

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *CYBERLOAFING* TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI KANTOR  
GUBERNUR SUMATERA UTARA**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen*



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**NAMA** : NENI LIANA PURBA  
**NPM** : 2106160469  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**KONSENTRASI** : MSDM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDA**

**2025**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 16 April 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

### MEMUTUSKAN

Nama : NENI LIANA PURBA  
NPM : 2105160469  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *CYBERLOAFING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA UTARA

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

### TIM PENGUJI

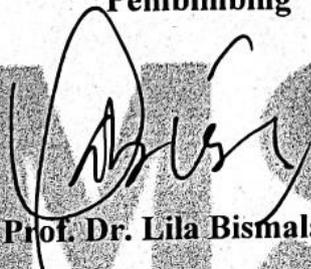
Penguji I

Penguji II

  
Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.

  
Novien Rialdy, S.E., M.M.

### Pembimbing

  
Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si.

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
Dr. H. Jaunri, S.E., M.M., M.Si, C.M.A.

  
Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : NENI LIANA PURBA  
N.P.M : 2105160469  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *CYBERLOAFING*  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN  
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI  
KANTOR GUBERNUR SUMATERA UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Maret 2025

Pembimbing Tugas Akhir

Assoc. Prof. Dr. LILA BISMALA, S.T., M.Si.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.

DR. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238**

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Neni Liana Purba  
NPM : 2105160469  
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si.  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Kantor Gubernur Sumatera Utara

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	Tambah Deskripsi Tambah penjelasan dan pembahasan	19-3 2025	
Bab 5	D/c		
Daftar Pustaka	Revisikan mandiri		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Disetujui Sidang meja hijau	22-03 2025	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

(Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si.)

Medan, Maret 2025  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si.)

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : NENI LIANA PURBA  
NPM : 2105160469  
Konsentrasi : Ekonomi dan Bisnis  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Manajemen Sumber Daya Manusia)  
Judul : Pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Kantor Gubernur Sumatera Utara

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Februari 2025

Pembuat Pernyataan

  
  
NENI LIANA PURBA

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *CYBERLOAFING* TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI KANTOR  
GUBERNUR SUMATERA UTARA**

**NENI LIANA PURBA  
NPM : 2106160469**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Mochtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email: [neni.lianapurba92@gmail.com](mailto:neni.lianapurba92@gmail.com)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai ASN di di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pegawai ASN di di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang jumlahnya 55 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang berjumlah 55 orang Pegawai ASN di di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dan secara tidak langsung *Human Relation* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai ASN di di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

***Kata Kunci : Human Relation, Cyberloafing, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Kerja***

## ABSTRACT

### ***THE EFFECT OF HUMAN RELATIONS AND CYBERLOAFING ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE OFFICE OF THE GOVERNOR OF NORTH SUMATERA***

**NENI LIANA PURBA**

**NPM : 2106160469**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email: [neni.lianapurba92@gmail.com](mailto:neni.lianapurba92@gmail.com)

*The purpose of this study was to test and analyze the effect of Human Relations and Cyberloafing on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable on ASN Employees at the North Sumatra Governor's Office. The approach used in this study is an associative approach. The population in this study were all ASN employees at the North Sumatra Governor's Office, totaling 55 people. The sample in this study used saturated sampling totaling 55 ASN Employees at the North Sumatra Governor's Office. The data collection technique in this study used observation and questionnaire techniques. The data analysis technique in this study used a quantitative approach using statistical analysis using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study used the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that Human Relations directly have a significant effect on Employee Performance. Cyberloafing has a significant effect on Employee Performance. Human Relations have a significant effect on Job Satisfaction. Cyberloafing has a significant effect on Job Satisfaction. Job Satisfaction has a significant effect on Employee Performance. And indirectly Human Relations has an effect on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable. Cyberloafing has a significant effect on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable on ASN Employees at the North Sumatra Governor's Office..*

***Keywords: Human Relations, Cyberloafing, Employee Performance and Job Satisfaction***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini. Tidak lupa Shalawat berangkaikan salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW. Semoga penulis serta pembaca selalu berada didalam naungan safa'atnya yang hingga akhir jaman nanti, Amin Ya Robbal'alamin.

Penulisan ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan program strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul penulis yaitu. "**Pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Kantor Gubernur Sumatera Utara**". Selama penyusunan Tugas akhir ini peneliti banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta do'a yang tidak pernah henti-hentinya dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Alm. Josep purba meskipun telah tida, semangat, doa, dan nilai-nilai hidup yang terus beliau tanamkan terus menjadi cahaya dalam setiap Langkah peulis. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, dan kenangan indah yang selalu hidup di hati ini. Dan Pintu surgaku Ibu Ratna Sridewi skripsi ini penulis persembahkan kepada sosok paling istimewa dalam hidup

penulis yaitu ibu tercita. Seorang Wanita kuat yang menjalani peran ganda sebagai ibu dan ayah setelah kepergian Alm. Ayah Dalam keterbatasan dan kesendirian ibu tidak pernah menyerah. Dengan penuh cinta beliau membesarkan, mendidik, dan menyemangati penulis untuk terus melangkah dan mengejar cita-cita.

2. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Abang saya jeffi purba, kakak saya Nurhayanti S.Pd., Rasmina Br. Purba S.Sos., dan adik saya Mahly purba yang juga tak kalah penting dalam hidup penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. H Januri, S.E., M.M., M. Si. CMA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Sarippudin Hasibuan S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M, Si. Selaku Dosen Pembimbing Saya Yang Telah Banyak Memberikan Arahan Dan Masukan Terhadap Saya Tentang Penulisan Tugas Akhir Ini.

9. Bapak Salman Farisi,S.PSi., M,M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik  
Saya Yang Telah Banyak Memberikan Arahan Dan Masukan Terhadap  
Saya mulai dari awal perkuliahan hingga selesai
10. Kepada Bapak Ibu/Dosen Serta Seluruh Staf/Biro Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberi  
bantuan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
11. Kepada seluruh pegawai kantor gubernur sumatera utara yang telah  
menerima saya melakukan penelitian.
12. Terima kasih kepada teman teman saya yaitu grup Alhamdulillah, kelas J  
Manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah  
membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan terima kasih dan berharap tugas  
akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. penulis juga dengan  
tulus dan penuh harapan menerima masukan yang membangun untuk  
menyempurnakan tugas akhir ini.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Medan, Maret 2025

Hormat saya.

**Neni Liana Purba**

**NPM : (2105160469)**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	12
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Rumusan Masalah .....	13
1.5. Tujuan Penelitian .....	14
1.6. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1. Landasan Teori .....	16
2.1.1. Kinerja Pengawai .....	16
2.1.1.1. Pengertian Kinerja Pengawai .....	10
2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Kinerja Pengawai .....	17
2.1.1.3. Faktor-Faktor Kinerja Pengawai .....	18
2.1.1.4. Indikator Kinerja Pengawai .....	20
2.1.2. Kepuasan Kerja .....	21
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	21
2.1.2.2. Faktor Faktor Kepuasan Kerja .....	22
2.1.2.3. Tujuan dan Manfaat Kepuasan Kerja .....	24
2.1.2.4. Indikator Kepuasan Kerja .....	25
2.1.3. <i>Human Relation</i> .....	26
2.1.3.1. Pengertian <i>Human Relation</i> .....	26
2.1.3.2. Tujuan dan Manfaat <i>Human Relation</i> .....	27
2.1.3.3. Faktor Faktor <i>Human Relation</i> .....	28
2.1.3.4. Indikator <i>Human Relation</i> .....	28
2.1.4. <i>Cyberloafing</i> .....	29

2.1.3.1. Pengertian <i>Cyberloafing</i> .....	29
2.1.3.2. Dampak <i>Cyberloafing</i> .....	31
2.1.3.3. Faktor Faktor <i>Cyberloafing</i> .....	32
2.1.3.4. Indikator <i>Cyberloafing</i> .....	35
2.2 Kerangka Konseptual .....	36
2.3 Hipotesis .....	41
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	43
3.2 Definisi Oprasional .....	43
3.2.1. Variabel Terikat Kinerja Pegawai .....	44
3.2.2. Variabel Penghubung Kepuasan Kerja.....	44
3.2.3. Variabel Bebas <i>Human Relation</i> .....	45
3.2.4. Variabel Bebas <i>Cyberloafing</i> .....	45
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
3.3.1. Tempat Penelitian .....	46
3.3.2. Waktu Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1. Populasi.....	47
3.4.2. Sampel .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	56
4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian .....	56
4.1.2. Identitas Responden.....	56
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
4.1.4. Analisis Model Pengukuran (Outer Model) .....	66
4.1.5. F Square .....	71
4.1.6. Analisis Model Stuktural (Inner Model).....	72
4.2 Pembahasan .....	76
4.2.1. Pengaruh <i>Human Relation</i> Terhadap Kinerja Pegawai .....	76
4.2.2 Pengaruh <i>Cyberloafing</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	79

4.2.3. Pengaruh Human Relation Terhadap Kepuasan Kerja .....	84
4.2.4. Pengaruh Cyberloafing Terhadap Kepuasan Kerja .....	88
4.2.5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja Pegawai .....	91
4.2.6. Pengaruh Human Relation Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	94
4.2.7. Pengaruh Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	96
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
5.1. Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey Awal Variabel Kinerja.....	8
Tabel 1.1 Pra Survey Awal Variabel Human Relation .....	9
Tabel 1.1 Pra Survey awal Variabel Cyberloafing.....	10
Tabel 1.1 Pra Survey Variabel Kepuasan Kerja.....	11
Tabel 3.1 Indikator Kinerja Pengawai .....	44
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Kerja .....	44
Tabel 3.3 Indikator <i>Human Relation</i> .....	45
Tabel 3.4 Indikator <i>Cyberloafing</i> .....	45
Tabel 3.5 Waktu Penelitian .....	46
Tabel 3.6 Jumlah Populasi .....	47
Tabel 3.7 Skala Pengukuran .....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Umur Responden .....	57
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	57
Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden .....	58
Tabel 4.5 Pedoman Kategorisasi Rata Rata Skor Tanggapan Responden .....	58
Tabel 4.6 Skor Angket Kinerja Pegawai .....	60
Tabel 4.7 Skor Angket Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 4.8 Skor Angket <i>Human Relation</i> .....	63
Tabel 4.9 Skor Angket <i>Cyberloafing</i> .....	65
Tabel 4.10. Analisis Validitas Konvergen .....	67
Tabel 4.11. Validitas dan Realibilitas Konstruk .....	68
Tabel 4.12. Validitas Diskriminan .....	69
Tabel 4.13. R Square .....	70
Tabel 4.14. F Square .....	71
Tabel 4.15. Hipotesis Pengaruh langsung.....	73
Tabel 4.16. Hipotesis Pengaruh Tidak langsung.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4.1 PLS Algoritma .....	66
Gambar 4.2 Uji Hipotesis .....	72

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk merekrut individu dengan kemampuan dan keterampilan yang luas serta kinerja kerja yang baik. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang kompeten, diperlukan dukungan seperti Pendidikan yang memadai, penyediaan fasilitas sosial, serta akses dan kesempatan kerja yang memadai. Di Indonesia, salah satu tantangan umum bagi perusahaan adalah menemukan sumber daya manusia dengan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan cara untuk terus memperoleh sumber daya manusia berkualitas yang dapat diandalkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan, peran manajemen sangat diperlukan untuk membantu mengembangkan dan membina sumber daya manusia yang ada agar kualitas dan kinerja mereka meningkat sesuai kebutuhan perusahaan. Dalam manajemen, peran pemimpin sangat lah penting, karena hasil kinerja pegawai sebagian besar dipengaruhi oleh atasan, yakni pemimpin. Seorang pemimpin harus mampu menggerakkan bawahannya untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan demi tercapainya tujuan. Perusahaan perlu mengelola pegawai dengan baik agar mereka dapat bekerja optimal dan merasa nyaman, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Fransiska & Tupti, 2020).

Kinerja adalah pencapaian yang dihasilkan oleh seorang pegawai melalui upaya yang terarah, dengan tujuan memenuhi target dan harapan yang telah ditetapkan secara optimal. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Andayani & Tirtayasa, 2019).

Untuk memastikan perusahaan dapat bertahan di era yang terus berkembang, hubungan yang seimbang antara perusahaan dan pegawai perlu terjalin. Jika organisasi mampu memenuhi kebutuhan pegawainya, maka pegawai akan memberikan kontribusi yang lebih besar. Dengan adanya hal tersebut, maka diharapkan nantinya akan terciptanya rasa memiliki organisasi terhadap pekerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai didalam organisasi (J. S. Hasibuan & Handayani, 2017).

Dalam upaya mencapai peningkatan kinerja pegawai yang sesuai dengan harapan, perlu dilakukan penelitian yang mendalam, mengidentifikasi, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan diantaranya *Human Relation* dan *Cyberloafing* faktor tersebutlah yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Yang dirancang untuk memperkuat kualitas kinerja SDM. Oleh karena itu, organisasi

atau perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang tersedia saat ini. Kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan dapat mempengaruhi hasil kinerja suatu perusahaan itu sendiri, sehingga sebuah strategi dalam mengelola sumber daya manusia merupakan bagian dari strategi bisnis (Safitri et al., 2024).

Pencapaian kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan tingkat kenyamanan dan kebahagiaan yang dirasakan seseorang dalam bekerja. faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja meliputi gaji, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja dan supervisor, serta peluang untuk pengembangan dan kemajuan (Azhar et al., 2020). Pegawai akan cenderung lebih puas jika atasannya memberikan pengakuan atas kemampuan dan kualitas kerja mereka. Tingkat kepuasan kerja pegawai juga dapat meningkat jika pegawai bekerja sama dan berbagi tugas yang menghasilkan, lingkungan kerja yang baik dan beban harian yang lebih sedikit (Bismala & Manurung, 2021).

Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila fakto-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja bukanlah satu variabel yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun yang bersumber pada diri pegawai itu sendiri (Harahap & Khair, 2019). Pegawai yang memiliki kepuasan kerja cenderung akan memiliki perasaan dan pemikiran yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan, begitu juga sebaliknya jika pegawai merasa tidak puas maka berpikiran negatif terhadap pekerjaan yang dilakukan (E. H. Nasution et al., 2018).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempunyai kontribusi besar untuk dapat melancarkan dalam mewujudkan visi, misi serta tujuan suatu organisasi, karena kepuasan kerja merupakan suatu persepsi atau perasaan emosional seseorang terhadap pekerjaan mereka sehingga seseorang yang merasa memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya, selain itu seseorang yang puas dalam bekerja tentu akan menampilkan kinerja yang optimal dalam melaksanakan tugas yang dilakukannya sehingga akan mempermudah untuk mewujudkan cita-cita organisasi (Khurniawan et al., 2019).

Kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi individu maupun organisasi. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya biasanya lebih termotivasi, lebih produktif, dan memiliki tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi. Merupakan sarana untuk menarik dan mempertahankan pegawai yang memenuhi syarat (Bismala, 2021). Kepuasan kerja menggambarkan pandangan seseorang terhadap pekerjaan, yang tercermin melalui sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang ditemuinya dalam pekerjaan.

Faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *Human Relation* dimana *Human Relation* merupakan perantara baik antara pegawai dengan rekan kerja maupun pegawai dengan atasan dalam komunikasi untuk memecahkan masalah ataupun kendala yang dihadapi demi kemajuan dan kelancaran jalannya perusahaan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan menurut Effendyd (2009) Dalam (Dewi et al., 2022). Dalam suatu instansi, pegawai diharapkan memiliki hubungan kemanusiaan yang baik, upaya ini bertujuan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis, sehingga pegawai

merasa nyaman, fokus dalam menjalankan tugasnya, dan pada akhirnya memberikan dampak positif.

*Human Relation* (hubungan antar manusia). Adalah faktor kunci keberhasilan komunikasi, baik itu komunikasi antar individu maupun dalam konteks instansi maupun perusahaan. Menurut (Suryati et al., 2023) *Human Relation* adalah komunikasi persuasive yang dilakukan seseorang kepada dengan tujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan bekerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan. (Hutagalung & Humaizi, 2020). Keberhasilan *Human Relation* dapat terlihat dengan adanya kerja sama yang kompak antara pimpinan dengan pegawainya. Pegawai dalam suatu organisasi merupakan unsur kunci dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab untuk membimbing, melatih dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk mencapai tujuan organisasi. Titik sentral *Human Relation* adalah manusia, dan sentralnya *Human Relation* dalam organisasi kekerjaan adalah pegawai (Y. Novianti, 2018). Sekilas *Human Relation* terlihat sederhana dan mudah dijalani, namun kenyataannya tidaklah demikian. Menurut (Kusumastuti et al., 2022). *Human Relation* adalah suatu hal yang dinamis dan tidak terlepas dari faktor manusia.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi *Cyberloafing* juga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Perilaku *Cyberloafing* dapat merusak komitmen organisasi; individu yang terlibat dalam *Cyberloafing* cenderung menunjukkan tingkat komitmen yang lebih rendah terhadap pekerjaan dan organisasinya (Gulo & Jufrizen, 2024). Hal ini dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kualitas kinerja secara keseluruhan (Jufrizen et

al., 2021). Aktivitas seperti browsing website dan mengecek email pribadi sering kali dianggap membuang waktu karena dapat mengalihkan perhatian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif. Di era teknologi yang terus berkembang pesat, banyak perusahaan yang beralih ke digitalisasi untuk memanfaatkan internet di lingkungan kerja secara optimal.

*Cyberloafing* adalah suatu perilaku sadar yang dilakukan oleh pegawai dalam menggunakan akses internet perusahaan untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan pada jam kerja, baik menggunakan fasilitas milik pribadi maupun fasilitas perusahaan (Novianti & Roz, 2023).

Lebih lanjut, (Santos et al., 2020) Mengemukakan bahwa pegawai melakukan *Cyberloafing* karena mereka merasa bahwa *Cyberloafing* merupakan aktivitas yang menyenangkan dan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Selain itu, pegawai juga merasa mendapat pengaruh positif dan lebih berenergi ketika melakukan aktivitas *Cyberloafing*. Hal ini terjadi dengan melakukan *Cyberloafing*, pegawai memiliki kesempatan untuk sementara waktu mengalihkan fokus mereka dari pekerjaan.

Disisi lain, (Tsai, 2023) mengemukakan bahwa *Cyberloafing* sering kali diyakini sebagai sebuah aktivitas yang kontra produktif karena *Cyberloafing* dianggap sebagai perilaku yang tidak membantu dan bahkan menurunkan kepuasan kerja organisasi. Inilah alasan mengapa banyak manager bisnis memandang perilaku *Cyberloafing* secara negatif, karena mereka percaya bahwa tindakan tersebut dapat mengurangi efisiensi kerja dan menyebabkan pemborosan sumber daya.

Instansi pemerintah adalah suatu organisasi yang terdiri dari kelompok individu yang melaksanakan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pemerintah dapat tercapai apabila sumber daya manusia memiliki dimobilisasi dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien.

