



PERAN CUSTOMER ORIENTATION DAN ISLAMIC WORK ENVIRONMENT DALAM MENINGKATKAN JOB PERFORMANCE

Risma Rahmawati¹,

Faqih Nabhan²,

Siti Nurhazwani Kamarudin³

^{1,2} Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

³ Universitas Teknologi Mara, Malaysia

Abstract

This research begins with a research gap on the effect of customer orientation on job performance. This study aims to explore the role of responsiveness in leveraging customer orientation so as to improve performance from the perspective of the theory of planned behavior. This study uses quantitative methods with 77 respondents of sharia hotel employees. Based on data processing using the SPSS application, the results showed that customer orientation did not play a role in increasing job performance and responsiveness. However, to improve job performance, the Islamic work environment has proven to be successful in encouraging responsiveness which in turn improves job performance.

Keywords: *Customer Orientation, Islamic work environment, Job Performance, Responsiveness*

PENDAHULUAN

Bisnis yang menggunakan label syariah saat ini berkembang sangat pesat (Basallamah, 2011). Salah satunya adalah bisnis pada industri perhotelan. Hotel Syariah merupakan tempat istirahat dengan sistem operasional dan layanan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagai wujud kepatuhan terhadap prinsip syariah, maka hotel syariah melengkapi beberapa fasilitas yang membedakannya dengan hotel lain. Fasilitas-fasilitas tersebut adalah petunjuk arah sholat, makan dan minuman yang halal, mushola, ketersediaan Al-Quran pada tiap kamar, dan perlengkapan sholat (Muthoifin, 2015). Pesatnya perkembangan hotel syariah terjadi juga di kota Solo, Jawa Tengah. Di Solo, hotel syariah mengalami kemajuan yang luar biasa baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Mansyuroh, 2018), hal ini ditandai dengan banyaknya hotel syariah bermunculan seperti hotel syariah arini, hotel syariah amrani, hotel syariah multazam dan hotel syariah lainnya (Muthoifin, 2015).

Tingginya pertumbuhan perhotelan syariah berimplikasi pada ketatnya tingkat persaingan. Hal ini menuntut optimalisasi sumberdaya sehingga mampu menggerakkan kinerja. Karyawan sebagai bagian dari sumberdaya kunci dapat digerakan untuk memprioritaskan layanan tertentu. Dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumberdaya karyawan merupakan faktor yang paling dominan dan strategis. Cahyani (2021) menekankan

bahwa kinerja karyawan adalah ukuran terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja pegawai dianggap penting bagi perusahaan karena keberhasilan dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan dapat diukur dari pekerjaan yang dilakukan individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan (Ni Kadek Yoni Cahyani, 2021).

Customer orientation telah menjadi perhatian banyak peneliti dan pemerhati manajemen khususnya manajemen pemasaran. Pelanggan Menurut Sidiq (2017) fokus pelanggan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini merupakan salah satu faktor yang meningkatkan keunggulan bersaing suatu perusahaan. Sidiq (2017) juga menyatakan bahwa orientasi pelanggan merupakan syarat utama keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, fokus pelanggan dianggap sebagai variabel kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. customer orientation adalah komitmen perusahaan untuk memuaskan pelanggannya, mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mereka, mencari cara untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan memperhatikan keluhan pelanggan (Fatonah et al., 2017).

Membangun hubungan pelanggan yang baik juga mengarah pada kedekatan emosional antara karyawan dan pelanggan. Kualitas hubungan mencerminkan persepsi pelanggan tentang seberapa baik hubungan dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan mereka (Aqmala, 2019). Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas hubungan, semakin banyak peluang yang dimiliki karyawan untuk memperoleh informasi tentang pelanggan mereka. Berdasarkan penelitian (Sidiq, 2017), (Aqmala, 2019), (Fatonah et al., 2017), customer orientation terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa fokus pelanggan di hotel semakin meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan temuan penelitian (Dr. Basuki Rachmat, SE., 2006), (Arfatin Nurrahmah, 2021), (Saputra & Aqmala, 2018), customer orientation tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Lagi pula, fokus pelanggan tidak bisa menjadi tolok ukur untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa terdapat ketidak sinkronan hasil-hasil penelitian pengaruh customer orientation terhadap kinerja. Inkonsistensi hasil riset ini memberikan pertanyaan besar mengenai customer orientation yang bagaimana sehingga mampu meningkatkan kinerja. Pesearch gap ini menjadi masalah utama yang akan ditelaah mendalam dalam penelitian ini.

