



Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah *Systematic Literature Review*

Figgo Andrea¹, Yoga Ardinato², Muhammad Ikhsan Heriyadi³, Sufian Hamim⁴,
Imam Hanafi⁵

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Riau^{1,2,3,4,5}

*Email : figoandrea@student.uir.ac.id, yogaardianto@student.uir.ac.id,
muhammadikhsanheriyadi@student.uir.ac.id, sufianhamim@soc.uir.ac.id, imamhanafi@eco.uir.ac.id

Diterima: 28-06-2026 | Disetujui: 04-06-2026 | Diterbitkan: 06-06-2026

ABSTRACT

It is not merely a matter of managing staff; it also concerns the company's response to relentless market pressures. Amidst this dynamic environment, this study traces the evolution of ideas by meticulously examining scholarly literature. Articles sourced from Google Scholar, the Garuda portal, and various OJS sites serve as the primary material. The study focuses on publications from the 2021–2025 period, looking beyond internal structures to consider the external forces that shape overall performance. Rather than relying on conjecture, the study conducts an in-depth analysis of patterns emerging from hundreds of studies. Following a rigorous screening process based on inclusion and exclusion criteria, 23 articles were selected. A qualitative analysis using a descriptive approach was then performed, encompassing pattern recognition, data categorization, the synthesis of findings, and the consolidation of key insights. It is well established that how individuals manage work and leisure, the accumulation of fatigue, the office atmosphere, and the level of task engagement significantly impact personal performance and, by extension, the organization's overall success. Conversely, service quality and user satisfaction—while stemming from factors beyond the employee's immediate control—play a crucial role in shaping customer loyalty, enhancing competitiveness, and even determining an institution's longevity. Research findings consistently convey the same message: an organization's survival depends not only on meticulous workforce management but also on its ability to provide quality service and ensure that those served feel valued. Ultimately, an organization's sustained success hinges on balancing the nurturing of internal factors with an effective response to external pressures.

Keywords: *organizational success, internal factors, external factors, Systematic Literature Review, work-life balance, service quality.*

ABSTRAK

Bukan cuma urusan mengatur staf, melainkan juga menyangkut respons perusahaan terhadap tekanan pasar yang tak pernah diam. Dalam hiruk-pikuk dinamika tersebut, studi ini justru memilih telusuri alur ide dengan menyisir literatur ilmiah secara cermat. Artikel jadi bahan utama, diambil dari hasil pencarian di Google Scholar, laman Garuda, serta sejumlah situs OJS lainnya. Rentang waktu publikasi menjadi patokan: mulai 2021 hingga 2025 dimasukkan dalam pengamatan. Dalam prosesnya, fokus tidak cuma pada struktur internal semata, tetapi juga gerak eksternal yang membentuk kinerja keseluruhan. Pendekatannya bukan tebakan, melainkan telaah mendalam terhadap pola-pola yang muncul dari ratusan studi. Dari proses penyaringan sesuai syarat masuk dan keluar, akhirnya terpilih 23 artikel. Analisis kualitatif lalu dilakukan dengan pendekatan deskriptif - dimulai dari mengenali pola, menggolongkan data, mempertemukan temuan, hingga menyatukan intisari hasil. Bukan rahasia lagi bahwa cara seseorang mengatur kerja dan waktu luang, rasa capek yang terus menumpuk, suasana di kantor, serta sejauh mana mereka terlibat dalam tugas - semua ini punya peran besar pada hasil kerja pribadi, juga memengaruhi nasib organisasi secara keseluruhan. Di sisi lain, kualitas layanan dan apakah pengguna merasa puas justru datang dari luar diri pegawai, tetapi ikut membentuk loyalitas pelanggan, meningkatkan daya saing, bahkan menentukan umur panjang sebuah lembaga. Temuan berbagai penelitian menyampaikan pesan yang sama: eksistensi suatu instansi bergantung tidak hanya pada manajemen tenaga kerja yang teliti, melainkan juga pada kemampuannya memberi pelayanan baik dan membuat orang yang dilayani merasa diperhatikan. Karenanya, kesinambungan berhasil bagi sebuah badan bergantung pada keseimbangan merawat faktor internal dan respons terhadap tekanan eksternal.

Kata kunci: keberhasilan organisasi, faktor internal, faktor eksternal, *Systematic Literature Review*, *work-life balance*, kualitas pelayanan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Andrea, . F. ., Ardinato, Y. ., Heriyadi, M. I. ., Hamim, S. ., & Hanafi, I. . (2026). Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1685-1700. <https://doi.org/10.63822/8cdakw14>

PENDAHULUAN

Dalam dunia yang makin terhubung karena perkembangan teknologi, tekanan pada organisasi justru datang dari cara mereka merespons perubahan. Alih-alih cuma fokus pada keuntungan, nilai sebuah lembaga sekarang lebih sering dilihat dari bagaimana pegawainya bekerja dengan baik. Di saat pasar terus memberi tekanan, perusahaan harus bisa menjaga kinerja timnya tanpa gagal merespons kebutuhan pelanggan. Walau persaingan tidak menurun, cara mengatur orang justru makin penting untuk kelangsungan sebuah organisasi. Suasana kerja yang membantu pertumbuhan bukan hal tambahan - tapi sesuatu yang mutlak diperlukan siapa pun yang ingin tetap ada dalam waktu panjang. Kepuasan pelanggan pun ikut bergantung pada stabilitas suasana di dalam kantor. Studi oleh Lee & Jo tahun 2023 serta Ramadhani bersama Murwanto dua tahun setelahnya menguatkan gambaran ini.

Bukan cuma soal strategi atau modal, ternyata kondisi dalam tim juga turut membentuk arah perusahaan. Dari bagian dalam, cara orang dikelola jadi penentu utama jalannya operasional sehari-hari. Penemuan dari beberapa riset menyebutkan: saat karyawan bisa membagi waktu secara sehat antara pekerjaan dan hidup pribadi, mereka cenderung lebih fokus. Lelah berkepanjangan sering merusak ritme itu - terlebih bila suasana tempat kerja tidak mendukung. Keterikatan seseorang pada tugasnya pun muncul bukan hanya lewat imbalan materi, tetapi melalui pengalaman bekerja yang stabil dan dimengerti. Keberadaan empat unsur ini - keseimbangan, rasa letih, iklim kerja, serta keterlibatan - akhirnya menjadi pondasi tak terlihat yang menggerakkan efektivitas organisasi maju (Rizqiyah, 2024)

Bisa jadi soal utamanya bukan cuma jam kerja. Orang sering merasa tenang saat tugas kantor tidak mengganggu waktu bersama keluarga. Tenang seperti itu biasanya muncul kalau ada ruang untuk istirahat tanpa pikiran terbebani deadline. Ketika beban tak tertahan, emosi ikut goyah bahkan sebelum hari dimulai. Tak jarang hal kecil pun berubah jadi masalah besar karena fokus buyar. Penelitian Pratama & Sari tahun lalu menunjukkan pola serupa di perkantoran kota besar. Belum lagi temuan Manalu dkk yang melihat penurunan performa saat orang kurang tidur nyenyak. Tanda-tanda lelah kronis mulai tampak dari cara bicara yang lebih pendek dari biasanya.

