

## ABSTRAK

**Endah Dwiranur Valini. NPM. 1305160518. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan dengan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan, Skripsi. 2017**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja, untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kualitas kerja, untuk mengetahui pengaruh etika kerja terhadap komunikasi, untuk mengetahui pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai variabel intervening pada karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan asosiatif dengan jenis penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian sebanyak 229 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik snowball sampling yang ditetapkan sebanyak 105 responden. Penulis mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket (*questioner*), wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk menguji hipotesis penelitian adalah uji asumsi klasik, regresi linear berganda dengan menggunakan teknik analisis jalur.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semua variabel lolos uji asumsi klasik dan layak digunakan sebagai data penelitian. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,140. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,777. Etika kerja berpengaruh signifikan terhadap komunikasi dengan nilai koefisien sebesar 0,346. Berdasarkan hasil estimasi regresi dalam model persamaan II menunjukkan bahwa kontribusi variabel etika kerja dan komunikasi sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kualitas kerja adalah sebesar 69,3% sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini, dengan nilai koefisien sebesar 0,268.

**Kata Kunci : *Etika Kerja, Komunikasi dan Kualitas kerja***

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya, serta tidak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan studi kasus **“Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan dengan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan”**. Karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyusun skripsi ini, Penulis juga tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis sangat berkeinginan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Edi Subagio dan Ibunda tercinta Nurma Sibuea yang telah membesarkan, mendidik, dan senantiasa memberikan do'a, perhatian, kasih sayang serta dukungan dan dorongan moril maupun materil kepada Penulis.
2. Adik tersayang Try Wibowo dan Reza Aditya serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan kebahagiaan dan kebersamaan serta senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada Penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulaspan Tupti Pasaribu, S.E, M.Si selaku Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Januri, S.E, MM, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ade Gunawan, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Jufrizen, S.E, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Willy Yusnandar, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis agar Skripsi ini telaksana dengan baik.
10. Ibu Dr. Hj. Sitti Mujiatun S.E, MM selaku Dosen Penasihat Akademik Penulis yang telah memberikan arahan dan masukan kepada Penulis.
11. Seluruh staf dosen dan karyawan Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat membantu Penulis dalam menyelesaikan kegiatan administrasi dan akademisi Penulis.
12. Seluruh karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan yang telah membantu dan memberikan informasi dalam pengumpulan data.
13. Seluruh warga kece yang Penulis sayangi tanpa terkecuali yang telah memberikan kasih sayang dan motivasinya selama ini.
14. Seluruh warga kelas I Manajemen Pagi stambuk 2013 yang telah memberikan dukungan dan semangatnya selama ini.

15. Semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian usulan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar dapat menyempurnakan Skripsi ini kearah yang lebih baik dan Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya Penulis ucapkan terima kasih.

*Wssalammualaikum Wr. Wb*

Medan,    Maret 2017

Penulis

Endah Dwiranur Valini

1305160518

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Uraian teori .....	7
2.1.1 Kualitas Kerja.....	7
a. Pengertian Kualitas Kerja.....	7
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas.....	8
c. Indikator Kualitas Kerja .....	9
2.1.2 Etika kerja .....	10
a. Pengertian Etika Kerja.....	10
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Etika.....	11
c. Indikator Etika Kerja .....	12

2.1.3	Komunikasi .....	13
a.	Pengertian Komunikasi .....	13
b.	Proses Komunikasi .....	14
c.	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komunikasi .....	16
d.	Indikator Komunikasi .....	17
2.2	Kerangka Konseptual .....	18
a.	Hubungan etika kerja terhadap kualitas kerja .....	19
b.	Hubungan komunikasi terhadap kualitas kerja .....	19
c.	Hubungan etika kerja terhadap komunikasi .....	20
d.	Hubungan etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai variabel intervening .....	21
2.3	Hipotesis .....	22

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1	Pendekatan penelitian .....	24
3.2	Definisi operasional variabel .....	24
3.3	Tempat dan waktu penelitian .....	27
3.4	Populasi dan sampel .....	28
3.5	Teknik pengumpulan data .....	29
3.6	Teknik analisis data .....	33

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	42
1.	Identitas Responden .....	42
2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
a)	Jawaban Responden Variabel Etika Kerja .....	45

b) Jawaban Responden Variabel Komunikasi .....	47
c) Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja .....	48
3. Hasil Analisis Data.....	50
1) Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
2) Uji Asumsi Klasik .....	53
a) Linearitas .....	53
b) Normalitas .....	54
c) Multikolinearitas .....	56
d) Heterokedastisitas.....	57
3) Pendugaan Parametar dalam Analisis Jalur.....	58
4) Interpretasi Analisis Jalur .....	61
4.2 Pembahasan .....	64
1. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja .....	64
2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja.....	65
3. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Komunikasi .....	65
4. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Melalui Komunikasi Sebagai Variabel Intervening.....	66

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III-1 Indikator Kualitas Kerja .....	25
Tabel III-2 Indikator Etika Kerja .....	26
Tabel III-3 Indikator Komunikasi .....	27
Tabel III-4 Waktu Penelitian.....	28
Tabel III-5 Jumlah Sampel.....	29
Tabel III-6 Skala Likert.....	31
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	43
Tabel IV-5 Skala Pengukuran Likert .....	44
Tabel IV-6 Jawaban Responden Variabel Etika Kerja .....	45
Tabel IV-7 Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja .....	47
Tabel IV-8 Jawaban Responden Variabel Komunikasi .....	49
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Instrumen Etika Kerja.....	51
Tabel IV-10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kerja.....	52
Tabel IV-11 Hasil Uji Validitas Instrumen Komunikasi .....	52
Tabel IV-12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X, Z, dan Y.....	53
Tabel IV-13 Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel IV-14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel IV-15 Hasil Uji Regresi dalam Model Persamaan I .....	58
Tabel IV-16 Hasil Standardized Coefficients .....	58

Tabel IV-17 Hasil Uji Regresi dalam Model Persamaan II .....	59
Tabel IV-18 Hasil Standardized Coefficients .....	60
Tabel IV-19 Tabel Coefficients Nilai Signifikan.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja.....	19
Gambar II-2 Hubungan Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja .....	20
Gambar II-3 Hubungan Etika Kerja Terhadap Komunikasi .....	21
Gambar II-4 Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Melalui Komunikasi Sebagai Variabel Intervening .....	22
Gambar III-1 Model Analisis Satu Jalur .....	33
Gambar III-2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t.....	39
Gambar III-3 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji f.....	40
Gambar IV-1 Grafik Histogram .....	55
Gambar IV-2 Kurva PP - Plot .....	55
Gambar IV-3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	57
Gambar IV-4 Regresi dalam Model Persamaan I .....	59
Gambar IV- 5 Regresi dalam Model Persamaan II.....	61

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas kerja karyawan merupakan hal yang menjadi perhatian utama perusahaan, karena karyawan yang bekerja kurang dihargai dan tidak nyaman, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang dimiliki, maka secara otomatis karyawan tidak fokus dan berkonsentrasi terhadap pekerjaannya. Kualitas kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya.

Masalah etika kerja dan komunikasi harus menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas kerja karyawan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Peningkatan kualitas kerja karyawan dimaksudkan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan karyawan. Banyak cara yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas karyawan, yaitu melalui pendidikan dan pelatihan serta adanya suatu pengakuan yang dapat meningkatkan semangat dan motivasi kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor PLN Area Medan di Jl. Listrik No.8 Medan, yang dibangun oleh NV NIGEM/OGEM Perusahaan Swasta Belanda pada tahun 1923. Perkembangan kelistrikan Sumatera Utara terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang begitu pesat, hal ini ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah pelanggan, dan perkembangan fasilitas.

Perkembangan lainnya dapat dilihat dengan pembangunan kelistrikan di Tanjung Pura dan Pangkalan Brandan (1924), Tebing Tinggi (1927), Sibolga (NV ANIWM), Labuhan Bilik (1936), dan Tanjung Tiram (1937). Peraturan Perundang-undangan (PP) No.18 tahun 1972 mempertegas kedudukan PLN sebagai perusahaan umum listrik negara dengan hak, wewenang dan tanggung jawab membangkitkan, menyalurkan, dan mendistribusikan tenaga listrik keseluruh Wilayah Negara Republik Indonesia.

Pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan terdapat penurunan kualitas kerja karyawan hal ini ditandai dengan adanya perilaku maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh para karyawan belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan masih banyak para karyawan yang belum siap menerima resiko yang akan dihadapi. Sementara itu etika kerja dari beberapa karyawan juga masih belum baik, hal ini ditandai oleh banyaknya karyawan yang kurang menjaga kesopanan dan kurang disiplin terlihat dari masih ada dari sebagian karyawan yang suka datang terlambat dan keluar ruangan sebelum jam yang ditentukan oleh perusahaan, serta suasana kerja pegawai yang kurang kondusif. Juga tingkat efektifitas komunikasi yang terjadi antar pimpinan dan karyawan masih sangat kurang yang berdampak kesalahpahaman dalam pekerjaan dan kurangnya partisipasi seorang pemimpin yang membawahi karyawannya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada karyawan.

Dalam hal ini ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan berdasarkan teori Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2006, hal 22) yaitu melalui memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu

meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik. Etika kerja juga dapat ditingkatkan melalui beberapa faktor berdasarkan teori Noh dkk (2014) yaitu pesekitaran kerja, ganjaran dan kebajikan warga kerja, pemantauan terhadap aspek disiplin, ketulusan dan amalan beragama dan komunikasi. Sedangkan komunikasi dapat ditingkatkan melalui beberapa faktor berdasarkan teori Sutikno (2008, hal 123) yaitu dengan mengetahui tujuan, mengetahui mitra bicara, respek, empati, audibel, jelas maknanya, dan rendah hati.

