

**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA, KOMUNIKASI, DAN WORK
FROM HOME (WFH) TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN
PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



OLEH :

NAMA : TRI AYUNI
NPM : 1805160028
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



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

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : TRI AYUNI
N P M : 1805160028
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA, KOMUNIKASI DAN WORK FROM HOME TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

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

TIM PENGUJI

Penguji I

(LILA BISMALA, S.T., M.Si)

Penguji II

(RINI ASTUTI, S.E., MM)

Pembimbing

(JASMAN SARIPUDDIN, SE., M.Si)

Ketua

PANITIA UJIAN

Sekretaris



(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : TRI AYUNI
N P M : 1805160028
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA, KOMUNIKASI DAN
WORK FROM HOME TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Juli 2022

Pembimbing Skripsi


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

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


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


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



BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Tri Ayuni
N.P.M : 1805160028
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Jasman Syarifuddin Hsb, S.E., M.Si.
Judul Penelitian : Pengaruh Efektivitas Kerja, Komunikasi Dan Work From Home Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumut

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	Hasil Pembahasan dikaitkan dengan teori jurnal, skripsi dan literatur lain.		J
Bab 5	Formulir dibuat berdasarkan kesimpulan.		J
Daftar Pustaka	Sitasi tulisan dosen FEB UMSU min 6 (3 jurnal & 3 buku)		J
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Agree dan menyetujui format dan daftar isi skripsi		J

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, 2022

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



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



(Jasman Syarifuddin, S.E., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : TRI ATUNI
NPM : 1805160028
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

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

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan...^{10 Agw}.....20.22
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA, KOMUNIKASI, DAN WORK FROM HOME TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

TRI AYUNI¹

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Jl. Muchtar Basri No. 3 Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan Sumatera Utara

triayuni70@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai yang ada di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dengan jumlah sampel 61 orang dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan asumsi klasik, regresi linear berganda, Uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama efektivitas kerja (X_1), komunikasi (X_2) dan work from home (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menghasilkan perhitungan bahwa efektivitas kerja, komunikasi dan work from home berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.. Hasil ini dapat dilihat dari uji F_{hitung} sebesar 525,148 dari tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil $\alpha = 0,05$ dan juga efektivitas kerja, komunikasi dan work from home berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh R-square yang diperoleh sebesar 0,965 (96,5%), menunjukkan 96,5% variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas kerja, komunikasi dan work from home, atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi efektivitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai adalah 96,5%, sisanya 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Komunikas, Work From Home dan Kinerja Pegawai

**THE EFFECT OF WORK EFFECTIVENESS, COMMUNICATION, AND
WORK FROM HOME ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE
REGIONAL TAX AND LEVY MANAGEMENT AGENCY OF
NORTH SUMATRA PROVINCE**

Abstract

Employee performance is a result of work achieved by a person in carrying out the tasks assigned to him based on skills, experience, and sincerity and time. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work effectiveness, communication and work from home on the performance of employees in the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province. The population in this study were employees of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province. With a sample of 61 people using the Slovin formula. The data analysis technique in this study uses classical assumptions, multiple linear regression, F test and coefficient of determination. The results of this study can be concluded that together the effectiveness of work (X1), communication (X2) and work from home (X3) have a significant effect on employee performance. This study produces a calculation that the effectiveness of work, communication and work from home has a significant effect on the performance of the employees of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province. These results can be seen from the Fcount test of 525.148 from a significant level of 0.000 which is smaller = 0, 05 and also the effectiveness of work, communication and work from home have a significant effect on employee performance as indicated by the R-square obtained by 0.965 (96.5%), indicating 96.5% of employee performance variables can be explained by the variables of work effectiveness, communication and work from home, or practically it can be said that the contribution of work effectiveness, communication and work from home to employee performance is 96.5%, the remaining 3.5% is influenced by other variables not examined..