Bukan cuma soal seimbang antara kerja dan hidup, burnout pun turut jadi isu serius di urusan pengelolaan pegawai. Keadaan ini muncul lewat rasa capek berlebihan - baik tubuh, perasaan, maupun pikiran - yang datang dari tuntutan pekerjaan tanpa henti. Pegawai yang mengalaminya cenderung kehilangan semangat bekerja, lebih ingin keluar dari perusahaan, serta hasil kerjanya ikut merosot (Nugraini & Swasti, 2024). Tanda-tanda seperti itu tidak boleh disepelekan begitu saja.

Tidak cuma kebijakan manajemen, suasana di tempat kerja turut membentuk hasil sebuah perusahaan. Suasana yang tenang serta saling percaya antar rekan kerja mampu membangkitkan energi positif saat bekerja. Ketika orang merasa diterima, fokus mereka justru naik tanpa harus dipaksa. Rasa memiliki terhadap tugas dan tim menjadi dasar dari kinerja individu. Mereka yang merasa punya bagian penting biasanya bertahan lama, menjaga tanggung jawab, serta aktif mencari solusi bila ada masalah. Dalam kondisi seperti ini, pencapaian target bersama bukan hal sulit diraih (Zsa et al., 2023); (Chaeruddin et al., 2024); (Lee & Jo, 2023).

Bisa saja sebuah organisasi punya kekuatan dari dalam, tetapi hasilnya tak lepas dari pengaruh luar - terutama soal pelanggan. Saat persaingan makin ramai, tuntutan muncul: pelayanan harus tidak cuma cukup, melainkan lebih tinggi daripada bayangan konsumen. Kalau kualitas tanggapan dirasa tepat, rasa senang pada pelanggan ikut naik. Orang yang merasa dilayani dengan benar biasanya datang lagi, cerita

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review

(Andrea, et al.)

baik ke teman atau kenalan, serta bertahan berhubungan lama-lama bersama perusahaan tersebut (Kurniasih, 2024); (Sihaloho & Fadli, 2024a); (Gultom & Samosir, 2021).

Bukan rahasia lagi kalau urusan kerja sama hidup sehari-hari sering saling bentrok - rasanya capek terus, kondisi kantor ikut menentukan, semangat pegawai naik turun, layanan jadi goyah, ujung-ujungnya pelanggan bisa senang atau tidak. Dampak gabungan dari semua faktor tadi akhirnya nyampe juga ke hasil bisnis dan seberapa loyal orang pada merek. Tapi sayangnya, hampir semua penelitian dulu cenderung memisahkan elemen-elemen tersebut, bahkan ada yang hanya fokus pada satu atau dua aspek tanpa melihat hubungannya secara utuh. Jarang ada yang mencoba menyambungkan faktor dari dalam tim dengan kondisi luar secara utuh. Padahal, bila ingin sukses, sebuah instansi tidak bisa mengandalkan satu sisi saja karena semua elemen tadi saling memengaruhi. Oleh sebab itu, diperlukan pendekatan gabungan agar hubungan antar variabel tampak lebih jelas (Jacelyn & Nelson, 2023); (Fauziah & Irawan, 2024).

Dari dasar ini, riset memakai pendekatan tinjauan literatur sistematis buat menyaring, membaca ulang, kemudian merangkum hasil studi lampau soal elemen dalam juga dari luar yang turut serta dalam kesuksesan lembaga. Seleksi berlaku pada dua puluh tiga tulisan ilmiah terbit periode 2021 hingga 2025 yang sesuai syarat masuk. Dalam alur penyusunan temuan itu, eksplorasi dimaksudkan mampu menunjukkan keterikatan tiap unsur sambil melihat komponen-komponen yang kerap hadir saat suatu instansi berhasil.

Diharapkan studi ini berguna, tidak hanya di dunia pendidikan tetapi juga di lapangan kerja. Di ranah ilmiah, temuannya turut melengkapi bahan bacaan mengenai unsur-unsur yang mendukung kesuksesan lembaga, berdasar rangkuman dari riset-riset lampau. Dari sisi penerapan, hasil penelitian mungkin dipakai panduan oleh instansi saat menyusun aturan soal pengelolaan tenaga kerja, memperbaiki mutu pelayanan, serta menaikkan rasa puas pemakai jasa demi tujuan pencapaian kinerja organisasi yang tahan lama.

KAJIAN PUSTAKA

Keberhasilan Organisasi

Bisa jadi soal uang, namun tak selalu tentang untung. Ternyata hasil sebuah lembaga lebih sering dilihat dari cara mereka menggunakan apa yang dimiliki - dengan cermat atau ceroboh. Target tercapai bukan cuma angka di laporan akhir tahun. Kadang wujudnya tumbuhnya kinerja tim, bisa juga ketahanan saat pasar berubah cepat. Layanan yang stabil ikut membentuk penilaian orang-orang yang terlibat langsung maupun tidak. Ekspektasi bos, pegawai, bahkan pelanggan pun turut menentukan apakah usaha itu disebut berhasil atau tidak (Lee & Jo, 2023); (Jacelyn & Nelson, 2023).

Bukan cuma soal perencanaan, sukses sebuah organisasi ternyata bergantung pada banyak hal yang saling terhubung. Di dalamnya, kualitas tenaga kerja ikut menentukan arah, begitu juga suasana tempat bekerja dan seberapa aktif pegawai ambil bagian. Dari luar, pelayanan yang diberikan dan respon pelanggan turut membentuk gambaran keseluruhan. Ketika dua sisi itu - dalam dan luar - bekerja selaras, maka kemampuan bertahan dan pencapaian target jadi lebih mungkin terjadi (Kosim, Wicaksono, Alimi, & Gunawan, 2023) (Kurniasih et al., 2024).

Faktor Internal Organisasi

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review
(Andrea, et al.)

Dari dalam tubuh organisasi muncul unsur-unsur yang turut menentukan kelancaran aktivitasnya. Sumber daya manusia dikelola dengan cara tertentu, lalu membentuk pola interaksi tersendiri. Kepemimpinan memberi arah, sedangkan nuansa kerja memengaruhi perasaan setiap orang di dalamnya. Suasana seperti ini tumbuh begitu saja lewat kebiasaan sehari-hari yang tak selalu disadari. Budaya yang terbentuk bisa menguatkan atau justru melemahkan target bersama. Faktor-faktor itu saling menyatu tanpa bentuk rapat resmi punya nama. Manusia dan suasana mereka menjadi satu kesatuan tak terpisahkan bagi hasil akhir (Rizqiyah, 2024); (Chaeruddin et al., 2024).

Tidak cuma soal jam pulang lebih awal, penyeimbangan antara tugas kantor dan urusan pribadi justru sering kali menentukan semangat seseorang saat duduk di meja kerjanya. Lelah yang tak kunjung hilang ternyata bukan hanya hasil dari lembur, melainkan bisa muncul karena beban mental yang mengendap hari demi hari. Suasana ruangan - bisa saja termasuk cara atasan bicara atau rekan saling mendukung - ikut membentuk respons batin pegawai terhadap tanggung jawab mereka. Ketika seseorang merasa benar-benar hadir dalam pekerjaannya, bukan sekadar datang fisiknya saja, maka dorongan untuk memberikan hasil pun lahir secara alami. Faktor-faktor seperti ini telah dikaitkan oleh beberapa temuan baru dengan naik turunnya kontribusi nyata seorang karyawan. Bahkan dampaknya dirasakan sampai ke level pencapaian keseluruhan instansi tempat ia bekerja, tanpa perlu menyebut nama besar peneliti satu per satu.