Pertumbuhan perusahaan tidak akan tercapai jika tidak mempunyai kualitas karyawan yang baik. Jika karyawan tidak memiliki etika serta komunikasi yang baik maka perusahaan juga tidak akan berjalan dengan baik. Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini adalah dengan saluran komunikasi. Karena Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam organisasi. Kompetensi komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kualitas suatu organisasi menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Meskipun dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan yang berada dalam suatu organisasi, tidak ketinggalan juga bahwa manusia memiliki peranan penting sebagai pelaku ekonomi sebagai basis yang harus dipegang dan dijalankan seseorang atau kelompok dalam melakukan efektifitasnya. Termasuk didalam bisnis pun juga harus memperhatikan etika sesuai dengan ketentuannya. Masyarakat Islam memiliki nilai-nilai dan standar

yang dituntun oleh ajaran syari'at. Etika dibutuhkan dalam bekerja ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan dalam bidang bisnis telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaan (humanistik), dalam persaingan bisnis yang ketat perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria kerja yang baik, melainkan juga perusahaan mempunyai etika kerja yang baik.

Berdasarkan kajian-kajian diatas maka penelitian ini berjudul “PENGARUH ETIKA KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA KARYAWAN DENGAN KOMUNIKASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO) AREA MEDAN”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah penelitian ini terdiri dari :

1. Etika kerja yang masih sangat kurang terlihat bahwa masih banyak karyawan yang kurang menjaga kesopanan.
2. Kurangnya komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan yang berdampak pada kesalahpahaman dalam pekerjaan.
3. Kualitas kerja karyawan yang belum optimal terlihat perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan kajian pada latar belakang masalah, maka penelitian ini dibatasi pada masalah etika kerja dan komunikasi dengan kualitas kerja karyawan yang bekerja di PT.PLN (PERSERO) Area Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Terdiri dari :

1. Apakah ada pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan ?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan ?
3. Apakah ada pengaruh etika kerja terhadap komunikasi pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan ?
4. Apakah ada pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika kerja terhadap komunikasi pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis peroleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teori

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan bacaan atau informasi dan perbandingan dalam penelitian di masa mendatang terutama yang berkaitan dengan etika kerja, komunikasi dan kulaitas kerja karyawan serta dapat menambah literatur yang ada.

b. Manfaat praktis

Penelitian bermanfaat sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan maintance karyawan.

c. Manfaat Penelitian yang akan datang

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan rekomendasi penelitian yang akan datang dalam memeriksa kualitas keja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teori**

##### **2.1.1 Kualitas kerja**

###### **a. Pengertian Kualitas Kerja**

Menurut Marcana (2013, hal 11) dalam Meynalti menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Hao (2013, hal 3) dalam Puput Kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual.

Menurut Goetsch dan Davis (2008, hal 22) dalam Puput mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2009, hal 252) mengemukakan 7 (tujuh) definisi kualitas yaitu: 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan; 2) Kecocokan untuk pemakaian; 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan; 4) Bebas dari kerusakan atau cacat; 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan

setiap saat; 6) Melakukan sesuatu secara benar awal; 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja merupakan hal yang perlu dikembangkan secara terus-menerus agar diperoleh kerja karyawan yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendakinya. Berkualitasnya karyawan bukan hanya pandai saja, tetapi dapat memenuhi semua syarat kualitatif yang di tuntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja**

Dalam melaksanakan tugas yang telah diterima untuk dapat diselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kerja sehingga terbentuk kualitas yang sesuai dengan yang ditetapkan. Menurut Dessler faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja adalah sebagai berikut :

- a) Perlakuan yang fair, adil dan sportif terhadap para pegawai.
- b) Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang merasa mampu mewujudkannya.
- c) Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.
- d) Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
- e) Kompensasi yang cukup dan fair.

f) Lingkungan yang aman dan sehat.

Dalam keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak.

### **c. Indikator Kualitas Kerja**

Adapun indikator dari kualitas kerja karyawan menurut Marcana (2007, hal 21) dalam Meynalti yaitu :

a) Unik dan original

Unik tidak pada umumnya dan apa adanya merupakan salah satu kualitas yang harus dimiliki para karyawan masa kini. Pasalnya, orang dengan karakter seperti itu selalu mampu menyelesaikan pekerjaannya dan berurusan dengan banyak karakter.

b) Siap menghadapi berbagai resiko kerja

Dalam bekerja seorang karyawan harus siap menghadapi kondisi dan resiko seberat apapun di kantor. Dengan begitu semua urusan kantor dapat dipastikan lancar dan berjalan mulus. Tetapi jika karyawan tersebut banyak mengeluh dan tidak siap menghadapi tugas-tugasnya, dia hanya akan membuat banyak pekerjaan tertunda.

c) Memiliki keterampilan khusus

Karyawan tanpa keterampilan tidak akan banyak berguna dalam pekerjaan. Memiliki keahlian bekerja merupakan hal yang positif. Akan lebih baik lagi jika karyawan di kantor memiliki kemampuan khusus yang membuatnya layak direkrut. Selain itu, keahlian khusus biasanya dapat berperan positif pada kinerja perusahaan.

d) Selalu mau belajar

Saat ini perusahaan sebaiknya tidak merekrut para karyawan yang tidak punya keinginan kuat untuk belajar. Terimalah para pelamar kerja yang haus akan ilmu baru dan selalu ingin tahu. Kehausan akan ilmu pengetahuan dapat mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya dari hari ke hari.

e) Antusias bekerja

Didunia karir, antusiasme dapat meningkatkan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Saat karyawan bekerja dengan sepenuh hati, dia akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

### 2.1.2 Etika Kerja

#### a. Pengertian Etika Kerja

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu *ethos* yang diartikan sebagai “kesediaan jiwa akan kesusilaan”. Dari kata *ethos* ini, muncul kata *to ethos* yang memiliki banyak arti antara lain : kebiasaan, adat-istiadat, kesusilaan ataupun sesuatu yang membatasi. Dengan demikian secara praktis etika selain diartikan sebagai suatu pedoman juga dapat diartikan sebagai batasan-batasan dalam bertingkah laku ataupun berbuat sehingga tidak keluar dari yang diinginkan atau diharapkan.

Magins dalam Siagian dkk (2011, hal 12) mengemukakan bahwa etika sebagai penyelidikan filsafat berkenaan dengan kewajiban-kewajiban manusia dalam kehidupannya dan juga berkenaan dengan yang baik dan yang buruk.

Menurut Zubair dalam Siagian dkk (2011, hal 13) etika merupakan penyelidikan filsafat tentang bidang moral, yakni berkenaan dengan kewajiban

manusia serta tentang yang baik dan yang buruk. Hidup manusia penuh dengan jaringan norma, yang menetapkan serangkaian kewajiban dan larangan, yang senantiasa membelenggu dan mengikat manusia.

Sedangkan menurut K. Bertens dalam Siagian dkk (2011, hal 13) mengemukakan bahwa etika merupakan ilmu yang membahas tentang moralitas atau tentang manusia sejauh berkaitan dengan moralitas. Antara etika dan moral terdapat hubungan yang sangat erat, sulit dibedakan dan tidak terpisahkan satu sama lain. Untuk memadukan keduanya dapat juga dirumuskan etika itu sebagai suatu ilmu yang menyelidiki tingkah laku moral.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika datang dengan suatu gambaran tingkah laku manusia dan kehidupan manusia serta masyarakat yang ideal.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etika Kerja**

Dalam melakukan hal yang baik atau buruk dari suatu tindakan dan tingkah laku seseorang yang memiliki norma dan nilai-nilai. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya sehingga terbentuknya norma atau nilai-nilai yang baik. Menurut Anoraga dikutip oleh Rasyid (2013) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi etika kerja adalah sebagai berikut :

##### a) Agama

Pada dasarnya agama merupakan suatu sistem nilai. Sistem nilai ini tentunya akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup penganutnya. Cara berpikir, bersikap dan bertindak seseorang pastilah diwarnai oleh ajaran agama yang dianutnya jika ia sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama.

b) Pendidikan

Etika kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etos kerja.

c) Kondisi Lingkungan

Lingkungan juga mendukung mempengaruhi manusia yang berada didalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat.

d) Budaya

Sikap, mental, semangat kerja karyawan juga sebagai etika kerja.

**c. Indikator Etika Kerja**

Menurut Jamil (2007) dalam Desi indikator etika kerja adalah sebagai berikut :

a) Kejujuran

Setiap karyawan dituntut untuk berlaku jujur dalam bekerja sehingga mendapat kepercayaan dari atasan.

b) Keterbukaan

Keterbukaan sangat penting karena dengan adanya keterbukaan maka segala masalah akan dapat diatasi dengan baik.

c) Loyalitas kepada Perusahaan

Karyawan yang loyal adalah karyawan yang benar-benar bekerja demi kepentingan perusahaan.

d) Konsisten kepada Keputusan

Maksudnya seorang karyawan tidak ragu-ragu dalam bekerja

e) Kerjasama yang Baik

Dalam bekerja, karyawan harus mampu bekerjasama dengan karyawan lainnya.

f) Disiplin

Karyawan wajib menaati peraturan yang dibuat oleh perusahaan.

g) Bertanggung jawab

Karyawan bertanggung jawab sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya.

Penerapan etika kerja dikalangan karyawan tidaklah semudah teori diatas kertas. Tidak jarang, bukan saja karyawan tetapi para manajer banyak yang kurang memahami etika kerja. Hal ini dapat dijumpai dengan tampilnya ego sekelompok karyawan bahkan manajer. Pembiaran atas hal ini tentu akan mengganggu proses kerja dan mutu kualitas secara keseluruhan.

### **2.1.3 Komunikasi**

#### **a. Pengertian Komunikasi**

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communicatun” atau communication atau communicare yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia.

Menurut Guffey dalam Solihin (2009, hal 170) komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang mencakup di dalamnya informasi dan makna (meaning)

dari seseorang atau kelompok yang disebut sebagai pengirim pesan (sender) kepada pihak lain yang menerima pesan (receiver). Komunikasi dikatakan berhasil apabila penerima pesan memahami pesan sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

Menurut Andri dan Endang (2015, hal 15) komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi bisa berupa pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lain. Dengan tujuan tercapainya persepsi atau pengertian yang sama.