Sumatera Utara merupakan suatu pemerintahan yang bernama *gouvernement* Sumatera dengan wilayah yang meliputi seluruh pulau Sumatera, dipimpin oleh seorang gubernur yang berkedudukan di kota Medan. Pada awal tahun 1949, dilakukan kembali reorganisasi pemerintah di Sumatera. Dengan keputusan pemerintah darurat RI Nomor 22/PEM/PDRI pada tanggal 17 Mei 1949, jabatan gubernur di Sumatera Utara dihapuskan. Selanjutnya dengan ketetapan pemerintah RI pada tanggal 17 Desember 1949, dibentuk provinsi Aceh dan provinsi Tapanuli/Sumatera Timur, kemudian dengan peraturan pemerintah pengganti undang-undang No.5 tahun 1950 pada tanggal 14 Agustus 1950, ketetapan tersebut dihapuskan dan dibentuk kembali provinsi Sumatera Utara. Terletak di Jl. Pangeran Diponegoro No. 30, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152, adalah sebuah organisasi pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola administrasi pemerintah di provinsi Sumatera Utara, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kinerja pegawai yang bekerja di Kantor Gubernur Sumatera Utara merupakan salah satu unsur penting yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan pra survei yang dilakukan pada Terdapat beberapa permasalahan kinerja pegawai Kantor Gubernur Sumatera Utara. Dimana hasil pra surveinya sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Pra Survey Awal Variabel Kinerja**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Saya selalu berupaya memperbaiki setiap kesalahan yang pernah saya lakukan dalam menjalankan tugas	100 %	0
2	Dalam menyelesaikan tugas saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditetapkan	80%	20%
3	Tingginya beban kerja yang diberikan terkadang membuat penyelesaian tugas tidak sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan.	50%	50%

Berdasarkan tabel 1.1 pada pernyataan 1 seluruh responden menyatakan bahwa pegawai selalu berupaya memperbaiki kesalahan yang pernah dilakukan. Hal ini menunjukkan adanya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Pernyataan tersebut berkaitan dengan pernyataan no 4 yang menyebutkan bahwa Sebagian besar pegawai Di Kantor Gubernur Sumatera Utara merasa beban kerja yang tinggi menyebabkan penyelesaian tugas terkadang tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, dengan presentase mencapai 50%, dimana angka tersebut cukup besar. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan yang berdampak pada kinerja pegawai secara keseluruhan yang belum ideal. Fenomena ini perlu mendapat perhatian karena dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Oleh karena itu, pegawai harus meningkatkan performa kerja mereka agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Adapun masalah dalam *Human Relation* Pada Kantor Gubernur Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 1.2 Pra Survey Awal Variabel *Human Relation***

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan rekan kerja atau anggota tim?	60%	40%
2	Apakah anda merasa dihargai oleh rekan kerja dalam lingkungan kerja sehari-hari ?	45%	55%
3	Apakah konflik yang terjadi dilingkungan kerja dapat diselesaikan dengan baik?	60%	40%

Berdasarkan hasil dari survey yang dilakukan terdapat beberapa pegawai yang mengatakan komunikasi berjalan lancar, tetapi ada juga sebagian yang merasa kurang nyaman, mungkin karen perbedaan gaya komunikasi atau kurangnya keterbukaan. Sedangkan pertanyaan 2 sebanyak 45% responden mengatakan kurang dihargai, yang bisa menyebabkan turunya semangat dan loyalitas terhadap organisasi. Dalam pertanyaan 3 sebanyak 60% responden mengatakan bahwa konflik sering terjadi dan lebih dari separuh responden merasa dapat menyelesaikan dengan baik. Namun, masih ada sebagian yang merasa konflik tidak tertangani secara efektif.

Dari hasil pra survei ini, terlihat bahwa *Human Relation* dalam lingkungan kerja masih memiliki beberapa tantangan, terutama dalam penghargaan, komunikasi terbuka, dan penyelesaian konflik. Oleh karena itu, organisasi perlu lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Adapun masalah dalam *Cyberloafing* Pada Kantor Gubernur Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 1.3 Pra Survey awal Variabel *Cyberloafing***

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda sering mengakses media sosial saat jam kerja untuk kepentingan pribadi?	95%	5%
2	Apakah mengakses internet di luar pekerjaan pada saat bekerja mampu meningkatkan konsentrasi anda?	50%	50%
3	Apakah mengakses internet diluar pekerjaan pada saat jam kerja dapat mengurangi stres anda?	80%	20%

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 20 responden dari pegawai Kantor Gubernur Sumatera Utara, ditemukan adanya permasalahan pada variabel *Cyberloafing*. Sebanyak 95% responden mengaku pernah mengakses internet untuk keperluan yang tidak terkait dengan pekerjaan selama jam kerja, meskipun alasan mereka tidak selalu sama. Berdasarkan hasil survey, beberapa pegawai mengungkapkan bahwa mereka mengakses internet saat jam kerja untuk mengisi waktu luang dan menghindari rasa bosan. Tindakan *Cyberloafing* yang dilakukan oleh pegawai dimana membuka sosial media, menonton video/film, menerima telepon/chat pribadi, dan membuka e-commerce untuk berbelanja untuk kepentingan pribadi selama jam kerja. Hal ini dapat mengurangi fokus dan mengurangi kepuasan kerja serta kinerja secara keseluruhan ditempat kerja.

Adapun masalah dalam kepuasan kerja Pada Kantor Gubernur Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 1.4 Pra Survey Variabel Kepuasan Kerja**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda merasa nyaman dengan lingkungan kerja anda?	75%	25%
2	Apakah anda merasa dihargai atas kontribusi yang anda berikan?	45%	55%
3	Apakah anda merasa beban kerja anda seimbang dan tidak berlebihan?	20%	80%

Berdasarkan hasil pengamatan kepuasa kerja dalam pertanyaan 1 sebanyak 75% pegawai merasa lingkungan kerja mendukung, tetapi ada yang menganggap kurang nyaman karena faktor fisik atau social. Sedangkan pertanyaan 2 sebanyak 55% pegawai merasa kurang dihargai, baik dalam bentuk apresiasi verbal maupun insentif. Yang disebabkan beban kerja terlalu tinggi yang bisa berdampak pada stress dan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini berdampak pada kinerja Kantor Gubernur Sumatera Utara secara keseluruhan yang belum ideal

Dari fenomena ini, perusahaan dapat mengambil Langkah perbaikan seperti meningkatkan komunikasi, memberikan penghargaan, menyeimbangkan beban kerja, dan memperbaiki sistem pengelolaan SDM agar kepuasan kerja meningkat.

Berdasarkan permasalahan serta uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Di Kantor Gubernur Sumatera Utara sebagai objek dalam penelitian, Adapun judul penelitian adalah **Pengaruh *Human Relation* Dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Gubernur Sumatera Utara''**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diperoleh informasi tentang permasalahan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Di Kantor Gubernur Sumatera Utara belum optimal, karena masih terdapat beberapa pegawai yang melakukan kesalahan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
2. Kurangnya keterampilan komunikasi diantara pegawai dapat menyebabkan kesalahpahaman, peningkatan konflik, dan ketidak puasan ditempat kerja.
3. Kurang fokus dalam bekerja dan cenderung menggunakan waktu kerja untuk mengakses situs web yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, yang dapat menyebabkan pengurangan kepuasan kerja dan penyalahgunaan sumber daya.
4. Tingkat kepuasan kerja pegawai masih tergolong rendah, karena hasil kerja mereka sering kurang mendapat penghargaan, baik dari atasan, pimpinan, maupun divisi lain.

## 1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang terjadi, peneliti ini hanya membahas tentang “Pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Kantor Gubernur Sumatera Utara yaitu, Biro pemerintahan dan otonomi daerah, Biro administrasi pembangunan, Biro perekonomian, dan Biro Kesejahteraan rakyat.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
2. Apakah ada pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
3. Apakah ada pengaruh *Human Relation* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
4. Apakah ada pengaruh *Cyberloafing* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
5. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
6. Apakah ada pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?
7. Apakah ada pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Relation* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Cyberloafing* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Dapat menambah teori atau wawasan mengenai Pengaruh *Human Relation* Dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh *Human Relation* Dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami teori-teori yang selama ini dipelajari dibandingkan dengan kondisi yang sesungguhnya di lapangan.

b. Bagi Perusahaan Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar Pengaruh *Human Relation* Dan *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Pegawai**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan suatu konsep universal yang mencerminkan efektivitas operasional dan kemampuan pegawai berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditentukan mengingat organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sebenarnya dapat diartikan sebagai perilaku individu dalam menjalankan perannya dalam organisasi sehingga menghasilkan tindakan dan prestasi yang diharapkan.

(Muis et al., 2018) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu di bandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran atau ktiteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati Bersama.kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Selanjutnya (Rosmaini & Tanjung, 2019) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategi suatu organisasi.

Kemudian (Farisi et al., 2020) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu yang diberikan pegawai dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang di sajikan. Yang intinya kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan. Dimana kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalanya suatu perusahaan dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki perusahaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan

Adapun (Ainanur & Tirtayasa, 2018) menyatakan bahwa kinerja seseorang pegawai adalah hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing masing pegawai.

Berdasarkan pandangan para ahli, diatas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha dan kerja yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu, yang diukur berdasarkan pencapaian standar, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan

#### **2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai**

Menurut (Widodo & Yandi, 2022) tujuan kinerja pegawai sebagai berikut:

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja.
3. Meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen pegawai
4. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka

5. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun.

Menurut (Widodo & Yandi, 2022) Adapun manfaat kinerja pegawai sebagai berikut:

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

### **2.1.1.3 Faktor Faktor Kinerja Pegawai**

Dalam suatu organisasi, setiap pegawai mempunyai kinerjanya masing-masing, dimana kinerja tersebut dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap organisasi. Tinggi rendahnya kinerja seseorang pegawai tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik secara langsung maupun tidak langsung.

(Masram, 2023) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah efektivitas dan efisiensi yang mana bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai maka boleh dikatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

Terkait dengan teknologi, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada organisasi adalah perilaku *Cyberloafing*. Menurut (Hurriyati, 2017) *Cyberloafing* adalah penggunaan internet yang ada pada organisasi atau perusahaan dengan sengaja digunakan pegawai selama jam kerja untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *Human Relation*. *Human Relation* merupakan hubungan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama (Hasibuan, 2019). Ketidak harmonisan dalam hubungan antar manusia berperan sebagai pendorong untuk memotivasi para pegawai dengan meningkatkan semangat mereka.

Adapun faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *Cyberloafing*. Menurut (Gulo & Jufrizen, 2024) Perilaku *Cyberloafing* merupakan penggunaan internet secara sengaja di dalam suatu organisasi atau perusahaan oleh pekerja selama jam kerja untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya. Contohnya, mengakses situs hiburan seperti facebook, netflix, youtube, atau platform belanja online selama jam kerja. Perilaku ini menunjukkan penggunaan internet yang sebenarnya ditunjukkan untuk menunjang kebutuhan perusahaan, namun justru digunakan untuk kepentingan pribadi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor seperti efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan, pengelolaan *Cyberloafing* serta hubungan antar individu dalam organisasi. Kegiatan yang efektif namun tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan. Perilaku *Cyberloafing*, seperti penggunaan internet untuk

kepentingan pribadi saat jam kerja, dapat menurunkan kepuasan kerja. Disisi lain hubungan yang harmonis antar pegawai dapat meningkatkan semangat kerja, sementara ketidakharmonisan dapat memotivasi mereka untuk lebih baik.

#### **2.1.1.4 Indikator Kinerja Pegawai**

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif yang menggambarkan sejauh mana tujuan yang ditetapkan telah tercapai. Indikator-indikator tersebut harus dapat dihitung dan diukur, serta menjadi dasar untuk mensosialisasikan tingkat kinerja, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun tahap selanjutnya.

Adapun indikator kerja menurut (Risnawati, 2016), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Mencerminkan mutu standar yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan, ketetapan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan.

2. Kuantitas kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu kegiatan yang menghasilkan penyelesaian kerja extra. kuantitas kerja dapat diukur dengan melalui penambahan atas nilai fisik dari hasil kerja sebelumnya.

3. Keandalan

Terdiri dari mengikuti intruksi, inisiatif, kehati-hatian dan kerajinan

4. Sikap kerja

Terdiri dari sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerja sama.

Menurut (Siagian, 2020) indikator kinerja pegawai adalah :

1. Tugas pokok

Artinya pegawai mengetahui tugas pokok dari pekerjaannya

2. Pengetahuan

Artinya pekerjaan pegawai sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya

3. Tugas yang kaitan

Artinya pegawai mengerti bahwa tugasnya berkaitan dengan tugas tugas pegawai lainnya

4. Kesulitan kerja

Artinya pegawai mengerti kesulitan kerja yang dihadapinya

5. Langkah-langkah perbaikan

Artinya pegawai mengerti langkah-langkah perbaikan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerjanya

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa berbagai faktor turut menjadi pertimbangan indikator kinerja pegawai guna mengetahui keberhasilan kerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek tersebut antara lain adalah kepuasan kerja, kualitas kerja, efesiensi, kedisiplinan, dan Kerjasama. Memberikan umpan balik yang membangun dan memastikan bahwa setiap karyawn berkontribusi dengan cara sebaik mungkin

## **2.1.2. Kepuasan Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan perasaan kepuasan atau kesenangan seorang pegawai terhadap pekerjaanya di perusahaan. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh ketidak seimbangan yang sesuai, suasana kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Faktor-faktor ini mempengaruhi kondisi\_psikologis pegawai dan cara

mereka menilai pengalaman kerja mereka di organisasi. Kepuasan kerja adalah hasil dari berbagai macam sikap yang berhubungan dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti upah, kestabilan pekerjaan, ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial didalam pekerjaan (Rasyid & Tanjung, 2020).

Menurut (Nabawi, 2020) menyatakan kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain.

Menurut (Siagian & Khair, 2018) memaparkan bahwa kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional pegawai terhadap situasi dan kondisi dalam pekerjaan. Hal ini tercermin dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya serta berbagai hal yang dihadapi dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan respon emosional pegawai terhadap pekerjaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaji, stabilitas kerja, kenyamanan, kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, dan beban kerja.

#### **2.1.2.2. Tujuan dan Manfaat Kepuasan**

Menurut (Mangkunegara, 2017) bahwa tujuan dan manfaat dari kepuasan kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja secara umum.

Keuntungan kerja dapat memberikan gambaran kepada pemimpin mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai diperusahaan.

2. Komunikasi.

Kepuasan kerja sangat bermanfaat dalam mengkomunikasikan keinginan pegawai dengan pikiran pemimpin.

3. Meningkatkan sikap kerja

Kepuasan kerja dapat bermanfaat dalam meningkatkan sikap kerja pegawai. Hal ini karena pegawai merasa pelaksanaan kerja dan fungsi jabatannya mendapat perhatian dari pihak pemimpin.

4. Kebutuhan *Cyberloafing*

Kepuasan kerja sangat berguna dalam menentukan kebutuhan *Cyberloafing* tertentu. Pegawai-pegawai biasanya diberikan kesempatan untuk melaporkan apa yang mereka rasakan dari perlakuan pemimpin pada bagian jabatan tertentu.

Menurut (Hamali, 2016) mengatakan bahwa tujuan dan manfaat kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja bagi individu

Adalah tentang penelitian sebab-akibat dan sumber-sumber kepuasan kerja yang memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup seseorang.

2. Kepuasan kerja bagi industri

Merupakan tentang penelitian kepuasan kerja yang dilakukan dalam rangka usaha mengupayakan tingkat produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya.

### 3. Kepuasan kerja bagi masyarakat

Menyatakan bahwa masyarakat yang akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan.

#### **2.1.2.3. Faktor-Faktor Kepuasan**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *Human Relation*. Menurut (Moffan & Handoyo, 2020), *Human Relation* merupakan suatu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi, baik dalam komunikasi antar personal maupun dalam komunikasi kelompok. Untuk mencapai kepuasan pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari, dapat dikatakan bahwa hubungan antar manusia ( *Human Relation* ) adalah salah satu cara yang paling efektif dalam mewujudkan komunikasi. Hal ini penting untuk membangun dan mempererat hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *Cyberloafing* dimana Menurut Ozler dan (polat 2012) dalam (Moffan & Handoyo, 2020) mengatakan bahwa kepuasan kerja termasuk pemicu munculnya *Cyberloafing*. Kepuasan kerja merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap individu yang bekerja, baik level bawah, menengah, maupun atas dalam suatu organisasi.

Menurut (Hurriyati, 2017) perilaku *Cyberloafing* dikategorikan sebagai perilaku indisipliner, terlebih jika menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi adalah jelas hal yang dilarang. Pegawai menggunakan waktu kerjanya untuk melakukan aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, bahkan untuk hal-hal yang bersifat mencari hiburan pribadi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan manusia yang baik antara pemimpin dan pegawai sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja, karena dapat mempererat hubungan dalam organisasi. Selain itu, rendahnya kepuasan kerja dapat memicu *Cyberloafing* yang berdampak buruk pada kinerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, menjaga kepuasan kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman

#### **2.1.4.4. Indikator Kepuasan**

Kepuasan kerja merupakan sikap keseluruhan seorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut (Syahputra & Jufrizen, 2019) terdapat beberapa indikator yaitu:

1. Kepuasan terhadap gaji

Yaitu senang atau tidak senang pegawai akan gaji yang diterima

2. Kepuasan dengan promosi

Yaitu sikap senang atau tidak senang pegawai akan promosi yang dilakukan perusahaan.

3. Kepuasan terhadap rekan kerja

Yaitu sikap senang atau tidak senang pegawai akan dukungan dari rekan kerjanya.

4. Kepuasan terhadap supervisor

Yaitu sikap senang atau tidak senang pegawai akan perlakuan pimpinan.

Sedangkan Menurut (Robbins & Judge, 2021) Adapun indikator kepuasan kerja yaitu: : Pekerjaan, Upah, Promosi, Pengawas dan Rekan Kerja, dimana penjelasan dari setiap item itu adalah :

1. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah.

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan sehingga setiap pegawai merasa terpuaskan dengan jabatannya

4. Pengawas.

Seseorang senantiasa memeberikan perintah dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan Kerja

Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan

### **2.1.3. *Human Relation***

#### **2.1.3.1 *Pengertian Human Relation***

Menurut (Susanto & Halim, 2020) *Human Relation* adalah hubungan harmonis dimana dihasilkan oleh kesadaran serta kemauan untuk menyesuaikan hasrat yang berbeda untuk keberhasilan kepentingan bersama.

Menurut (Monoarfa et al., 2020) *Human Relation* dalam suatu instansi merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara pegawai dengan sesama pegawai maupun pegawai dengan atasan, karena dengan melaksanakan *Human Relation* pimpinan instansi dapat melakukan komunikasi dengan para pegawainya secara baik, dapat membuat hubungan yang harmonis, dapat

memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dan menyelesaikan masalah yang terjadi dilingkungan kerja.

Sedangkan Menurut (Hutagalung & Humaizi, 2020) Keberhasilan *Human Relation* dapat terlihat dengan adanya kerja sama yang kompak antara pimpinan dengan pegawainya. Pegawai dalam suatu organisasi merupakan unsur kunci dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab untuk membimbing, melatih dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat penulis simpulkan bahwa *Human Relation* dalam suatu organisasi penting dilakukan untuk menciptakan suasana harmonis antara pegawai dengan atasan. Keberhasilan hubungan ini bergantung pada kesadaran untuk meyelaraskan kepentingan demi tujuan bersama. Komunikasi yang efektif dan saling pengertian akan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga menciptakan lingkungan kerja yang positif..

