

PENGARUH KOMPENSASI, BEBAN KERJA, TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TRASCOSMOS INDONESIA DENGAN LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI

¹Adek Willy Khoirul Anam*, ²Budhi Cahyono

^{1,2} Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:

khoirulanamadekwilly@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan Customer Service dan Call Center PT Transcosmos Indonesia Semarang. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan 130 responden melalui teknik sensus. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda serta uji moderasi menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan. Lingkungan kerja memperkuat pengaruh kompensasi dan memperlemah dampak negatif beban kerja terhadap kinerja. Dengan demikian, pemberian kompensasi yang adil, pengelolaan beban kerja yang proporsional, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci: Kompensasi, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Variabel Moderasi

Abstract

This study aims to analyze the effect of compensation and workload on employee performance, with the work environment as a moderating variable, among Customer Service and Call Center employees of PT Transcosmos Indonesia in Semarang. The research employed an explanatory research method with a quantitative approach, involving 130 respondents selected through a census technique. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed through multiple linear regression and moderation tests using SPSS. The findings reveal that compensation has a positive and significant effect on employee performance, while workload has a negative and significant effect. Furthermore, the work environment strengthens the positive impact of compensation and weakens the negative impact of workload on performance. Therefore, providing fair compensation, managing workload proportionally, and creating a supportive work environment are essential strategies to enhance employee performance.

Keywords: Compensation, Workload, Work Environment, Employee Performance, Moderating Variable

1. PENDAHULUAN

Perusahaan adalah suatu organisasi yang mengelola berbagai sumber daya dengan tujuan untuk memproduksi barang atau mengelola jasa (Liswatin & Pramadan Sumarata, 2022). Salah satu hal penting dalam membentuk sebuah perusahaan bukan hanya sebatas kemahiran teknologi, sarana maupun prasarana yang tersedia melainkan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Dalam era persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu mengelola SDM secara efektif guna meningkatkan produktivitas dan daya saing. Salah satu model bisnis yang berkembang pesat dalam pengelolaan tenaga kerja di Indonesia adalah sistem outsourcing, khususnya pada industri Business Process Outsourcing (BPO).

Industri BPO, terutama di bidang call center dan customer service, memiliki karakteristik pekerjaan dengan tekanan tinggi, target yang ketat, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, terutama jika tidak didukung dengan kompensasi yang memadai, beban kerja yang proporsional, serta lingkungan kerja yang kondusif.

Perbedaan tingkat kompensasi antar perusahaan BPO di Semarang menunjukkan adanya kesenjangan yang dapat memengaruhi persepsi keadilan dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, beban kerja yang tinggi serta lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat meningkatkan stres dan menurunkan produktivitas.

Beberapa faktor yang diduga berkaitan dengan kinerja karyawan di PT Transcosmos Indonesia, khususnya pada bagian call center dan customer service, antara lain kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Pangestu, 2022; Setyo Widodo & Yandi, 2022).

Kompensasi adalah paket imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai balasan atas kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan (Setyo Widodo & Yandi, 2022). Pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dapat meningkatkan motivasi serta kinerja karyawan.

Selain itu, beban kerja mencakup jumlah tugas, target, dan tekanan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Karyawan outsourcing, khususnya di bidang call center, sering menghadapi target kerja yang tinggi, waktu kerja yang padat, serta tekanan emosional dalam melayani pelanggan.

Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari segi fisik seperti fasilitas kantor maupun nonfisik seperti hubungan antar rekan kerja dan atasan, dapat mendukung produktivitas. Lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis juga mampu meningkatkan motivasi serta kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja

karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada PT Transcosmos Indonesia wilayah Semarang.

Kompensasi

Menurut Nasution dan Elisabeth (2023), kompensasi adalah segala bentuk imbalan yang diterima oleh individu, baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik, yang diberikan sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukan dan umumnya memiliki ketentuan tertentu dalam sistem perpajakan. Indikator Kompensasi menurut Kasmir (2016) : gaji, bonus, insentif, tunjangan.

Beban Kerja

Beban kerja adalah jumlah pekerja yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan stress dan kelelahan pada karyawan, sehingga dapat menurunkan kinerjanya (Rafini & Rahmayanti, 2025). Menurut Budiasa (2021), indikator beban kerja yaitu beban mental, beban waktu, dan beban fisik.