Menurut Sutikno (2014, hal 119) ada beberapa tujuan komunikasi, yaitu (a) Agar apa yang ingin disampaikan dapat dimengerti oleh orang lain; (b) Agar mengetahui dan paham terhadap keinginan orang lain; (c) Agar gagasan bisa diterima oleh orang lain; (d) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam masyarakat atau dimanapun saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi termasuk para pemimpin dalam proses kepemimpinannya harus mampu berkomunikasi. Apabila seorang pemimpin berhasil dalam menjalin komunikasi, hal tersebut merupakan jaminan kesuksesan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

#### **b. Proses Komunikasi**

Menurut Sutikno (2015, hal 120) proses komunikasi disebutkan dalam institusi pendidikan mengandung nilai kependidikan, oleh karena itu manusia tanpa komunikasi dengan manusia lain, baik dalam hubungan antarpribadi

maupun dalam suatu kelompok yang saling memengaruhi (interaksi) tidak akan dapat mewujudkan kemajuan dan kesejahteraan hidup rohani dan jasmaninya.

unsur-unsur komunikasi terdiri dari :

- a) Pengirim atau komunikator adalah pihak yang mempunyai sejumlah kebutuhan berupa ide-ide, sasaran-sasaran, atau gagasan yang dapat membantu berbagai pemecahan masalah. Dalam suatu organisasi, komunikator bertugas untuk mengkomunikasikan pesan (informasi) kepada satu atau lebih orang.
- b) Komunikan atau orang yang diajak berkomunikasi ataupun orang menafsirkan pesan dari pengirim informasi.
- c) Adanya tujuan yang hendak dicapai yang dibutuhkan kerjasama
- d) Adanya sesuatu gagasan suatu ide yang perlu disebarkan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain, sehingga orang lain itu dapat merespon dengan positif
- e) Tersedianya saluran (media) yang dapat menghubungkan sumber informasi dengan penerima informasi sehingga terjadi hubungan timbal balik antara komunikator dan komunikan
- f) Adanya umpan balik (feed back) hasil komunikasi atau respon dari penerima berita.
- g) Adanya noise yaitu gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya. Dengan kata lain, gangguan adalah semua faktor yang mengganggu, membingungkan atau mengacaukan proses komunikasi.

Dalam berkomunikasi pemimpin harus berhati-hati agar tidak menimbulkan persepsi yang salah. Mengingat begitu pentingnya komunikasi sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah urat nadinya kepemimpinan. Komunikasi sangat menentukan tingkat keefektifan seorang pemimpin. Kegagalan dalam berkomunikasi atau miskomunikasi dalam suatu organisasi ibarat urat nadi darah yang tersumbat sehingga orang menjadi sakit. Organisasi bisa mengalami stagnasi bila kontak atau komunikasi pimpinan bawahan macet. Hubungan pemimpin dengan yang dipimpin tidak sekadar atasan dan bawahan, tetapi ia juga dapat berperan sebagai seorang bapak (mengayomi), teman (menjadi mitra kerja), guru (teladan dan tempat bertanya), dan pembina (memperbaiki yang salah). Bagi seorang pemimpin, keterampilan berkomunikasi merupakan hal yang tidak bisa ditawar-tawar lagi, dan merupakan hal yang mutlak untuk dikuasai secara baik.

### **c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Komunikasi merupakan acuan untuk menunjang suatu kegiatan atau aktivitas kerja sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Menurut Andri dan Endang (2015, hal 19) ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yaitu :

#### **a) Latar Belakang Budaya**

Latar belakang budaya merupakan interpretasi atau mengartikan suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi akan semakin efektif.

b) Ikatan Kelompok atau Group

Ikatan kelompok atau group merupakan nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan yang diterima. Pandangan suatu kelompok dengan kelompok lain dalam mengamati suatu pesan dapat berbeda-beda juga.

c) Harapan

Harapan juga dapat mempengaruhi penerimaan suatu pesan, sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan apa yang diharapkan.

d) Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin kompleks sudut pandang/perspektif dalam menyikapi isi suatu pesan yang disampaikan.

e) Situasi

Prilaku manusia sangat di pengaruhi oleh lingkungan ataupun situasi disekitarnya.

**d. Indikator Komunikasi**

Menurut Suranto dalam Bismala dkk (2015, hal 154) indikator yang menyatakan komunikasi dikatakan efektif adalah sebagai berikut :

a) Pemahaman

Pemahaman merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

b) Kesenangan

Kesenangan terjadi apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak.

c) Pengaruh pada sikap

Tujuan komunikasi adalah untuk memengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif.

d) Hubungan yang semakin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

e) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya suatu tindakan.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan penjelasan ilmiah mengenai preposisi antarkonsep/antarkonstruksi atau pertautan/hubungan antarvariabel penelitian. Pertautan atau hubungan antarvariabel ini penting dikemukakan sebagai landasan untuk merumuskan hipotesis.

Variabel yang dikemukakan dalam kerangka konseptual ini adalah etika kerja sebagai variabel independen (bebas) dengan simbol X, kemudian kualitas kerja karyawan sebagai variabel dependen (terikat) dengan simbol Y. Adapun komunikasi sebagai variabel intervening (antara) dengan simbol Z, dikemukakan dibawah ini :

### 1) Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja

Etika kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Hal ini karena etika merupakan akhlak seorang muslim dalam melakukan semua kegiatan termasuk dalam bidang bisnis.

Menurut Solihin (2009, hal 180) penerapan etika seperti kejujuran, menepati janji, dan menolak suap dapat meningkatkan kualitas hubungan bisnis diantara dua pihak. Hal ini karena meningkatnya kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat.

Menurut penelitian Muna (2015) yang berjudul "*Hubungan antara etika kerja islam dan kualitas kehidupan kerja pada karyawan BMT di Yogyakarta*" menemukan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara etika kerja islam dengan kualitas kehidupan kerja karyawan. hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi etika kerja islam karyawan BMT di Yogyakarta maka akan semakin tinggi pula kualitas kehidupan kerjanya, begitupun sebaliknya.

#### Paradigma Penelitian



**Gambar II.1. Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja**

### 2) Hubungan Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja

Komunikasi dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Hal ini karena unsur komunikasi dapat menambah atau mengurangi kualitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Menurut penelitian Sunarto (2008) yang berjudul “*Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah*” terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kualitas melalui dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, kecukupan dan keberlanjutan komunikator.

### Paradigma Penelitian



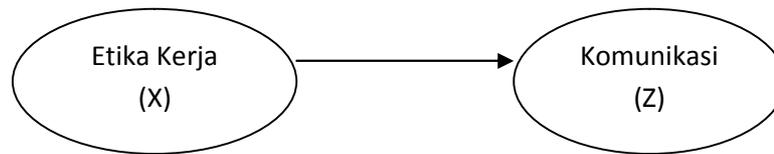
**Gambar II.3. Hubungan Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja**

### 3) Hubungan Etika Kerja Terhadap Komunikasi

Etika kerja dapat memberikan pengaruh terhadap proses komunikasi di suatu organisasi perusahaan. Hal ini terjadi karena apabila seseorang memiliki etika yang baik maka komunikasi juga akan dapat berjalan dengan baik.

Menurut penelitian Corry (2009) dengan judul “*Etika berkomunikasi dalam penyampaian aspirasi*” menyimpulkan bahwa dalam berkomunikasi, kita perlu memperhatikan etika komunikasi, agar tetap tercipta ketentraman dan kedamaian hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ada kebebasan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keinginan atau pendapat, tetapi semua itu harus dilakukan dengan aturan hukum dan etika komunikasi. Orang tidak boleh sembarangan dalam menyampaikan pendapat dan tuntutan tanpa memperhatikan hak-hak orang lain.

### Paradigma Penelitian



**Gambar II.2. Hubungan Etika Kerja Terhadap Komunikasi**

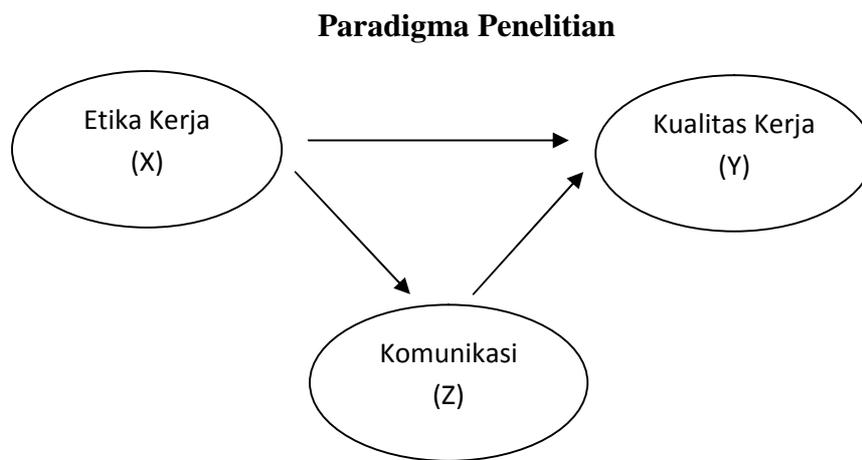
#### **4) Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Melalui Komunikasi sebagai variabel intervening**

Etika menunjukkan refleksi moral yang dilakukan oleh pelaku bisnis secara perorangan maupun secara kelembagaan (organisasi) untuk menilai suatu isu. Dan sebuah organisasi hendaknya memiliki kualitas kerja karyawan yang baik hal ini dapat dilihat dengan memilikinya keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi dan cermat serta dengan memiliki prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan

Melalui komunikasi para bawahan dapat menyampaikan berbagai permasalahan yang menghambat mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Etika kerja bertujuan untuk mengatur tingkah laku seseorang sedangkan dalam komunikasi bermaksud untuk mengubah tingkah laku seseorang. Maka ketika komunikasi menjadi satu kesatuan dengan etika kerja atau sebagai perantara dari etika secara tidak langsung dapat memengaruhi kualitas kerja karyawan.

Menurut penelitian Jenny (2013) pada karyawan perusahaan Badan Usaha Yayasan Arwaniyyah (BUYA) mengemukakan, bahwa etika kerja yang baik, serta iklim yang sehat senantiasa membutuhkan komunikasi kerja yang sehat. Jenny menyimpulkan bahwa komunikasi kerja juga sangat menentukan kualitas kerja karyawan, baik dalam kapasitas meningkatkan pekerjaan maupun wawasan kerja.



**Gambar II.4. Hubungan Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Melalui Komunikasi Sebagai Variabel Intervening**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah sebelumnya. Jawaban yang ada di dalam hipotesis dikemukakan hanya karena ada referensi ilmiah (teoritis atau empiris) yang mendukungnya, seperti yang dikemukakan di dalam kerangka konseptual.