#### **2.1.3.2. Tujuan dan Manfaat *Human Relation***

Menurut (Abidin, 2019) Tujuan dan Manfaat dari *Human Relation* yaitu sebagai berikut:

1. Memanfaatkan pengetahuan tentang faktor social dan psikologis dalam penyesuaian manusia sehingga terjadi keselarasan dan keserasian, dengan konflik seminimal mungkin
2. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain, memperoleh pengetahuan dan informasi baru, menumbuhkan sikap Kerjasama, menghilangkan sikap egois, menghindar dari sikap stagnan, dan memberikan bantuan.

### **2.1.3.3. Faktor Faktor *Human Relation***

Menurut (Suryana & Angga, 2022) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan antar manusia, yaitu:

1. Saling menghargai

Saling menghargai artinya saling menghormati atau mengidahkan satu sama lain dalam suatu hubungan antar manusia akan terjadi efektif apabila satu sama lain dapat saling menghargai, bersifat positif, dan wajar tanpa menilai atau keberatan.

2. Empati

Empati merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan terbinanya hubungan antar manusia.

3. Sikap terbuka atau keterbukaan

Sikap terbuka atau keterbukaan dalam suatu hubungan antar manusia sangat penting artinya bagi kelangsungan hubungan antar manusia tersebut.

4. Kepercayaan

Faktor lain yang meningkatkan hubungan antar manusia dalam komunikasi interpersonal adalah kepercayaan.

5. Kehangatan

Kehangatan merupakan keadan gembira atau suka cita

### **2.1.3.4. Indikator *Human Relation***

Untuk menilai hubungan antar manusia,digunakan indikator yang disesuaikan dari penelitian (Sugianti et al., 2020) yaitu:

1. Terdapat komunikasi

Agar bisa bekerjasama dengan tim, dibutuhkan komunikasi antara pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Terdapat pengarahan

Pengarahan merupakan proses memberikan tugas, perintah, intruksi kepada para pegawai supaya bisa memahami apa yang diinginkan pimpinan, serta arahan ini menyebabkan pegawai dapat memiliki kontribusi untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan.

3. Adanya keterbukaan

Keterbukaan ini harus diikuti pada kebijakan serta komunikasi untuk memberikan bimbingan, serta jika kurang komunikasi dapat menimbulkan sikap salah paham.

#### **2.1.4 Cyberloafing**

##### **2.1.4.1 Pengertian Cyberloafing**

Menurut (Gulo & Jufrizen, 2024) Perilaku cyberloafing merupakan penggunaan internet secara sengaja di dalam suatu organisasi atau perusahaan oleh pekerja selama jam kerja untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya. Contohnya, mengakses situs hiburan seperti facebook, netflix, youtube, atau platform belanja online selama jam kerja. Perilaku ini menunjukkan penggunaan internet yang sebenarnya ditunjukkan untuk menunjang kebutuhan perusahaan, namun justru digunakan untuk kepentingan pribadi.

Sedangkan menurut (Setyanto, 2024) menyebutkan bahwa aktivitas *Cyberloafing* akan berdampak negatif pada suatu instansi, tidak hanya

menyangkut kualitas sumber daya manusia namun juga berdampak negatif pada keuangan perusahaan.

Sedangkan menurut defenisi (Ardilasari & Firmanto, 2017), *Cberloafing* adalah suatu perilaku yang tidak etis dimana pegawai menggunakan akses internet perusahaan untuk kepentingan pribadi, seperti hiburan, belanja online, posting di forum online, dan mengunduh file, yang tidak memiliki kaitan dengan tugas-tugas utama. Namun perilaku tersebut berpotensi menurunkan kinerja pegawai, menurunkan efesiensi kerja, dan mengganggu kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas sehari-hari, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan tujuan kerja. Bermalas-malasan didunia maya, yang menurut (Ardilasari & Firmanto, 2017), adalah perilaku pekerja yang sengaja menggunakan fasilitas sebagai internet ditempat kerja untuk kegiatan pribadi yang tidak terkait dengan dengan pekerjaan selama jam kerja. Dampak negatif dari *Cyberloafing* antara lain adalah menurunnya kepuasan kerja dan konsentrasi pekerja, yang dapat menghambat mereka dalam menyelesaikan pekerjaan utama dengan efektif. Hal ini juga berpotensi mengganggu pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Cyberloafing* merupakan suatu perilaku dimana pegawai menggunakan akses internet yang disediakan perusahaan untuk kepentingan pribadi di jam kerja. Kegiatan tersebut mencakup hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, seperti hiburan, belanja online, chatting, download file, atau berpartisipasi dalam forum online. Perilaku tersebut dinilai tidak etis karena mengalihkan fokus dari

pekerjaan utama sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja dan mengganggu penyelesaian tugas yang seharusnya dikerjakan.

#### **2.1.4.2 Dampak *Cyberloafing***

Menurut Blanchard & Henle, (2008) menjelaskan dampak dari *Cyberloafing* yaitu:

1. Mengurangi kepuasan kerja

Pegawai yang melakukan *Cyberloafing* akan melalaikan tugasnya, serta dapat memanipulasi keadaan dengan cara pegawai tersebut terlihat aktif sepanjang hari di depan komputer, namun yang dilakukan hanya membuka situs online. Mereka lebih mengutamakan kesenangan sesaat yang berkaitan dengan melihat hal yang lebih menarik dibandingkan dengan pekerjaannya tanpa mempedulikan bagaimana seharusnya pegawai pada umumnya. Tidak sedikit pegawai yang menyadari bahwa kegiatan yang mereka lakukan bukanlah hal yang memberikan sumbangsih bagi pekerjaannya dan justru membuang waktu serta tak seharusnya dilakukan. Perilaku *Cyberloafing* ini melanggar etika dalam dunia kerja dan dapat mencoreng nama baik pribadi maupun instansi.

2. Degradasi Kinerja

Sistem komputer serta jaringan internet yang berlebihan dapat menyebabkan kelebihan sumberdaya dan menimbulkan efek yaitu menurunkan bandwidth atau kecepatan akses internet. Hal tersebut terjadi jika pegawai membuka berbagai macam situs online secara bersamaan. Penggunaan jaringan listrik juga menjadi meningkat dan berimbas kepada anggaran kantor yang kian membengkak dan apabila alat elektronik yang

berada pada kantor tidak dikurangi pemakaiannya maka kemungkinan besar dapat mengurangi masa pakainya.

#### **2.1.4.3 Faktor Faktor *Cyberloafing***

Menurut Ozler & Polat, (2012) ada beberapa faktor *Cyberloafing* yaitu sebagai berikut :

##### 1. Faktor Individual

Faktor individual merupakan salah satu faktor yang dapat memicu munculnya perilaku *Cyberloafing* yang terdiri dari:

- a. Persepsi dan Sikap Individu yang menggunakan computer dalam bekerja lebih cenderung menggunakan computer kerja untuk alasan pribadi dan ada hubungan positif antara sikap yang menguntungkan terhadap perilaku *Cyberloafing*.
- b. Sifat Pribadi (Personal Traits) Perilaku penggunaan internet dapat mencerminkan berbagai macam motif psikologis individu. Sifat pribadi seperti rasa malu (Shyness), kesepian (loneliness), isolasi (isolation), Self-control, Self-esteem, Locus of control dapat memengaruhi pola penggunaan internet individu dan timbulnya *Cyberloafing*. Salah satu contohnya, individu yang memiliki pengendalian diri yang rendah, cenderung lebih besar dalam melakukan penyimpangan di tempat kerja.
- c. Kebiasaan dan Kecanduan Internet Kebiasaan mengacu pada perilaku yang dimana terjadi tanpa instruksi dari diri individu sebagai respon terhadap keadaan lingkungan sekitar. Kebiasaan menggunakan internet dapat mempengaruhi individu untuk juga melakukan perilaku

*Cyberloafing* tanpa mereka sadari dan mempertimbangkan dampak negatif dari *Cyberloafing*. Selain itu tingkat kecanduan internet yang tinggi dapat menyebabkan perilaku penyalahgunaan internet dan juga *Cyberloafing*.

- d. Faktor Demografis Faktor demografis juga sebagai prediktor signifikan dari *Cyberloafing*, seperti status pekerjaan, tempat kerja, tingkat gaji, tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin.
- e. Niat untuk terlibat, Norma Sosial, dan Kode Etik Pribadi Individu yang menganggap pentingnya norma sosial dan kode etik pribadi dalam bekerja, akan mengurangi niat seseorang untuk terlibat dalam perilaku menyimpang seperti *Cyberloafing* di tempat kerja.

## 2. Faktor Organisasi

Faktor organisasi juga dapat mempengaruhi kecenderungan pegawai untuk melakukan *Cyberloafing*, diantaranya sebagai berikut:

- a. Batasan Penggunaan Internet Organisasi yang membatasi penggunaan internet kepada para pegawainya akan mengurangi penggunaan internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaan atau *Cyberloafing*. Hanya untuk pekerjaan yang dapat diakses melalui internet.
- b. Hasil Yang Diharapkan Individu yang memilih online selama bekerja, namun bukan tujuannya untuk bekerja, ia memiliki harapan bahwa perilakunya tersebut dapat memenuhi kebutuhan kerja dan terhindar dari konsekuensi negatif. Dengan kata lain terlihat seperti bekerja, namun kenyataannya tidak bekerja.

- c. Pandangan Rekan Kerja Tentang Norma *Cyberloafing* Dalam lingkungan kerja yang pegawainya banyak terlibat dalam perilaku *Cyberloafing*.
- d. Karakteristik Pekerjaan *Cyberloafing* juga ditimbulkan dari berbagai karakteristik pekerjaan tertentu. Pegawai yang biasanya bosan dengan pekerjaannya lebih cenderung berperilaku *Cyberloafing* selama bekerja.

### 3. Faktor Situasional

Perilaku menyimpang internet biasanya terjadi ketika pegawai memiliki akses terhadap internet di tempat kerja sehingga hal ini sangat dipengaruhi oleh faktor situasional yang memediasi perilaku *Cyberloafing*.

Menurut Blanchard & Henle, (2008) membagi *Cyberloafing* ini secara bertahap dilihat dari kekuatan perilakunya, diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

#### 1. Minor *Cyberloafing*

Yaitu tipe pegawai yang terlibat dalam berbagai bentuk perilaku penggunaan internet umum yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Contohnya adalah menerima dan mengirim email pribadi, berbelanja online, memperbarui status jejaring sosial (seperti facebook dan twitter), serta mengunjungi situs olahraga.

#### 2. Serious *Cyberloafing*

Yaitu tipe pegawai yang terlibat dalam berbagai jenis perilaku penggunaan internet yang lebih berbahaya karena bersifat melanggar standar instansi dan berpotensi ilegal. Contohnya membuka situs pornografi, judi online, serta mengelola situs milik pribadi.

#### 2.1.4.4 Indikator *Cyberloafing*

Menurut Tefa & Mahendra, (2022) ada beberapa alat ukur (skala) yang digunakan untuk mengukur *Cyberloafing*, yaitu sebagai berikut:

1. *Cyberloafing* Kecil

Menggunakan email dan internet di tempat kerja untuk urusan pribadi, seperti mengirim dan menerima pesan pribadi atau mengunjungi situs web berita, keuangan dan olahraga. Dengan demikian *Cyberloafing* kecil serupa dengan perilaku lain yang tidak ramah terhadap pekerjaan tetapi dapat ditoleransi, Namun tidak dapat dikatakan bahwa *Cyberloafing* kecil tidak berbahaya bagi organisasi, seperti penurunan kinerja dan kepuasan kerja.

2. *Cyberloafing* Besar

Bentuk *Cyberloafing* besar adalah yang lebih serius, seperti berperilaku buruk dan kemungkinan melakukan hal hal ilegal seperti judi online, mengunduh lagu, membuka situs dewasa dan lain lain.

Menurut Blanchard & Henle, (2008) ada beberapa alat ukur (skala) yang digunakan untuk mengukur *Cyberloafing*, yaitu sebagai berikut:

1. *Cyberloafing* Scale Blanchard

Skala ini digunakan untuk mengukur *Cyberloafing* di tempat kerja dengan subjek utamanya yaitu pegawai.

2. *Cyberloafing* Questionnaire Lim

Skala ini digunakan untuk mengukur seberapa sering seseorang terlibat dalam perilaku *Cyberloafing*.

## **2.2. Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Pegawai**

Pendekatan *Human Relation* bukan merupakan suatu keadaan yang positif melainkan suatu aktivitas yang dinamis, yaitu suatu kegiatan untuk mengembangkan hasil atau prestasi yang lebih produktif dan efektif. Bila dipandang dari seorang pemimpin yang bertanggung jawab untuk memimpin suatu organisasi atau kelompok. Maka *Human Relation* merupakan suatu kegiatan pengintegrasian orang-orang dalam situasi kerja yang menggiatkan mereka untuk bekerja bersama-sama serta dengan rasa puas, baik kepuasan ekonomi, psikologis maupun sosial batinia. Menurut (Pertwi & Sharif, 2019)

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Liawati, 2020), (Lutfiya & Anah, 2022) menyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **2.2.2 Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai**

*Cyberloafing* adalah aktivitas penggunaan waktu dan sumber daya perusahaan untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, biasanya tanpa pengetahuan atau izin atasan. Contohnya seperti browsing internet, membuka email pribadi, bermain game online, atau mengakses media social. Kebiasaan ini dapat memberikan dampak negatif seperti berkurangnya kepuasan kerja, ancaman terhadap keamanan data, dan menurunnya performa kerja pegawai.

Menurut (Amruloh et al., 2024) *Cyberloafing* atau kebiasaan waktu untuk melakukan aktivitas yang tidak terkait dengan pekerjaan di internet, dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Pegawai yang menggunakan

waktu berselancar di sosial media, bermain game, atau melakukan aktivitas online lainnya cenderung kehilangan motivasi dan konsentrasi kerja.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ahmad & Parawansa, 2019), (Prasetya, 2020) dan (Ernawati et al., 2021). Membuktikan bahwa cyberloafing berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **2.2.3 Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kepuasan Kerja**

Hubungan antar manusia dalam dunia kerja merupakan suatu proses yang melibatkan komunikasi, kerjasama dan pengertian antara individu dengan orang lain, atasan, bawahan maupun rekan kerja dalam suatu organisasi. Interaksi tersebut berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, menunjang kepuasan kerja, meningkatkan kenyamanan dan membantu mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Monoarfa et al., 2020) *Human Relation* sangat berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai jika adanya *Human Relation* yang baik dalam perusahaan maka dapat menambah kepuasan kerja bagi pegawai.

Dalam penelitian (Rahman & Kasmiruddin, 2017) dengan judul pengaruh *Human Relation* terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. JNE pekanbaru, menemukan bahwa variabel *Human Relation* meliputi lima komponen baik itu adanya komunikasi, pengarahan, keterbukaan, adanya sikap saling menghargai dan loyalitas, masing-masing memiliki indikator yang saling berkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahman & Kasmiruddin, 2017), (Monoarfa et al., 2020) dan (Monoarfa & Uhing, 2020) menyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

#### **2.2.4. Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kepuasan Kerja**

(Ozler & Polat, 2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja termasuk pemicu munculnya *Cyberloafing*. kepuasan kerja adalah salah satu aspek yang sangat penting bagi individu yang bekerja di berbagai tingkat organisasi.

Penelitian yang dilakukan (Çelik, 2015) menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif yang kuat antara kepuasan kerja dengan *Cyberloafing*. Menurut (Quoquab et al., 2015) tempat kerja yang memberikan fasilitas internet dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. menurut Quoquab, Mahadi dan Hamid (2015), tempat kerja yang memberikan fasilitas internet dapat mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai. Menurut Ozler dan Polat (2012), pekerja menjadi pelaku *Cyberloafing* dapat merujuk pada faktor individu dimana pekerja mempersepsikan menggunakan internet pada saat bekerja bukanlah sebuah bentuk perilaku yang negatif selagi tidak mengganggu pekerjaan. Menurut (Sao et al., 2020), Sebagian besar pegawai melakukan kegiatan *cyberloafing* untuk memperoleh kemampuan, pengembangan diri, beristirahat, mempelajari skill baru dan memulihkan diri dari pekerjaannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Cyberloafing* mempunyai dampak terhadap kepuasan kerja, baik dalam aspek positif maupun negatif.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Monica & Maharani, 2020), (Moffan & Handoyo, 2020) dan (Moffan & Handoyo, 2020) menyatakan bahwa *Cyberloafing* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

#### **2.2.5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja Pegawai**

Kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena dampaknya yang besar. Ketika pegawai merasa puas dengan

pekerjaanya, mereka cenderung akan lebih termotivasi, menikmati pekerjaannya dan pada akhirnya membantu perusahaan. Sebaliknya, jika pegawai merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, hal ini dapat menyebabkan turunnya motivasi kerja, dan berdampak negatif pada kepuasan kerja dan kualitas kerja. Hal ini di dukung oleh teori menurut (Kasmir, 2016) bahwa jika pegawai merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seorang pegawai tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nasution, 2018), (Prayogi et al., 2016), (Jufrizen & Intan, 2021), (Yusnandar & Viawanty, 2021) dan (Daulay & Handayani, 2021) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

#### **2.2.6. Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

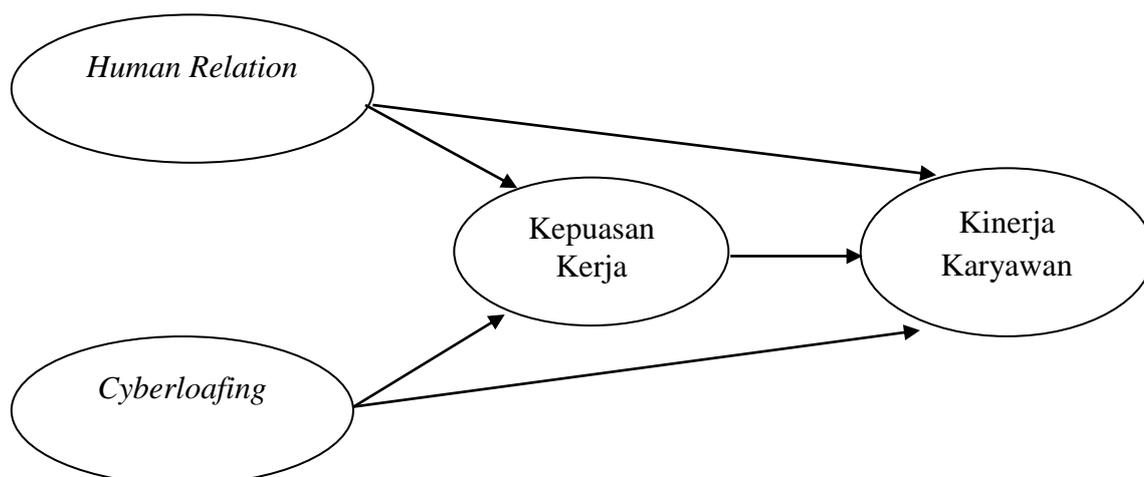
*Human Relation* yang baik menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja pegawai. Menurut (Farida & Kholidah, 2021), menemukan bahwa *Human Relation* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja positif. *Human Relation* berperan sebagai jembatan penghubung antara pimpinan dan pegawai, serta antar pegawai, untuk menciptakan kepuasan kerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Ferdiansyah et al., 2021). Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Human Relation* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

### **2.2.7. Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

Menurut Riniwati, (2011) dalam (Monica & Maharani, 2020b). Kinerja merupakan outcome yang dihasilkan oleh tenaga kerja selama waktu tertentu. Dimana seseorang tenaga kerja dituntut untuk memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi. Menurut (Ramadhan & Sari, 2018), *Cyberloafing* yang disebabkan karena ketidakmampuan seseorang mengendalikan dirinya saat ditempat kerja, kemudian seseorang tersebut memiliki persepsi tentang beban kerja yang menurutnya berlebihan/sebaliknya serta adanya konflik peran yang dialami. Menurut (Ernawati et al., 2021) pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening memiliki pengaruh signifikan.