Lingkungan Kerja

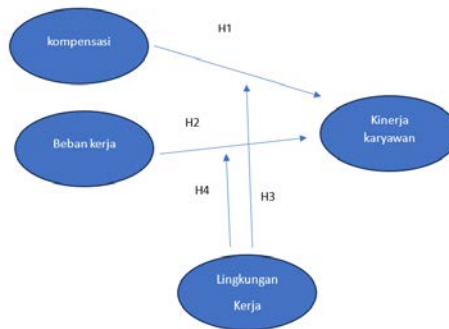
Nurwanda et al., (2023) yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai kondisi sekitar pekerja pada saat mereka menjalankan tugas. Dengan kata lain, lingkungan kerja dapat dipahami sebagai suasana di mana karyawan melaksanakan aktivitas sehari-hari. Indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018:71), yaitu kondisi ruang kerja, fasilitas kerja, hubungan dengan sesama karyawan, dukungan supervisor/atasan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering berubah (KR et al., 2022). Indikator kinerja karyawan Menurut Mangkunegara dalam (Aprelyani, 2025) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kerja sama.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian kajian pustaka tersebut dan analisis pengaruh antar variabel pada studi kasus terdahulu, maka dapat disusun kerangka penelitian dengan variabel bebas yaitu E-WOM (X_1), Orientasi Pelanggan (X_2), serta variabel mediasi yaitu *Brand Image* (Y_1) dan variabel terikat *Keputusan Pembelian* (Y_2). Model penelitian dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Empirik

Hipotesis

H1 : Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan

H2 : Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan

H3 : Pengaruh lingkungan kerja memoderasi hubungan antara kompensasi dengan kinerja karyawan

H4 : Pengaruh Pengaruh beban kerja memoderasi hubungan antara kompensasi dengan kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan lengkap dari elemen-elemen sejenis akan tetapi dapat dibedakan berdasarkan karakteristiknya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Transcosmos Indonesia yang bekerja sebagai call center dan customer service di wilayah Semarang. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 130 karyawan.

Peneliti memilih karyawan yang memenuhi kriteria tersebut dari daftar karyawan yang dijadikan sebagai sampel yaitu Karyawan PT Transcosmos Indonesia daerah Semarang bagian call center dan customer service. Berdasarkan hasil dari perhitungan Rumus Slovin diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98,113 dibulatkan menjadi 100 responden.

Sumber dan Jenis Data

Data primer, menurut Mustafa (2009), merujuk pada data yang diperoleh langsung melalui observasi lapangan oleh peneliti. Sementara itu, data sekunder, menurut Mustafa (2009), adalah data yang telah dipublikasikan dan dikumpulkan oleh pihak lain, kemudian dicatat serta digunakan kembali oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan distribusi kuesioner sebagai metode pengumpulan data untuk mengumpulkan data tentang subjek penelitian. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang dirancang untuk memperoleh jawaban dari sekelompok orang mengenai topik tertentu (Sugiyono, 2010).

Skala pengukuran yang digunakan untuk menyatakan tanggapan dari responden menggunakan skala Likert. Pertanyaan yang disajikan akan diberikan jawab mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Kriteria pengisian kuesioner dengan skala Likert adalah dari angka 1 sampai 10.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Intrumen Kuesioner	Koefisien r-hitung	t-tabel	Keterangan
1.	Kompensasi	Gaji	0,639	0,165	Valid
		Bonus	0,599	0,165	Valid
		Insentif	0,566	0,165	Valid
		Tunjangan	0,557	0,165	Valid
2.	Beban Kerja	Beban Mental	0,239	0,165	Valid
		Beban Waktu	0,243	0,165	Valid
		Beban Fisik	0,202	0,165	Valid
3.	Lingkungan Kerja	Kondisi ruang kerja	0,525	0,165	Valid
		Fasilitas kerja	0,491	0,165	Valid
		Hubungan dengan sesama karyawan	0,570	0,165	Valid
		Dukungan supervisor/atasan	0,545	0,165	Valid
4.	Kinerja Karyawan	Kualitas kerja	0,521	0,165	Valid
		Kuantitas kerja	0,579	0,165	Valid
		Ketepatan waktu	0,474	0,165	Valid
		Kerjasama	0,363	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Dari hasil uji validitas yang dilakukan, terlihat bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel. Artinya, setiap pertanyaan dalam kuesioner sudah bisa dikatakan tepat dan mampu menggambarkan variabel yang ingin diteliti. Dengan kondisi tersebut, seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses pengumpulan data selanjutnya.