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian seperti yang terlihat dalam kerangka konseptual, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Etika kerja berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
- 2) Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
- 3) Etika kerja berpengaruh terhadap komunikasi pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan
- 4) Etika kerja berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan adalah Asosiatif. Menurut Sugiono (2007, hal 29) yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan dalam hal ini adalah kasual (hubungan sebab akibat), yakni dengan adanya perubahan suatu variabel akan diikuti dengan perubahan variabel yang lain.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif sebagai model data untuk pengelolaan lainnya. Data yang diteliti diperoleh melalui responden yang nantinya memberikan pendapat persepsi mereka dalam instrumen penelitian yang dibuat. Tujuannya adalah agar peneliti mengetahui hasil dari “ Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan dengan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan” baik secara efektif dan efisien.

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional adalah :

a) **Kualitas Kerja**

Menurut Marcana (2013, hal 11) dalam Meylani menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang

dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien.

Dengan demikian secara operasional kualitas kerja dapat didefinisikan sebagai perilaku yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan dengan mendukung segala potensi yang ada pada dirinya, hasil kerja yang dilakukan, proses kerjanya, serta antusiasnya dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

**Tabel III. 1**

**Indikator Kualitas Kerja**

No	Indikator
1	Unik dan original
2	Siap menghadapi berbagai resiko kerja
3	Memiliki keterampilan khusus
4	Selalu mau belajar
5	Antusias bekerja

*Sumber : Marcana (2007, hal 21) dalam Meynalti*

b) Etika Kerja

Magins dalam Siagian dkk (2011, hal 12) mengemukakan bahwa etika sebagai penyelidikan filsafat berkenaan dengan kewajiban-kewajiban manusia dalam kehidupannya dan juga berkenaan dengan yang baik dan yang buruk.

Dengan demikian secara operasional etika dapat di definisikan sebagai salah satu faktor penting bagi terciptanya kondisi kehidupan manusia yang lebih

baik. Dan sebagai alat yang digunakan untuk menilai (mengukur) baik atau buruk suatu tindakan yang dilakukan seseorang, berdasarkan akal pikiran (rasional).

**Tabel III.2**

**Indikator Etika Kerja**

No	Indikator
1	Kejujuran
2	Keterbukaan
3	Loyalitas kepada Perusahaan
4	Konsisten kepada Keputusan
5	Kerjasama yang Baik
6	Disiplin
7	Bertanggung jawab

*Sumber : Jamil (2007) dalam Desi*

c) Komunikasi

Menurut Andri dan Endang (2015, hal 15) komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi bisa berupa pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lain. Dengan tujuan tercapainya persepsi atau pengertian yang sama.

Dengan demikian secara operasional komunikasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang sangat penting dalam organisasi, setiap ide yang muncul harus dikomunikasikan agar didengarkan oleh anggota yang lain. Demikian pula setiap kegiatan yang akan dilakukan perlu dikomunikasikan.

**Tabel III. 3****Indikator Komunikasi**

No	Indikator
1	Pemahaman
2	Kesenangan
3	Pengaruh pada sikap
4	Hubungan yang semakin baik
5	Tindakan

*Sumber : Suranto dalam Bismala dkk ( 2015, hal 154)*

**3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

## a) Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan. Jl  
Listrik No. Medan

## b) Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan pada bulan Desember 2016 s/d  
Maret 2017.

**Tabel III.4**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	BULAN															
		Des – 16				Jan-16				Feb-17				Mar-17			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pencarian Judul dan Data	■															
2	Pengajuan judul		■	■													
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■										
4	Bimbingan Proposal				■	■	■	■									
5	Seminar Proposal								■								
6	Pengolahan Data									■	■	■	■				
7	Penyusunan Skripsi										■	■	■	■	■		
8	Bimbingan Skripsi											■	■	■	■		
9	Sidang Meja Hijau															■	■

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2007, hal 72) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan yang ada pada kantor PT. PLN (PERSERO) Area Medan yang berjumlah 229 orang karyawan.

## b. Sampel

Menurut sugiyono (2007, hal 73) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode snowball sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding lama-lama menjadi besar. Sampel dalam penelitian ini diambil minimal 100 orang karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan.

**Tabel III. 5**

### **Jumlah Sampel**

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Fungsional Ahli	11
2	Perencanaan	12
3	Jaringan	30
4	Transaksi Energi Listrik	18
5	Pelayanan dan Administrasi	22
6	Pelaksana Pengadaan	5
7	Rayon Medan Kota	7
Jumlah		105

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiono (2010, hal 137) teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini di kumpulkan dari sumber primer dan sumber sekunder. Data sekunder dikumpulkan dari data PT.PLN (PERSERO) Area Medan. Sedangkan data primer dikumpulkan langsung dari responden dengan teknik survei menggunakan angket dan wawancara.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Interview Awal (Wawancara)**

Interview atau wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara dialog langsung antara peneliti dengan responden penelitian. Hasilnya direkam secara tertulis oleh peneliti, atau menggunakan alat perekam elektronik.

#### **b. Studi Dokumentasi**

Studi Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung, yaitu dengan menyelidiki informasi berdasarkan arsip-arsip organisasi yang berkaitan dengan penelitian, seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, bidang-bidang kerja dan sejarah organisasi.

#### **c. Angket/Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket dapat digunakan apabila jumlah responden penelitian cukup banyak.

Daftar pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada para karyawan objek penelitian yaitu PT. PLN (PERSERO) Area Medan dengan menggunakan *skala likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi.

**Tabel III. 6**  
**Skala Likert**

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Skala pengukuran dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju bertujuan untuk menunjukkan keakraban, intensitas atau frekuensi atas jawaban responden dari pertanyaan atau pernyataan dari variabel yang diteliti.

Untuk menguji apakah instrumen yang diukur sesuai dengan tujuan pengukurannya maka akan dilakukan :

**a) Validitas Instrumen**

- Tujuan melakukan pengujian validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.

- Rumus statistik untuk pengujian validitas :

$$r = \frac{n\sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}\{n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2\}}}$$

Sugiyono (2012, hal 255)

Dimana :

n = Banyaknya pasangan pengamatan

X = Skor-skor item instrumen variabel-variabel bebas

Y = Skor-skor item instrumen variabel-variabel terikat

- Kriteria pengujian validitas instrumen

Kriteria pengujian validitas dapat dilihat dari hasil yang didapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan

$r_{tabel}$

#### b) Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen merupakan pengujian untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Menurut Nunnaly dalam Azuar Juliandi dkk (2015, hal 80-81) menyatakan bahwa “jika nilai koefisien reliabilitas (Spearman Brown/ri)  $\geq 0,6$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik/reliabel/terpercaya.

Menurut Arikunto dalam Juliandi dkk (2015, hal 82) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

*Arikunto dalam Juliandi dkk (2015, hal 82)*

Keterangan :

R = Reliabilitas instrumen (*Cronbach Alpha*)

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  = Varians total

### 3.6 Teknik Analisis Data

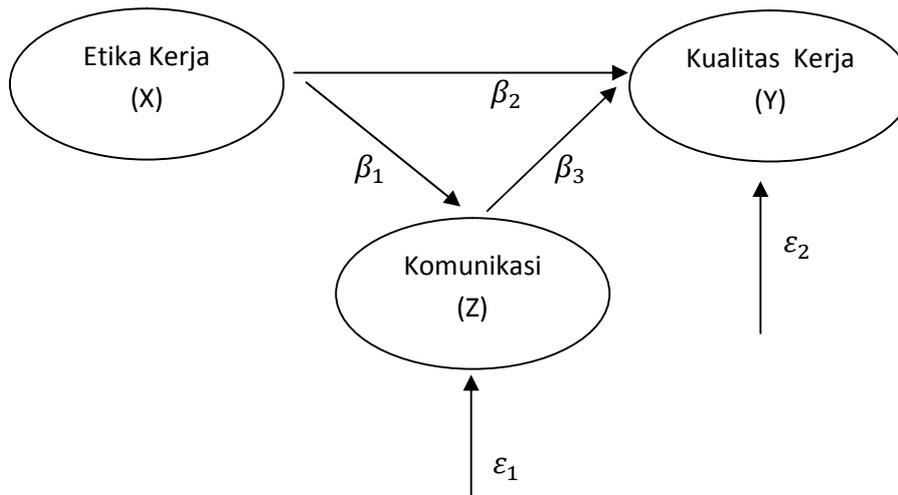
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif dengan data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Dimana penerapannya melalui analisis jalur (*path analysis*). Menurut Juliandi dkk (2015, hal 26) bahwa analisis dilakukan dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus melewati jalur langsung atau melalui variabel intervening.

#### a. Analisis Regresi Linear

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan alat ukur statistik koefisien jalur. Dengan model persamaan sebagai berikut :

1. Persamaan jalur I :  $Z = \beta_1 X + \varepsilon_1$
2. Persamaan jalur II :  $Y = \beta_1 X + \beta_3 Z + \varepsilon_2$

Adapun model analisis satu jalur akan digambarkan sebagai berikut :



**Gambar III.1 Model Analisis Satu Jalur**

Jalur :

- 1) Pengaruh Langsung :  $Z \longrightarrow Y$
- 2) Pengaruh tidak Langsung :  $X \longrightarrow Y$  melalui Z

Langkah-langkah untuk menganalisis data dalam analisis jalur adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan pendugaan parameter perhitungan nilai koefisien-koefisien jalur dalam model analisis jalur.
  - a) Koefisien regresi model persamaan I ( $\beta_1$ ) dan koefisien residual I ( $\beta_2$ ,  $\beta_3$ ) dan koefisien jalur dengan residual ( $\beta\varepsilon_1$ )
  - b) Koefisien regresi model persamaan II ( $\beta_2$ ,  $\beta_3$ ) dan koefisien jalur dengan residual II ( $\beta\varepsilon_2$ )
- 2) Analisis data/pengujian hipotesis.
  - a) Pengaruh langsung X terhadap Z ; pengaruh X terhadap Y ; pengaruh Z terhadap Y.
    - Hipotesis
      - Ho :  $\beta =$  (tidak ada pengaruh signifikan)

$H_0 : \beta \neq$  (ada pengaruh signifikan)

- Kriteria penarikan kesimpulan

Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas ( $\text{sig} < \alpha 0,05$ )

Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas ( $\text{sig} > \alpha 0,05$ )

b) Pengaruh langsung X terhadap Y melalui Z

- Hipotesis

X berpengaruh terhadap Y melalui Z (hubungan yang terjadi adalah tidak langsung atau Z adalah variabel intervening).