Faktor Eksternal Organisasi

Luar tubuh perusahaan membawa pengaruh lewat cara ia bertemu pembeli serta dunia usaha di luar sana. Sukses atau tidaknya sebuah instansi kadang dilihat dari apakah pelayanannya cocok dengan apa yang dibutuhkan orang-orang yang pakai jasa itu. Ketika kualitas tanggapan baik, rasa senang tumbuh pelan-pelan, ini bisa bikin mereka enggan beralih ke tempat lain (Ramadhani & Sigit, 2023); (Sihaloho & Fadli, 2024a).

Luar biasa penting untuk memperhatikan hal-hal dari luar saat mengamati sebuah studi. Fokus jatuh pada bagaimana pelayanan dirasakan oleh pengguna serta seberapa senang mereka terhadapnya. Tidak ada alasan kuat selain bukti-bukti yang muncul berkali-kali dalam banyak riset sebelumnya. Ditemukan pola bahwa rasa puas dan mutu tanggap langsung membentuk ikatan lebih erat antara pelanggan dan perusahaan. Ini punya dampak nyata pada kemampuan bisnis bertahan lama meskipun kondisi pasar berubah-ubah. Beberapa sumber seperti Kurniasih et al., (2024) maupun Gultom bersama Samosir dua tahun sebelumnya sudah mencatat kecenderungan serupa.

Tinjauan Literatur Sistematis

Tidak semua cara mengumpulkan studi sama. SLR bekerja dengan mencari, lalu menyaring riset lampau lewat prosedur terstruktur agar bisa merespons isu tertentu. Alih-alih hanya menebak, para peneliti menggunakan temuan yang sudah ada di jurnal atau publikasi resmi. Dengan begitu, gambaran utuh bisa muncul seiring waktu. Hasilnya dibangun dari data nyata, bukan opini semata. Proses seperti ini membantu melihat pola yang barangkali tak kelihatan jika cuma baca satu dua artikel.

Bukan cuma satu cara saja yang dipakai dalam studi ini, melainkan pendekatan SLR digunakan untuk mengkaji tulisan-tulisan ilmiah soal elemen dari dalam dan luar organisasi yang berkaitan dengan keberhasilannya. Setelah itu, karya ilmiah yang sesuai syarat dikumpulkan, ditelaah satu per satu agar bisa

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review

(Andrea, et al.)

ditemukan keterhubungan antar unsur; sekaligus memperjelas gambaran tentang apa saja yang benar-benar turut membentuk suksesnya sebuah lembaga.

METODE PENELITIAN

Dari semua cara mencari tahu soal keberhasilan organisasi, studi ini memakai tinjauan literatur sistematis. Cara kerjanya? Mengumpulkan riset lama satu per satu dengan aturan ketat. Tidak cuma kumpul-kumpul saja, tapi juga diperiksa betul-betul sebelum disambungkan jadi satu kesimpulan. Alasannya pilih metode ini? Agar tidak terlewat satu pun faktor penting di balik sukses sebuah lembaga. Meski banyak data tersebar acak, pendekatan ini mampu menyusunnya menjadi pola yang masuk akal. Hasilnya bukan daftar panjang, melainkan gambaran utuh dari beragam temuan sekaligus. Bisa dibandingkan, bisa disatukan, tanpa harus kehilangan makna aslinya.

Data untuk studi ini diambil dari sumber pihak ketiga, seperti tulisan akademik dari jurnal lokal serta global. Mengais informasi dilaksanakan lewat daring memakai Google Scholar, Garuda, juga sejumlah laman OJS yang membuka akses teks lengkap. Publikasi ditemukan dengan kombinasi istilah tertentu: antara lain kesetimbangan profesi-pribadi, burnout, suasana kerja, partisipasi staf, mutu pelayanan, rasa puas pengguna, hingga capaian instansi.

Tidak semua tulisan langsung masuk ke tahap akhir. Awalnya, dipilih dulu lewat kesesuaian antara judul, ringkasan, serta istilah utama dengan arah studi. Baru kemudian dicek satu per satu isi lengkapnya agar cocok dengan maksud riset. Yang keluar dari cakupan variabel, tak bisa diakses teks penuhnya, atau terbit di luar periode tertentu dibuang begitu saja dari evaluasi. Proses ini jalan selangkah demi selangkah tanpa buru-buru.

Artikel masuk jika bahas soal work-life balance, burnout, lingkungan kerja, employee engagement, kualitas layanan, atau kepuasan pelanggan - periode terbitnya antara 2021 hingga 2025 jadi syarat utama. Full text harus bisa dibuka peneliti tanpa halangan akses sama sekali. Kesesuaian dengan arah studi turut menentukan kelolosannya dalam analisis nanti. Di sisi lain, tulisan yang tak nyambung topik langsung gugur dari pertimbangan. Tidak lengkap? Otomatis diskors. Kembaran konten juga ikut disingkirkan meski mirip sekalipun. Publikasi di luar rentang tahun yang ditetapkan pun tidak dimasukkan dalam proses seleksi.

Dari proses pencarian serta seleksi muncul 23 makalah ilmiah yang sesuai seluruhnya dengan syarat masuk, lalu dipakai sebagai dasar data studi. Selanjutnya, dokumen-dokumen itu dibagi menurut enam aspek riset: lima tentang keseimbangan kerja-hidup, empat terkait kelelahan mental, tiga soal suasana kerja, tiga lain membahas keterlibatan staf, lima fokus pada mutu pelayanan, sisanya tiga mengulas tingkat puas pengguna.

Setelah semua informasi terkumpul, mulailah menyusunnya lewat analisis kualitatif yang menggambarkan pola. Dari tiap artikel, temuan saling disandingkan satu sama lain agar persamaan atau pertentangan bisa tampak lebih nyata. Tidak hanya itu, arah hasil masing-masing variabel juga diamati secara cermat. Narasi pun dibangun di atas dasar hubungan antara elemen dalam organisasi dan kondisi luar yang memengaruhi pencapaian tujuan. Hasil akhirnya menjadi cerminan faktor apa saja yang kerap muncul sebagai penopang sukses, didasarkan pada sejumlah riset yang telah dipublikasikan.

Pendekatan yang digunakan dalam studi ini berdasarkan pada metode PRISMA, supaya proses

seleksi literatur lebih terbuka serta tersusun rapi. Mulai dari pencarian awal, dilanjutkan dengan pemilahan berdasarkan judul dan abstrak. Setelah itu, setiap penelitian dievaluasi sesuai syarat masuk yang telah ditentukan. Hanya publikasi yang sesuai fokus dan standar tertentu yang akhirnya dipilih. Dengan pendampingan alur ini, hasil analisis diharapkan tepat sasaran tanpa menyimpang dari tujuan utama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Work-Life Balance

Bukan cuma soal jam pulang tepat waktu, hidup seimbang juga tentang bisa hadir saat hal penting terjadi di luar kantor. Terkadang, ruang napas buat urusan sendiri justru bikin pikiran lebih tajam saat duduk di meja kerja. Saat aturan fleksibel mulai diterima, orang-orang merasa dipercaya - dan itu sering berujung pada kesediaan memberi usaha ekstra tanpa diminta. Tidak semua tempat kerja cepat mengerti ini, tetapi yang sudah melihat polanya biasanya punya suasana tim yang lebih ringan dan sedikit keluhan. Hasilnya? Orang tidak hanya datang karena harus, tapi tinggal karena nyaman.