Berdasarkan perspektif teori service dominant logic (SDL), penelitian mengajukan sebuah konsep responsiveness untuk menjawab masalah utama peneitian ini. Nielsen (2009) menyatakan bahwa responsiveness adalah layanan yang diberikan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan lengkap, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan pelanggan. Lebih lanjut Febrina, (2020) menunjukkan bahwa responsiveness berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Ini berarti bahwa responsiveness meningkatkan kinerja karyawan. Responsiveness memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, semakin baik responsiveness karyawan maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut.

Penelitian ini juga mengajukan konsep budaya kerja Islami sebagai variable antecedent yang diyakini mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Ni Kadek Yoni Cahyani, (2021), budaya kerja islami memberikan umat islam kemampuan untuk mewujudkan diri sebagai hamba Allah dengan melakukan pekerjaan yang baik dan bermanfaat bagi orang lain. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah (2019) budaya kerja Islami memiliki

pengaruh yang signifikan dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Andika Radyasasmita (2022) menunjukkan bahwa budaya kerja Islami tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan budaya kerja Islami gagal meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian dari Jumalia, Maya (2018) menunjukkan bahwa budaya kerja islami memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu hotel syariah yang ada di Solo perlu pengaplikasian budaya kerja islami dalam praktek kerja untuk keberhasilan berkelanjutan hotel syariah tersebut.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

1. Customer Orientation

Orientasi pelanggan adalah komitmen perusahaan untuk memuaskan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mereka, menemukan cara untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan memperhatikan keluhan pelanggan. Meningkatkan sentrisitas pelanggan dapat dicapai dengan menganalisis persepsi pelanggan, atau persepsi yang berpusat pada pelanggan. Para pemimpin perlu mengembangkan sentrisitas pelanggan di tingkat perusahaan dan tenaga penjualan. Secara khusus, para eksekutif perlu menetapkan sistem dan proses untuk mengukur dan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mereka dapat menganalisis kebutuhan mereka dan memenuhi harapan mereka terhadap produk kita (Fatonah et al., 2017).

Konsep orientasi pelanggan merupakan penerapan dari konsep pemasaran di tingkat tenaga penjual. Tenaga penjual bekerja keras untuk membantu pelanggan mengatasi kesulitan, menyediakan produk alternatif yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dan membuat pelanggan senang. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan presentasi yang menarik kepada pelanggan. Dalam hal ini, tenaga penjual berorientasi jangka pendek dan mencapai tujuannya melalui kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa menjaga kualitas hubungan pelanggan adalah penting. Kualitas hubungan yang baik dapat diukur dari tingkat retensi pelanggan. Jika pelanggan mempercayai kinerja tenaga penjual, pelanggan dapat dipertahankan. Untuk mencapai hasil yang baik, tenaga penjual harus dapat memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal, agar pelanggan tidak mudah beralih ke produk pesaing. Beberapa peneliti telah mempelajari perilaku konsultan penjualan yang mempengaruhi pertumbuhan laba perusahaan. Seorang konsultan penjualan harus memiliki keterampilan yang memadai. Untuk mendapatkan hasil terbaik, menjadi konsultan penjualan membutuhkan persyaratan yang ketat. Selain itu, konsultan penjualan perlu menguasai keterampilan mendiagnosis pelanggan, keterampilan mendengarkan, dan mengajukan pertanyaan. Oleh karena itu, konsultan penjualan membutuhkan kemauan untuk belajar untuk meningkatkan kemampuannya (Udayana et al., 2020).

Orientasi pelanggan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi, memahami dan menanggapi pasar sasaran dan terus menciptakan nilai luar biasa bagi mereka (Lie Heng, 2021).