- Kriteria penarikan kesimpulan

Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $>$  koefisien pengaruh langsung, maka hubungan yang sebenarnya terjadi adalah tidak langsung, atau Z adalah variabel perantara/intervening.

Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $<$  koefisien pengaruh langsung, maka hubungan yang sebenarnya terjadi adalah langsung, atau Z adalah bukan variabel perantara/intervening.

#### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik regresi berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Jika model ini adalah model yang baik, maka data dianalisis layak untuk dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecah masalah praktis. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi.

### a) Uji Normalitas

Pengujian Normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1) Uji Histogram

Uji ini memiliki ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola pada distribusi normal. Jika data miring ke kanan atau miring ke kiri berarti data tidak terdistribusi secara normal.

#### 2) Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat, yaitu apabila data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut :

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### **b) Uji Multikolinearitas**

Uji ini digunakan untuk menemukan apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Uji multikolinearitas juga mempunyai beberapa ketentuan, yaitu jika nilai *tolerance and value inflation factor* (VIF) lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada data yang akan diolah.

### **c) Uji Heterokedastisitas**

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Bentuk pengujian yang digunakan dengan metode informal atau metode grafik *scatterplot*.

Dasar analisis :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### **d) Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke  $t$  dengan kesalahan pada  $t-1$  (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Dalam menentukan suatu model penelitian memiliki autokorelasi atau tidak dapat dibuktikan dengan melihat nilai Durbin Waston (D-W) :

- Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

### b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian.

#### a) Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

*Sugiono (2012, hal 259)*

Keterangan :

t = Nilai  $t_{hitung}$

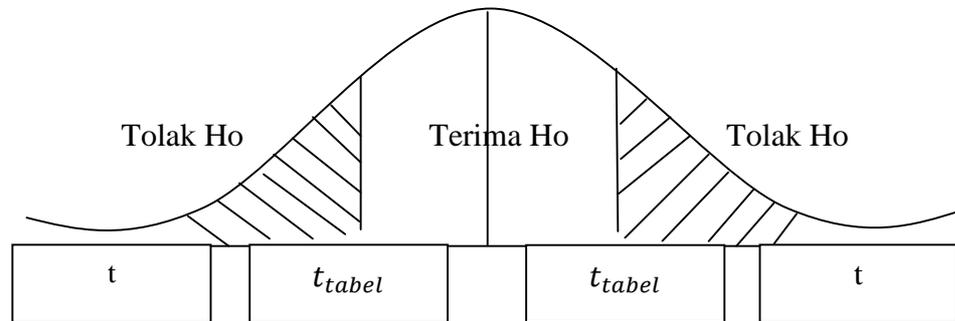
n = Jumlah Sampel

r = Nilai Koefisien Korelasi

Bentuk pengujiannya adalah :

1. Jika  $H_0: r_1 = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel antara (Y).

2. Jika  $H_0 \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).



**Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t**

**b) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)**

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat simultan (bersama-sama) terutama pengujian signifikan terhadap koefisien korelasi ganda. Pembuktian dilakukan dengan membandingkan nilai F (tabel) dengan F (hitung).

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  untuk  $\alpha = 5\%$  maka berarti secara simultan hipotesis ditolak artinya tidak ada pengaruh antara etika kerja terhadap kualitas melalui komunikasi sebagai variabel intervening.

$H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  untuk  $\alpha = 5\%$  maka berarti secara simultan hipotesis diterima artinya ada pengaruh antara etika kerja terhadap kualitas melalui komunikasi sebagai variabel intervening.

Adapun rumus dari uji F adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - r^2)}{(n - k - 1)}}$$

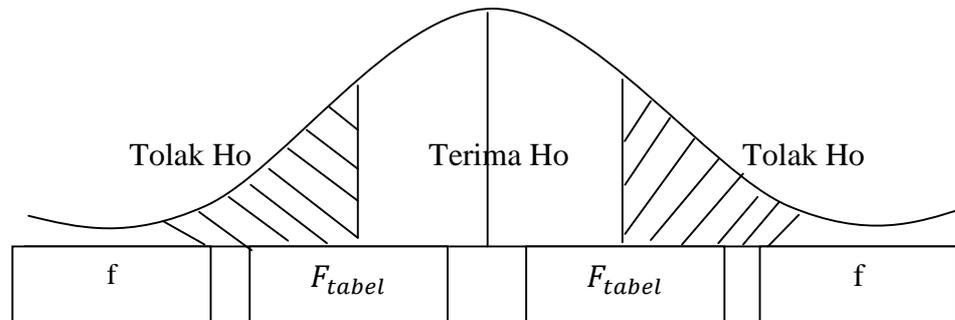
*Sugiono (2012, hal 266)*

Keterangan :

F = Tingkat Signifikan

k = Jumlah Variabel Independen

n = Nilai Koefisien dterminasi



**Gambar III.3 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F**

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh etika kerja terhadap kulaitas dengan komunikasi sebagai variabel intervening. Maka dapat diketahui melalui uji determinasi.

Rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

*Sugiono (2012, hal 270)*

Keterangan :

D = Determinasi

$R^2$  = Nilai Koefisien Berganda

100% = Persentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 1. Identitas Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 105 karyawan yang dijadikan sebagai responden diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4-1 berikut :

Tabel IV-1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin :

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	%
1	Pria	55	52,4%
2	Wanita	50	47,6%
Jumlah		105	100%

*Sumber : hasil penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel IV-1 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar karyawan PT. PLN adalah pria yang mencapai 55 orang atau 52,4% dan sisanya adalah wanita yang mencapai 50 orang atau 47,6%. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel IV-2 berikut :

Tabel IV-2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia :

No	Usia	Jumlah (Orang)	%
1	< 40 Tahun	59	56,2%
2	40 – 50Tahun	31	29,5%
3	> 50 Tahun	15	14,3%
Jumlah		105	100%

*Sumber : hasil penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel IV-3 dapat dijelaskan bahwa usia karyawan kurang dari 4 tahun sebanyak 59 orang atau 56,2%. Responden usia 40-50 tahun sebanyak 31 orang atau 29,5%, dan responden usia diatas 50 tahun sebanyak 15 orang atau 14,3%. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada Tabel IV-3 berikut :

Tabel IV-3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah (Orang)	%
1	< 5 Tahun	32	30,5%
2	5 - 10 Tahun	33	31,4%
3	> 10 Tahun	40	38,1%
Jumlah		105	100%

*Sumber : hasil penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel IV-3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar karyawan yang memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 32 orang atau 30,5%. Untuk responden yang memiliki masa kerja 5-10 tahun sebanyak 33 orang atau 31,4%, dan untuk responden yang memiliki masa kerja diatas 10 tahun sebanyak 40 orang atau 38,1%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel IV-4 berikut :

Tabel IV- 4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	SLTA	22	21%
2	D-3	19	18,1%
3	S-1	59	56,1%
4	S-2	5	4,8%
Jumlah		105	100%

*Sumber : hasil penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel IV-4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar karyawan berpendidikan SLTA sebanyak 22 orang atau 21%. Untuk responden yang berpendidikan D-3 sebanyak 19 orang atau 18,1%. Untuk yang berpendidikan S-1 sebanyak 59 orang atau 56%, dan untuk yang berpendidikan S-2 sebanyak 5 orang atau 4,8%.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk masing-masing variabel X, Y, dan Z. Dimana yang menjadi variabel X adalah Etika Kerja, variabel Y adalah Kualitas Kerja dan variabel Z adalah Komunikasi. Angket yang disebar ini diberikan kepada 105 orang karyawan/i PT. PLN (PERSERO) Area Medan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR).

Tabel IV-5

### Skala Pengukuran Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Ketentuan diatas berlaku baik di dalam menghitung variabel bebas (X, Z) maupun variabel terikat (Y).

### 1) Analisis Variabel Penelitian

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebar yaitu :

### a) Jawaban Responden Variabel Etika Kerja

Berdasarkan hasil penyebaran angket pada karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel etika kerja sebagai berikut :

Tabel IV-6

#### Jawaban Responden Variabel Etika Kerja

No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	43	41	50	47,7	11	10,5	1	0,9	0	0	105	100
2	57	54,3	48	45,7	0	0	0	0	0	0	105	100
3	62	59	39	37,1	4	3,8	0	0	0	0	105	100
4	47	44,8	54	51,4	4	3,8	0	0	0	0	105	100
5	54	51,4	49	46,7	2	1,9	0	0	0	0	105	100
6	65	62	40	38,1	0	0	0	0	0	0	105	100
7	60	57,1	44	42	1	0,9	0	0	0	0	105	100
8	53	50,5	51	48,6	1	0,9	0	0	0	0	105	100
9	53	50,5	52	49,5	0	0	0	0	0	0	105	100
10	30	28,6	59	56,1	12	11,4	4	3,8	0	0	105	100

Sumber : Hasil Data Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang harus berprinsip bahwa kejujuran adalah harga mati dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 47,7%.
- 2) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang dituntut untuk berlaku jujur dalam bekerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 54,3%.
- 3) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang harus saling terbuka, sehingga setiap masalah dapat diatasi dengan baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 59%.

- 4) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan benar-benar bekerja demi kepentingan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 51,4%.
- 5) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan tidak ragu-ragu dalam menjalankan tugasnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 51,4%.
- 6) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang harus mampu bekerjasama yang baik dengan karyawan lainnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 62%.
- 7) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan wajib menaati peraturan yang dibuat oleh perusahaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 57,1%.
- 8) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang bertanggungjawab sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 50,5%.
- 9) Jawaban responden tentang etika kerja karyawan yang saling menghormati sesama rekan kerja maupun dengan atasannya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 50,5%.
- 10) Jawaban responden tentang etika kerja dimana peraturan yang ditetapkan menjadikan karyawan termotivasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 56,1%.