Bukan cuma soal jam kerja saja ternyata - hasil gabungan dari lima tulisan mengungkap hal lain. Dalam berbagai instansi beda, fakta muncul dengan cara serupa: saat seseorang bisa atur waktu kerja dan hidupnya sendiri lebih rapi, hasil kerjanya ikut naik. Tidak peduli bidang apa yang diteliti, arah temuannya nyaris tak pernah bergeser. Faktor personal seperti ini justru punya pengaruh kuat pada jalannya sebuah lembaga. Terlihat jelas kalau harmoni antara tugas dan kebutuhan pribadi bukan sekadar tambahan - melainkan bagian inti dari kinerja kolektif.

Ternyata dari penelitian Rizqiyah, (2024) terlihat kalau karyawan di perusahaan percetakan Bandung bekerja lebih baik saat punya cukup ruang untuk urusan pribadi. Mereka yang pandai membagi waktu kerja dan aktivitas non-kerja ternyata ikut terlibat lebih dalam pada tugasnya. Hasil akhirnya? Tugas terselesaikan dengan cara yang jauh lebih efektif. Sekitar 39,2 persen perbedaan pencapaian kerja muncul karena faktor keseimbangan ini.

Pengamatan senada muncul dari Nawano et al., (2024), menyebut bekerja secara hybrid membuka ruang atur waktu lebih leluasa. Dari sini, batas antara urusan kantor dan kehidupan rumah jadi lebih mudah dijaga. Karena bisa menyesuaikan ritme sendiri, tenaga kerja tetap stabil meski harus mengurus hal personal sekalipun.

Tidak cuma itu, Pratama & Sari, (2024) melihat bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi turut memperbaiki performa pegawai. Dalam temuan mereka, saat seseorang bisa atur waktunya sendiri, jam lembur justru menurun. Waktu luang yang lebih banyak terbuka, sehingga ruang untuk berkumpul dengan anggota keluarga ikut bertambah. Akibat dari pola seperti ini, rasa puas di tempat kerja tumbuh perlahan. Fokus tidak gampang buyar, tanggung jawab dirasa lebih ringan, serta hasil kerja cenderung naik secara stabil.

Studi oleh Manalu et al., (2025) mengungkap fakta: saat pekerja bisa menyelaraskan tugas dan waktu pribadi, hasil kerjanya ikut berubah bermakna - sumbangan variabel ini mencapai 38,5 persen dalam prediksi performa. Angka itu bukan sekadar angka; ia membuka mata bahwa aturan internal perusahaan mesti lebih ramah pada kondisi manusia nyata di balik seragam mereka.

Menurut Rori et al., (2024), rasa seimbang antara pekerjaan dengan urusan rumah membawa efek nyata bagi hasil kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tompaso. Pegawai yang berhasil membagi waktu

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review

(Andrea, et al.)

biasanya merasa lebih semangat untuk bekerja. Target harian sering kali tercapai karena fokus tetap terjaga. Hasilnya pun jadi lebih dapat diandalkan dari hari ke hari. Sebaliknya, saat tugas kantor mengganggu urusan keluarga, tenaga cepat habis. Pikiran menjadi kurang tajam akibat tekanan bertumpuk. Akhirnya performa menurun tanpa disadari.

Bila lima riset tadi digabung, terlihat kalau keseimbangan antara kerja dan hidup tak cuma urusan alokasi jam. Ada ikatan kuat dengan kondisi mental pegawai, semangat mereka, serta efektivitas saat bekerja. Karena hal ini saling berhubungan, perusahaan patut memperkenalkan aturan yang memberi ruang gerak lebih lebar dalam bekerja. Beban harian juga harus masuk akal agar tidak melampaui batas kemampuan seseorang. Suasana tempat kerja pun wajib dirancang supaya orang merasa didukung secara utuh. Dari langkah-langkah seperti itulah performa individu bisa naik pelan-pelan. Di waktu bersamaan, instansi akan menemukan fondasi untuk bertahan lama.

Burnout

Bukan cuma tubuh saja yang lelah, pikiran juga ikut meradang kalau beban kerja tak kunjung reda. Rasa malas datang begitu saja, antusiasme menguap, tugas terasa seperti rutinitas tanpa arti. Dalam dunia kerja, kondisi begini bukan hal sepele - produktivitas bisa anjlok, hasil jadi tidak maksimal, sistem pun goyah dari dalam. Banyak yang mulai diam-diam menyerah meski masih hadir setiap hari.

Bukan cuma soal kelelahan, tapi juga getaran di sekitarnya mulai terasa saat seseorang mengalami burnout. Keempat studi ini meski ambil jalur berbeda - beda kelompok, beda faktor pendukung - tetap ujung-ujungnya bicara hal serupa. Semakin dalam rasa kehabisan tenaga mental itu muncul, semakin rapuh pula kondisi batin pekerja. Dari situ perubahan ikut menjalar: cara mereka bertindak di tempat kerja tidak lagi seperti dulu, lalu target jadi goyah. Organisasi merasakan efeknya, entah langsung atau pelan-pelan.

Tingginya rasa lelah membuat kerja pegawai bank jadi turun, begitu temuan Nugraini & Swasti, (2024). Pegawai yang merasa habis tenaga biasanya tidak bisa bekerja maksimal. Ketika seseorang mulai ingin meninggalkan pekerjaannya, performa langsung ikut terkoreksi ke bawah. Kondisi mental orang-orang di tempat kerja ternyata punya andil besar dalam menjaga hasil kerja tetap stabil. Faktor psikologis tak boleh dilupakan jika perusahaan mau operasionalnya lancar.

Bukan cuma tekanan kerja yang bikin seseorang merasa habis tenaga, menurut temuan Towidjojo & Lumintang, (2024). Rasa lelah itu justru menjadi penghubung antara benturan tugas kantor dengan urusan rumah tangga bersama kecenderungan ingin mengundurkan diri. Ketika tugasmu di kantor mulai bertabrakan keras dengan kebutuhan keluarga, rasa terbakar secara emosional pun naik. Akibatnya? Lama-lama hati mulai mempertimbangkan pergi dari tempat bekerja.

Wiyono et al., (2022) Menyatakan bahwa rasa lelah berlebihan justru jadi penghubung antara gaya pimpinan yang melayani dengan budaya kerja kuat di bisnis hotel. Pemimpin yang lebih suka membantu daripada mengatur ternyata turut kurangi gejala burnout, lalu secara tidak langsung dorong suasana kerja yang lebih sehat. Dari sini terlihat, cara memimpin yang memberi ruang aman bisa pererat ikatan atasan-bawahan serta cegah kecapekan kronis yang biasanya ganggu kemajuan perusahaan.

Bisa dikatakan dari gabungan tiga penelitian tadi, burnout merupakan penghambat dari dalam diri yang berdampak pada majunya sebuah instansi. Saat tingkat kelelahan psikologis melonjak, efektivitas pekerja turun drastis - tapi selain itu, pikiran untuk keluar kerja mulai muncul serta pola aktivitas harian ikut terganggu. Karena alasan itulah pihak manajemen harus siap dengan pendekatan spesifik agar tekanan

ini tidak semakin parah, misalnya mengatur ulang distribusi tanggung jawab, memberikan ruang bagi atasan untuk lebih mendukung tim, fokus pada kondisi hidup pegawai, atau membentuk atmosfer kantor yang aman baik tubuh maupun pikiran. Upaya seperti ini kemungkinan besar akan menjaga ritme hasil kerja tetap stabil, membuat tenaga kerja merasa lebih melekat di tempat mereka berkarya, dan membawa lembaga tersebut tetap bertumbuh tanpa tersendat.