Uji Rehabilitas**Tabel 2. Hasil Realibilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kompensasi	0,935	Reliabel
2.	Beban Kerja	0,905	Reliabel
3.	Lingkungan Kerja	0,881	Reliabel
4.	Kinerja Karyawan	0,843	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > **0,70**. Ini berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian sudah memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dengan nilai Cronbach's Alpha yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa setiap item dalam kuesioner memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Jadi, instrumen ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas**Tabel 3. Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64031402
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.059
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan nilai Asymp. Sig (2-tailed), diperoleh bahwa pada Persamaan 1 nilai signifikansinya sebesar 0,200, sedangkan pada Persamaan 2 nilai signifikansinya sebesar 0,132. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga data pada masing-masing persamaan dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9.735	1.773		5.490	.000		
	Kompensasi	.147	.064	.213	2.288	.024	.976	1.025
	Beban Kerja	-.166	.077	-.200	-2.162	.033	.984	1.016
	Lingkungan Kerja	.262	.091	.267	2.870	.005	.974	1.027

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan lolos dari masalah multikolinearitas. Hal ini terlihat dari nilai Tolerance yang berada di atas 0,10 serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang berada di bawah 10 pada semua variabel. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan korelasi yang berlebihan antar variabel independent.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.215	.993		2.230	.028
	Kompensasi	.010	.036	.029	.280	.780
	Beban Kerja	-.037	.043	-.088	-.860	.392
	Lingkungan Kerja	.006	.051	.012	.114	.909

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang ditunjukkan pada tabel, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Variabel Kompensasi memiliki nilai Sig. 0,780, Beban Kerja sebesar 0,392, dan Lingkungan Kerja sebesar 0,909. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap nilai residual absolut. Dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas

Uji Analisis Data

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

	Model	Unstandardized Coefficients B	t	sig
1	(Constant)	9.735	5.490	.000
	Kompensasi	.147	2.288	.024
	Beban Kerja	-.166	-2.162	.033
	Lingkungan Kerja	.262	2.870	.005

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.12, maka dapat regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,147 - 0,166 + 0,147 + e$$

1. Variabel kompensasi memiliki nilai koefisien B = 0,147 dengan nilai signifikansi 0,024 ($< 0,05$). Artinya, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kompensasi yang diberikan, maka kinerja karyawan cenderung meningkat.
2. Variabel beban kerja menunjukkan koefisien B = -0,166 dengan nilai signifikansi 0,033 ($< 0,05$). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, maka kinerja karyawan cenderung menurun.
3. Variabel lingkungan kerja memiliki koefisien B = 0,262 dengan nilai signifikansi 0,005 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Uji T

1. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh bahwa variabel Kompensasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,288 dan nilai signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa Kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh bahwa variabel Beban Kerja memiliki nilai t hitung sebesar -2,162 dan nilai signifikansi sebesar $0,033 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan arah pengaruh negative

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh bahwa variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai t hitung sebesar 2,870 dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.436 ^a	.190	.165	2.681

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Kompensasi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel Model Summary diperoleh nilai R sebesar 0,436, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kompensasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan berada pada kategori hubungan sedang. Nilai R Square sebesar 0,190 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen dalam model mampu menjelaskan 19% variasi yang terjadi pada variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Sementara sisanya sebesar 81% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 8. Hasil Uji MRA

Model	Unstandardized Coefficients B	t	sig
1 (Constant)	12.882	15.077	.000
Kompensasi*Lingkungan Kerja	.014	4.247	.000
Beban Kerja*Lingkungan Kerja	-.011	-2.205	.030

Variabel Lingkungan Kerja terbukti memoderasi hubungan antara Kompensasi dan Beban Kerja terhadap variabel dependen. Interaksi Kompensasi dan Lingkungan Kerja menunjukkan nilai signifikansi 0,000 dengan koefisien positif 0,014, yang berarti Lingkungan Kerja memperkuat pengaruh Kompensasi dalam meningkatkan variabel dependen.

Sementara itu, interaksi Beban Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki nilai signifikansi 0,030 dengan koefisien negatif $-0,011$. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja mampu memperlemah pengaruh negatif Beban Kerja terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, Lingkungan Kerja berperan sebagai variabel moderasi yang

memperkuat pengaruh positif Kompensasi dan mengurangi dampak negatif Beban Kerja terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik kompensasi yang diterima, seperti gaji, insentif, dan bonus, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kompensasi menjadi faktor penting dalam mendorong motivasi dan produktivitas, terutama bagi karyawan Call Center dan Customer Service yang menghadapi target tinggi dan tekanan kerja.

