan kerja nonfisik 2,286 (sig. 0,025); keduanya melampaui t tabel sehingga H_1 dan H_2 diterima, dan kesimpulan ini bertahan pada galat baku robust (sig. HC3 < 0,001 dan 0,040). Uji F menghasilkan F hitung 37,274 yang lebih besar daripada F tabel 3,109 (sig. 0,000), sehingga H_3 diterima. Nilai R^2 sebesar 0,479 berarti kedua variabel bebas menjelaskan 47,9% variasi prestasi kerja, sedangkan 52,1% dijelaskan faktor lain di luar model.

3.4. Pembahasan Hipotesis 1: Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Prestasi Kerja

Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja ($b = 0,488$; $t = 5,372$; sig. 0,000). Temuan ini sejalan dengan pandangan Setiana & Dewi (2022) bahwa cara pemimpin memengaruhi bawahan menjadi kunci tercapainya tujuan perusahaan, dan didukung penelitian terdahulu: Afrimadona et al. (2024) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan; Misdiono et al. (2021) pada Kantor Kecamatan Rawas Ulu (sig. 0,037 < 0,05); (Yap et al., 2021) pada Universitas Kadiri, yang melaporkan bahwa gaya

kepemimpinan menjelaskan 71,5% variasi prestasi kerja; serta (Amelia, 2025) pada karyawan Alfamart Area Cilodong (t hitung 8,855 > t tabel 1,986). Konsistensi hasil pada instansi pemerintah, perguruan tinggi, dan ritel menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam prestasi kerja tidak bergantung pada jenis organisasi, dan penelitian ini menambahkan bukti dari tim penagihan perusahaan teknologi finansial.

Pada divisi *Collection*, pekerjaan yang dibatasi target harian dan bulanan membuat arahan yang jelas, dorongan semangat, dan keteladanan atasan menjadi penentu penting bagi anggota tim dalam menjaga capaian penagihan. Data deskriptif mendukung hal ini: responden menilai atasan sangat baik dalam mengelola emosi (3,62), tetapi relatif lebih rendah dalam mengambil keputusan yang tepat dan tegas pada situasi mendesak (3,39) serta menyampaikan arahan secara jelas (3,46). Kedua aspek terakhir sesuai dengan masalah yang diamati peneliti, yakni arahan yang kurang optimal ketika tekanan target meningkat. Dengan demikian, peningkatan kemampuan atasan mengambil keputusan dan berkomunikasi di bawah tekanan target merupakan titik ungu yang paling relevan.

3.5. Pembahasan Hipotesis 2: Pengaruh Lingkungan Kerja Nonfisik terhadap Prestasi Kerja

Lingkungan kerja nonfisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja ($b = 0,209$; $t = 2,286$; sig. 0,025), meskipun kekuatannya lebih rendah daripada gaya kepemimpinan dan signifikansinya mendekati batas 5% (sig. HC3 0,040). Amelia (2025) juga menemukan pengaruh signifikan lingkungan kerja nonfisik terhadap kinerja karyawan (t hitung 8,022 > t tabel 1,986), dan (Rachmanda, 2024) mengaitkan lingkungan kerja yang baik dengan kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan kerja nonfisik dirasakan karyawan melalui hubungan kerja (Ainun et al., 2024), sehingga hubungan yang harmonis dapat mendorong kenyamanan dan prestasi kerja. (Marselina, 2023) turut menelaah lingkungan kerja nonfisik sebagai salah satu determinan prestasi kerja guru.

Pengaruh yang lebih kecil pada penelitian ini dapat berkaitan dengan dua hal. Pertama, penilaian responden terhadap lingkungan kerja sangat seragam dan tinggi (rata-rata 3,50; 98,5% jawaban setuju atau sangat setuju), sehingga variasi yang dapat menjelaskan perbedaan prestasi menjadi sempit. Kedua, sebagian butir lingkungan kerja nonfisik, seperti hubungan dengan atasan serta perhatian dan dukungan atasan, bersinggungan dengan perilaku pemimpin; korelasi antarvariabel bebas yang sedang (VIF 1,534) membuat sebagian pengaruhnya tumpang tindih dengan gaya kepemimpinan dalam model. Butir perhatian dan dukungan atasan juga memperoleh skor terendah pada variabel ini (3,39), selaras dengan pengamatan awal tentang terbatasnya apresiasi atas capaian anggota tim.