Berdasarkan hal-hal diatas, dapat ditarik kesimpulan dimana kinerja pegawai ialah suatu pencapaian tenaga kerja dalam mengejar target kerja pada waktu yang tepat, sehingga kinerja pegawai dapat berkontribusi bagi perusahaan

Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih harus diuji. Oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenaran (Suryani & Hendrayani, 2015)

1. *Human Relation* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
2. *Cyberloafing* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
3. *Human Relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
4. *Cyberloafing* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

5. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
6. *Human Relation* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
7. *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian.**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari objek yang berupa sampel yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian terdapat hubungan kausal yang dikaji antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2019b).

Penelitian ini terdiri dari 4 (empat variabel) yaitu, *Human Realtion* (X1) dan *Cyberloafing* (X2) sebagai variabel bebas, kinerja pegawai (Y) sebagai variabel terikat dan Kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening. Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan assosiatif. Menurut pendekatan assosiatif adalah suatu pendekatan penelitian dimana peneliti tersebut bertujuan untuk menganalisis permasalahan bahwa adanya hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis jalur. Yang menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi, situasi, dan variabel, sedangkan analisis jalur dikenal sebagai analisis generasi kedua dalam analisis multivariat. Analisis data ini bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel indefenden *Human Relation* (X1) dan *Cyberloafing* (X2), serta variabel dependen kinerja (Y) dan variabel intervening Kepuasan kerja (Z). Adapun devenisi variabel di atas adalah sebagai berikut:

### 3.2.1 Variabel Terikat Kinerja ( Y )

Kinerja merupakan suatu konsep universal yang mencerminkan efektivitas operasional dan kemampuan pegawai berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditentukan mengingat organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sebenarnya dapat diartikan sebagai perilaku individu dalam menjalankan perannya dalam organisasi sehingga menghasilkan tindakan dan prestasi yang diharapkan. Dalam penelitian ini, indikator kinerja yang digunakan adalah:.

**Tabel 3.1. Indikator Kinerja**

No	Indikator
1	Kualitas kerja
2	Kuantitas kerja
3	Kehandalan
4	Sikap kerja

Sumber : (Siagian, 2020)

### 3.2.2 Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja merupakan respon emosional pegawai terhadap pekerjaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaji, stabilitas kerja, kenyamanan, kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, dan beban kerja. :

**Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Kerja**

No	Indikator
1	Kepuasan terhadap gaji
2	Kepuasan dengan promosi
3	Kepuasan terhadap rekan kerja
4	Kepuasan terhadap supervisor

Sumber : (Robbins & Judge, 2017)

### 3.2.3 Variabel Bebas *Human Relation* ( X1 )

*Human Relation* dalam suatu organisasi penting dilakukan untuk menciptakan suasana harmonis antara pegawai dengan atasan. keberhasilan hubungan ini bergantung pada kesadaran untuk meyelaraskan kepentingan demi tujuan bersama. Dalam penelitian ini, indikator kinerja yang digunakan adalah:

**Tabel 3.3.**

#### **Indikator *Human Relation***

No	Indikator
1	Terdapat komunikasi
2	Terdapat pengarahan
3	Adanya keterbukaan

Sumber : (Kartono, 2019)

### 3.2.4 Variable Bebas *Cyberloafing* ( X2 )

*Cyberloafing* merupakan suatu perilaku dimana pegawai menggunakan akses internet yang disediakan perusahaan untuk kepentingan pribadi di jam kerja. Dalam penelitian ini, indikator kinerja yang digunakan adalah.

**Tabel 3.4**

#### **Indikator *Cyberloafing***

No	Indikator
1	Minor cyberloafing
2	Serious cyberloafing

Sumber : (Mangkunegara, 2020)



### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai ASN Biro pemerintahan, Biro administrasi dan pembangunan, Biro perekonomian dan Biro kesejahteraan Kantor Gubernur Sumatera Utara yang berjumlah 55 orang.

**Tabel. 3.6**

**Populasi Pegawai ASN Kantor Gubernur Sumatera Utara**

No	Ruangan Biro	Pegawai ASN
1	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah	15 Orang
2	Biro Administrasi Pembangunan	18 Orang
3	Biro Perekonomian	10 Orang
4	Biro Kesejahteraan Rakyat	12 Orang
Total Pegawai ASN		55 Orang

Sumber : Biro administrasi Pemprov

#### 3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang ingin diteliti, yang ciri – ciri dan keberadaannya diharapkan mampu mewakili atau menggambarkan populasi yang sebenarnya. Sampel merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya,

sedangkan banyaknya anggota suatu sampel disebut ukuran sampel (Sugiyono, 2019).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (total sampling). Sampling jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi kurang dari 100 orang (Sugiyono, 2019b). Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara berjumlah 55 pegawai, maka jumlah populasi hanya sebesar 55 pegawai, sehingga layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu. Sehingga sampel penelitian ini adalah 55 orang pegawai Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Studi Dokumentasi**

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan dokumentasi perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, data-data jumlah pegawai yang ada di perusahaan. Dokumen ini diperlukan untuk menyempurnakan/mendukung pembahasan di dalam penelitian ini dengan cara mempelajarinya.

#### **2. Daftar Pertanyaan (*Questioner*)**

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner (angket/daftar pertanyaan). Kuesioner ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu pegawai Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Angket/kuesioner, yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel

yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

**Tabel 3.8 Skala Pengukuran**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>BOBOT</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2019b)

Skala pengukuran tersebut menggunakan skala likert, untuk mengukur orang tentang fenomena sosial.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latan 2015). Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Dimana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan

penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows.

Menurut (Hair Jr et al., 2017) Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu

1. Analisis model pengukuran (*Outer Model*), yakni
  - a. validitas konvergen (*Convergent Validity*);
  - b. realibilitas dan validitas konstruk (*Construct Reliability And Validity*);
  - c. validitas diskriminan (*Discriminant Validity*)
2. Analisis model struktural (*Inner Model*), yakni
  - a. Koefisien determinasi (*R-Square*);
  - b. f-square; dan
  - c. pengujian hipotesis

Estimasi parameter yang didapat dengan (*Partial Least Square*) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (*Path Estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*Loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten.

Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (*Partial Least Square*) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

### **3.6.1 Analisa Outer Model**

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid* dan *reliabel*). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

#### *1. Convergent Validity*

Adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,7$  dengan konstruk yang ingin diukur,, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

## 2. *Discriminant Validity*

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *Squareroot Of Average Variance Extracted (AVE)*.

## 3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *View Latent Variable Coefficient*. Untuk mengevaluasi 60 composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *Cronbach's Alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

## 4. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,7$ .

### **3.6.2 Analisis Inner Model**

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (*Inner Relation, Structural Model Dan Substantive Theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Analisa inner model

dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi inner model dengan (*Partial Least Square*) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen.

Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (*Partial Least Square*) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

### **3.6.3 Uji Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai probabilitas  $< 0,05$ .

### **3.6.4 Spesifikasi Model Dan Persamaan Struktural**

Hubungan antar variabel dalam suatu diagram alur dapat membantu dalam merangkai hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis sebelumnya.

### **3.6.5 Uji Kecocokan (Testing Fit)**

Pengujian pada inner model atau model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model meliputi inner relation, structural model dan substantive theory menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantive. Inner model diuji dengan melihat nilai R-square, Q-square dan path coefficient (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel (Ghozali & Latan, 2015).

#### **1. R-Square Test**

Nilai R-square atau koefisien determinasi menunjukkan keragaman konstruk-konstruk eksogen yang mampu menjelaskan konstruk endogen secara serentak. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Parameter ini juga digunakan untuk mengukur kelayakan model prediksi dengan rentang 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-square ( $r^2$ ) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive (Ghozali & Latan, 2015).

## **2. Path Coefficient Test.**

Koefisien jalur menunjukkan seberapa besar hubungan atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur bootstrapping. Antar konstruk memiliki hubungan yang kuat apabila nilai path coefficient lebih dari 0,01. Serta hubungan antara variabel laten dikatakan signifikan jika path coefficient pada level 0,050

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 12 pernyataan untuk variabel Kinerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara (Y), 12 pernyataan untuk Kepuasan Kerja (Z), 9 pernyataan untuk *Human Relation* (X1), dan 6 pernyataan untuk *Cyberloafing* (X2). Angket yang disebar ini diberikan kepada 55 orang responden Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

##### 4.1.2 Identitas Responden

###### 4.1.2.1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1.**

**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	33	60 %
2	Perempuan	22	40 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2025

Dari tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 33 (60%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 22 (40%) orang. Bisa di tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki laki pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 4.1.2.2. Identitas Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**  
**Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	21 – 30 Tahun	13	23,64 %
2	31 – 40 Tahun	11	20,00 %
3	41 - 50 Tahun	19	34,55 %
4	51 - 60 Tahun	12	21,82 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2025

Dari tabel 4.2 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari Pegawai ASN yang berumur 21-30 tahun sebanyak 13 orang (23,64 %), berumur 31 - 40 tahun sebanyak 11 orang (20 %), berumur 41- 50 tahun yaitu sebanyak 19 orang (34,55 %), dan yang berumur 51 - 60 tahun sebanyak 12 orang (21,82 %). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah Pegawai ASN yang berumur rentang waktu 31 sampai 40 tahun pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 4.1.2.3. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**  
**Tingkatan Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	D3	3	5,45 %
2	S1	43	83,64 %
3	S2	6	10,91 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2025

Dari tabel 4.3 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari Pegawai ASN yang berlatar belakang pendidikan D3 sebanyak 3 orang (5,45%), pendidikan S1 sebanyak 43 orang (83,64 %), dan pendidikan Strata-2 yaitu sebanyak 6 orang (10,91%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah Pegawai ASN yang berlatar belakang pendidikan Strata-1 pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 4.1.2.4. Identitas Berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel 4.4**  
**Lama Bekerja Responden**

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	< 5 Tahun	12	21,82 %
2	6 - 10 Tahun	22	40,00 %
3	> 10 Tahun	21	38,18 %
TOTAL		55	100 %

Sumber : Data Diolah 2025

Dari tabel 4.4 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari Pegawai ASN yang lama bekerja < 5 tahun sebanyak 12 orang (21,82 %), lama bekerja 6 - 10 tahun sebanyak 22 orang (40 %), lama bekerja lebih 10 tahun yaitu sebanyak 21 orang (38,18 %). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah Pegawai ASN yang berumur rentang waktu 6 sampai 10 tahun pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu Kinerja Pegawai (Y), Kepuasan Kerja (Z), *Human Relation* (X1) dan *Cyberloafing* (X2). Deskripsi dari pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden.

Data yang didapatkan dari hasil tanggapan responden digunakan untuk Menginterpretasikan pembahasan sehingga dapat diketahui kondisi dari setiap indikator variabel yang diteliti. Dalam menginterpretasikan variabel yang sedang dilit, maka dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan rata-rata skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi dilakukan menurut (Sugiyono, 2019) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Sehingga Interval kategorinya yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Pedoman Kategorisasi Rata Rata Skor Tanggapan Responden**

<b>Interval Kuisisioner</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Setelah diperoleh kategorisasi rata rata skor atas tanggapan responden, maka dapat dijelaskan interpretasi atas anggapan responden tersebut pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### 4.1.3.1 Variabel Kinerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara

Berdasarkan penyebaran angket kepada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kinerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
1	Sebagai PNS saya merasa telah memberikan hasil pekerjaan yang berkualitas tinggi	28	50.9	20	36.4	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.36	Sangat Baik
2	Saya mampu menyelesaikan tugas-tugas saya dengan akurat dan tepat waktu	20	36.4	29	52.7	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.24	Sangat Baik
3	Saya menerima umpan balik yang konstruktif tentang kualitas pekerjaan saya sebagai PNS	24	43.6	24	43.6	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.29	Sangat Baik
4	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diharapkan dalam waktu yang ditetapkan	26	47.3	23	41.8	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.35	Sangat Baik
5	Saya mampu memenuhi target kuantitas pekerjaan tugas-tugas saya sebagai PNS	34	61.8	15	27.3	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.49	Sangat Baik
6	Saya mampu mengelola waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas-tugas saya	26	47.3	22	40.0	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.33	Sangat Baik
7	Saya merupakan orang yang sangat diandalkan untuk menyelesaikan tugas-tugas di bidang saya	24	43.6	24	43.6	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.29	Sangat Baik
8	Saya selalu memberikan hasil kerja yang konsisten dan berkualitas	25	45.5	22	40.0	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4.29	Sangat Baik
9	Saya selalu memenuhi janji dan komitmen sebagai PNS	26	47.3	23	41.8	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.35	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
10	Saya merasa antusias sebagai PNS	23	41.8	24	43.6	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4.25	Sangat Baik
11	Saya merasa termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya	19	34.5	30	54.5	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.22	Sangat Baik
12	Saya merasa bangga menjadi bagian dari PNS dan berkomitmen bekerja melayani masyarakat	21	38.2	26	47.3	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4.22	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>			<b>44,8</b>		<b>42,7</b>		<b>10,6</b>		<b>1,8</b>		<b>0</b>	<b>4,31</b>	<b>Sangat Baik</b>

Data Penelitian Diolah (2025)

Dari tabel dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kinerja pegawai, bahwa pemilihan responden paling dominan dengan jawaban tinggi yakni setuju 44,8 %, sangat setuju 42,7% kurang setuju 10,6%, tidak setuju 1,8% dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa puas dengan kinerja mereka dan percaya bahwa mereka dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang ditetapkan. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa organisasi memiliki tingkat kinerja pegawai yang tinggi, yang dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Hal ini juga menunjukkan bahwa yang mendukung kinerja pegawai, mungkin telah diterapkan dengan baik dalam organisasi.

#### 4.1.3.2 Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kepuasan Kerja sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Z)**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
1	Saya merasa gaji saya sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya	26	47.3	22	40.0	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.33	Sangat Baik
2	Saya merasakan manfaat tambahan yang diberikan pemerintah memadai	27	49.1	22	40.0	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.36	Sangat Baik
3	Saya merasa gaji saya memberikan keamanan finansial yang cukup (misalnya: kebutuhan hidup)	20	36.4	29	52.7	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.24	Sangat Baik
4	Saya merasa ada peluang promosi yang cukup di instansi saya	22	40.0	26	47.3	5	9.1	1	1.8	1	1.8	4.22	Sangat Baik
5	Saya merasa kinerja saya dihargai dalam proses promosi	20	36.4	29	52.7	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.24	Sangat Baik
6	Pemerintah memberikan kesempatan yang sama untuk promosi kepada semua PNS yang memenuhi syarat	21	38.2	27	49.1	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.24	Sangat Baik
7	Saya merasa ada kerja sama yang baik antara saya dan rekan kerja	19	34.5	29	52.7	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.20	Baik
8	Saya merasa rekan kerja saya bersikap ramah dan sopan	34	61.8	14	25.5	5	9.1	2	3.6	0	0.0	4.45	Sangat Baik
9	Saya merasa ada rasa saling percaya antara saya dan rekan kerja	32	58.2	16	29.1	5	9.1	2	3.6	0	0.0	4.42	Sangat Baik
10	Atasan langsung saya memberikan arahan yang jelas dan mudah dipahami	19	34.5	30	54.5	5	9.1	1	1.8	0	0.0	4.22	Sangat Baik
11	Atasan langsung saya menghargai pendapat dan ide- ide yang saya sampaikan	31	56.4	18	32.7	4	7.3	2	3.6	0	0.0	4.42	Sangat Baik
12	Atasan langsung saya bersikap adil dan memperlakukan semua pegawai dengan hormat	28	50.9	20	36.4	5	9.1	2	3.6	0	0.0	4.35	Sangat Baik
<b>TOTAL</b>			<b>45,3</b>		<b>42,7</b>		<b>9,4</b>		<b>2,4</b>		<b>0,2</b>	<b>4,31</b>	<b>Sangat Baik</b>

Data Penelitian Diolah (2025)

Dari tabel dan grafik diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kepuasan kerja, bahwa pemilihan responden paling dominan dengan

jawaban tinggi yakni setuju 45,3 %, sangat setuju 42,7% kurang setuju 9,4%, tidak setuju 2,4% dan sangat tidak setuju 0,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja di kalangan pegawai cukup tinggi, yang dapat berkontribusi positif terhadap kinerja dan produktivitas mereka di tempat kerja. Hal ini juga menunjukkan bahwa organisasi mungkin telah berhasil dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memuaskan bagi pegawai.