2. Job Performance

Kinerja adalah tindakan atau kegiatan yang berkaitan dengan tujuan organisasi, dan organisasi adalah keputusan pimpinan. Prestasi dikatakan bukan hasil, akibat dari tindakan atau perbuatan. Tetapi karena kinerja adalah tindakan atau perbuatan itu sendiri, dan kinerja adalah multi-dimensi, ada berbagai bentuk komponen kerja dalam pekerjaan tertentu. Artinya, dalam rentang perubahan kaitannya dengan variabel lain. kinerja pekerjaan adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau mengevaluasi kinerja karyawannya. Lebih lanjut, bahwa kinerja yang baik diukur dengan 1) deskripsi pekerjaan, 2) penerimaan pekerjaan, dan 3) akuntabilitas. Teori kinerja diperiksa untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Secara teoritis, ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja: faktor pribadi, faktor organisasi, dan faktor psikologis. Ketiga faktor ini mempengaruhi perilaku kerja dan, pada gilirannya, kinerja pribadi. Perilaku terkait kinerja adalah perilaku yang terkait dengan tugas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam rangka mencapai suatu tujuan, jabatan, atau tugas (Diah Ayu at al, 2020).

Prestasi kerja adalah skor agregat organisasi yang berasal dari serangkaian tindakan karyawan yang secara langsung atau tidak langsung berkontribusi pada tujuan organisasi. kinerja merupakan bagian dari tindakan. Mereka mendefinisikan kinerja sebagai tindakan yang terkait dengan tujuan organisasi dan dapat diukur dalam hal kompetensi individu seperti kontribusi individu. prestasi kerja sebagai perilaku yang dinyatakan dan diinginkan sesuai dengan jenis pekerjaan yang menjadi hak pekerja (Wildan & Rahmatullah, 2020).

3. Responsiveness

Daya tanggap (responsiveness), merupakan suatu layanan yang diberikan sang petugas untuk membantu pelanggan dengan cepat serta sempurna dan mendengar serta mengatasi keluhan para pelanggan. semakin baik responsiveness karyawan, maka pelanggan akan bersedia buat berkerja sama atau patuh, dikarenakan umumnya pelanggan yang datang ke perusahaan membutuhkan pelayanan dan ingin segera mendapatkan penanganan yg cepat juga sempurna (Nielsen, 2009).

Daya tanggap dapat diartikan sebagai pedoman untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan sempurna dengan memberikan informasi yang jelas. Berkaitan dengan kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk mendukung pelanggan mereka dan merespons permintaan mereka dengan cepat. Responsivitas adalah melayani pelanggan sesuai dengan tingkat pelayanan yang tidak biasa, karena semua pegawai yang memberikan pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang berdampak signifikan terhadap pelanggan. Impian seorang pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. responsiveness kini dapat diartikan sebagai bentuk respon perusahaan terhadap segala sesuatu yang relevan dengan konsumen. Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah cara terbaik bagi perusahaan untuk menerima apakah itu pertanyaan, saran, kritik, keluhan, dll tentang produk atau layanan yang diterima dari konsumen. Layanan responsif secara pribadi berhasil jika diberikan dengan cara yang bijaksana, terperinci, terpelihara, instruktif dan persuasif, dan orang yang menerima layanan memahaminya dengan jelas.

4. Islamic Work Environment

Etos kerja Islami yang dibahas dalam survei ini adalah etos kerja karyawan yang terkait dengan ukurannya ketika bekerja di suatu perusahaan atau institusi. Lingkungan kerja islami yang dimaksud adalah bahwa semua kondisi kerja dapat menghipnotis seorang pegawai secara pribadi secara langsung maupun tidak langsung. Dengan melakukan lingkungan kerja yang islami, yaitu pengajian harian, mingguan, dan bulanan. Setiap pagi, karyawan harus menyetor Murojaah Al-Qur'an (Permatasari & Ratnasari, 2020).