### b) Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penyebaran angket pada karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kualitas kerja sebagai berikut :

Tabel IV-7

Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja

No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	18,1	62	59	21	20	2	1,9	1	0,9	105	100
2	38	36,2	65	61,9	2	1,9	0	0	0	0	105	100
3	44	41,9	44	41,9	14	13,3	3	2,9	0	0	105	100
4	47	44,8	47	44,8	11	10,5	0	0	0	0	105	100
5	46	43,8	42	40	12	11,4	5	4,8	0	0	105	100
6	28	26,7	63	60	13	12,4	1	0,9	0	0	105	100
7	36	34,3	69	65,7	0	0	0	0	0	0	105	100
8	35	33,3	54	51,4	12	11,4	4	3,8	0	0	105	100
9	35	33,3	61	58,1	9	8,6	0	0	0	0	105	100
10	26	24,8	61	58,1	12	11,4	5	4,8	1	0,9	105	100

Sumber : Hasil Data Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang karyawan harus dapat berlaku apa adanya dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 59%.
- 2) Jawaban responden tentang karyawan harus siap menghadapi resiko kondisi dan resiko dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 62,9%.
- 3) Jawaban responden tentang karyawan yang dituntut untuk memiliki keterampilan khusus, mayoritas responden menjawab seimbang antara sangat setuju dengan setuju yaitu sebesar 41,9%.

- 4) Jawaban responden tentang karyawan harus memiliki sifat selalu mau untuk belajar dan melakukan hal baru, mayoritas responden menjawab seimbang antara sangat setuju dan setuju yaitu sebesar 44,8%.
- 5) Jawaban responden tentang karyawan yang bekerja dengan sepenuh hati akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 43,8%.
- 6) Jawaban responden tentang kehausan akan ilmu pengetahuan akan mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%.
- 7) Jawaban responden tentang karyawan harus melakukan komunikasi yang terbuka dengan atasannya dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 65,7%.
- 8) Jawaban responden tentang lingkungan yang aman dan sehat akan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawannya, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 51,4%.
- 9) Jawaban responden tentang karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukannya, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58,1%
- 10) Jawaban responden tentang perusahaan memberikan pengembangan kompetensi kepada karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58,1%.

**c) Jawaban Responden Variabel Komunikasi**

Berdasarkan hasil penyebaran angket pada karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel komunikasi sebagai berikut :

Tabel IV-8

## Skor Angket Untuk Variabel Z (Komunikasi)

No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jawaban	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	24,8	57	54,3	15	14,3	6	5,7	1	0,9	105	100
2	33	31,4	56	53,3	15	14,3	1	0,9	0	0	105	100
3	39	37,1	59	56,2	7	6,7	0	0	0	0	105	100
4	45	42,9	48	45,7	12	11,4	0	0	0	0	105	100
5	39	37,1	46	43,8	16	15,2	4	3,8	0	0	105	100
6	41	39	60	57,1	4	3,8	0	0	0	0	105	100
7	30	28,6	53	50,5	19	18,1	3	2,8	0	0	105	100
8	44	41,9	59	56,2	2	1,9	0	0	0	0	105	100
9	32	30,5	57	54,3	7	6,7	8	7,6	1	0,9	105	100
10	33	31,4	56	53,3	15	14,3	1	0,9	0	0	105	100

Sumber : Data Hasil penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang karyawan mampu memahami pesan secara cermat sebagaimana yang dimaksudkan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,3%.
- 2) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang dapat dipahami dengan cepat oleh karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 53,3%.
- 3) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik akan membuat karyawan semangat bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 56,2%.
- 4) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 45,7%.

- 5) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik akan mempengaruhi sikap orang lain untuk bersikap positif, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 43,8%.
- 6) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang semakin baik antar sesama karyawan maupun atasan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,1%.
- 7) Jawaban responden tentang komunikasi yang baik akan meningkatkan koordinasi antar karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 50,5%.
- 8) Jawaban responden tentang informasi yang berkualitas menciptakan komunikasi yang lebih efektif, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 56,2%.
- 9) Jawaban responden tentang komunikasi akan efektif apabila kedua belah pihak mampu menciptakan suatu tindakan yang baik dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,3%.
- 10) Jawaban responden tentang karyawan tidak boleh sembarangan dalam menyampaikan pendapat/informasi dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 53,3%.

### **3. Hasil Analisis Data**

#### **1) Uji Validitas dan Reliabilitas**

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program komputer *Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Dimana hasil pertanyaan/ Pernyataan yang dijawab dan dikembalikan responden diinput nilai-nilainya oleh penulis untuk bahan pengujian. Uji validitas

menggunakan pendekatan “*Single trial administration*” yaitu pendekatan sekali jalan atas adat instrumen yang disebar dan tidak menggunakan pendekatan ulang.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas butir. Untuk mengetahui status angket valid atau tidak maka membandingkan nilai r-hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS menggunakan korelasi dengan r-tabel diperoleh dari mengetahui nilai r-tabel dari df 105 adalah 0,192.

Tabel IV-9

Hasil Uji Validitas Instrumen Etika Kerja (X)

Butir	r-hitung	r-tabel	Status
1	0,472	0,192	Valid
2	0,535	0,192	Valid
3	0,562	0,192	Valid
4	0,551	0,192	Valid
5	0,455	0,192	Valid
6	0,472	0,192	Valid
7	0,566	0,192	Valid
8	-0,092	0,192	Tidak Valid
9	0,512	0,192	Valid
10	0,581	0,192	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Nilai r-hitung diperoleh dari hasil korelasi antar butir jawaban dengan total skor jawaban, sedangkan r-tabel diketahui dari tabel r pada derajat signifikansi 0,05 pada baris ke 105. Dari 10 butir pernyataan untuk variabel etika kerja ternyata ada satu pernyataan yang mempunyai status tidak valid karena nilai r-hitung < r-tabel, sedangkan lainnya mempunyai status valid karena nilai r-hitung > r-tabel.

Tabel IV-10

## Hasil Uji Validitas Instrumen Komunikasi (Z)

Butir	r-hitung	r-tabel	Status
1	0,640	0,192	Valid
2	0,566	0,192	Valid
3	0,692	0,192	Valid
4	0,700	0,192	Valid
5	0,783	0,192	Valid
6	0,638	0,192	Valid
7	0,452	0,192	Valid
8	0,657	0,192	Valid
9	0,639	0,192	Valid
10	0,728	0,192	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Dari 10 butir pernyataan untuk variabel komunikasi ternyata semua pernyataan mempunyai status valid karena nilai r-hitung > r-tabel.

Tabel IV-11

## Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kerja (Y)

Butir	r-hitung	r-tabel	Status
1	0,733	0,192	Valid
2	0,780	0,192	Valid
3	0,644	0,192	Valid
4	0,721	0,192	Valid
5	0,801	0,192	Valid
6	0,620	0,192	Valid
7	0,770	0,192	Valid
8	0,554	0,192	Valid
9	0,801	0,192	Valid
10	0,620	0,192	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)

Dari 10 butir pernyataan untuk variabel kualitas kerja ternyata semua pernyataan mempunyai status valid karena nilai r-hitung > r-tabel

Selanjutnya butir instrumen yang telah valid diuji reliabilitasnya dengan teknik *cronbach's alpha*, yaitu membandingkan antara nilai *cronbach's alpha* dengan batasan reliabel sebesar 0,60. Berikut ini nilai reliabilitas untuk ketiga variabel (etika kerja, komunikasi, kualitas kerja) yaitu :

Tabel IV-12

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel X, Z, dan Y

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Etika Kerja (X)	0,706	Reliabel
Komunikasi (Z)	0,892	Reliabel
Kualitas Kerja (Y)	0,850	Reliabel

*Sumber : Data Hasil Penelitian 2017 (diolah SPSS 20)*

Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$  maka instrumen pernyataan dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas instrumen diatas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 ( $> 0,60$ )

## 2) Uji Asumsi Klasik

Dengan regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal juga BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi kalsik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu :

### a) Linearitas

Pengujian linearitas untuk melihat apakah dalam model regresi, hubungan antar variabel adalah linear atau tidak. Ketentuannya dapat dilihat dari uji F, jika nilai probabilitasnya  $\text{sig} < \alpha 0,05$ , maka regresi adalah linear. Sebaliknya jika nilai probabilitasnya  $\text{sig} > \alpha 0,05$ , maka model regresi adalah tidak linear.

Tabel IV-13 Hasil Uji Linearitas

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1488,063	2	744,031	118,124	,000 <sup>b</sup>
	Residual	642,471	102	6,299		
	Total	2130,533	104			

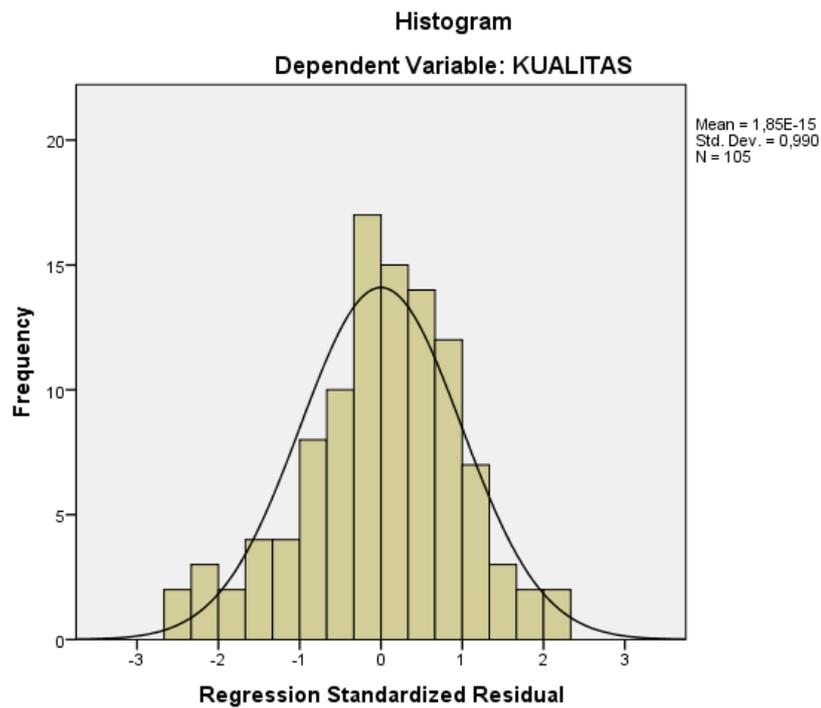
a. Dependent Variable: KUALITAS

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, ETIKA

Dari data diatas memperlihatkan bahwa nilai probabilitasnya sig  $0,000 < \alpha$  0,05, maka kesimpulannya model regresi adalah linear.