Lingkungan Kerja

Lewat sudut pandang karyawan, tempat bekerja membentuk pengalaman harian yang ikut menentukan hasil akhir sebuah perusahaan. Ruangan yang teratur, cahaya cukup, bersih, serta perlengkapan tersedia memengaruhi ritme kerja. Di samping itu, cara rekan saling menyapa, pimpinan memberi arahan, atau nada percakapan di meja makan turut membentuk nuansa hari itu. Ketika suasana terasa ringan namun fokus tetap ada, semangat datang tanpa dipaksakan. Dari sanalah pekerjaan selesai lebih lancar, meski tidak selalu cepat. Tujuan jadi tercapai bukan karena tekanan, melainkan aliran yang stabil dari dalam tim sendiri.

Lingkungan tempat bekerja ternyata turut membentuk cara karyawan menjalankan tugas mereka. Tiga studi berbeda mengungkap hal serupa meski lokasi riset tidak sama satu sama lain. Hasil pekerjaan cenderung naik bila suasana kerja dirasa mendukung dan nyaman. Bukan hanya soal fasilitas, tetapi juga bagaimana orang saling berinteraksi sehari-hari. Ketika rasa aman dan respek hadir, produktivitas ikut merespons dengan perubahan ke arah lebih baik.

Pengamatan Zsa et al., (2023) mengungkap hubungan kuat antara suasana kerja serta tekanan tugas terhadap hasil kerja pegawai di PT Fauzan Putra Perkasa. Suasana tempat kerja yang menyenangkan ternyata mampu membuat pekerja lebih produktif, sedangkan pembagian tugas yang wajar memudahkan mereka merampungkan pekerjaan. Dari situ jelas bahwa perusahaan harus menyediakan setting kerja yang memberi dukungan, supaya capaian individu tetap naik dari waktu ke waktu.

Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Chaeruddin, Abbas, serta Chaeruddin et al., (2024) balik itu semua, studi di PT PLN (Persero) ULP Soppeng mengungkap hal menarik soal hubungan lingkungan kerja dengan hasil kerja pegawai - ternyata ada dampak positif dan kuat dari faktor pertama ke yang kedua. Sebaliknya, stres justru merugikan capaian mereka. Tak jarang, suasana kerja yang tenang, minim risiko, dan mendukung membuat pekerja lebih gesit, meski begitu tetap rentan terganggu bila beban psikologis bertambah.

Hasil mirip ikut muncul dalam karya Fauziah & Irawan, (2024) yang mengamati aktivitas di PT Oset Indonesia, Jakarta. Riset mereka menyatakan kalau suasana tempat kerja serta tuntutan pekerjaan ternyata turut membentuk performa pegawai secara nyata. Kondisi kerja yang mendukung - baik soal fasilitas fisik atau atmosfer sosial - mampu membuat orang lebih betah, mempererat komunikasi sesama tim, lalu memperlancar pengerjaan tanggung jawab harian. Tidak hanya itu, kombinasi dua faktor ini rupanya sanggup memberi gambaran cukup jelas atas perbedaan hasil kerja tiap individu, maka tak heran bila kondisi lingkungan internal tetap jadi pertimbangan penting bagi manajemen.

Dari tiga penelitian itu, muncul pola yang serupa: suasana tempat kerja turut membentuk hasil baik sebuah perusahaan lewat dorongan pada kemampuan pegawai. Ketika kondisinya memberi dukungan, rasa aman hadir bersama semangat lebih tinggi, pertukaran informasi lancar, kolaborasi jadi wajar, serta pekerjaan selesai lebih tepat sasaran. Sebaliknya jika atmosfernya kurang ramah, gangguan lahir pelan-pelan - perhatian terpecah, kegelisahan naik, dan rencana besar organisasi tersendat tanpa suara keras.

Tidak bisa dipungkiri, cara mengatur tempat kerja perlu masuk ke dalam rencana besar pengembangan tenaga kerja. Fasilitas cukup disiapkan, lalu diiringi oleh hubungan antar pegawai yang lancar jalan, ditambah alur informasi yang terbuka - semua ini turut angkat kualitas hasil kerja pribadi atau pun tim. Begitulah adanya, kondisi internal seperti atmosfer kantor ternyata punya andil kuat dalam menjaga agar institusi tetap maju dari waktu ke waktu.

Employee Engagement

Ikut serta dalam kerja bukan soal hadir saja. Ada rasa melekat di hati, pikiran, juga tindakan saat seseorang menjalani perannya sehari-hari. Saat seseorang merasa nyambung dengan tujuan perusahaan, ia cenderung memberi usaha lebih tanpa diminta. Tidak hanya fokus pada tugas pokok, tapi turut peduli pada hasil akhir bersama. Semangat muncul bukan karena paksaan, melainkan dari dorongan dalam diri sendiri. Orang seperti ini tetap bertahan meski ada tekanan, bahkan membantu rekan lain agar ikut termotivasi. Komitmen tidak selalu terlihat dari kata-kata, sering kali tampak lewat sikap diam-diam yang konsisten.

Dari gabungan tiga tulisan, terlihat kalau ikut serta pegawai berkait erat dengan naiknya kerja seseorang. Walau masing-masing riset pakai kelompok beda, cara tidak sama, serta faktor tambahan yang tak sejalan, polanya tetap mirip - ikut serta pegawai jadi bagian penting dalam keberhasilan serta lancarnya jalannya instansi.

Tidak semua pekerja merasa terhubung dengan tugas mereka, tetapi Lee bersama Jo tahun lalu menyusun cara pandang baru lewat model JD-R. Dari 1.092 pegawai di perusahaan Korea Selatan, muncul pola: saat orang punya kendali atas pekerjaan dan kondisi mentalnya stabil, mereka cenderung lebih ikut serta secara aktif. Ikut sertanya tenaga kerja ini tidak diam begitu saja - ia bergeser jadi dorongan melakukan inisiatif sendiri maupun membantu rekan tanpa diminta. Jalan antara fasilitas dari tempat kerja menuju hasil personal ternyata dilewati oleh rasa terlibat itu sendiri. Ketika manajemen memberi ruang gerak plus memedulikan kondisi batin staf, bukan mustahil semangat bekerja naik. Naiknya partisipasi ini lambat laun turut mengerek pencapaian perusahaan dari dalam.

Temuan ini diperkuat lewat riset yang dilakukan Jacelyn & Nelson, (2023) di sektor ritel Kota Batam. Penelitian itu menyatakan keterlibatan pegawai jadi penghubung antara manajemen bakat, pengelolaan ilmu, serta rasa puas dalam bekerja terhadap hasil kerja individu. Dari studi tampak jika pengaturan bakat dan tingkat kepuasan dapat mendongkrak performa karena dorongan ikut serta lebih dalam tugas, sedangkan urusan informasi tidak memberi efek langsung pada pencapaian kerja. Ternyata, majunya suatu perusahaan bukan cuma soal atur orang semata, melainkan juga bergantung pada usaha menciptakan dedikasi tenaga kerja terhadap jabatan dan tempat mereka berkarya.

Dari hasil studi di PT Kharisma Indonesia, muncul pola yang mirip dengan temuan sebelumnya. Kosim, Wicaksono, Alimi, Gunawan, et al., (2023) mengungkap hal tersebut. Ternyata keterlibatan pegawai benar-benar membentuk performa kerja secara nyata. Namun beban tugas justru tak memberi dampak berarti sama sekali. Ketika karyawan lebih terhubung dengan pekerjaannya, mutu output ikut naik. Begitu pula tingkat efektivitas serta kemampuan mencapai target perusahaan bertambah. Suasana internal seperti ini harus dibangun pelan-pelan dari dalam sistem kerja. Rasa punya, kesetiaan, dan dorongan untuk maju butuh ruang tumbuh yang tepat. Lingkungan itulah yang akhirnya membuat semuanya menyatu dalam alur yang wajar.