Lingkungan kerja bisa diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) jenis yaitu: (1) Lingkungan Kerja Fisik ialah seluruh keadaan berbentuk fisik yang terdapat pada lebih kurang tempat kerja yang bisa mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak eksklusif. Lingkungan kerja fisik bisa dibagi pada dua kategori yakni: 1) Lingkungan kerja eksklusif bekerjasama dengan pegawai seperti sentra kerja, meja, kursi serta sebagainya; 2) Lingkungan mediator atau lingkungan awam dapat juga dianggap lingkungan kerja yang menghipnotis kondisi insan mirip temperatur, kelembaban, aliran udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, rona dan lain-lain; dan 2 (dua) 2) Lingkungan Kerja Non- Fisik artinya semua keadaan yg terjadi yg berkaitan dengan hubungan kerja, baik korelasi menggunakan atasan maupun korelasi sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini pula grup lingkungan kerja yg tidak mampu diabaikan . Penggunaan indikator untuk mengukur lingkungan kerja diantaranya suasana kerja, korelasi menggunakan rekan kerja, hubungan antara bawahan menggunakan pimpinan, dan tersedianya fasilitas buat karyawan (Amirudin, Rissa Hanny, 2020).

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan mengarahkan perhatian dan aktivitasnya pada kepentingan pelanggan. Salah satu keinginan pelanggan adalah dilayani secara responsive. Oleh karena itu berorientasi kepada pelanggan akan mendorong daya tanggap dan kecepatan melayani (Risda, 2019). Semakin berorientasi kepada pelanggan maka semakin besar upaya karyawan untuk memberikan layanan dengan respon yang cepat. Karyawan memiliki tanggung jawab yang besar untuk segera memberikan layanan kepada pelanggan (Febrina, 2020). Berdasarkan telaah di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Customer orientation* berpengaruh positif terhadap *responsiveness*

Karyawan perusahaan yang berkomitmen untuk tanggap dalam melayani pelanggan, akan menjadi dorongan karyawan terus memperbaiki kinerjanya. Sehingga akan mendorong pada tingkat kinerja karyawan menjadi lebih baik (Agustia et al., 2019). Semakin baik *responsiveness* karyawan dalam melayani pelanggan, maka semakin baik pula kinerja mereka. Kinerja karyawan berhasil jika membawa kegembiraan bagi pelanggan yang dilayaninya. Febrina (2020) karyawan memiliki tanggung jawab yang besar untuk segera memberikan layanan kepada pelanggan. Berdasarkan telaah di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap *job performance*

Islamic work environment perusahaan menjadi salah satu strategi untuk menumbuhkan kinerja yang tanggap bagi karyawan, karena lingkungan dan budaya kerja Islami memenuhi kesadaran tindakan saat ini. Yuliani & Kisno Saputra (2020) sehingga menjadi dorongan karyawan untuk tanggap dalam setiap tindakan. Nilai-nilai Islam yang dianut adalah sifat Siddiq, Istiqomah, Fatonah, Jujur dan Tabligh. Karakter Siddiq tercermin dalam budaya integritas kita. Sifat Istiqomah berpadu dengan budaya kerja profesional. Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty (2021) tekad dan kemauan, berbuat baik, menyelesaikan masalah pekerjaan dengan bijak, menaati aturan yang berlaku, memegang teguh norma agama, menunjukkan integritas dengan menolak suap, subsidi dan korupsi. Indrawan (2017) budaya kerja islami menjadi sumber kekuatan organisasi. sebagai akibatnya budaya perusahaan bisa menjadi nilai-nilai pokok yg menjadi inti asal falsafah bekerja pada organisasi, yang membimbing seluruh pegawai dalam bekerja, sehingga organisasi akan mencapai sukses. Berdasarkan telaah di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Islamic Work Environment* berpengaruh positif terhadap *responsiveness*

Orientasi pelanggan menjadi tolok ukur terbaik para karyawan menyusun strategi untuk meningkatkan kinerjanya. Pada dasarnya perusahaan memiliki komitmen untuk terus menjadi yang terbaik dalam segala pelayanan. Fatonah et al (2017) orientasi pelanggan dapat menjadikan kinerja karyawan lebih mudah untuk ditingkatkan. Karna setiap perusahaan perlu meningkatkan inovasi produksi, pelayanan untuk menjaga persaingan antar perusahaan untuk mencapai bisnis yang paling efisien dibandingkan dengan perusahaan lain. Aqmala (2019) akan terus berupaya untuk mendapatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan intensitas diskusi dengan pelanggan. Selain itu, tenaga penjualan tetap berkomitmen untuk melayani pelanggan dengan mengutamakan pelanggan. Berdasarkan telaah di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Customer orientation* berpengaruh positif terhadap *job performance*