Keywords : Work Effectiveness, Communication, Work From Home and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang disusun guna memenuhi syarat untuk pembuatan skripsi. Adapun judul yang diajukan penulis adalah : **“Pengaruh Efektivitas Kerja, Komunikasi, Dan Work From Home Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik keluarga, dosen, serta teman-teman sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Herawadi** dan Ibu **Sri Dewita** yang paling hebat dalam mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa pula juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama dibawah ini :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Buat kedua abang saya tercinta Arifin Satria dan Sakti Utomo, dan adik saya tercinta Ibrahim Zidane Rais yang telah banyak memberi motivasi dan canda tawa. Terima kasih telah memberikan kehangatan dalam keluarga.
10. Buat sahabat saya Raisa Arrum yang telah memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi, semoga kita sama-sama sukses dikemudian hari.
11. Buat teman-teman saya Nadia Suhardi Putri, Murni Indah Rizki dan Sabrina Aevillia Rayastri terima kasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan.

Akhir kata penulis semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terimakasih.

Wa'alaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh.

Medan, Maret 2022

Penulis

TRI AYUNI

NPM 1805160028

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kinerja Pegawai.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai	10
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai.....	12
2.1.1.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	12
2.1.1.4 Indikator Kinerja Pegawai.....	14
2.1.2 Efektivitas Kerja	15
2.1.2.1 Pengertian Efektivitas Kerja.....	15
2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Efektivitas Kerja	16
2.1.2.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Eektivitas Kerja.....	17
2.1.2.4 Indikator Eektivitas Kerja	18
2.1.3 Komunikasi	19
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi	19
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Komunikasi	19
2.1.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	21

2.1.3.4 Indikator Komunikasi.....	22
2.1.4 Work From Home (WFH)	23
2.1.4.1 Pengertian WFH.....	23
2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat WFH.....	23
2.1.4.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi WFH	25
2.1.4.4 Indikator WFH	26
2.2 Kerangka Konseptual	27
2.3 Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional	32
3.3 Tempat Penelitian	34
3.4 Waktu Penelitian.....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisi Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.2 Analisa Data	53
4.3 Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Kinerja	32
Tabel 3.2. Indikator Efektivitas Kerja.....	33
Tabel 3.3. Indikator Komunikasi	33
Tabel 3.4. Indikator Work From Home	34
Tabel 3.5. Waktu Penelitian	35
Tabel 3.6. Data Pegawai.....	36
Tabel 3.7. Srata Pengambilan Sampel.....	37
Tabel 3.8. Skala Likert	38
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)	39
Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Kerja (X1)	39
Tabel 3.11. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2)	40
Tabel 3.12. Hasil Uji Validitas Variabel Work from home (X3)	40
Tabel 3.13. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.1. Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Pegawai (Y)	49
Tabel 4.2. Skor Angket Untuk Variabel Efektifitas Kerja (X1)	50
Tabel 4.3. Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi (X2)	51
Tabel 4.4. Skor Angket Untuk Variabel Work from home (X3)	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.6. Hasil Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.7. Hasil Uji t	58
Tabel 4.8. Hasil Uji F	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	28
Gambar 2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	29
Gambar 2.3. Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Pegawai.....	30
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual	31
Gambar 3.1. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t	44
Gambar 3.2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	45
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

BAB 1

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut. Di era globalisasi saat ini sangat jelas kita sadari bahwa peranan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia terhadap organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

Organisasi merupakan suatu kerjasama seseorang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan serta terlibat dengan peraturan-peraturan yang ada di negeri ini. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan hal yang penting bagi suatu organisasi atau instansi. Sumber daya manusia penting bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, maka secara tidak langsung sumber daya tersebut merupakan harta paling berharga.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan selalu sadar secara penuh mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan berusaha melaksanakan

segala tugas yang di berikan kepadanya dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai (Hasibuan, 2007).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi baik atau tidaknya kinerja pegawai, salah satunya adalah faktor efektivitas kerja. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai.

Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena proses tercapainya tujuan atau target perusahaan dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya para pegawai di perusahaan tersebut. Menurut (Handoko, 2013) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tercapai efektivitas kerja pegawai adalah dengan menumbuhkan komunikasi. Dengan komunikasi yang baik akan terjalin hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat, maupun kritik. Bentuk komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi formal maupun non formal.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh (Hamali, 2016) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain- lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik.