Dari tiga penelitian itu muncul pola serupa: keterlibatan pegawai jadi penggerak penting di dalam

perusahaan. Mereka yang merasa terhubung biasanya bertindak tanpa menunggu arahan, punya dorongan kuat dari dalam, serta rela melangkah melewati batas tanggung jawab resmi. Dampaknya nyata dirasakan saat bekerja - baik sendiri atau bersama rekan - dan ikut mendorong pencapaian target institusi.

Hasil penelitian ini menyiratkan bahwa cara terbaik bagi lembaga bukan sekadar atur ulang sistem, melainkan mulai dari pemberian ruang gerak pada staf. Banyak hal ikut berperan - misalnya pengelolaan potensi individu dikelola dengan baik, rasa puas saat bekerja naik, dukungan mental diperkuat, serta suasana kolaborasi dibentuk secara alami. Tidak jarang, karyawan yang merasa terhubung cenderung tampil beda: mereka lebih tekun, rajin mencoba hal baru, serta enggan pergi. Dampaknya pelan tapi nyata, performa tim menguat sekaligus fondasi masa depan institusi turut kokoh.

Kualitas Pelayanan

Layanan yang bermutu tinggi justru menjadi penentu utama kesuksesan suatu lembaga. Tidak hanya soal kemampuan menepati janji, melainkan juga menebak lebih dulu apa yang dibutuhkan konsumen sebelum mereka bicara. Ketika standar pelayanan tetap terjaga rapi, biasanya kepercayaan mulai tumbuh perlahan. Kepuasan pun naik tanpa harus dipaksa. Loyalitas ikut menguat bukan karena paksaan, tapi alur alami dari perlakuan yang konsisten. Keunggulan dalam persaingan lantas muncul begitu saja, bukannya direncanakan dari awal.

Layanan yang baik ternyata membuat pelanggan merasa puas, lalu cenderung tetap setia. Di dunia perbankan atau saat naik taksi daring, hal ini terbukti nyata. Bahkan tempat servis mobil hingga minimarket pun tidak lepas dari pengaruhnya. Suatu instansi bisa maju salah satunya karena pelayanannya dirasakan memadai.

Layanan yang cepat, bersikap ramah, serta tepat waktu ternyata mampu mendongkrak rasa puas pelanggan di bengkel Honda Jakarta Center Retail - begitu temuan dari riset Kurniasih, Istiharini, dan Gunawan. Hasilnya tunjukkan: ketika kualitas pelayanan naik, kepuasan ikut melonjak. Pekerjaan yang rapi ditambah keramahan petugas membuat konsumen cenderung bertahan lebih lama. Ternyata, gabungan antara efisiensi dan sentuhan personal jadi kunci utama dalam membentuk loyalitas.

Ternyata dari hasil studi Ramadhani bersama Murwanto, ternyata layanan yang baik benar-benar memperkuat kesetiaan pelanggan di Indomaret wilayah Sleman. Tidak hanya itu, tanggapan positif konsumen serta persepsi mereka terhadap merek turut membentuk komitmen berkelanjutan. Saat pelayanan dirasa memadai, orang cenderung kembali belanja, menyebarkan pengalaman kepada teman dekat, bahkan tetap memilih tempat tersebut meski ada alternatif lain. Begitu pentingnya respons nyata dibanding sekadar janji kosong.

Bukan hanya soal teknologi, tapi cara kerja pelayanan digital turut dibedah oleh Veryani bersama Andarini saat mengamati GrabBike di Surabaya. Meskipun tampak sepele, kenyataannya mutu layanan daring rupanya mampu mengangkat tingkat kepuasan pengguna secara nyata. Tidak berhenti sampai di situ, hasil penelusuran mereka justru menunjukkan bahwa rasa puas itu sendiri yang kemudian memperkuat komitmen pelanggan. Bahkan tanpa disadari, pengalaman positif dari sistem digital menjadi batu pijakan bagi kesetiaan yang lebih besar.

Loyalitas nasabah BCA ternyata dipengaruhi langsung oleh kualitas layanan, begitu temuan dari riset Sihalohe dengan Fadli. Ketika pelayanan dirasakan memuaskan, perlahan rasa dihargai tumbuh di benak pelanggan - dari sinilah ikatan mulai menguat. Tak sekadar senyum ramah, tetapi pengalaman lancar

membawa dampak nyata pada komitmen jangka panjang. Hubungan bank serta nasabah pun menjadi lebih kokoh saat dukungan diberikan secara konsisten.

Bukan cuma soal kerja cepat, layanan yang baik ternyata punya pengaruh besar pada kinerja sebuah organisasi. Bila tim mampu merespons dengan tepat, menjaga konsistensi, serta benar-benar memahami apa yang dibutuhkan pelanggan, hasilnya bukan sekadar puas - tapi juga rasa percaya yang tumbuh perlahan. Dari sini, nama baik mulai terbentuk, ikatan dengan konsumen jadi lebih kokoh, sekaligus posisi di tengah persaingan ikut menguat.

Prioritas utama sebuah organisasi sebaiknya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan melatih kemampuan staf, layanan bisa berjalan lebih baik dibanding sebelumnya. Teknologi dimasukkan ke dalam alur kerja agar proses tidak lagi lambat atau rentan kesalahan. Sistem yang ada diperbaiki secara berkala supaya tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi rutin dilakukan tanpa henti untuk memastikan standar tidak turun dari waktu ke waktu. Hasil akhirnya? Keunggulan di tengah persaingan yang ketat serta stabilitas jangka panjang ikut terbentuk sebagai dampak lanjutan.

Kepuasan Pelanggan

Senyum pelanggan ternyata punya arti besar bagi tiap perusahaan. Dari situlah terlihat apakah barang atau jasa yang diberikan sesuai bayangan mereka. Ketika kenyataan melebihi perkiraan, rasa puas muncul begitu saja tanpa dipaksakan. Pengalaman semacam itu membentuk ikatan, membuat langganan betah berlama-lama. Mereka tidak hanya balik lagi, tapi juga bercerita baik tentangmu pada temannya. Kebahagiaan pelanggan bukan sekadar tujuan sampingan - ia menjadi fondasi yang diam-diam menopang masa depan bisnis.

Dari sederet riset yang digabungkan, rasa puas pelanggan selalu muncul memberi pengaruh baik pada ketertarikan mereka untuk tetap setia. Di sejumlah kasus, kepuasan bahkan jadi jembatan antara mutu pelayanan dengan tingkat kesetiaan konsumen. Riset-riset itu memang tersebar di banyak bidang - transportasi daring, bank, komunikasi digital, restoran, hingga jasa umum lainnya. Tapi satu hal tak berubah: perasaan senang pelanggan turut membentuk pencapaian suatu lembaga.

Loyalitas pengguna GrabBike di Surabaya ternyata kuat saat mereka puas dengan pelayanan, begitu hasil riset Veryani & Andarini, (2022). Kepuasan tidak hanya langsung memperkuat kesetiaan, tetapi juga membuka jalan dari kualitas layanan digital menuju loyalitas. Ketika sistem digital bekerja lancar, rasa senang muncul - dari situlah kebiasaan pakai aplikasi terus tumbuh. Tidak sekadar teknologi bagus, melainkan cara orang merasakannya yang akhirnya membuat mereka bertahan.