Sukses dalam bisnis menjadi dasar dari kinerja penjualan, profitabilitas, dan pangsa pasar. Perubahan teknologi yang cepat dan arus informasi saat ini memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis untuk menciptakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan setiap pelanggan, sehingga pelanggan senang dengan pekerjaannya. Orientasi pelanggan dapat menjadikan daya tanggap karyawan lebih meningkat (Risda, 2019).

Karyawan perusahaan yang berkomitmen untuk tanggap dalam melayani pelanggan, akan menjadi dorongan karyawan terus memperbaiki kinerjanya. Sehingga akan mendorong pada tingkat kinerja karyawan menjadi lebih baik (Agustia et al., 2019). dilihat dari keduanya maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *responsiveness* dapat memediasi *customer orientation* terhadap *job performance*. Berdasarkan penelitian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini ialah.

H5: *Responsiveness* memediasi *customer orientation* terhadap *job performance*

Islamic work environment perusahaan menjadi salah satu strategi untuk menumbuhkan kinerja yang tanggap bagi karyawan, karena lingkungan dan budaya kerja Islami memenuhi kesadaran tindakan saat ini. Yuliani & Kisno Saputra (2020) penerapan budaya kerja Islami menjadi kekuatan tersendiri pada organisasi untuk terus memperbaiki kinerjanya. Dalam budaya kerja Islam, sikap dan perilaku terwujud dalam layanan karyawan yang santun dan berkualitas. Hal ini penyumbang paling besar kepuasan pelanggan. Beberapa nilai Islam yang dianut adalah sifat Siddiq, Istiqomah, Fatanah, Amanah dan Tablig. Karakter Siddiq tercermin dalam budaya integritas kita. Sifat Istiqomah berpadu dengan budaya kerja profesional.

Karyawan perusahaan yang berkomitmen untuk tanggap dalam melayani pelanggan, akan menjadi dorongan karyawan terus memperbaiki kinerjanya. Sehingga akan mendorong pada tingkat kinerja karyawan menjadi lebih baik (Agustia et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan harus berkinerja lebih baik dari sebelumnya, sehingga semua karyawan didorong untuk menanggapi keluhan dan melayani pelanggan. bisa disimpulkan hipotesis penelitian ini adalah:

H6: *Responsiveness* memediasi *islamic work environment* terhadap *job performance*

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih Hotel Arini Syariah, Hotel Amrani Syariah, dan Hotel Multazam Syariah untuk mengetahui bagaimana karyawan tersebut memaksimalkan kinerjanya. Sampel tersebut menyasar seluruh departemen SDM hotel, sehingga diperoleh sampel sebanyak 77 responden. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode pengujian suatu teori tertentu dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel biasanya diukur dengan menggunakan instrumen penelitian sehingga data numerik dapat dianalisis menggunakan teknik statistic (Adhi Kusumastuti at al, 2020). Penelitian ini dilakukan pada bulan oktober 2021 sampai selesai.

Dalam uji reliabilitas, kuesioner diukur sebagai variabel atau indikator struktural. Sebuah penelitian dianggap dapat diandalkan jika konsisten dalam jangka panjang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi alpha cronbach. Jika Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60, variabel tersebut dianggap reliabel. Selain itu, konfigurasi komputer dengan program Windows SPSS (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) untuk Windows (Yusup, 2018).