#### 4.1.3.3 Variabel *Human Relation* (X1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel *Human Relation* sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Skor Angket Untuk Variabel *Human Relation* (X1)**

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
1	Informasi yang saya terima dari atasan langsung jelas dan mudah dipahami	25	45.5	21	38.2	8	14.5	1	1.8	0	0.0	4.27	Sangat Baik
2	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh instansi / unit kerja saya relevan dengan pekerjaan saya	16	29.1	28	50.9	9	16.4	2	3.6	0	0.0	4.05	Baik
3	Saya merasa bebas untuk menyampaikan pendapat atau masukan kepada atasan atau rekan kerja	20	36.4	25	45.5	9	16.4	1	1.8	0	0.0	4.16	Baik
4	Atasan langsung saya memberikan pengarahan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab saya	19	34.5	29	52.7	6	10.9	1	1.8	0	0.0	4.20	Baik
5	Atasan langsung memberikan pengarahan yang membantu saya meningkatkan kinerja	16	29.1	31	56.4	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4.13	Baik
6	Atasan langsung memberikan pengarahan yang tepat waktu	15	27.3	32	58.2	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4.11	Baik

No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
7	Informasi mengenai kebijakan dan keputusan instansi disampaikan secara transparan	15	27.3	30	54.5	8	14.5	2	3.6	0	0.0	4,05	Baik
8	Saya merasa ada keterbukaan dalam proses promosi dan mutasi jabatan	17	30.9	30	54.5	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4,15	Baik
9	Sayamerasa instansi saya memberikan akses informasi yang memadai kepada publik	14	25.5	33	60.0	7	12.7	1	1.8	0	0.0	4,09	Baik
<b>TOTAL</b>			<b>31,7</b>		<b>52,3</b>		<b>13,7</b>		<b>2,2</b>		<b>0,0</b>	<b>4,14</b>	<b>Baik</b>

Data Penelitian Diolah (2025)

Dari tabel dan grafik diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *Human Relation*, bahwa pemilihan responden paling dominan dengan jawaban tinggi yakni setuju 31,7%, sangat setuju 52,3% kurang setuju 13,7%, tidak setuju 2,2% dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar individu dalam organisasi cenderung harmonis dan mendukung, yang dapat berkontribusi pada suasana kerja yang positif dan meningkatkan kolaborasi serta produktivitas. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa organisasi berhasil dalam membangun hubungan yang baik di antara pegawai, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

#### 4.1.3.4 Variabel *Cyberloafing* (X2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel *Cyberloafing* sebagai berikut :

Tabel 4.9 Skor Angket Untuk Variabel *Cyberloafing* (X2)

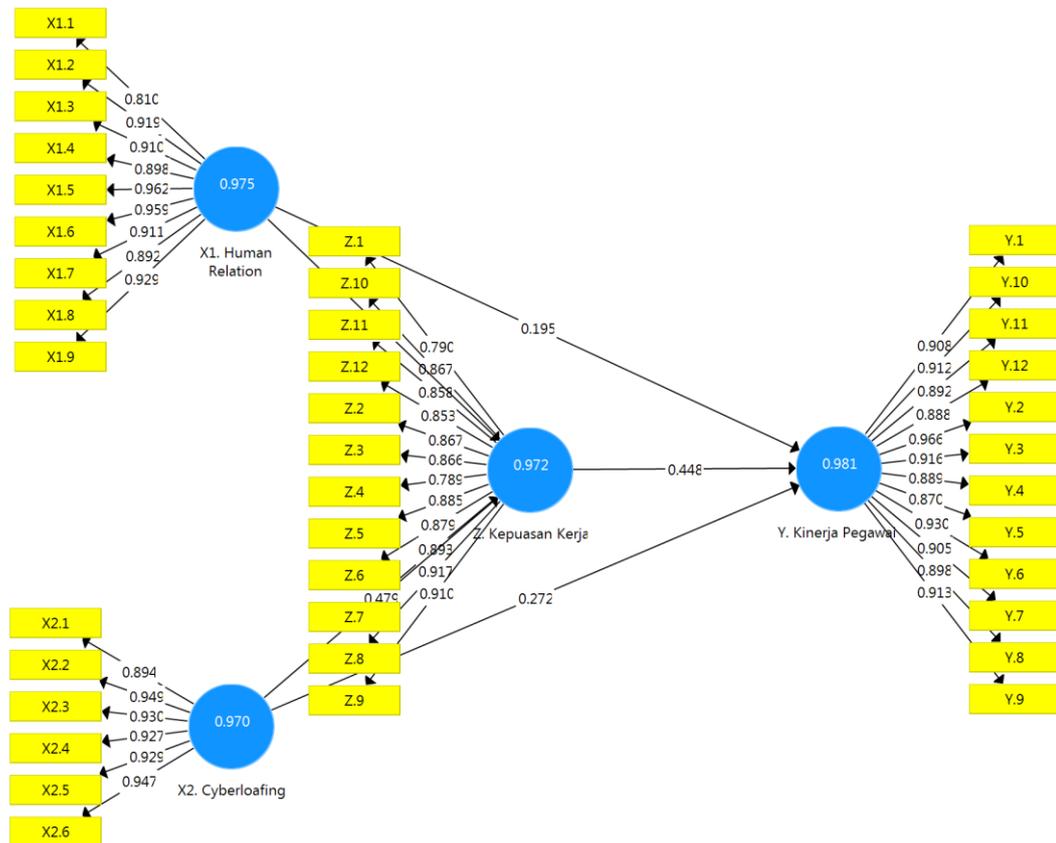
No	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Rata Rata	Kategori
		€	%	€	%	€	%	€	%	€	%		
1	Saya pernah mengakses internet untuk keperluan pribadi menggunakan perangkat milik kantor	23	41.8	26	47.3	3	5.5	2	3.6	1	1.8	4,24	Sangat Baik
2	Saya kebiasaan bermain hp ketika bekerja	21	38.2	26	47.3	5	9.1	2	3.6	1	1.8	4,16	Baik
3	Saya menghabiskan waktu berjam-jam mengakses internet	25	45.5	23	41.8	5	9.1	2	3.6	0	0.0	4,29	Sangat Baik
4	Saya sering membuka hp untuk membalas chat pribadi di jam bekerja	28	50.9	19	34.5	5	9.1	2	3.6	1	1.8	4,29	Sangat Baik
5	Saya sering memainkan media sosial selama jam kerja	22	40.0	26	47.3	5	9.1	2	3.6	0	0.0	4,24	Sangat Baik
6	Saya sering berbelanja online saat jam kerja	18	32.7	30	54.5	4	7.3	2	3.6	1	1.8	4,13	Baik
<b>TOTAL</b>			<b>41,5</b>		<b>45,5</b>		<b>8,2</b>		<b>3,6</b>		<b>1,2</b>	<b>4,22</b>	<b>Sangat Baik</b>

Data Penelitian Diolah (2025)

Dari tabel dan grafik diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *Cyberloafing*, bahwa pemilihan responden paling dominan dengan jawaban tinggi yakni setuju 41,5%, sangat setuju 45,5% kurang setuju 8,2%, tidak setuju 3,6% dan sangat tidak setuju 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pegawai terlibat dalam *cyberloafing*, ada juga sejumlah responden yang tidak setuju dengan perilaku tersebut. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa *cyberloafing* merupakan fenomena yang cukup umum di kalangan pegawai, yang dapat memiliki dampak positif maupun negatif. Di satu sisi, aktivitas ini dapat memberikan jeda dan mengurangi stres, tetapi di sisi lain, jika tidak dikelola dengan baik, dapat mengganggu produktivitas dan kinerja. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola perilaku

ini agar dapat meminimalkan dampak negatifnya sambil tetap memberikan ruang bagi pegawai untuk beristirahat dan bersantai.

#### 4.1.4 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)



**Gambar 4.1 PLS Algoritma**

##### 4.1.4.1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk melihat sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternative dari konstruk yang sama. Untuk melihat suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, maka dilihat dari nilai *outer loading*-nya. Jika nilai *outer loading* lebih besar dari (0,7) maka suatu indikator adalah valid (Hair Jr et al., 2017).

Tabel 4.10 Validitas Konvergen

	<b>X1. Human Relation</b>	<b>X2. Cyberloafing</b>	<b>Y. Kinerja Pegawai</b>	<b>Z. Kepuasan Kerja</b>
X1.1	<b>0.810</b>			
X1.2	<b>0.919</b>			
X1.3	<b>0.910</b>			
X1.4	<b>0.898</b>			
X1.5	<b>0.962</b>			
X1.6	<b>0.959</b>			
X1.7	<b>0.911</b>			
X1.8	<b>0.892</b>			
X1.9	<b>0.929</b>			
X2.1		<b>0.894</b>		
X2.2		<b>0.949</b>		
X2.3		<b>0.930</b>		
X2.4		<b>0.927</b>		
X2.5		<b>0.929</b>		
X2.6		<b>0.947</b>		
Y.1			<b>0.908</b>	
Y.10			<b>0.912</b>	
Y.11			<b>0.892</b>	
Y.12			<b>0.888</b>	
Y.2			<b>0.966</b>	
Y.3			<b>0.916</b>	
Y.4			<b>0.889</b>	
Y.5			<b>0.870</b>	
Y.6			<b>0.930</b>	
Y.7			<b>0.905</b>	
Y.8			<b>0.898</b>	
Y.9			<b>0.913</b>	
Z.1				<b>0.790</b>
Z.10				<b>0.867</b>
Z.11				<b>0.858</b>
Z.12				<b>0.853</b>
Z.2				<b>0.867</b>
Z.3				<b>0.866</b>
Z.4				<b>0.789</b>
Z.5				<b>0.885</b>
Z.6				<b>0.879</b>
Z.7				<b>0.893</b>
Z.8				<b>0.917</b>
Z.9				<b>0.910</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa

1. Nilai *outer loading* untuk variabel *Human Relation* lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel *Human Relation* dinyatakan valid.
2. Nilai *outer loading* untuk variabel *Cyberloafing* lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel *Cyberloafing* dinyatakan valid.
3. Nilai *outer loading* untuk variabel Kinerja Pegawai lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel Kinerja Pegawai dinyatakan valid.
4. Nilai *outer loading* untuk variabel Kepuasan Kerja lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel Kepuasan Kerja dinyatakan valid.

#### 4.1.4.2. Analisis Konsistensi Internal

Analisis konsistensi internal adalah bentuk reliabilitas yang digunakan untuk menilai konsistensi hasil lintas item pada suatu tes yang sama. Pengujian konsistensi internal menggunakan nilai reliabilitas komposit dengan kriteria suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas komposit  $> 0,600$  (Hair Jr et al., 2017)

**Tabel 4.11 Analisis Konsistensi Internal**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
<b>X1. <i>Human Relation</i></b>	<b>0.974</b>	<b>0.975</b>	<b>0.978</b>	<b>0.830</b>
<b>X2. <i>Cyberloafing</i></b>	<b>0.968</b>	<b>0.970</b>	<b>0.974</b>	<b>0.864</b>
<b>Y. Kinerja Pegawai</b>	<b>0.981</b>	<b>0.981</b>	<b>0.982</b>	<b>0.824</b>
<b>Z. Kepuasan Kerja</b>	<b>0.969</b>	<b>0.972</b>	<b>0.973</b>	<b>0.749</b>

Sumber : SEM PLS (2025)

Berdasarkan data analisis konsistensi internal pada tabel di atas diperoleh hasil bahwa variabel

1. *Human Relation* memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,978 > 0,600$  maka variabel *Human Relation* adalah reliabel

2. *Cyberloafing* memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,974 > 0,600$  maka variabel *Cyberloafing* adalah reliabel
3. Kinerja Pegawai memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,982 > 0,600$  maka variabel Kinerja Pegawai adalah reliabel
4. Kepuasan Kerja memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,973 > 0,600$  maka variabel Kepuasan Kerja (Z) adalah reliable.

#### 4.1.4.3. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, yakni dengan cara melihat Nilai *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT)  $< 0,90$ , maka variabel memiliki validitas diskriminan yang baik (valid) (Hair Jr et al., 2017).

**Tabel 4.12 Validitas Diskriminan**

	X1. <i>Human Relation</i>	X2. <i>Cyberloafing</i>	Y. <i>Kinerja Pegawai</i>	Z. Kepuasan Kerja
X1. <i>Human Relation</i>				
X2. <i>Cyberloafing</i>	0.463			
Y. <i>Kinerja Pegawai</i>	0.586	0.660		
Z. <i>Kepuasan Kerja</i>	0.591	0.651	0.747	

Sumber : SEM PLS (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) maka

1. Variabel *Human Relation* dengan *Cyberloafing* sebesar  $0,463 < 0,900$ , korelasi variabel *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT). *Human Relation* dengan Kinerja Pegawai A sebesar  $0,586 < 0,900$  korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel *Human Relation* dengan Kepuasan Kerja sebesar  $0,591 < 0,900$ , dengan demikian seluruh nilai korelasi *Human Relation* dinyatakan valid.

2. Nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel *Cyberloafing* dengan Kinerja Pegawai sebesar  $0,660 < 0,900$ , nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel *Cyberloafing* dengan Kepuasan Kerja sebesar  $0,651 < 0,900$ , dengan demikian seluruh nilai korelasi *Cyberloafing* dinyatakan valid.
3. Nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Kerja adalah sebesar  $0,747 < 0,900$ , dengan demikian seluruh nilai korelasi Kinerja Pegawai dinyatakan valid.

#### 4.1.4.4. R-Square

Dalam menilai aja model strukturai terlebih dahulu menilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen dengan kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan *uji goodness-fit model*. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansive. Nilai R-Square 0,75 (kuat), 0,50 (sedang) dan 0.25 (lemah) (Ghozali & Latan, 2015).

**Tabel 4.13 Hasil Uji R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
<b>Y. Kinerja Pegawai</b>	0.619	0.596
<b>Z. Kepuasan Kerja</b>	0.516	0.497

Sumber : SEM PLS (2025)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai R-Square 0.619 mengindikasi bahwa variabel pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai sebesar 61,9% atau dengan kata lain bahwa model

tersebut termasuk sedang, dan 38,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Bahwa variabel pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kepuasan kerja memiliki nilai R-Square 0.516 mengindikasikan bahwa variabel pengaruh *Human Relation* dan *Cyberloafing* terhadap Kepuasan kerja sebesar 51,6% atau dengan kata lain bahwa model tersebut termasuk lemah, dan 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.1.5 F Square

Uji F-Square ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan model nilai F-Square sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural (Ghozali & Latan, 2015).

**Tabel 4.14 F Square**

	X1. <i>Human Relation</i>	X2. <i>Cyberloafing</i>	Y. Kinerja Pegawai	Z. Kepuasan Kerja
X1. <i>Human Relation</i>			0.065	<b>0.214</b>
X2. <i>Cyberloafing</i>			0.112	<b>0.376</b>
Y. Kinerja Pegawai				
Z. Kepuasan Kerja			<b>0.255</b>	

Sumber : SEM PLS (2025)

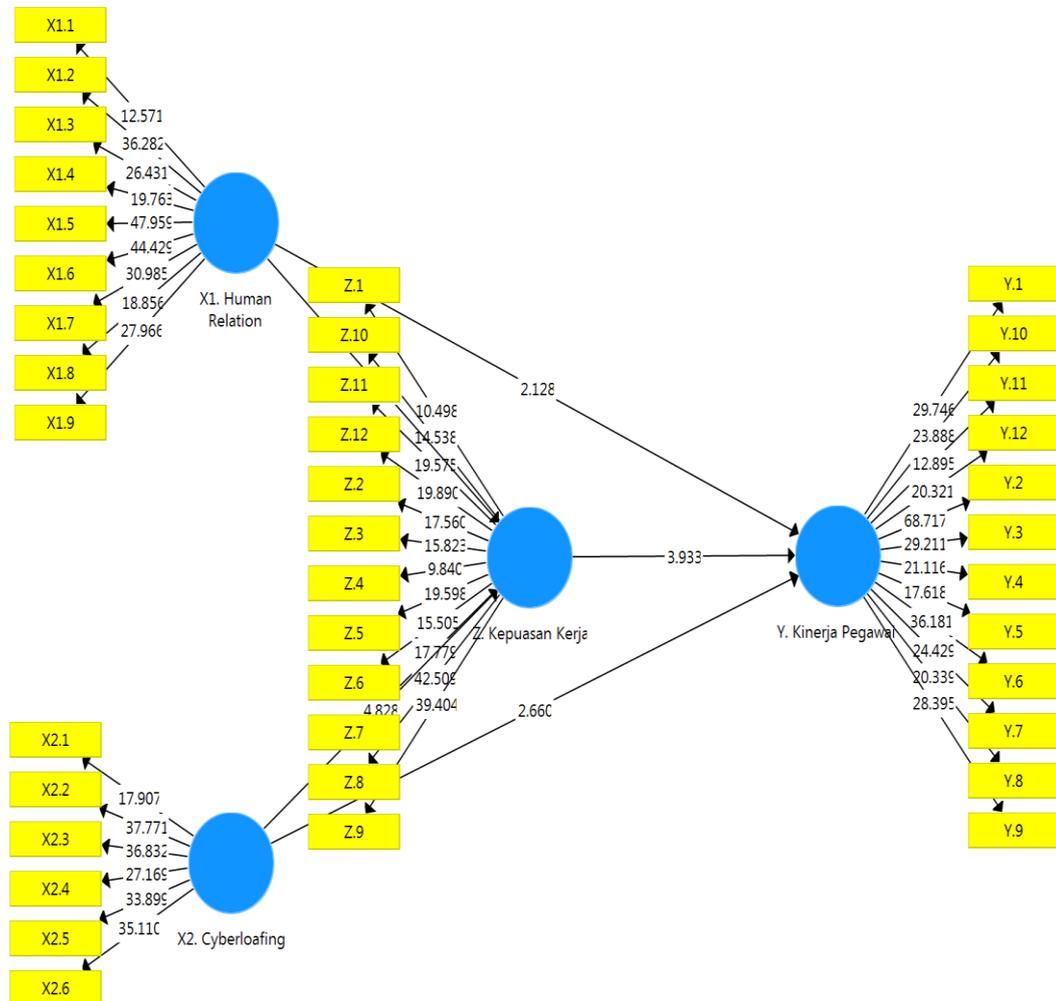
Dari tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian F-Square adalah sebagai berikut :

1. *Human Relation* terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai F-Square=0,065 maka memiliki efek yang lemah.
2. *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai F-Square=0,112 maka memiliki efek yang medium.
3. Kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai F-Square=0,255 maka memiliki efek yang medium.

4. *Human Relation* terhadap Kepuasan kerja memiliki nilai F-Square=0,214 maka memiliki efek yang medium.
5. *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai F-Square=0,376 maka memiliki efek yang besar.

#### 4.1.6. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam pengujian ini terdapat dua tahapan, yakni pengujian hipotesis pengaruh langsung dan pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung. Adapun koefisien-koefisien jalur pengujian hipotesis terdapat pada gambar di bawah ini :



**Gambar 4.2**  
**Pengujian Hipotesis**

#### 4.1.6.1. Pengujian Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara langsung (tanpa perantara) yakni :

1. Jika nilai koefisien jalur adalah positif mengindikasikan bahwa kenaikan nilai suatu variabel diikuti oleh kenaikan nilai variabel lainnya.
2. Jika nilai koefisien jalur adalah negatif mengindikasikan bahwa kenaikan suatu variabel diikuti oleh penurunan nilai variabel lainnya. (Hair Jr et al., 2017)

Dan untuk nilai Probabilitasnya adalah :

1. Jika nilai probabilitas (P-Value) < Alpha (0,05) maka Ho ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah signifikan).
2. Jika nilai probabilitas (P-Value) > Alpha (0,05) maka Ho diterima (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah tidak signifikan)

**Tabel 4.15**  
**Hipotesis Pengaruh Langsung**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1. <i>Human Relation</i> -> Y. Kinerja Pegawai	0.195	0.198	0.092	2.128	<b>0.034</b>
X1. <i>Human Relation</i> -> Z. Kepuasan Kerja	0.361	0.350	0.115	3.133	<b>0.002</b>
X2. <i>Cyberloafing</i> -> Y. Kinerja Pegawai	0.272	0.278	0.102	2.660	<b>0.008</b>
X2. <i>Cyberloafing</i> -> Z. Kepuasan Kerja	0.479	0.478	0.099	4.828	<b>0.000</b>
Z. Kepuasan Kerja -> Y. Kinerja Pegawai	0.448	0.438	0.114	3.933	<b>0.000</b>

Sumber : SEM PLS (2025)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh

1. Pengaruh langsung *Human Relation* terhadap Kinerja Pegawai mempunyai koefisien jalur sebesar 0,195(positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,034 maka  $0,034 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
2. Pengaruh langsung *Human Relation* terhadap Kepuasan Kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.361(positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,002 maka  $0,002 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
3. Pengaruh langsung *Cyberloafing* terhadap variabel Kinerja Pegawai mempunyai koefisien jalur sebesar 0.272 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,008 maka  $0,008 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
4. Pengaruh langsung *Cyberloafing* terhadap Kepuasan Kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.479 (positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 maka  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja
5. Pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai mempunyai koefisien jalur sebesar 0.448 (positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,004 maka  $0,004 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

#### **4.1.6.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung**

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara tidak langsung (melalui perantara).

1. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $>$  koefisien pengaruh langsung, maka bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.
2. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $<$  koefisien pengaruh langsung, maka tidak bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Hair Jr et al., 2017).

**Tabel 4.16**  
**Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<b>X1. <i>Human Relation</i> -&gt; Z. Kepuasan Kerja -&gt; Y. Kinerja Pegawai</b>	0.162	0.153	0.066	2.453	<b>0.015</b>
<b>X2. <i>Cyberloafing</i> -&gt; Z. Kepuasan Kerja -&gt; Y. Kinerja Pegawai</b>	0.214	0.209	0.069	3.095	<b>0.002</b>

Sumber : SEM PLS (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh

1. Pengaruh tidak langsung *Human Relation* terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening mempunyai koefisien jalur sebesar 0,162 (positif) dan memiliki nilai *P Values* sebesar 0,015 maka  $0,015 < 0,05$ , dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening.
2. Pengaruh tidak langsung *Cyberloafing* terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening mempunyai koefisien jalur sebesar 0.214 (positif) memiliki nilai *P Values* sebesar 0,002 maka  $0,002 < 0,05$  dengan demikian dapat dinyatakan bahwa

*Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Pegawai.**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,195 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,034 maka  $0,034 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Liawati, 2020), (Lutfiya & Anah, 2022) menyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil ini membuktikan bahwa hubungan yang baik antara pegawai mendorong komunikasi yang terbuka dan efektif. Hal ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih baik, sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien dan menghindari kesalahpahaman, sehingga *Human Relation* yang positif menciptakan suasana kerja yang kolaboratif. Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang saling mendukung dan menghargai satu sama lain cenderung lebih produktif dan mampu mencapai tujuan bersama dengan lebih baik.

Pendekatan *Human Relation* bukan merupakan suatu keadaan yang positif melainkan suatu aktivitas yang dinamis, yaitu suatu kegiatan untuk mengembangkan hasil atau prestasi yang lebih produktif dan efektif. Bila dipandang dari seorang pemimpin yang bertanggung jawab untuk memimpin suatu organisasi atau kelompok. Maka *Human Relation* merupakan suatu kegiatan pengintegrasian orang-orang dalam situasi kerja yang menggiatkan mereka untuk

bekerja bersama-sama serta dengan rasa puas, baik kepuasan ekonomi, psikologis maupun sosial batin pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Keberhasilan Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas, harus didukung oleh human relations (hubungan antar manusia) yang harmonis dan sinergi. Human relations sangat dibutuhkan dalam organisasi untuk menciptakan suasana kerjasama antar manusia dalam organisasi terjalin dengan baik. Kerjasama yang merupakan salah satu bentuk human relations yang bisa terjadi ketika individu-individu yang terlibat dalam kerjasama tersebut mempunyai kesadaran yang sama untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama. Tingkat kerjasama tim (team work) yang terjalin pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara masih tergolong rendah, dapat dilihat dari adanya tingkat koordinasi di dalam organisasi yang tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Tidak adanya dorongan untuk bekerja sama secara produktif guna terpenuhinya kepuasan sosial, ekonomis, dan rohaniyah

Human relations berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui komunikasi yang efektif dan interaksi positif. Hubungan yang baik antar pegawai dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, dan kolaborasi, yang pada gilirannya berdampak positif pada produktivitas dan kinerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara secara keseluruhan. Hubungan interpersonal yang baik di antara pegawai, serta antara pegawai dan manajemen, dapat secara signifikan mempengaruhi produktivitas dan efektivitas kerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Berikut adalah beberapa implikasi dari pernyataan tersebut:

1. Peningkatan Komunikasi

Hubungan yang baik mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan efektif. Ketika pegawai merasa nyaman berkomunikasi, mereka lebih cenderung untuk berbagi ide, memberikan umpan balik, dan menyelesaikan masalah secara kolaboratif.

2. Motivasi yang Lebih Tinggi

Pegawai yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan cenderung merasa lebih termotivasi. Mereka merasa dihargai dan diakui, yang dapat meningkatkan semangat kerja dan komitmen terhadap tugas.

3. Kepuasan Kerja yang Lebih Baik

Human relations yang positif berkontribusi pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Pegawai yang puas dengan hubungan mereka di tempat kerja cenderung lebih produktif dan loyal Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

4. Pengurangan Stres dan Konflik

Hubungan yang baik dapat membantu mengurangi stres dan konflik di tempat kerja. Ketika pegawai saling mendukung dan memahami, mereka lebih mampu mengatasi tantangan dan tekanan yang muncul.

5. Peningkatan Kerjasama dan Kolaborasi.

Human relations yang kuat mendorong kerjasama antar tim. Pegawai yang memiliki hubungan baik lebih cenderung untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, yang dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 6. Pengembangan Keterampilan Interpersonal.

Fokus pada human relations juga mendorong pengembangan keterampilan interpersonal, seperti empati, komunikasi, dan resolusi konflik, yang semuanya penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Secara keseluruhan, pengelolaan human relations yang baik dapat menciptakan budaya kerja yang positif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Dengan demikian, sumber daya manusia dalam organisasi dituntut untuk mampu menunjukkan potensi diri yang dimiliki di setiap aktivitas kerja dan tanggung jawab yang dilakukan dalam ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara untuk menghasilkan kinerja yang terbaik bagi dirinya dan bagi organisasinya. Untuk mencapai hal yang demikian, maka fungsi pengembangan sumber daya manusia dan fungsi human relations dalam aktivitas kerja di lingkungan organisasi dalam bentuk kerjasama sangat diperlukan, bahkan merupakan hal yang menjadi prioritas manajemen. Tuntutan perusahaan terhadap karyawan dalam konteks pencapaian kinerja adalah, sejauh mana mereka mau dan mampu mengerahkan potensi positif

#### **4.2.2. Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai.**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0.272 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,008 maka  $0,008 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ahmad & Parawansa, 2019), (Prasetya, 2020) dan (Ernawati et al., 2021). Membuktikan bahwa cyberloafing berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil ini membuktikan bahwa banyak waktu yang terbuang, ketika pegawai menghabiskan waktu untuk aktivitas non-kerja, seperti berselancar di media sosial atau bermain game, produktivitas mereka menurun. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dan proyek. Dan Cyberloafing dapat mengalihkan perhatian pegawai dari tugas utama mereka. Ketika perhatian terpecah, kualitas pekerjaan yang dihasilkan bisa menurun, yang berdampak pada hasil akhir.

*Cyberloafing* adalah aktivitas penggunaan waktu dan sumber daya perusahaan untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, biasanya tanpa pengetahuan atau izin atasan. Contohnya seperti browsing internet, membuka email pribadi, bermain game online, atau mengakses media social. Kebiasaan ini dapat memberikan dampak negatif seperti berkurangnya kepuasan kerja, ancaman terhadap keamanan data, dan menurunnya performa kerja pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

*Cyberloafing* atau kebiasaan waktu untuk melakukan aktivitas yang tidak terkait dengan pekerjaan di internet, dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Pegawai yang menggunakan waktu berselancar di sosial media, bermain game, atau melakukan aktivitas online lainnya cenderung kehilangan motivasi dan konsentrasi kerja.

Cyberloafing, atau perilaku berselancar di internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, dapat memiliki dampak signifikan terhadap kinerja

pegawai. Penelitian menunjukkan bahwa cyberloafing sering kali berpengaruh negatif terhadap produktivitas, meskipun dalam beberapa konteks, dapat juga memberikan efek positif jika dikelola dengan baik. Berikut adalah beberapa pengaruh cyberloafing terhadap kinerja pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara:

1. Dampak Negatif

- a. Penurunan Produktivitas.

Waktu yang dihabiskan untuk aktivitas non-pekerjaan dapat mengalihkan perhatian pegawai dari tugas utama mereka, yang mengakibatkan penurunan produktivitas secara keseluruhan.

- b. Keterlambatan Penyelesaian Tugas.

Pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang terlibat dalam cyberloafing mungkin mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan proyek dan tugas yang harus diselesaikan, yang dapat mempengaruhi kinerja tim dan ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

- c. Kualitas Kerja yang Menurun.

Ketika pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara tidak fokus pada pekerjaan mereka, kualitas output kerja dapat menurun. Kesalahan dan kelalaian mungkin meningkat, yang dapat merugikan ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

- d. Dampak pada Moral dan Etika Kerja

Cyberloafing dapat menciptakan budaya kerja yang kurang disiplin. Jika pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara melihat rekan-rekan

mereka berselancar di internet tanpa konsekuensi, hal ini dapat mempengaruhi etika kerja dan moral di seluruh tim.

e. Pengaruh Terhadap Hubungan Kerja

Ketidakfokusan dan kurangnya komitmen terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi hubungan antar rekan kerja. Pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang merasa terganggu oleh cyberloafing rekan-rekannya mungkin mengalami frustrasi, yang dapat merusak dinamika tim.

f. Risiko Keamanan

Mengakses situs web yang tidak aman atau tidak terkait dengan pekerjaan dapat meningkatkan risiko keamanan siber, termasuk potensi serangan malware atau kebocoran data.

g. Dampak pada Kesehatan Mental.

Meskipun cyberloafing dapat memberikan jeda, terlalu banyak berselancar di internet dapat menyebabkan perasaan bersalah atau stres, terutama jika pegawai ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara merasa tidak produktif atau tidak memenuhi ekspektasi.

h. Pengurangan Komitmen Organisasional

Pegawai yang sering terlibat dalam cyberloafing mungkin merasa kurang terikat dengan organisasi, yang dapat mengurangi loyalitas dan komitmen mereka terhadap tujuan ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

i. Dampak Finansial

Penurunan produktivitas dan kualitas kerja dapat berdampak pada kinerja finansial organisasi, termasuk kehilangan pendapatan dan peningkatan biaya operasional dari ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## 2. Dampak Positif

### a. Peningkatan Kreativitas

Dalam beberapa kasus, waktu yang dihabiskan untuk berselancar di internet dapat memberikan inspirasi dan ide baru yang dapat diterapkan dalam pekerjaan ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

### b. Pengurangan Stres

Cyberloafing dapat berfungsi sebagai cara untuk mengurangi stres, memberikan pegawai waktu untuk bersantai sejenak sebelum kembali fokus pada pekerjaan.

### c. Rekomendasi untuk Manajemen:

ASN di Kantor Gubernur Sumatera Utara perlu menetapkan kebijakan yang jelas mengenai penggunaan internet di tempat kerja untuk meminimalkan dampak negatif cyberloafing.

### d. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Seimbang

Memberikan waktu istirahat yang cukup dan kesempatan untuk bersosialisasi dapat membantu pegawai merasa lebih puas dan mengurangi kecenderungan untuk cyberloafing secara berlebihan.

Dengan memahami pengaruh cyberloafing, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memaksimalkan kinerja pegawai sambil tetap memberikan ruang bagi pegawai untuk bersantai dan berinovasi.

#### **4.2.3. Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kepuasan Kerja.**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur 0.361(positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,002 maka  $0,002 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan

bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahman & Kasmiruddin, 2017), (Monoarfa et al., 2020) dan (Monoarfa & Uhing, 2020) menyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Hasil ini membuktikan bahwa pegawai yang merasa dihargai dan terlibat dalam pengambilan keputusan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Hubungan yang baik memungkinkan pegawai untuk menyampaikan ide dan masukan mereka. *Human Relation* yang baik di antara Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, manajemen perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung interaksi positif, komunikasi terbuka, dan kolaborasi antar pegawai.

Hubungan antar manusia dalam dunia kerja merupakan suatu proses yang melibatkan komunikasi, kerjasama dan pengertian antara individu dengan orang lain, atasan, bawahan maupun rekan kerja dalam suatu organisasi. Interaksi tersebut berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, menunjang kepuasan kerja, meningkatkan kenyamanan dan membantu mencapai tujuan organisasi.

*Human Relation* sangat berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai jika adanya *Human Relation* yang baik dalam perusahaan maka dapat menambah kepuasan kerja bagi pegawai. *Human Relation* meliputi lima komponen baik itu adanya komunikasi, pengarahan, keterbukaan, adanya sikap saling menghargai dan loyalitas, masing-masing memiliki indikator yang saling berkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan kerja, perusahaan bisa memulai dengan menciptakan hubungan kerja yang harmonis. human relation merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi yang baik antar perorangan ataupun komunikasi dalam instansi suatu perusahaan atau internal perusahaan.

Hubungan manusiawi adalah terjemahan dari human relation. Orang-orang juga ada yang menterjemahkan yang sebenarnya tidak terlalu salah karena yang berhubungan satu sama lain adalah manusia (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Hanya saja, disini sifat hubungan sesama manusianya tidak seperti orang berkomunikasi biasa, bukan hanya merupakan penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain, tetapi hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi dimana mengandung unsurunsur kejiwaan yang amat mendalam. Dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu merupakan suatu komunikasi karena sifatnya yang orientasi pada perilaku (action oriented), hal ini mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang.

Berikut adalah beberapa cara di mana human relations dapat memengaruhi kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara:

1. Komunikasi yang Efektif

Hubungan yang baik antara pegawai dan manajemen, serta antar rekan kerja, mendorong komunikasi yang terbuka dan jelas. Ketika pegawai merasa bahwa mereka dapat berkomunikasi dengan bebas, mereka lebih cenderung merasa dihargai dan didengar, yang meningkatkan kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## 2. Dukungan Sosial

Hubungan yang positif di tempat kerja menciptakan jaringan dukungan sosial yang kuat. Pegawai yang merasa didukung oleh rekan-rekan dan atasan mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka, karena mereka merasa memiliki tempat untuk berbagi tantangan dan merayakan keberhasilan.

## 3. Peningkatan Motivasi

Human relations yang baik dapat meningkatkan motivasi pegawai. Ketika pegawai merasa terhubung dengan rekan kerja dan manajemen, mereka lebih cenderung merasa termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, yang berkontribusi pada kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## 4. Pengurangan Stres dan Konflik

Hubungan yang baik dapat membantu mengurangi stres dan konflik di tempat kerja. Ketika pegawai memiliki hubungan yang harmonis, mereka lebih mampu mengatasi tantangan dan tekanan, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

## 5. Peningkatan Keterlibatan

Pegawai yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Keterlibatan yang tinggi sering kali berhubungan dengan kepuasan kerja yang lebih besar, karena pegawai merasa lebih terhubung dengan tujuan dan nilai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 6. Pengembangan Karir

Human relations yang positif dapat membuka peluang untuk pengembangan karir. Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang memiliki hubungan baik dengan atasan mereka lebih mungkin mendapatkan umpan balik konstruktif dan peluang untuk pengembangan profesional, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 7. Budaya Kerja yang Positif

Lingkungan kerja yang didasarkan pada hubungan yang baik menciptakan budaya kerja yang positif. Budaya ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang berkontribusi pada kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 8. Pengakuan dan Apresiasi

Hubungan yang baik memungkinkan pegawai untuk merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka. Pengakuan yang konsisten dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena pegawai merasa bahwa usaha mereka dihargai.

Secara keseluruhan, human relations yang baik di tempat kerja berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang berinvestasi dalam membangun hubungan yang positif di antara pegawai dan manajemen cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### 4.2.4. Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur 0.479 (positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 maka  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Monica & Maharani, 2020), (Moffan & Handoyo, 2020) dan (Moffan & Handoyo, 2020) menyatakan bahwa *Cyberloafing* berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini membuktikan bahwa pegawai yang merasa memiliki kebebasan untuk mengakses internet untuk keperluan pribadi mungkin merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Rasa kontrol ini dapat meningkatkan kepuasan kerja, terutama jika pegawai merasa bahwa mereka dapat mengatur waktu mereka dengan baik.

Kepuasan kerja termasuk pemicu munculnya *Cyberloafing*. Kepuasan kerja adalah salah satu aspek yang sangat penting bagi individu yang bekerja di berbagai tingkat organisasi. Tempat kerja yang memberikan fasilitas internet dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Tempat kerja yang memberikan fasilitas internet dapat mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai. Pekerja menjadi pelaku *Cyberloafing* dapat merujuk pada faktor individu dimana pekerja mempersepsikan menggunakan internet pada saat bekerja bukanlah sebuah bentuk perilaku yang negatif selagi tidak mengganggu pekerjaan. Sebagian besar pegawai melakukan kegiatan *cyberloafing* untuk memperoleh kemampuan, pengembangan diri, beristirahat, mempelajari skill baru dan memulihkan diri dari pekerjaannya.

Penggunaan sumber daya teknologi dan informasi perusahaan secara pribadi atau memanfaatkan sumber daya teknologi dan informasi perusahaan untuk kepentingan pribadi yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Karena aktivitas ini pada perkembangan jaman menggunakan fasilitas internet. Cyberloafing, atau perilaku berselancar di internet untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan cara yang kompleks. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa cyberloafing dapat memberikan rasa relaksasi dan mengurangi stres, yang berpotensi meningkatkan kepuasan kerja. Namun, jika dilakukan secara berlebihan, hal ini dapat mengganggu produktivitas dan menurunkan kepuasan kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Cyberloafing* mempunyai dampak terhadap kepuasan kerja, baik dalam aspek positif maupun negatif.

Cyberloafing ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hal ini menandakan bahwa perilaku pegawai dalam menggunakan waktu kerja untuk aktivitas non-pekerjaan dapat memiliki dampak yang signifikan, baik positif maupun negatif, terhadap bagaimana mereka merasa tentang pekerjaan mereka. Berikut adalah beberapa implikasi dari pernyataan tersebut:

1. Dampak Positif

- a. Pengurangan Stres

Cyberloafing dapat memberikan kesempatan bagi pegawai untuk beristirahat sejenak dari tugas-tugas yang menekan, yang dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

b. Peningkatan Kreativitas

Menghabiskan waktu untuk berselancar di internet dapat memberikan inspirasi dan ide baru yang dapat diterapkan dalam pekerjaan, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

2. Dampak Negatif

a. Penurunan Produktivitas

Jika cyberloafing dilakukan secara berlebihan, hal ini dapat mengganggu fokus dan produktivitas pegawai, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan kerja karena pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara merasa tidak mampu memenuhi ekspektasi.

b. Perasaan Bersalah

Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara yang terlibat dalam cyberloafing mungkin merasa bersalah atau tidak puas dengan diri mereka sendiri, terutama jika mereka merasa bahwa mereka tidak bekerja dengan efisien.

Secara keseluruhan, pengaruh cyberloafing terhadap kepuasan kerja ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara menunjukkan bahwa organisasi perlu memahami perilaku ini dan mengelolanya dengan bijak. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang seimbang dan mendukung, organisasi dapat memanfaatkan potensi positif dari cyberloafing sambil meminimalkan dampak negatifnya.

#### **4.2.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja Pegawai.**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0.448 (positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 maka  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat

dinyatakan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nasution, 2018), (Prayogi et al., 2016), (Jufrizen & Intan, 2021), (Yusnandar & Viawanty, 2021) dan (Daulay & Handayani, 2021) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil ini membuktikan bahwa pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk melakukan tugas-tugas mereka. Mereka lebih bersemangat untuk mencapai tujuan dan berkontribusi secara positif terhadap organisasi. Dan pegawai yang merasa puas cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja. Hubungan yang positif ini dapat meningkatkan kerjasama tim, yang sangat penting untuk mencapai tujuan bersama.

Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin-mesin produksi tanpa memperhatikan kualitas sumber daya manusianya, tentunya sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, keterampilan, dan bertanggungjawab sebagai karyawan pada departemen-departemen kerja pada perusahaan, Sumber Daya manusia akan menentukan keberhasilan perusahaan dan diharapkan mampu untuk mencapai kinerja sesuai standar yang berlaku pada perusahaan.

Pada tingkat individu, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling banyak dipelajari dalam model intention to leave. Aspek kepuasan yang berkaitan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan terhadap gaji dan promosi, kepuasan dengan supervisor yang

diterimanya, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan itu sendiri, Kepuasan kerja menggambarkan pandangan negatif dan positif karyawan tentang pekerjaan yang mereka hadapi, yang mempengaruhi pencapaian dan kesuksesan mereka di tempat kerja. Kepuasan kerja yang tinggi berarti bahwa karyawan puas dan nyaman dengan lingkungan kerja organisasi dan menerima upaya yang sesuai dari pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja merupakan bentuk reaksi yang dirasakan oleh para karyawan agar dapat menjadi perhatian para pimpinan dalam perusahaan, Karena kepuasan kerja merupakan perilaku kerja yang menyenangkan dari sisi emosional yang positif atas penilaian pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, kepuasan kerja ditentukan oleh perbedaan antara semua yang dirasakan karyawan atas pekerjaan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja cenderung akan memiliki perasaan dan pemikiran yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan, begitu juga sebaliknya jika karyawan merasa tidak puas yang ada yang dikerjakan maka akan berpikiran negative (*negative thinking*) terhadap pekerjaan yang dilakukan

Kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena dampaknya yang besar. Ketika pegawai merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan lebih termotivasi, menikmati pekerjaannya dan pada akhirnya membantu perusahaan. Sebaliknya, jika pegawai merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, hal ini dapat menyebabkan turunnya motivasi kerja, dan berdampak negatif pada kepuasan kerja dan kualitas kerja. Hal ini di dukung oleh teori menurut (Kasmir, 2016) bahwa jika pegawai merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

Demikian pula jika seorang pegawai tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja pegawai.

Kepuasan kerja dari karyawan dapat menambah meningkatnya semangat kerja dari karyawan itu sendiri. Jika karyawan yang tidak merasakan puas dalam pekerjaannya, maka karyawan tersebut bisa saja tidak fokus dengan apapun yang dikerjakan. Kepuasan kerja karyawan didapat apabila karyawan itu mendapat penilaian yang bagus oleh atasannya ataupun sebagai atasan harus memberikan peluang promosi atas usaha dari para karyawannya yang sudah bekerja dengan keras dan membuahkan hasil yang baik bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Jika sudah terdapat kepuasan kerja yang maksimal maka karyawan akan memberikan yang terbaik bagi pencapaian tujuan perusahaan. Begitu pula rekan kerja yang ada di perusahaan itu, rekan kerja yang baik dan bisa sejalan serta saling mendukung satu sama lain juga menjadi faktor terjadinya kepuasan kerja itu sendiri. Dengan begitu karyawan pun akan merasa dihargai dan dipercaya dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka sehingga karyawan terus akan mengembangkan kinerjanya.

Sehingga kepuasan kerja sangatlah penting untuk dapat menunjang kinerja karyawan, untuk itu perlu dipertahankan yang sudah baik dan harus terus melakukan evaluasi dan peningkatan kepuasan kerja seperti gaji yang sesuai dengan tanggung jawab, lingkungan kerja yang baik dan penempatan kerja yang sesuai dengan keahliannya masing-masing agar mampu meningkatkan kinerja karyawan.

#### **4.2.6 Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,162 (positif) dan memiliki nilai *P Values* sebesar 0,015 maka  $0,015 < 0,05$ , dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil ini membuktikan bahwa *Human Relation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, dan kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan tersebut. Dengan meningkatkan hubungan antar pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pegawai. Pendekatan ini dapat membantu menciptakan tim yang lebih produktif dan berkomitmen dalam mencapai tujuan organisasi.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif.

Sering terjadi kinerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, gaji atau upah minim, motivasi dan juga ketidakpuasan dalam bekerja. Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi.

Kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (attitude) yang dimiliki seorang pegawai. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan/supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi atau kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang fair dan tidak merugikan, hubungan sosial yang baik didalam pekerjaan, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap para bawahannya.

human relation yang baik antara seluruh pihak yang berkepentingan didalam perusahaan tentu akan mendorong pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pribadi ataupun bersama akan selesai dengan baik, sehingga dapat mendorong meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan individu yang bekerja didalam sebuah orga

*Human Relation* yang baik menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja pegawai. Menurut (Farida & Kholidah, 2021), menemukan bahwa *Human Relation* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja positif. *Human Relation* berperan sebagai jembatan penghubung antara pimpinan dan pegawai, serta antar pegawai, untuk menciptakan kepuasan kerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Ferdiansyah et al., 2021). Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Human Relation* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara human relations dan kinerja pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara adalah pendekatan yang relevan dan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana interaksi sosial di tempat kerja memengaruhi hasil kinerja. Hubungan antara human relations, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai menunjukkan bahwa pengelolaan yang baik terhadap hubungan interpersonal di tempat kerja dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Dengan memahami peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening, ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai sambil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

#### **4.2.7 Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0.214 (positif) memiliki nilai *P Values* sebesar 0,002 maka  $0,002 < 0,05$  dengan demikian dapat

dinyatakan bahwa *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Hasil ini membuktikan bahwa Kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening yang penting dalam hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara. Dengan meningkatkan kepuasan kerja, organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pelayanan publik dan pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan ini dapat membantu menciptakan tim yang lebih produktif dan berkomitmen dalam mencapai tujuan bersama.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang terpenting dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Berbagai upaya harus dilakukan oleh seorang manajer untuk dapat menarik, memelihara maupun mempertahankan karyawan yang ada untuk tetap berada dalam perusahaan dengan produktivitas yang tinggi. Salah satu kewajiban seorang manajer perusahaan adalah memberikan kepuasan kerja bagi karyawan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi karyawan.

Pentingnya peran sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan membuat perusahaan perlu melakukan tindakan-tindakan yang dapat memelihara dan mempertahankan karyawan agar tetap bekerja secara produktif. Tindakan-tindakan harus dilakukan secara baik, terarah, dan terencana, karena selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu

organisasi/perusahaan, sumber daya manusia juga sebagai makhluk yang kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, tujuan dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam perusahaan. Dengan tindakan pemahaman karyawan ini perusahaan berusaha untuk menumbuhkan kepuasan kerja yang sehat dimana hak dan kewajiban karyawan diatur sedemikian rupa selaras dengan fungsi, peranan dan tanggung jawab karyawan.

Kinerja merupakan outcome yang dihasilkan oleh tenaga kerja selama waktu tertentu. Dimana seseorang tenaga kerja dituntut untuk memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi. *Cyberloafing* yang disebabkan karena ketidakmampuan seseorang mengendalikan dirinya saat ditempat kerja, kemudian seseorang tersebut memiliki persepsi tentang beban kerja yang menurutnya berlebihan/sebaliknya serta adanya konflik peran yang dialami. Pengaruh *Cyberloafing* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening memiliki pengaruh signifikan.

Menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara cyberloafing dan kinerja pegawai adalah pendekatan yang menarik dan relevan. Hubungan antara cyberloafing, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai menunjukkan bahwa pengelolaan yang baik terhadap cyberloafing dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Dengan memahami peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening, organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai sambil tetap memberikan ruang bagi pegawai untuk bersantai dan mengurangi stres.

ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara perlu memahami bahwa cyberloafing tidak selalu berdampak negatif. Dengan mengelola perilaku ini

secara bijak, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan waktu pribadi. Menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Ini dapat mencakup memberikan fleksibilitas, pengakuan, dan dukungan sosial ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Berdasarkan hal-hal diatas, dapat ditarik kesimpulan dimana kinerja pegawai ialah suatu pencapaian tenaga kerja dalam mengejar target kerja pada waktu yang tepat, sehingga kinerja pegawai dapat berkontribusi bagi perusahaan.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
2. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
3. *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
4. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
5. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
6. *Human Relation* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.
7. *Cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan fenomena sebelumnya dan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran adalah sebagai berikut :

1. Pegawai ASN diharapkan untuk lebih disiplin dalam menjalankan waktu kerja.
2. Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara agar dilakukan pengawasan yang ketat terhadap kehadiran dan waktu kerja dapat membantu meningkatkan produktivitas.
3. Di Kantor Gubernur Sumatera Utara agar mengadakan pertemuan rutin untuk mendiskusikan isu-isu yang dihadapi pegawai.
4. Di Kantor Gubernur Sumatera Utara agar menetapkan aturan yang jelas mengenai penggunaan internet selama jam kerja.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

1. Penulis sangat menyadari bahwa jumlah sampel penelitian sangat sedikit hanya 55 responden sehingga belum mendapatkan hasil yang begitu memuaskan.
2. Penulis menyebarkan kuisisioner disaat jam kerja, sehingga menunggu para Pegawai ASN agar mau mengisi kuisisionernya.
3. Adanya keterbatasan waktu dalam pembagian dan pengisian kuesioner penelitian ini dikarenakan kesibukan para Pegawai ASN.
4. Penulis yang mempelajari dari awal kembali tentang Partial Least Square karena penulis tidak pernah di ajarin tentang penggunaan aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. (2019). *Manajemen Komunikasi*. CV Pustaka Setia.
- Ahmad, K., & Parawansa, D. A. (2019). Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict, dan Role Overload terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Perilaku Cyberloafing. *Journal of Business Strategy*, 1(1), 1–9.
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14.
- Amruloh, D., Wahyu, W., & Wulandari, A. (2024). Pengaruh Cyberloafing Dan Leader Member Exchange Terhadap Innovative Work Behavior Melalui Kinerja Karyawan Faktor yang dapat mempengaruhi Innovative Work Behavior salah satunya yaitu Cyberloafing seharusnya begitu sangat berkaitan dengan Innovative Work. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 42–54.
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54.
- Ardilasari, N., & Firmanto, A. (2017). Hubungan Self Control dengan Perilaku Cyberloafing pada Pegawai Instansi Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 05(01), 19–39.
- Azhar, M. E., Nurdin, D. U., & Siswadi, Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 46–60.
- Bismala, L. (2021). Peranan Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja: Studi Pada Usaha Kecil Menengah. *Scenario (Seminar of Social Sciences Engineering and Humaniora)*, 174–187.
- Bismala, L., & Manurung, Y. H. (2021). Antecedent Of Organizational Commitment In A Small-Medium Industry Context. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 12(1), 70–85. <https://doi.org/10.18196/jbti.v12i1.11314>
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates Of Different Forms Of Cyberloafing: The Role Of Norms And External Locus Of Control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067–1084.
- Çelik, N. (2015). Job Satisfaction's Impact on Cyberloafing: An University Example. *Proceedings of International Academic Conferences*, 171–181.

- Daulay, R., & Handayani, S. (2021). Analisis Faktor Pelatihan Pengembangan Karier Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 156–164.
- Dewi, N. L. G. N., Wimba, I. G. A., & Mashyuni, I. (2022). Pengaruh Etos Kerja Dan Human Relation Terhadap Kinerja Karyawan PT Albany Corona Lestari Mengwi Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(3), 642–651.
- Ernawati, R. D., Rahayu, L. P., & Lisdiana, N. (2021). Pengaruh Kontrol Diri Dan Perilaku Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Sdn Di Kelurahan Kembangkuning, Cepogo, Boyolali Pada Masa Pandemi Covid-19. *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2), 194–203.
- Farida, E., & Kholidah, N. R. (2021). Pengaruh Human Relationship dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Ecogen*, 4(1), 133–141.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15–33.
- Ferdiansyah, D. S., Enisa, E., Reffita, L. I., Permatasari, R. F., Akhyar, R. M., Hayati, A. N., Armella, R., & Hidayanti, N. (2021). *Human Relations*. Media Sains Indonesia.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP UNDIP.
- Gulo, D. R. S. B., & Jufrizen, J. (2024). Cyberloafing, Organizational Commitment and Employee Performance Moderated by Self-Control. *Proceedings 2nd Medan International Economics and Business*, 2(1), 146–159.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced Issues In Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Sage Publications.
- Hamali, A. Y. (2019). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Mengelola Karyawan*. CAPS.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Hasibuan, J. S., & Handayani, R. D. (2017). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi

Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Capat Nusantara Medan. *Garuda (Garda Rujukan Digital)*, 1(1), 1–9.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Hurriyati, D. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Cyberloafing Pada Pegawai Negeri Dinas Pekerjaan Umum Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Psyche*, 11(2), 75–86.

Hutagalung, F. A., & Humaizi, H. (2020). Pengaruh Human Relation Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt Wijaya Karya (Wika Beton) Binjai. *Network Media*, 3(2), 29–34.

Jufrizen, J., & Intan, N. (2021). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Budaya Organisasi dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 420–435.

Jufrizen, J., Pohan, M., Nurmala, D., & Jasin, H. (2021). Effect of Moderation of Work Motivation on the Influence of Organizational Culture On Organizational Commitment and Employee Performance. *International Journal of Business Economics (IJBE)*, 2(2), 86–98.

Kartono, K. (2019). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).

Kasmir, K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.

Khurniawan, D., Utari, W., & Prasetyo, I. (2019). Pengaruh Servant Leadership Style Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi. *Journal Of Applied Management and Accounting Science*, 5(1), 39–51.

Kusumastuti, N. K. B., Edris, M., & Sutono, S. (2022). Pengaruh Human Relation, Pengembangan Karir, dan Kompetensi terhadap Kinerja dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), 249–264.

Liawati, L. (2020). Pengaruh Human Relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Departemen Store Cabang WTC Serpong. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(1), 1–9.

Lutfiya, I. I., & Anah, L. (2022). Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Queen Ice Asia Bangkalan. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 4(2), 384–396.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Masram, M. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Daya Saing*. Zifatama.
- Moffan, M. D. B., & Handoyo, S. (2020). Pengaruh Stres Kerja terhadap Cyberloafing dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderator pada Karyawan di Surabaya. *Analitika*, 12(1), 64–72.
- Monica, I., & Maharani, A. (2020a). Pengaruh Cyberloafing Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Bekerja Dan Komitmen Bekerja. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(4), 491–502.
- Monica, I., & Maharani, A. (2020b). The Effect Of Cyberloafing On Employee Performance Through Job Satisfaction And Work Commitment. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(4), 491–502.
- Monoarfa, M. R., Adolfini, Y., & Uhing, y. (2020). Pengaruh Human Relation, Lingkungan Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado the Impact of Human Relation, Work Environment and Work Ethic on Employee Satisfaction At Sintesa Peninsula Hotel Manado. *Jurnal EMBA*, 8(1), 242–251.
- Monoarfa, M. R., & Uhing, Y. (2020). Pengaruh Human Relation, Lingkungan Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1–9.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Nabawi, R. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nasution, E. H., Musnadi, S., & Faisal, F. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 425–439.
- Novianti, K. R., & Roz, K. (2023). Cyberloafing Behavior: The Determinant Factors Related to Work Stress and Workload in The Banking Sector. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 378–385.

- Novianti, Y. (2018). Hubungan Aktivitas Human Relation dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero). *Jurnal Manajemn*, 1(1), 8–23.
- Ozler, D. E., & Polat, G. (2012). Cyberloafing Phenomenon In Organizations: Determinants And Impacts. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 4(2), 1–15.
- Pertiwi, N., & Sharif, O. O. (2019). Minat Perilaku Penggunaan Youtube Sebagai Sumber Pembelajaran Dengan Pendekatan Tam. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 12(1), 9–18.
- Prasetya, M. D. (2020). Pengaruh Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Self Control Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–9.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2016). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 665–670.
- Quoquab, F., Mahadi, N., Halimah, S., & Hamid, B. A. (2015). Cyberloafing: Does Workplace Internet Leisure Affect Employee Satisfaction? *Nternational Conference on Computer, Communications, and Control Technology(I4CT)*, 36(38), 1–19.
- Rahman, A., & Kasmiruddin, K. (2017). Pengaruh Human Realtion Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jalur Nugraha Mandiri Ekakurir Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–15.
- Ramadhan, V. A., & Sari, E. Y. D. (2018). Perilaku Cyberloafing Pada Pekerja Perempuan. *Jurnal Psikologi Integratif*, 6(2), 213–224.
- Rasyid, M. A., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 60–74.
- Risnawati, R. (2016). Pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 2016.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Safitri, E., Rasmewahni, R., & Sinaga, E. M. (2024). Pengaruh Human Relation, Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi. *Management and Business Progress*, 3(1), 32–42.

- Santos, A. S., Ferreira, A., & Costa, P. da. (2020). The Impact Of Cyberloafing And Physical Exercise On Performance: A Quasi-Experimental Study On The Consonant And Dissonant Effects Of Breaks At Work. *Cognition, Technology and Work*, 22(2), 357–371.
- Sao, R., Chandak, S., Patel, B., & Bhadade, P. (2020). Cyberloafing: Effects on Employee Job Performance and Behavior. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(5), 1509–1515.
- Setyanto, A. (2024). Pengaruh Cyberloafing Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Natar Medika. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1125–1133.
- Siagian, S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Sugianti, D. A., Purwanti, R. S., & Basari, M. A. (2020). Pengaruh Human Relation Terhadap Etos Kerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 26–38.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryana, C. S., & Angga, V. V. (2022). Hubungan Antar Manusia Dalam Perspektif Aliran Kebatinan Perjalanan. *NALAR: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 1(2), 77–81.
- Suryani, S., & Hendryadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Grup.
- Suryati, E., Marlina, N., & Mandiri, P. (2023). Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Cianjur). *J-Innovative.Org*, 3(2), 9774–9784.
- Susanto, S., & Halim, I. (2020). Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Kompas Gramedia Cabang Karawaci. *Proceedings Universitas Pamulang*, 1(1), 1–9.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116.

- Tefa, G., & Mahendra, M. A. (2022). Studi Fenomenologi Perilaku Cyberloafing PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 10(1), 1–15.
- Tsai, H. Y. (2023). Do you Feel Like Being Proactive Day? How Daily Cyberloafing Influences Creativity And Proactive Behavior: The Moderating Roles Of Work Environment. *Elsevier*, 138(14), 1–19.
- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Mustidisiplin*, 1(1), 1–14.
- Yusnandar, W., & Viawanty, C. I. (2021). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Pt. Mitra Agung Hermes (Vizta Gym). *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 436–449.