3.6. Pembahasan Hipotesis 3: Pengaruh Simultan dan Keterbatasan Penelitian

Secara simultan, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja (F hitung 37,274 > F tabel 3,109; sig. 0,000). Koefisien determinasi sebesar 47,9% lebih rendah daripada hasil (Amelia, 2025) sebesar 58,9% dan (Slamet & Komala, 2025) sebesar 66,1% dengan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Pola koefisien serupa dengan (Amelia, 2025), yang memperoleh $Y = 6,627 + 0,452X_1 + 0,386X_2$: gaya kepemimpinan lebih dominan daripada lingkungan kerja nonfisik, tetapi selisih keduanya pada penelitian ini lebih besar.

Kontribusi kedua variabel juga tidak setara. Bila hanya gaya kepemimpinan yang dimasukkan, R^2 sudah mencapai 0,446; penambahan lingkungan kerja nonfisik hanya menaikkannya sekitar 0,034. Hal ini konsisten dengan pandangan bahwa gaya kepemimpinan membentuk iklim kerja (Setiana & Dewi, 2022): pemimpin menjadi sumber utama sekaligus penentu kualitas hubungan kerja yang dirasakan bawahan. Sisanya, 52,1%, dijelaskan faktor lain di luar model, misalnya motivasi dan kompetensi (Marselina, 2023) atau disiplin kerja (Afrimadona et al., 2024) yang diuji pada studi lain.

Secara praktis, hasil ini menunjukkan perlunya pembinaan yang berjalan bersamaan: arahan pemimpin yang jelas dan keputusan yang cepat perlu ditopang suasana kerja yang suportif dan budaya apresiasi, sehingga tim *Collection* dapat menjaga capaian di seluruh bucket.

Hasil ini juga perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan keterbatasan penelitian. Data bersifat persepsi dari satu divisi pada satu waktu; prestasi kerja diukur melalui penilaian diri atas empat indikator, bukan *Collection rate* aktual; dan terdapat gejala heteroskedastisitas pada X_1 yang telah diantisipasi dengan galat baku robust.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik sama-sama berperan dalam prestasi kerja tim *Collection*, dengan peran gaya kepemimpinan yang lebih menonjol. Temuan ini bernilai praktis bagi unit kerja yang dinilai dari target ketat, karena kualitas kepemimpinan dan iklim hubungan kerja merupakan faktor yang dapat dikelola langsung oleh manajemen. Saran yang dapat diajukan:

1. Penguatan kepemimpinan menjadi prioritas. Perusahaan disarankan melatih atasan dalam komunikasi efektif, manajemen konflik, pengambilan keputusan di bawah tekanan target, dan pengelolaan emosi, serta melakukan evaluasi kepemimpinan berkala, misalnya umpan balik 360 derajat.
2. Lingkungan kerja nonfisik perlu dikuatkan, terutama perhatian dan dukungan atasan yang memperoleh skor terendah, melalui budaya apresiasi atas capaian, kegiatan *team building* yang

rutin, dan saluran komunikasi dua arah yang terbuka.

3. Penelitian lanjutan disarankan menambahkan variabel seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kompensasi, budaya organisasi, atau kepuasan kerja untuk menjelaskan 52,1% variasi yang belum ter jelaskan; mengukur prestasi kerja dengan *Collection rate* aktual; memperluas objek ke divisi atau perusahaan teknologi finansial lain; dan menggunakan metode campuran.

REFERENSI

- Afrimadona, A., Maas, I., Wandra, N., Bismark, O. P., Suryani, E., & Putra, M. A. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Multidiscience: Journal of Multidisciplinary Science*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59631/multidiscience.v1i1.176>
- Amelia, V. A. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik terhadap kinerja karyawan Alfamart Area Cilodong. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(2).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Kurniawan, A., Bakaruddin, & Hinggo, H. T. (2024). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan employee engagement terhadap prestasi kerja karyawan PT Multi Turbo. <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/1084/313>
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh stres kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marselina, S. (2023). Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja nonfisik dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja guru SMA Negeri 6 Kerinci. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(6), 7611–7618.
- Misdiono, A., Suhada, S., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Rawas Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(3), 320–332. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i3.6649>
- Nurmalita, I., & Rosmita, R. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Berkat Sempurna. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(2). <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i2.331>
- Rachmanda, F. M. (2024). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Witel Bogor. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(4), 106–116. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i4.478>
- Slamet, & Komala, L. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja nonfisik terhadap kinerja karyawan pada PT Rizki Pratama Sakti Jakarta Barat. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://journals.sanusanantara.com/index.php/anthronomics/article/view/320>
- Sucitro, N., & Tholok, F. W. (2022). *Pengaruh kompensasi, kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Dwi Java Trasindo*. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yap, N., Rukmini, M., & Pramana, A. C. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja di Universitas Kadiri. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 6(1), 210–216. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/seamea/article/view/1095>