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

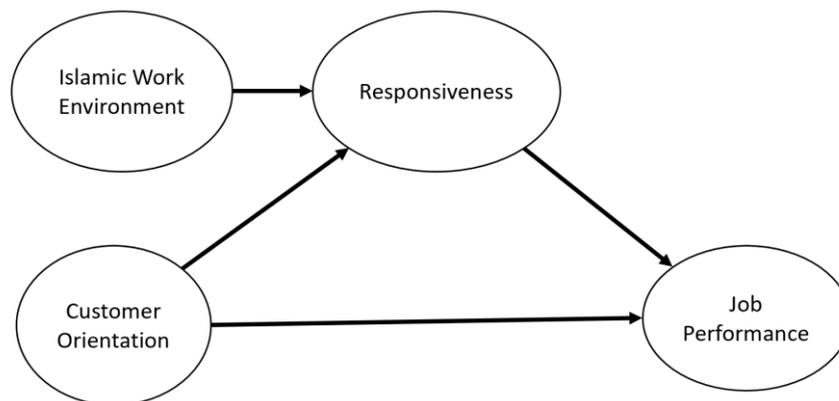
Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
<i>Customer orientation</i>	0,909	<i>Reliabel</i>
<i>Islamic Work Environment</i>	0,922	<i>Reliabel</i>
<i>Job Performance</i>	0,934	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,926	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Primer diolah

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa persamaan regresi akurat dan konsisten. Uji penerimaan dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi untuk variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (KS). Ho diterima jika nilai probabilitas > 0,05 (distribusi normal). Pada 0,05, Ho ditolak (tidak terdistribusi normal). Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah suatu model regresi menemukan korelasi antar variabel bebas. Sebuah model dianggap non-multikolinear jika VIF model kurang dari 10 dan toleransi lebih besar dari 0,1.

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui ada tidaknya pertidaksamaan varians residual untuk semua pengamatan dalam suatu model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan uji Glejser, dengan menggunakan nilai absolut dari variabel dependen dan menguji nilai signifikan setelah regresi.



Gambar 1. Model penelitian

HASIL DAN DISKUSI

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan uji regresi. Berikut adalah hasil uji regresi yang diolah oleh peneliti:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Job Performance

Independent Variabel	Koefisien	sig	Hasil
Customer Orientation	.364	.717	Ditolak
Responsiveness	3.144	.002	Diterima

Source data: Processed by the author

Berdasarkan uji signifikansi diperoleh nilai koefisien orientasi pelanggan sebesar 0,364 dan nilai signifikansi sebesar 0,717. Oleh karena itu, ternyata orientasi pelanggan berdampak positif terhadap prestasi kerja, tetapi itu tidak penting. Hasil ini sama dengan penelitian (Nasikah & Suwanto, 2021).

Berdasarkan uji signifikansi diperoleh nilai koefisien reaktivitas sebesar 3,144 dan nilai signifikansi 0,002. Tunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap job performance.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Responsiveness

Independent Variabel	Koefisien	sig	Hasil
Customer Orientation	1.266	.209	Ditolak
Islamic Work Environment	4.689	.000	Diterima

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan uji signifikansi diperoleh nilai koefisien orientasi pelanggan sebesar 1,266 dan nilai signifikansi sebesar 0,209. Jadi kami menemukan bahwa reaktivitas memiliki efek positif pada reaktivitas, tetapi tidak signifikan. Berdasarkan uji signifikansi, lingkungan kerja islami memiliki nilai koefisien sebesar 4,689 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat kita lihat bahwa responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsiveness. Uji keputusan R² digunakan untuk mengukur besarnya atau kekuatan variabel dependen dan independen dalam suatu penelitian. Hasil uji R² menunjukkan nilai R-squared sebesar 0,303 atau 30,3%, selebihnya dijelaskan oleh variabel lain. Hasil pengujian kedua menunjukkan nilai R-squared sebesar 0,603 atau 60,3%. Kita dapat mengatakan bahwa variabel preferensi pelanggan memiliki efek 60,3 pada daya tanggap. Selebihnya dijelaskan oleh variabel lain. Selanjutnya, hasil ketiga dengan nilai R-squared 0,687 atau 68,7% menunjukkan pengaruh lingkungan kerja Islami terhadap reaktivitas.