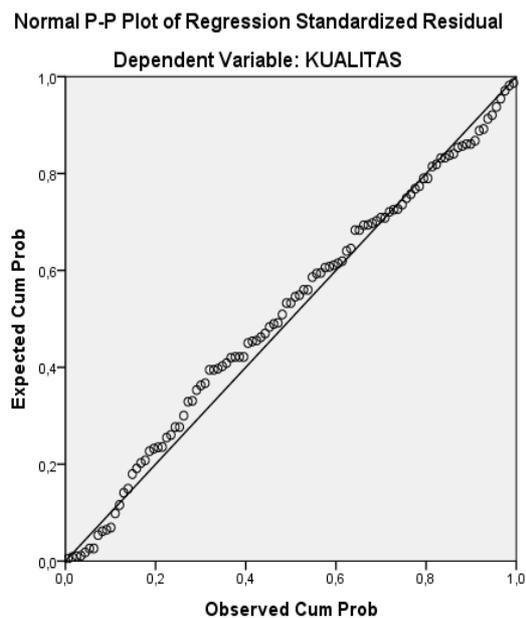
### b) Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi data normal atau mendekati normal. Untuk pengujian normalitas data dalam penelitian ini melalui uji grafik dan kurva yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Gambar IV-1 dan IV-2 berikut :



**Gambar IV-1 Grafik Histogram**

Berdasarkan gambar IV-1, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal karena garis membentuk lonceng dan ditengah maka berdistribusi normal.



**Gambar IV- 2 Kurva PP-Plot**

Berdasarkan gambar IV-2 diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika diagram menunjukkan plot-plot mengikuti alur garis lurus sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal, artinya data angket dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.

### c) Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah data model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5.

Tabel IV-14 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Mo Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	
1	(Co(constant)	3,306	3,814		,867	,388	
	ETI ETIKA	,215	,089	,140	2,416	,017	,409
	KO						
	KOMUNIKAS	,693	,052	,777	13,405	,000	,825

Coefficients <sup>a</sup>				
Mo Model	Correlations		Collinearity Statistics	
	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Co (constant)			
	ETI ETIKA	,233	,131	,880
	KO			
	KOMUNIKASI	,799	,729	,880

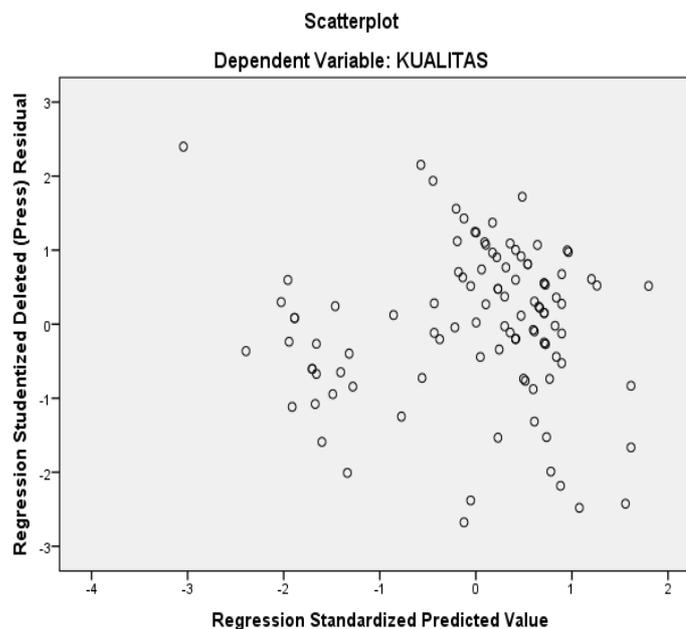
a. Dependent Variable: KUALITAS

Kedua variabel independen yakni X dan Z memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

#### d) Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



**Gambar IV-3 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi. Dengan demikian dikatakan bahwa tidak adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi.

### 3) Pendugaan Parameter (koefisien-koefisien) dalam Analisis Jalur

Pada bagian ini ditentukan nilai koefisien-koefisien dalam model analisis jalur :

#### a) Regresi dalam Model Persamaan I

Regresi dalam persamaan I (pengaruh secara langsung X terhadap Z) digunakan untuk menentukan nilai  $\beta_1$  dan  $\beta_{\varepsilon_1}$ .

Model persamaannya adalah  $Z = \beta_1 X + \varepsilon_1$

Tabel IV-15 Regresi dalam Model Persamaan I

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	,346 <sup>a</sup>	,120	,111	4,78097	,120	14,012	1

a. Predictors: (Constant), ETIKA

b. Dependent Variable: KOMUNIKASI

Nilai *Adjusted R-Square* diatas adalah sebesar 0,111, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai etika kerja dalam mempengaruhi variasi komunikasi adalah sebesar 11,1% sisanya 88,9% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan di dalam model penelitian ini.

Tabel IV-16 Standardized Coefficients

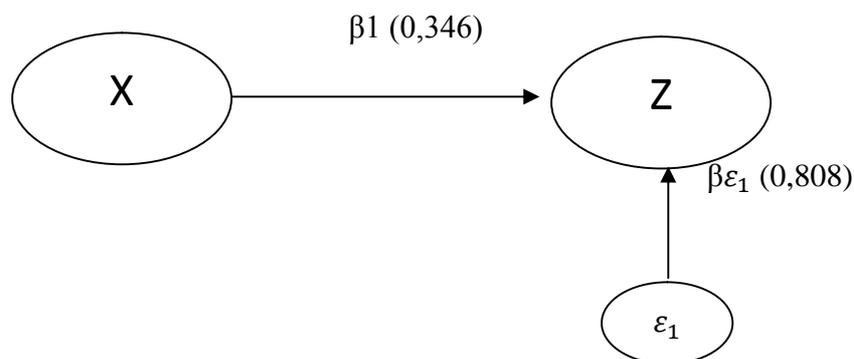
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,344	7,106		2,159	,033
ETIKA	,596	,159	,346	3,743	,000

a. Dependent Variable: KOMUNIKASI

Dari tabel *Coefficients* diatas (pada kolom *Standardized Coefficients*) terlihat nilai koefisien regresi etika kerja terhadap komunikasi, atau disebut  $\beta_1 = 0,346$  (*selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur*).

Sedangkan dari tabel *Model Summary* diatas nilai Adjusted R adalah 0,111. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu :  $\beta_{\varepsilon_1} = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,346)} = 0,808$  (*selanjutnya nilai ini dimasukkan kedalam diagram analisis jalur*).



**Gambar IV-4 Regresi dalam Model Persamaan I**

Jadi persamaannya adalah  $Z = \beta_1 X + \varepsilon_1$

$$= 0,346X + 0,808$$

### a) Regresi dalam Model Persamaan II

Regresi dalam persamaan II (pengaruh secara tidak langsung X dan Z terhadap Y) digunakan untuk menentukan nilai  $\beta_2$ ,  $\beta_3$  dan  $\beta\epsilon_2$ . Model persamaannya adalah  $Y = \beta_2X + \beta_3Z + \epsilon_2$

Tabel IV- 17 Regresi dalam Model Persamaan II

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	,836 <sup>a</sup>	,698	,693	2,50973	,698	118,124	2

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, ETIKA

b. Dependent Variable: KUALITAS

Nilai *Adjusted R-Square* diatas adalah sebesar 0,693, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai etika kerja dan komunikasi dalam mempengaruhi variasi kualitas kerja adalah sebesar 69,3% dan sisanya 30,7% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan didalam model penelitian ini.

Tabel IV-18 Hasil Standarized Coefficients

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,306	3,814		,867	,388
	ETIKA	,215	,089	,140	2,416	,017
	KOMUNIKASI	,693	,052	,777	13,405	,000

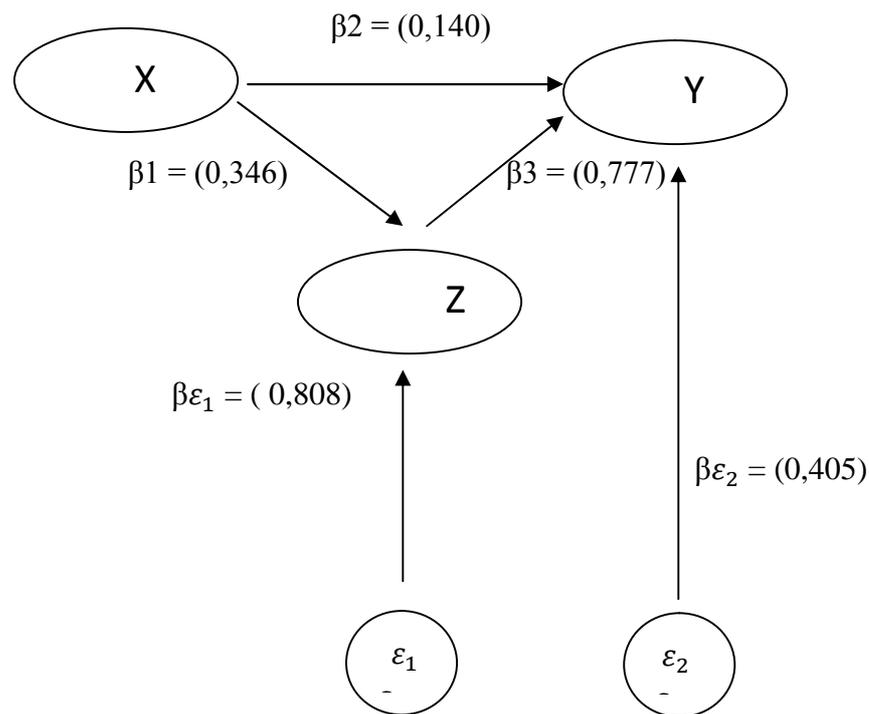
a. Dependent Variable: KUALITAS

Dari tabel *Coefficients* diatas (pada kolom *Standarlized Coefficients*) terlihat nilai-nilai koefisien regresinya adalah :

- Etika kerja terhadap kualitas kerja atau disebut  $\beta_2 = 0,140$  (*selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur*).
- Komunikasi terhadap kualitas kerja atau disebut  $\beta_3 = 0,777$  (*selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur*).

Sedangkan dari tabel *Model Summary* diatas nilai *Adjusted R* adalah 0,693.

Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu :  $\beta_{\varepsilon_2} = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,836)} = 0,405$  (*selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur*).