Di dunia usaha makanan di Solo, temuan senada muncul dari riset Rusdiyanto & Suranti, (2021). Mereka mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas. Dari rasa puas itu, ternyata lahir kesetiaan terhadap tempat tersebut. Rasa puas turut membantu mempererat ikatan antara mutu layanan dengan tingkat kesetiaan konsumen. Artinya, cukup penting bagi perusahaan menyajikan kualitas bagus, namun pengalaman menyenangkan justru yang menjaga agar pelanggan tetap setia.

Di Evony Coffee Shop Siantar, riset dari Gultom & Samosir, (2021) menyebut kepuasan pelanggan mendorong loyalitas. Layanan yang baik ternyata membuat pelanggan merasa puas, lalu rasa puas itu membentuk komitmen untuk kembali. Tapi hasil penelitiannya justru mengungkap satu hal lain: rasa puas tak cukup kuat menjadi perantara antara mutu pelayanan dengan kesetiaan pelanggan. Dibanding lewat jalur tidak langsung via kepuasan, dampak langsung dari layanan bermutu terhadap loyalitas tetap lebih

dominan. Ini memberi gambaran kalau budaya tempat usaha bersama sikap konsumen turut membentuk sejauh mana elemen-elemen tadi saling berkait.

Ternyata Kamal & Artanti, (2024) mengungkap kalau rasa puas pengguna layanan mobile digital By.U bergantung pada program loyalitas, nilai yang mereka rasakan, lalu sejauh mana layanan itu mudah digunakan. Rupanya ketika kepuasan naik, loyalitas ikut terangkat juga. Dari sini tampak bahwa instansi mesti melirik hal-hal spesifik yang bisa membuat pengalaman pelanggan lebih baik - misalnya kelancaran saat pakai layanan, untung yang dirasa nyata, atau hadiah dari keikutsertaan dalam program setia.

Dari hasil riset (Sihaloho & Fadli, 2024) soal nasabah Bank BCA, muncul gambaran baru. Ternyata pelayanan yang dirasa bagus bisa bikin pelanggan merasa puas. Dampak rasa puas itu punya efek lanjutan, yaitu tumbuhnya kesetiaan dalam waktu lama. Jadi, perasaan senang pelanggan bukan sekadar akibat sampingan - ia justru menjadi penghubung penting antara kualitas layanan dan kemampuan perusahaan menjaga nasabah tetap bertahan.

Dari kumpulan penelitian itu muncul gambaran: kebahagiaan konsumen punya peran besar dalam menentukan maju atau tidaknya sebuah lembaga. Kalau mereka senang dengan pelayanan, biasanya akan balik beli, tetap pakai jasa tersebut selama bertahun-tahun, bahkan menyebut nama baik perusahaan kepada teman-temannya - semua ini membentuk ikatan yang tahan lama. Di sisi lain, jika rasa kecewa mengendap, bukan hal mustahil mereka berganti tempat, mencoba opsi lain di sekitar, akibatnya posisi organisasi menjadi lebih rentan dan kurang unggul dibanding pesaing.

Loyalitas pelanggan ternyata bergantung pada cara organisasi melihat kepuasan sebagai tolak ukur penting. Alih-alih mengabaikan umpan balik, fokus pada peningkatan layanan bisa membentuk pengalaman yang lebih baik. Inovasi perlahan mulai muncul ketika tim mau mencoba pendekatan baru tanpa tekanan hasil instan. Teknologi digunakan bukan karena tren, tetapi karena nyatanya membantu proses berjalan lancar. Nilai tambah hadir lewat hal-hal kecil yang sering dilupakan pesaing. Evaluasi berkala menjadi alat bantu agar tidak tersesat dari harapan konsumen. Kesuksesan jangka panjang tumbuh dari konsistensi seperti ini.

Sintesis Faktor Internal dan Eksternal dalam Keberhasilan Organisasi

Bila 21 artikel dikumpulkan jadi satu, muncul pola: sukses sebuah organisasi bukan soal satu hal saja. Justru lahir dari pertemuan dua arah - faktor dari dalam diri dan tekanan dari luar. Di bagian dalam, sorotan tertuju pada cara orang dikelola karena merekalah mesin yang menjalankan roda kerja. Dari sisi lain, dunia di luar meminta respon cepat terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan lewat pelayanan nyata. Meskipun jenisnya tidak sama, keduanya punya bobot setara saat ukuran pencapaian organisasi dihitung secara menyeluruh.

Bukan cuma soal jam kerja, ternyata batas jelas antara tugas kantor dan urusan rumah bikin orang lebih fokus saat bekerja. Ketika tekanan terlalu lama menghimpit, tenaga mental habis, hasilnya malah lambat, semangat merosot, bahkan pikiran ingin keluar mulai muncul. Suasana di ruang kerja pun turut menentukan - ruang yang ramah dan tidak tegang membuat interaksi terasa wajar, bukan paksaan. Saat seseorang benar-benar merasa bagian dari tim, dia cenderung bertahan lebih lama, memberi usaha ekstra tanpa diminta. Semua hal ini saling menyambung, membentuk alur yang ujung-ujungnya ikut menggerakkan pencapaian perusahaan secara keseluruhan. Meski tampak kecil, pengabaian satu elemen bisa mengganggu ritme keseluruhan.

Bukan hanya soal seberapa jago seseorang mengerjakan tugasnya, temuan ini membuka mata bahwa kondisi internal perusahaan turut menentukan hasil akhir. Ketika suasana kantor dirancang agar orang merasa nyaman, bukan sekadar efisien, maka tubuh dan pikiran pegawai ikut terjaga. Misalnya, batas antara jam kerja dan waktu pribadi diperjelas, beban mental dikurangi pelan-pelan, serta ruang fisik dibuat memudahkan kolaborasi tanpa tekanan. Dalam skenario seperti itu, fokus tim naik perlahan, rasa memiliki terhadap tempat kerja tumbuh alami, bahkan ketika ada pergantian besar di luar dugaan, respons tetap tenang dan fleksibel.

Tidak sedikit organisasi merasa untung besar saat pelayanannya bagus. Kadang, kepuasan muncul begitu saja kalau layanan benar-benar memadai. Orang mulai betah pakai jasa yang sama terus-menerus jika rasanya nyaman. Mereka juga sering bercerita pada teman atau keluarga tentang pengalaman baik tadi. Loyalitas seperti ini tidak langsung terlihat, tetapi secara perlahan membuat perusahaan lebih kuat dari pesaingnya. Faktanya, pertahanan pelanggan justru lahir dari hal-hal sederhana seperti rasa puas yang konsisten.

Bila dua jenis faktor itu diamati secara bersamaan, terlihat bagaimana yang berasal dari dalam berjalan seiring dengan kondisi luar. Dari dalam, pengaruhnya muncul lewat peningkatan efisiensi kerja karena karyawan bekerja lebih baik. Di sisi lain, tekanan dari lingkungan turut menentukan respons organisasi terhadap permintaan pelanggan melalui pelayanan yang memadai. Maka tak heran jika pencapaian tujuan hanya terjadi saat perpaduan antara pengelolaan tenaga kerja dan standar layanan tersedia serempak.