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis hubungan langsung atau tidak langsung antara variabel dependen dan independen, yang dihasilkan dari perlakuan terhadap variabel-variabel tersebut. Berikut adalah hasil analisis jalur penelitian ini:

Berdasarkan hasil pengujian yang dianalisis untuk pengaruh orientasi pelanggan terhadap kinerja yang dimediasi oleh daya tanggap. Diketahui bahwa t-tabel adalah 1,991 dan hasil t-hitung adalah 1,7293. Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa respon yang bervariasi tidak secara signifikan mempengaruhi komunikasi berorientasi pelanggan tentang kinerja pekerjaan. Diketahui bahwa t-tabel adalah 1,991 dan hasil t-hitung adalah 2,1087. Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel responsiv tidak berpengaruh signifikan dalam memediasi Islamic work environment terhadap job performance.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa orientasi pelanggan tidak berpengaruh terhadap daya tanggap dan job performance. Namun demikian lingkungan kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tanggap, dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Selanjutnya, dari uji mediasi dapat disimpulkan bahwa responsiveness tidak mampu memediasi pengaruh customer orientation terhadap job performance, namun responsiveness berhasil memediasi Islamic Work Environment terhadap job performance.

Penelitian ini mampu memperkuat kajian theory of planned behavior (TPB), bahwa perilaku seseorang didorong oleh rencana yang ada dibenaknya. Kinerja seorang karyawan akan dapat dicapai sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan ketika karyawan memiliki rencana kerja yang sesuai dengan rencana kerja perusahaan. Lingkungan kerja Islami lebih berhasil mendorong daya tanggap karyawan dalam bekerja, menunjukkan bahwa

karyawan memiliki perilaku kerja yang digerakan oleh nilai-nilai kerja Islami yang mereka fahami sebagai tujuan hidup yang melekat pada diri karyawan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan cakupan populasi dan jumlah sampel yang tidak banyak. Penelitian selanjutnya dapat menindaklanjuti dengan penelitian yang melibatkan populasi dan sampel yang lebih luas, sehingga konfirmasi data dapat lebih baik. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan model penelitian lebih lanjut, sehingga pengaruh orientasi pelanggan terhadap daya tanggap dapat di kaji lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, F., Moor, M., & Suharto. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah. 48–58.
- Amirudin, Rissa Hanny, N. A. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Pendidikan Islam Mutiara Bangsa. 5(1), 16–24.
- Andika Radasasmita, S. A. S. (2022). Analisis Pengaruh Budaya Kerja Islam dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5, 120–129.
- Aqmala, D. (2019). Peran Orientasi Penjualan Dan Orientasi Pelanggan Serta Penginderaan Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan. *BENEFIT: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 151–164.
- Arfatin Nurrahmah, D. (2021). pengantar statistika 1. In M. P. Suci Haryanti (Ed.), *media sains indonesia*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/17841>.
- Arum, D. N. J., & Anie. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS.
- Basallamah, A. (2011). Hadirnya Kemasan Syariah dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air. *Jurnal Binus Bisnis Review*, 2(2), 763–769.
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). International Journal of Hospitality Management Job insecurity , Subjective Well-being and Job performance : *The Moderating Role of Psychological Capital*. *International Journal of Hospitality Management*, 87(January), 102462. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- Dewi, S., Yuniarta, A., dan Wikrama, A. (2017). Pengaruh Sistem Informasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Hotel di Kabupaten Buleleng. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Diah Ayu Retno Indarti dan Gogi Kurniawan. (2020). Pengaruh Komptensi, Supervisi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pauruan. *Journal of Economic And Business*, 1(3), 35–44.
- Dr. Basuki Rachmat, SE., M. (2006). Orientasi Pelanggan, Orientasi Pasar dan Inovasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Bisnis Hotel Berbintang Tiga di Indonesia. 55, 367–390.
- Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, P. (2021). Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. In Moh. Nasrudin (Ed.), *PT. Nasya Expanding Manajemen*.
- Fatonah, S., Haryono, T., Nur, N., & Sari, I. (2017). Peran Orientasi Pelanggan dalam Meningkatkan Kinerja. 32, 78–97. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4750>.
- Febrina, R. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi

- Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukit Tinggi. *Journal of Islamic Economics*, 1(1), 22–35.
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Indra Gunawan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Simplex*, 2(April), 33–40. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/329/222>
- Hayati, K., dan Caniago, I. (2012). Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Job performance. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, ISSN: 1877-0428.
- Herdayati, S.Pd., M.Pd1 dan Syahrial, S. T. I. (2019). Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian. 1–11.
- Indrawan, M. I. (2017). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. *Journal Abdi Ilmu*, 10(2), 1851–1858.
- Jumalia, Maya., L. (2018). Pengaruh Budaya Kerja dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan. *Indonesian Journal Of Strategic Management*, 1(1), 70–80.
- Lie Heng. (2021). Dampak Orientasi Pelanggan dan Kapabilitas Penciptaan Nilai terhadap Kinerja Pemasaran UMKM (Studi Empiris pada UMKM Sub Sektor Kreatif di Kota Pontianak. *I2(1)*, 1–15.
- Lubis, H. K., Silalahi, P. R., & Tambunan, K. (2021). Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Mansyuroh, F. A. (2018). Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan. *AT-TARADHI: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 91–103.
- Muthoifin. (2015). Fenomena Maraknya Hotel Syariah: Studi Efektivitas, Eksistensi, dan Kesyarifan Hotel Syariah di Surakarta. *University Research Colloquium*, ISSN: 2407-9189.
- Nanda, A., Soelton, M., Luiza, S., & Saratian, E. T. P. (2020). *The Effect of Psychological Work Environment and Work Loads on Turnover Interest, Work Stress as an Intervening Variable*. *I20(Icmeb 2019)*, 225–231. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.040>
- Nasikah, D., & Suwanto. (2021). Pengaruh *Courtesy* , Daya Tanggap dan Kepuasan *The Effect Of Courtesy , Responsibility and Customer Satisfaction On Customer Loyalty Of BMT Assyafi ' iyah*. 8(2).
- Nielsen, P. (2009). *Coastal and Estuarine Processes*. In *Coastal And Estuarine Processes (pp. 1–360)*. <https://doi.org/10.1142/7114>
- Nurul Inayah. (2019). Budaya Kerja Islami Brisyarif dan Pengaruhnya pada Kinerja Karyawan. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 269–286.
- Permatasari, S. A. P., & Ratnasari, R. T. (2020). Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Loyalitas Karyawan Yayasan Nurul Hayat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(5), 852. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20205pp852-860>
- Rawa, N. R. (2015). Pedoman skripsi stkip hamzawnadi. *ACADEMIA*, 1–27.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://Jurnal Hikmah STAIN Sumatera-Medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Rini Warti, Ali Murtadlo, S. A. (2015). Faktor Yang Mempengaruhi IPK Mahasiswa Berdasarkan Kualitas Input Mahasiswa Baru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Sains V*, 1.

- Risdah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi di Kota Makassar Utara. April, 33–35.
- Saputra, H., & Aqmala, D. (2018). Pengaruh Orientasi Pelanggan, Penjualan Adaptif, dan Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan terhadap Kinerja Tenaga Penjual. *Jurnal Bisnis Terapan*, 17–34.
- Setiawan, M. R. (2019). Pengaruh *Tangible* , *Reliability* , *Responsiveness* , *Assurance* , *Empathy* , Terhadap *Visitor Statisfaction* Pada Pengunjung Hotel Amaris Thamrin City.
- Sidiq, A. (2017). *Media Ekonomi dan Manajemen* Vol. 32 No. 1 Januari 2017. 32(1), 9–27.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2014). *Analisis Data*. In edisi 3 (pp. 1–265). USU Press.
- Tajeddini, K. (2010). *Effect Of Customer orientation and Entrepreneurial Orientation On Innovativeness: Evidence From the Hotel Industry in Switzerland*. *Tourism Management*, 31(2), 221–231. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.013>
- Taufik, A., & Bahar, U. (2019). Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 11(1), 23. <https://doi.org/10.30997/jill.v11i1.1636>
- Udayana, I. B. N., Herniwati, T., & Purnama, I. A. (2020). Membangun Orientasi Pelanggan untuk Meningkatkan *Salesperson Consulting Performance*. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 93–104. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2003>
- Wildan, & Rahmatullah, R. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak . 7(2).
- Yuliani, E., & Kisno Saputra, R. A. (2020). Budaya Kerja Islami Di Bri Syari’Ah Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *J-MACC : Journal of Management and Accounting*, 3(2), 31–40. <https://doi.org/10.52166/j-macc.v3i2.2067>.
- Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. 7(1), 17–23.