**Gambar IV-5 Regresi dalam Model Persamaan II**

Jadi persamaannya adalah  $Y = \beta_2 X + \beta_3 Z + \varepsilon_2$

$$= 0,140X + 0,777Z + 0,405$$

a. **Interpretasi Analisis Jalur**

Analisis dalam bagian ini adalah dengan cara menguji untuk melihat signifikan atau tidak pengaruh langsung dan tidak langsung variabel-variabel dalam penelitian ini.

a) Analisis Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Kerja

Hipotesis :

Ho : Etika Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja

H1 : Etika Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja

Kriteria Pengujian Hipotesis :

Tolak Ho jika nilai sig < 0,05

Terima Ho jika nilai sig > 0,05

Kesimpulan : Nilai signifikan  $0.017 < 0,05$  maka Ho ditolak sehingga etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

b) Analisis Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Kerja

Hipotesis :

Ho : Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja

H1 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja

Kriteria Pengujian Hipotesis :

Tolak Ho jika nilai sig < 0,05

Terima Ho jika nilai sig > 0,05

Kesimpulan : Nilai signifikan  $0.000 < 0,05$  maka Ho ditolak sehingga komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

Tabel IV-19 Coefficients Nilai Signifikan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,306	3,814		,867	,388
1 ETIKA	,215	,089	,140	2,416	,017
KOMUNIKASI	,693	,052	,777	13,405	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS

c) Analisis Pengaruh Etika Kerja terhadap Komunikasi

Hipotesis :

Ho : Etika Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Komunikasi

H1 : Etika Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komunikasi

Kriteria Pengujian Hipotesis :

Tolak Ho jika nilai sig < 0,05

Terima Ho jika nilai sig > 0,05

Kesimpulan : Nilai signifikan 0.000 < 0,05 maka Ho ditolak sehingga etika kerja berpengaruh signifikan terhadap komunikasi.

d) Analisis Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Kerja melalui Komunikasi sebagai Variabel Intervening (Koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung)

- Pengaruh langsung (*direct effect*) etika kerja ke kualitas kerja. Dilihat dari nilai koefisien regresi etika kerja terhadap kualitas kerja yaitu  $\beta_2$  sebesar 0,140.

- Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) etika kerja ke kualitas kerja melalui komunikasi sebagai variabel intervening dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi etika kerja terhadap komunikasi dengan nilai koefisien regresi komunikasi terhadap kualitas kerja yaitu  $\beta_1 \times \beta_3 = 0,346 \times 0,777 = 0,268$ .

Hipotesis :

Ho : Etika kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja melalui komunikasi sebagai variabel intervening (variabel komunikasi bukan merupakan variabel intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah langsung).

H1 : Etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja melalui komunikasi sebagai variabel intervening (variabel komunikasi merupakan variabel intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung).

Kriteria Pengujian Hipotesis :

Tolak Ho : Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $>$  pengaruh langsung ( $\beta_1 \times \beta_3 > \beta_2$ )

Terima Ho : Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $<$  pengaruh langsung ( $\beta_1 \times \beta_3 < \beta_2$ )

Kesimpulan :

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $>$  pengaruh langsung ( $\beta_1 \times \beta_3 > \beta_2$ ) yaitu  $0,268 > 0,140$  maka Ho ditolak, dengan demikian etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja melalui komunikasi. Atau dengan kata lain komunikasi merupakan variabel intervening. Hal ini

menunjukkan bahwa pengaruh yang sebenarnya antara etika kerja terhadap kualitas kerja karyawan adalah pengaruh tidak langsung.

## **4.2 Pembahasan**

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Kerja**

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara etika kerja terhadap kualitas kerja adalah sebesar  $0,017 < 0,05$  nilai ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara etika kerja dan kualitas kerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Siagian dkk (2011, hal 210) : “Etika yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan persaingan antar sesama pelaku pekerjaan yang ingin menunjukkan keunggulannya akan dapat meningkatkan kualitas kerja yang lebih tinggi”. Berdasarkan jurnal penelitian Muna (2015) menyimpulkan bahwa “ada hubungan positif yang signifikan antara etika kerja islam dengan kualitas kehidupan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi etika kerja islam karyawan BMT di Yogyakarta maka akan semakin tinggi pula kualitas kehidupan kerjanya, begitupun sebaliknya”.

## **2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Kerja**

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara komunikasi terhadap kualitas kerja adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  nilai ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi dan kualitas kerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Feriyanto (2015, hal 23-24) : “ komunikasi dalam sebuah organisasi sangat penting karena dengan adanya komunikasi maka seseorang bisa berhubungan dengan orang lain dan saling bertukar pikiran yang bisa menambah wawasan seseorang dalam bekerja. Untuk membina hubungan kerja dan meningkatkan kualitas kerja karyawan diperlukan adanya komunikasi yang lebih terperinci”. Berdasarkan jurnal penelitian Sunarto (2008) menyimpulkan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kualitas melalui dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, kecukupan dan keberlanjutan komunikator”.

## **3. Pengaruh Etika Kerja terhadap Komunikasi**

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig (2 tailed) antara etika kerja terhadap komunikasi adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  nilai ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara etika kerja dan komunikasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Haryatmoko dalam bukunya yang berjudul *Etika Berkomunikasi* “Etika berkomunikasi, tidak hanya berkaitan dengan tutur kata yang baik, tetapi juga harus berangkat dari niat tulus yang diekspresikan dari ketenangan, kesabaran dan

empati kita dalam berkomunikasi. Bentuk komunikasi yang demikian akan menghasilkan komunikasi dua arah yang bercirikan penghargaan, perhatian dan dukungan secara timbal balik dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan jurnal penelitian Corry (2009) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara etika dalam berkomunikasi. Dalam berkomunikasi, kita perlu memperhatikan etika komunikasi, agar tetap tercipta ketentraman dan kedamaian hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ada kebebasan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keinginan atau pendapat, tetapi semua itu harus dilakukan dengan aturan hukum dan etika komunikasi.

#### **4. Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Kerja Melalui Komunikasi sebagai Variabel Intervening**

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $>$  pengaruh langsung ( $\beta_1 \times \beta_3 > \beta_2$ ) yaitu  $0,268 > 0,140$ . Nilai ini menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja melalui komunikasi. Dengan kata lain komunikasi merupakan variabel intervening.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Feriyanto (2015, hal 14) “ komunikasi merupakan faktor yang sangat penting. Seorang pemimpin harus berkomunikasi dengan bawahan maupun dengan pihak lainnya. Kemampuan berkomunikasi jelas merupakan suatu hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis. Berdasarkan jurnal penelitian Jenny (2013) menyimpulkan bahwa etika kerja yang baik, serta iklim yang sehat senantiasa membutuhkan komunikasi kerja yang sehat. Jenny juga menyimpulkan bahwa

komunikasi kerja sangat menentukan kualitas kerja karyawan, baik dalam kapasitas meningkatkan pekerjaan maupun wawasan kerja.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan melalui Komunikasi sebagai Variabel Intervening pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan dengan nilai koefisien sebesar 0,140. Semakin baik etika yang dimiliki karyawan maka akan semakin baik pula kualitas kerja yang dimiliki.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan dengan nilai koefisien sebesar 0,777. Semakin baik komunikasi yang terjalin antar karyawan maka akan semakin pula kualitas kerja yang dimiliki.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap komunikasi yang terjalin antar karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan dengan nilai koefisien sebesar 0,346. Semakin baik etika yang dimiliki karyawan maka akan semakin baik pula proses komunikasi yang terjalin antar karyawan dilingkungan kerja.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan melalui komunikasi pada karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Medan dengan nilai koefisien sebesar 0,268. Semakin baik etika dan komunikasi yang ditunjukkan oleh karyawan maka akan semakin baik pula kualitas kerja yang dimiliki.

## **5.2 Saran**

1. Hendaknya perusahaan dapat meningkatkan lagi mutu etika kerja dari seluruh karyawannya sehingga kualitas kerja dari setiap karyawan akan mengalami peningkatan. Karena terbukti etika kerja berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.
2. Hendaknya perusahaan dapat meningkatkan lagi komunikasi yang terjalin antar pimpinan dengan karyawan maupun antar sesama karyawan untuk mengetahui sejauh mana hubungan yang terjalin dan sejauh mana peningkatan kualitas yang dimiliki oleh karyawannya. Karena terbukti komunikasi mempengaruhi kualitas kerja yang dimiliki karyawan.
3. Hendaknya perusahaan dapat meningkatkan lagi etika dan komunikasi yang terjalin antar pimpinan dengan karyawan maupun antar sesama karyawan untuk mengetahui sejauh mana hubungan baik yang terjalin dan sejauh mana peningkatan kualitas yang ditingkatkan oleh karyawan melalui komunikasi. Karena terbukti etika kerja tidak mempengaruhi kualitas kerja karyawan melalui komunikasi sebagai perantaranya.

4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas kerja agar dapat lebih menjelaskan lagi apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bismala Lila, dkk. (2015). *Perilaku Organisasi*. Medan : UMSU Press.
- Corry Andy. (2009). *Etika Berkomunikasi dalam Penyampaian Aspirasi*. Jurnal.
- Faqih, Moh Nur. (2011). *Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan KJS BMT FASTABIQ Pati*. Skripsi.
- Feriyanto andri dan Endang S Triana. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Handayani, Meynalti. (2015). *Pengaruh Kualitas Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Solok*. Jurnal Manajemen. Universitas Taman Siswa Padang.
- Jenny. (2013). *Pengaruh Etika Kerja dan Komunikasi Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan di Lingkungan Perusahaan Badan Usaha Yayasan Arwaniyyah (BUYA)*. Jurnal.
- Juliandi Azuar, dkk. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan : UMSU Press.
- Lestari, Puput W. (2015). *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau SAMSAT Tanjung Pinang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.
- Muna, Faizatul. (2015). *Hubungan Antara Etika Kerja Islam dan Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan BMT di Kota Yogyakarta*. Jurnal Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ratnasari, Desi. (2016). *Pengaruh Etika Kerja dan Sters Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Ahmad Yani*. Skripsi.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- Siagian Matias, dkk. (2011). *Etika Umum*. Medan : Grasindo Monoratama.
- Solihin, Ismail. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga.

- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sunarto. (2008). *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur terhadap Kalitas Pelayanan Sertifikat Tanah*. Jurnal Vol 09 No 2.
- Sutikno, Sobry. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Lombok : Holistika Lombok.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.