LAMPIRAN

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *CYBERLOAFING* TERHADAP**  
**KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI**  
**VARIABEL INTERVENING DI KANTOR**  
**GUBERNUR SUMATERA UTARA**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Bersama dengan ini, Saya Neni Liana Purba berasal dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara memohon kepada Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari Pegawai ASN Di Kantor Gubernur Sumatera Utara untuk berpartisipasi aktif dalam mengisi kuesioner penelitian Saya. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini, Saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya

Neni Liana Purba

A. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data identitas responden sebenar-benarnya.
2. Jawablah pernyataan kuesioner sesuai dengan pendapat saudara/i, pilihlah jawaban pada kolom yang tersedia dengan memberi tanda pada salah satu kolom atau poin jawaban yang paling sesuai menurut saudara/i. Ketentuan pada masing-masing jawaban sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	TS	: Tidak Setuju
S	: Setuju	STS	: Sangat Tidak Setuju
KS	: Kurang Setuju		

### B. Identitas Responden

Nama	:		
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki	Perempuan
Rentang Usia	:	25 tahun ke bawah 26-35 tahun 36-45 tahun	46-55 tahun 56 tahun ke atas
Golongan PNS	:	Golongan I Golongan II	Golongan III Golongan IV
Pendidikan Terakhir	:	SMA/Sederajat Diploma Sarjana	Doktor Profesor

\*) Catatan: Berilah tanda pada kotak (  ) dalam identitas responden

C. Kuesioner Penelitian

1. Kinerja Pegawai

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas kerja</b>						
1.	Sebagai PNS saya merasa telah memberikan hasil pekerjaan yang berkualitas tinggi					
2.	Saya mampu menyelesaikan tugas-tugas saya dengan akurat dan tepat waktu					
3.	Saya menerima umpan balik yang konstruktif tentang kualitas pekerjaan saya sebagai PNS					
<b>Kuantitas kerja</b>						
4.	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diharapkan dalam waktu yang ditetapkan					
5.	Saya mampu memenuhi target kuantitas pekerjaan tugas-tugas saya sebagai PNS					
6.	Saya mampu mengelola waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas-tugas saya					
<b>Kehandalan</b>						
7.	Saya merupakan orang yang sangat diandalkan untuk menyelesaikan tugas-tugas di bidang saya					
8.	Saya selalu memberikan hasil kerja yang konsisten dan berkualitas					
9.	Saya selalu memenuhi janji dan komitmen sebagai PNS					
<b>Sikap kerja</b>						
10.	Saya merasa antusias sebagai PNS					
11.	Saya merasa termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya					
12.	Saya merasa bangga menjadi bagian dari PNS dan berkomitmen bekerja melayani masyarakat					

## 2. Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kepuasan terhadap gaji</b>						
1.	Saya merasa gaji saya sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya					
2.	Saya merasakan manfaat tambahan yang diberikan pemerintah memadai					
3.	Saya merasa gaji saya memberikan keamanan finansial yang cukup (misalnya: kebutuhan hidup)					
<b>Kepuasan dengan promosi</b>						
4.	Saya merasa ada peluang promosi yang cukup di instansi saya					
5.	Saya merasa kinerja saya dihargai dalam proses promosi					
6.	Pemerintah memberikan kesempatan yang sama untuk promosi kepada semua PNS yang memenuhi syarat					
<b>Kepuasan terhadap rekan kerja</b>						
7.	Saya merasa ada kerja sama yang baik antara saya dan rekan kerja					
8.	Saya merasa rekan kerja saya bersikap ramah dan sopan					
9.	Saya merasa ada rasa saling percaya antara saya dan rekan kerja					
<b>Kepuasan terhadap supervisor</b>						
10.	Atasan langsung saya memberikan arahan yang jelas dan mudah dipahami					
11.	Atasan langsung saya menghargai pendapat dan ide-ide yang saya sampaikan					
12.	Atasan langsung saya bersikap adil dan memperlakukan semua pegawai dengan hormat					

3. *Human Relation (X1)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Terdapat komunikasi</b>						
1.	Informasi yang saya terima dari atasan langsung jelas dan mudah dipahami					
2.	Saya merasa informasi yang disampaikan oleh instansi/unit kerja saya relevan dengan pekerjaan saya					
3.	Saya merasa bebas untuk menyampaikan pendapat atau masukan kepada atasan atau rekan kerja					
<b>Terdapat pengarahan</b>						
4.	Atasan langsung saya memberikan pengarahan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab saya					
5.	Atasan langsung memberikan pengarahan yang membantu saya meningkatkan kinerja					
6.	Atasan langsung memberikan pengarahan yang tepat waktu					
<b>Adanya keterbukaan</b>						
7.	Informasi mengenai kebijakan dan keputusan instansi disampaikan secara transparan					
8.	Saya merasa ada keterbukaan dalam proses promosi dan mutasi jabatan					
9.	Saya merasa instansi saya memberikan akses informasi yang memadai kepada publik					

4. *Human Relation (X2)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Minor cyberloafing</b>						
1.	Saya pernah mengakses internet untuk keperluan pribadi menggunakan perangkat milik kantor					
2.	Saya kebiasaan bermain hp ketika bekerja					
3.	Saya menghabiskan waktu berjam-jam mengakses internet					
<b>Serious cyberloafing</b>						
4.	Saya sering membuka hp untuk membalas chat pribadi di jam bekerja					
5.	Saya sering memainkan media sosial selama jam kerja					
6.	Saya sering berbelanja online saat jam kerja					

## TABULASI KUISIONER

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	TOTAL
A01	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	38
A02	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	57
A03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	57
A07	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	52
A08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
A09	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	52
A10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	58
A11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
A13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
A14	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	52
A15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A17	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	49
A18	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	50
A19	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
A20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A21	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52
A22	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	55
A23	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	53
A24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
A25	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
A26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A27	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50
A28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
A31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
A34	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
A35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
A36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A37	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	45
A38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
A39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
A40	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	51

A41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
A42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
A44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
A50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
A52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	Z.11	Z.12	TOTAL
A01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
A02	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	55
A03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
A04	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
A05	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	52
A06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A07	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
A08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
A09	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	52
A10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
A11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A13	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	53
A14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
A17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
A18	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52
A19	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
A20	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54
A21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
A22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
A23	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54





A48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
A49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
A50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
A51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
A52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
A53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
A54	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
A55	3	2	3	4	4	4	2	4	4	30

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
A01	1	1	3	1	3	1	10
A02	4	4	4	5	4	4	25
A03	3	3	3	3	3	3	18
A04	5	4	5	4	4	5	27
A05	4	4	4	5	4	4	25
A06	5	5	5	5	5	5	30
A07	4	4	4	4	4	4	24
A08	3	3	3	3	3	3	18
A09	4	4	5	5	5	4	27
A10	5	5	5	5	5	5	30
A11	5	5	5	5	5	5	30
A12	4	4	4	4	4	4	24
A13	5	5	4	5	4	4	27
A14	5	3	3	3	3	3	20
A15	5	5	5	5	4	4	28
A16	4	4	4	4	4	4	24

A1	7	5	5	5	5	5	5	30
A1	8	5	4	4	4	4	4	25
A1	9	4	4	4	4	4	4	24
A2	0	4	4	4	4	4	4	24
A2	1	4	4	4	4	4	4	24
A2	2	4	4	4	4	4	4	24
A2	3	4	5	5	5	5	5	29
A2	4	3	3	3	3	3	3	18
A2	5	4	5	5	5	5	5	29
A2	6	5	5	5	4	5	5	29
A2	7	4	5	5	5	5	5	29
A2	8	4	4	4	4	4	4	24
A2	9	4	4	4	4	4	4	24
A3	0	4	4	4	4	4	4	24
A3	1	4	4	4	4	4	4	24
A3	2	4	4	4	3	4	4	23
A3	3	4	4	4	4	4	4	24
A3	4	5	5	5	5	5	5	30
A3	5	5	4	4	5	5	5	28
A3	6	5	5	5	5	5	5	30
A3	7	5	5	5	5	5	5	30
A3	8	5	5	5	5	5	5	30
A3	9	4	4	5	5	5	4	27
A4		5	5	5	5	5	5	30

0							
A4 1	2	2	2	2	2	2	12
A4 2	5	5	5	5	4	4	28
A4 3	5	5	5	5	5	4	29
A4 4	5	5	5	5	5	5	30
A4 5	5	4	4	5	4	4	26
A4 6	4	4	4	4	4	4	24
A4 7	5	5	5	5	5	5	30
A4 8	5	5	5	5	5	5	30
A4 9	4	4	4	5	4	4	25
A5 0	4	4	4	4	4	4	24
A5 1	4	4	4	4	4	4	24
A5 2	4	4	5	4	4	4	25
A5 3	5	5	5	5	5	4	29
A5 4	4	3	5	5	5	4	26
A5 5	2	2	2	2	2	2	12



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 4220/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/14/10/2024

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 14/10/2024

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Neni Liana Purba  
NPM : 2105160469  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber daya manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

- Identifikasi Masalah : 1. Human Relation  
Identifikasi Masalah :  
Kurangnya keterampilan komunikasi di antara karyawan dapat menyebabkan kesalahpahaman, peningkatan konflik, dan ketidakpuasan di tempat kerja. Hal ini sering terjadi akibat budaya organisasi yang tidak mendukung kolaborasi, ketidakjelasan dalam peran, dan perbedaan nilai antar individu.
2. Cyberloafing  
Identifikasi Masalah:  
Cyberloafing menjadi masalah yang signifikan dalam di mana karyawan menggunakan waktu kerja untuk mengakses situs web yang tidak terkait dengan pekerjaan, yang dapat menyebabkan pengurangan produktivitas dan penyalahgunaan sumber daya. disebabkan oleh ketidakpuasan kerja, kurangnya pengawasan, dan kebijakan penggunaan internet yang tidak jelas.
3. Time Management /disiplin kerja  
Identifikasi Masalah:  
Keterampilan manajemen waktu yang buruk di antara karyawan dapat menyebabkan penundaan, stres, dan ketidakmampuan untuk mencapai target yang diinginkan. Penyebab utama kurangnya pelatihan dalam teknik manajemen waktu, beban kerja yang tidak seimbang, dan distraksi di lingkungan kerja.
4. Delegation of Authority  
Identifikasi Masalah:  
Kurangnya delegasi yang efektif dapat mengakibatkan beban kerja yang berlebihan pada manajer, serta kurangnya perkembangan keterampilan di antara karyawan. Ini dapat terjadi karena ketidakpercayaan manajer terhadap kemampuan bawahannya, ketidakjelasan dalam pembagian tugas, atau kekhawatiran akan kehilangan kontrol.
- Rencana Judul : 1. Pengaruh Humam Relation Dan Cyberloafing Pada Kinerja Pegawai Kantor Gubernur Sumatera Utara  
2. Pengaruh Human Relation, Cyberloafing Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gubernur Sumatera Utara



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

3. Pengaruh Delegation Of Authority, Time Management Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gubernur Sumatera Utara

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Gubernur Sumatera Utara

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Neni Liana Purba)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 4220/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/14/10/2024

Nama Mahasiswa : Neni Liana Purba  
NPM : 2105160469  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber daya manusia  
Tanggal Pengajuan Judul : 14/10/2024  
Nama Dosen Pembimbing\* :   
.....  
Dr. Lila Brenilda, ST. M. Si

Judul Disetujui\*\*

.....  
Pengaruh Human Relation dan Cyberloafing terhadap  
Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai  
Variabel Intervening di Kantor Gubernur  
Sumatera Utara.  
.....

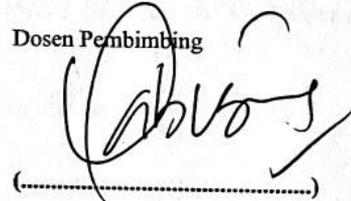
Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen



(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, 24 Oktober 2024

Dosen Pembimbing

  
.....

Keterangan:

\*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Diisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Etika merupakan kunci, etika agar disebarkan nomor dan tanggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 2868 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2024  
Lampiran :  
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 27 Rabiul Akhir 1446 H  
29 Oktober 2024 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
Kantor Gubernur Sumatera Utara  
Jl.Pangeran Diponegoro No.30 Madras Hulu  
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Neni Liana Purba  
Npm : 2105160469  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VII (Tujuh)  
Judul : Pengaruh Human Relation dan Cyberloafing Terhadap kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

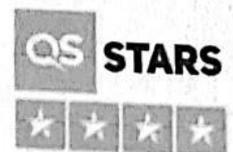
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA.  
NIDN : 0109086502

Tembusan :  
1. Peringgal





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Etika mengabdikan surahi agar dibeubukan  
memor dan tergapunya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**NOMOR : 2868 / TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2024**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Tugas Akhir / Jurnal dari Ketua / Sekretaris :

**Program Studi : Manajemen**  
**Pada Tanggal : 14 Oktober 2024**

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/ Jurnal Mahasiswa :

**Nama : Neni Liana Purba**  
**N P M : 2105160469**  
**Semester : VII (Tujuh)**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Judul Proposal/Skripsi : Pengaruh Human Relation Dan Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Gubernur Sumatra Utara**

**Dosen Pembimbing : Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si.**

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir / Jurnal dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Tugas Akhir/ Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir / Jurnal harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Tugas Akhir dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 29 Oktober 2025**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 27 Rabiul Akhir 1446 H  
29 Oktober 2024 M



Dekan

**Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA**  
NIDN : 0109086502

**Tembusan :**

1. Peringgal.





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan P. Diponegoro Nomor 30 Telephon (061) 4156000  
Medan Kode Pos 20153

Medan, 12 November 2024

Nomor : 400.14.54/ 872 /Biroadpem-1/XI/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Konfirmasi Riset penelitian

Yth. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di-  
Medan

Menindak lanjuti Surat Wakil Dekan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 2868/II.3-AU/UMSU-05/F/2024 tanggal 29 Oktober 2024 Perihal Permohonan Izin Riset penelitian untuk melaksanakan kegiatan penelitian, yang diajukan kepada kami dengan nama :

NO	NAMA	NPM	PROGRAM STUDI
1	NENI LIANA PURBA	2105160469	Manajemen

Berkenaan dengan hal tersebut, bahwa mahasiswa yang disebutkan di atas dapat kami terima untuk melaksanakan Riset penelitian di Biro Administrasi Pembangunan SetdaprovSU

Demikian disampaikan atas perhatiannya dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

a.n. SEKRETARIS DAERAH  
KEPALA BIRO ADMINISTRASI  
REMBANGUNAN SETDAPROVSU



Ir. SUPRYANTO MM  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19660311 199803 1 004



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Neni Liana Purba  
N.P.M : 2105160469  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul “**Pengaruh Human Relation dan Cyberloafing terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Kantor Gubernur Sumatera Utara.**” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



  
Neni Liana Purba



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

MAHASISWA : NENI LIANA PURBA  
NPM : 2105160469  
DOSEN PEMBIMBING : Assoc. Prof. Lila Bismala, S.T., M.Si.  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HUMAN RELATION DAN CYBERLOAFING TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA UTARA.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Rapiakan Spasi Penulisan - Tambahkan Teori - Teori	30/1-2025	(Lila Bismala)
Bab 2	- kerangka konseptual diperbaiki - Tambahi teori-teori		(Lila Bismala)
Bab 3	- Analisis jalur - Populasi dan Sampel	1/02-2025	(Lila Bismala)
Daftar Pustaka	- Gunakan mendeley - Rapiakan		(Lila Bismala)
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- Teknik pengumpulan data - Spasi penulisan		(Lila Bismala)
Persetujuan Seminar Proposal	ACC Seminar proposal	3/02-2025	(Lila Bismala)
	Disetujui untuk seminar proposal		(Lila Bismala)

Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIPUDDIN, S.E., M.Si

Medan, Februari 2025  
Diketahui /Disetujui  
Pembimbing Skripsi

Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Jumat, 07 Februari 2025* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

**N a m a** : Neni Liana purba  
**N .P.M.** : 2105160469  
**Tempat / Tgl.Lahir** : Bangko sempurna 22 April 2002  
**Alamat Rumah** : Jln Muchtar basri no 118 F  
**Judul Proposal** : Pengaruh Human Relation Dan Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Gubernur Sumatra Utara.

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	Pengaruh Human Relation dan Cyberloafing terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di kantor Gubernur Sumatera Utara
Bab I	Tambah data pra survei
Bab II	Perbaiki hipotesis
Bab III	Oke
Lainnya	
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, *Jumat, 07 Februari 2025*

TIM SEMINAR

Pembimbing

Assoc. Prof. *Dr. Lila Bismala, S.T., M. Si*

Pembanding

Assoc. Prof. *Hj. Dewi Andriany, S.E., M.Si.*

Ketua Prodi

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Jumat*,  
*07 Februari 2025* menerangkan bahwa:

Nama : Neni Liana purba  
N.P.M. : 2105160469  
Tempat / Tgl.Lahir : Bangko sempurna 22 April 2002  
Alamat Rumah : Jln Muchtar basri no 118 F  
Judul Proposal : Pengaruh Human Relation Dan Cyberloafing Terhadap Kinerja  
Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di  
Kantor Gubernur Sumatra Utara

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Tugas Akhir / Jurnal  
Ilmiah dengan pembimbing : *Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M. Si*

Medan, Jumat, 07 Februari 2025

TIM SEMINAR

Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M. Si

Pembanding

Assoc. Prof. Hj. Dewi Andriany, S.E., M.Si.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan  
Wakil Dekan

Assoc. Prof. Ade Gunawan, S.E., M.Si.  
NIDN : 0105087601

Ketua Prodi

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menjajah surat ini agar dibedakan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 628 /II.3-AU/UMSU-05/F/2025  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 26 Sya'ban 1446 H  
25 Februari 2025 M

Kepada Yth.  
**Bapak / Ibu Pimpinan**  
**Kantor Gubernur Sumatera Utara**  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/ instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk **melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V**, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpinan, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Neni Liana Purba**  
N P M : **2105160469**  
Semester : **VII (Tujuh)**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Human Relation Dan Cyberloafing Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Gubernur Sumatera Utara.**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

**Dr.H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA**  
**NIDN : 0109086502**

Tembusan :  
1. Peringgal





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan P. Diponegoro Nomor 30 Telephon (061) 4156000  
Medan Kode Pos 20153

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 400.145.4/225 /BiroAdpem-I/III/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Supryanto, MM  
NIP : 19660311 199803 1 004  
Jabatan : Kepala Biro Administrasi Pembangunan Setda Provsu

Menyatakan bahwa :

Nama : Neni Liana Purba  
NPM : 2105160469  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah selesai melaksanakan Riset Penelitian pada Biro Administrasi Pembangunan Setda Provsu dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

Demikian disampaikan atas perhatiannya dan kerja samanya diucapkan terimakasih.

Medan, 24 Maret 2025

a.n. SEKRETARIS DAERAH  
KEPALA BIRO ADMINISTRASI  
PENGEMBANGAN SETDAPROVSU



Ir. SUPRYANTO, MM  
SEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19660311 199803 1 004

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

1. Nama : Neni Liana Purba  
NPM : 2105160469  
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 19 Juni 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jl. Sei Bangko Balam KM. 22 Rokan Hilir, Riau  
Program Studi : Manajemen  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Email : neni.lianapurba92@gmail.com  
HP : 0823-6942-1435
2. Nama Orang Tua  
Ayah : alm. Josep Purba  
Ibu : Ratna Sri Dewi
3. Jenjang Pendidikan
  - SD Negeri 017 Bangko Sempurna Tahun 2013
  - SMP Negeri 7 Bagan Sinembah Rokan Hilir Tahun 2017
  - SMA Negeri 4 Bangko Pusako Rokan Hilir Tahun 2020
  - Tercatat sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2025 sampai sekarang.

Medan, Maret 2025

Hormat Saya



Neni Liana Purba