Bisa dibilang, hasil dari berbagai studi cenderung saling mendukung satu sama lain. Tidak jarang, kondisi kerja yang lebih baik justru membawa dampak langsung pada pencapaian perusahaan secara keseluruhan. Di sisi lain, pelayanan yang dirasa memadai oleh konsumen ternyata mampu menjaga mereka tetap setia. Bahkan ketika fokus risetnya beda - mulai dari bidang usaha hingga latar belakang peserta - kesimpulannya nyaris tidak bergeser. Ini menunjukkan bahwa hal-hal dari dalam tim maupun pengaruh di luar instansi punya andil kuat soal apakah sebuah organisasi bisa maju atau tidak.

Pandangan luas dari tinjauan literatur sistematis menunjukkan betapa pentingnya menyambungkan pendekatan manajemen SDM dengan peningkatan layanan. Tidak hanya soal rekrutmen atau prosedur saja, tetapi juga bagaimana cara kerja saling terhubung satu sama lain. Hasilnya, ketika dua hal ini dijalankan tanpa putus, efeknya mulai tampak pada kinerja lembaga. Loyalitas konsumen pun ikut stabil karena pelayanan dirasa lebih konsisten. Daya tahan perusahaan di tengah persaingan juga bertambah kuat begitu polanya diperbaiki sedikit demi sedikit. Lama-kelamaan, fondasi seperti ini menjadi alasan utama mengapa suatu instansi bisa bertahan lama.

KESIMPULAN

Dari tinjauan sistematis terhadap 21 jurnal ilmiah terbitan 2021 hingga 2025, muncul pola: kesuksesan organisasi bergantung pada gabungan kondisi dalam dan luar perusahaan. Faktor internal seperti keseimbangan antara tugas pekerjaan dengan kehidupan pribadi, rasa lelah berkepanjangan, suasana tempat bekerja, serta seberapa dalam pegawai terhubung dengan tugasnya turut membentuk hasil kerja. Saat karyawan berhasil membagi waktu secara proporsional, didukung oleh atmosfer kerja yang nyaman, dan merasa benar-benar bagian dari tim, maka dorongan untuk bekerja cenderung naik bersama kemampuan

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Keberhasilan Organisasi: Sebuah Systematic Literature Review

(Andrea, et al.)

menyelesaikan tanggung jawab. Namun begitu, jika stres menumpuk sampai titik burnout, bukan tidak mungkin performa akan anjlok, keinginan untuk mundur semakin kuat, bahkan target institusi pun ikut tersendat.

Luar biasa jika pengalaman pelanggan ternyata ditentukan dari luar sekalipun. Ternyata pelayanan yang tepat membuat orang merasa cukup puas. Begitu rasa puas muncul, ikatan dengan merek justru semakin kuat. Citra perusahaan tidak lagi rapuh saat pasar mulai ramai pesaing. Bahkan ketika tekanan naik, eksistensi tetap bertahan karena dukungan dari dalam - yang berasal dari respons positif tadi.

Penelitian mengungkap kalau pencapaian suatu organisasi bukan cuma soal bagaimana mereka atur tenaga kerja, melainkan juga tergantung pada usaha menjalin kedekatan dengan konsumen lewat pelayanan yang memadai. Karena alasan ini, pendekatan dalam struktur manajemen harus memberi ruang sama antara kondisi dari dalam maupun tekanan dari luar supaya performa bisa naik tanpa henti serta hasil positif bertahan lebih lama.

Harapan dari karya ini adalah turut membentuk wawasan baru dalam dunia akademik sekaligus penerapan nyata di organisasi, khususnya soal apa saja yang ikut menentukan keberhasilan sebuah lembaga. Dari temuan ini, para pengambil keputusan mungkin mulai melihat pentingnya menyusun aturan yang benar-benar memperhatikan kemampuan staf, mutu pelayanan, serta respon mereka yang dilayani. Untuk eksplorasi selanjutnya, akan lebih baik jika telaah mencakup lebih banyak bacaan, durasi observasi yang diperlebar, atau bahkan mengikutsertakan aspek tambahan supaya gambaran penyebab sukses organisasi bisa terlihat lebih utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaeruddin, Abbas, S. A., & Kasmirandi. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) ULP Soppeng. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 1228–1235. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.14005>
- Fauziah, S., & Irawan, R. (2024). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Osct Indonesia Jakarta*. 1(3), 526–540.
- Gultom, I., & Samosir, A. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada evony coffee shop siantar 1*. 3(1), 56–62.
- Jacelyn, & Nelson, A. (2023). The mediating role of employee engagement on factors affecting employee performance. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 13(2), 136–151. <https://doi.org/10.12928/fokus.v13i2.8405>
- Kamal, N. R., & Artanti, Y. (2024). Pengaruh Program Loyalitas, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen By.U). *Edunomika*, 8(1), 1–11.
- Kosim, A., Wicaksono, B., Alimi, S., & Gunawan, A. (2023). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 281–290. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11079>
- Kosim, A., Wicaksono, B., Alimi, S., Gunawan, A., Bangsa, U. P., Korespondensi, P., Engagement, E., & Kerja, K. (2023). *Pengaruh Employee Engagement , Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. 7, 281–290.
- Kurniasih, D. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bengkel Honda Jakarta Center Retail*. 08(2023).

- Kurniasih, D., Istiharini, & Gunawan, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bengkel Honda Jakarta Center Retail. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 8(2), 93–101.
- Lee, D. Y., & Jo, Y. (2023). *The job demands-resource model and performance : the mediating role of employee engagement*. (June), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1194018>
- Manalu, L., Sinaga, A., Stefani, N., Tambunan, R., Gulo, D., Hulu, E., & Butar-Butar, D. F. F. D. (2025). Pengaruh Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mandiri Abadi Permai. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(2), 692–700. <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA>
- Nawano, R., Sarpan, Wahyuni, N., Mofu, C. J., & Fikri, M. N. (2024). Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 180–186. <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v11i2>
- Nugraini, R. A., & Swasti, I. K. (2024). *The Effect of Burnout and Turnover Intention on Employee Performance in Banking*.
- Pratama, P. Y. S., & Sari, N. P. E. N. (2024). Pengaruh Work Life Balance, Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi PsyEcho*, 1(1), 11–17. <https://doi.org/10.38043/psyecho.v1i1.6280>
- Ramadhani, B. F., & Sigit, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pelanggan Indomaret di Kabupaten Sleman. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(4), 226–237. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Rizqiyah, J. (2024). Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work Life Balance) Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Agility: Lentera Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(2), 15–20. <https://lenteranusa.id/>
- Rori, E. G., Tewal, B., & Samadi, R. L. (2024). Pengaruh Self Efficacy, Locus of Control dan Worklife Balance terhadap Kinerja Karyawan Kantor Kecamatan Tompaso. *Jurnal EMBA*, 12(3), 432–439.
- Rusdiyanto, W., & Suranti, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 15–28. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.37406>
- Sihaloho, R., & Fadli, J. A. (2024a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemediasi Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan*. 4(6), 1809–1823.
- Sihaloho, R., & Fadli, J. A. (2024b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemediasi Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 1809–1823. <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i6.2504>
- Towidjojo, G. A., & Lumintang, G. G. (2024). Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Karyawan Melalui Burnout Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(8), 213–225. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Veryani, F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(2), 125–131.
- Wiyono, D., Tanjung, R., Setiadi, H., Marini, S., Sugiarto, Y., & Wiyono, D. (2022). *Organizational transformation : The impact of servant leadership on work ethic culture with burnout as a mediating factor in the hospitality industry*. 1–12.
- Zsa, Z., Clarisa, A., Paradipta, R., & Winarno, A. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan : Sebuah Studi Kuantitatif*. 6, 6268–6272.