Pemberian kompensasi yang sesuai membuat karyawan merasa dihargai sehingga lebih fokus, responsif, dan profesional dalam melayani pelanggan serta mencapai indikator kinerja. Dengan demikian, kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai imbalan finansial, tetapi juga sebagai pendorong semangat kerja dan kualitas pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ronaldldo et al. (2024), Ghulam (2023), serta Nasution dan Elisabeth (2023) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t, variabel Beban Kerja memiliki nilai t hitung $-2,162$ dengan signifikansi $0,033 (<0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan hipotesis diterima. Koefisien negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, maka kinerja karyawan cenderung menurun.

Pada karyawan Call Center dan Customer Service, beban kerja berkaitan dengan tingginya jumlah panggilan, target AHT, Quality Assurance, dan Customer Satisfaction Score. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan fokus, meningkatkan stres, serta mengurangi kualitas pelayanan.

Dengan demikian, pengelolaan beban kerja yang proporsional sangat penting untuk menjaga performa optimal karyawan, khususnya dalam lingkungan kerja bertekanan tinggi seperti di PT Transcosmos Indonesia. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2021) serta Sari dan Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan yang di moderasi oleh Lingkungan Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa interaksi Kompensasi dan Lingkungan Kerja memiliki koefisien B sebesar $0,014$, nilai t $4,247$, dan signifikansi $0,000 (<0,05)$. Hal ini berarti Lingkungan Kerja secara signifikan memoderasi hubungan antara Kompensasi dan Kinerja Karyawan.

Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, maka semakin kuat pengaruh kompensasi terhadap peningkatan kinerja. Pada pekerjaan call center yang menuntut fokus dan ketepatan, kompensasi yang memadai serta didukung lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan.

Dengan demikian, kompensasi akan lebih efektif dalam meningkatkan kinerja apabila didukung oleh lingkungan kerja yang baik.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang di moderasi oleh Lingkungan Kerja

Variabel interaksi Beban Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki koefisien B sebesar $-0,011$, nilai $t = -2,205$, dan signifikansi $0,030 (<0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja secara signifikan memoderasi hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja Karyawan dengan arah negatif.

Koefisien negatif berarti peningkatan beban kerja akan semakin menurunkan kinerja apabila lingkungan kerja kurang mendukung, seperti fasilitas yang tidak memadai atau minimnya dukungan atasan. Dalam pekerjaan call center yang memiliki target dan tekanan tinggi, kondisi tersebut dapat memperburuk performa karyawan.

Sebaliknya, lingkungan kerja yang baik dapat mengurangi dampak negatif beban kerja sehingga kinerja tetap terjaga meskipun tuntutan pekerjaan tinggi.

3. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan Customer Service dan Call Center PT Transcosmos Indonesia Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa pemberian kompensasi yang layak, adil, dan sesuai dengan kontribusi karyawan mampu meningkatkan motivasi serta mendorong pencapaian kinerja yang lebih optimal.

Sebaliknya, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan fokus, produktivitas, dan kualitas pelayanan, terutama pada pekerjaan yang memiliki tekanan dan target tinggi seperti call center dan customer service.

Selain itu, lingkungan kerja terbukti berperan sebagai variabel moderasi. Lingkungan kerja yang kondusif mampu memperkuat pengaruh kompensasi terhadap kinerja serta memperlemah dampak negatif beban kerja. Dengan demikian, perusahaan perlu mengelola kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja secara seimbang untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprelyani, S. (2025). Peranan Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(3), 207–213. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i3.4718>
- KR, M. Y. A. R. A., Cakranegara, P. A., Mulyadi, Asair, M., & Haryono, A. (2022). Analysis Of Competency Roles, Supportive Leadership Styles And Compensation On Employee Performance In National Manufacturing Companies. 3, 3078–3085. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i5.1156>
- Liswatin, L., & Pramadan Sumarata, R. (2022). Pengaruh Struktur Modal, Kinerja Keuangan dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 79–88. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i2.149>
- Nasution, W., & Elisabeth, F. (2023). Motivasi, Kompensasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sublimapsi*, 4, 554. <https://doi.org/10.36709/sublimapsi.v4i3.44452>
- Nurwanda, L., Firdaus, F., & Alamsyah, I. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i2.9090>
- Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., & Farhah, Z. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan , Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 215–228.
- Perkasa, G. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Andika Energindo Bekasi. *Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting*, 3, 11–14. <https://doi.org/10.59923/assets.v3i1.381>
- Rafini, E., & Rahmayanti, R. (2025). PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Istiqro*, 11, 68–79. <https://doi.org/10.30739/istiqro.v11i1.3050>
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alfabeta, 2017).