Dengan adanya komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Selain itu, komunikasi yang baik antara sesama pegawai juga akan mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sistem Work From Home (WFH). Work From Home adalah salah satu istilah bekerja dari jarak jauh (*remote working*), lebih tepatnya melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan di kantor dari rumah. Jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatap muka dengan pekerja lainnya.

Bekerja dari rumah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah minimal 20 jam perminggu. Bekerja dari rumah akan memberikan waktu yang fleksibel bagi pekerja untuk memberikan keseimbangan hidup bagi pegawai. Disisi lain juga memberikan keuntungan bagi organisasi baru.

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia merupakan masalah utama yang harus diperhatikan organisasi adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah salah satu aset penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Begitu penting penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Begitu pentingnya, kinerja pegawai sebagai tolak ukur bagi perusahaan untuk menilai kemampuan, produktivitas dan memberi informasi yang berguna bagi hal yang berkaitan dengan pegawai. Adapun kinerja pegawai ini masih kurang baik. Pegawai belum bisa memenuhi target yang telah diteapkan oleh perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, dapat berupa masalah efektivitas kerja, komunikasi maupun work from home.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan efektivitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai. Masalah efektivitas kerja yang terlihat di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu adalah, kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan tugas kerja pegawai, sering terjadinya gangguan jaringan internet apabila melakukan pengimputan data yang membuat pegawai tidak bisa melakukan aktivitas kerja secara optimal, dan masih adanya beberapa pegawai yang sering mengulur-ngulur jam waktu istirahat dan mengulur-ngulur pekerjaan yang harus diselesaikan.

Masalah-masalah empiris yang terdapat dan menyangkut dengan kinerja pegawai, diantaranya adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang masih bermalasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada

mereka. Juga banyaknya pekerjaan yang menumpuk yang belum bisa diselesaikan pada waktunya.

Permasalahan yang menyangkut kemampuan pegawai harus segera diselesaikan dengan baik. Keterbatasan pegawai yang handal, yang menguasai operasional merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja. Usaha peningkatan kualitas sumber daya insani akan juga mencakup peningkatan kemampuan manajerial dan operasional

Terdapat masalah lain di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu yaitu dimana kurangnya komunikasi antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan.

Selain itu Work From Home yang diterapkan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu tidak efektif. Hal ini sulit dilakukan mengingat banyaknya pegawai yang sudah tua membuat mereka sulit untuk beradaptasi dengan sistem ini. Akibatnya banyak tugas yang tidak terselesaikan dengan sempurna. WFH sulit dilakukan karena beberapa pegawai tidak memiliki perangkat yang memadai saat melakukan seperti zoom meeting atau perangkat lain seperti kamera yang bagus saat melakukan zoom meeting. Kebanyakan juga para pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu tidak mengerti cara menggunakan aplikasi zoom meeting dan juga peralatan yang ada di rumah atau perangkat yang ada di rumah tidak selengkap dengan perangkat yang

ada di kantor hal ini membuat beberapa pegawai malas untuk mengerjakan pekerjaannya dirumah.

Berbagai permasalahan yang terdapat pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu, tentu menjadi dasar yang kuat dalam penelitian ini untuk memberikan solusi atau pemecahan permasalahan yang dihadapi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Namun dari berbagai masalah yang terdapat di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu, dimana penelitian ini membatasi permasalahan yang akan diteliti dalam aspek efektivitas kerja, komunikasi, Work From Home, dan Kinerja Pegawai.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mrlakukan penelitian berdasarkan masalah tersebut. Judul pada penelitian ini adalah **“Pengaruh Efektivitas Kerja, Komunikasi, Dan Work From Home (WFH) Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini :

1. Kinerja pegawai menurun dikarenakan adanya penerapan work from home yang mengakibatkan banyak pegawai bermalas-malasan dalam melaksanakan tugas.
2. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta sering terjadinya gangguan jaringan internet yang menghambat efektivitas kerja pegawai.

3. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan.
4. Penerapan Work From Home yang tidak efektif karena beberapa pegawai tidak memiliki perangkat yang memadai sehingga mengakibatkan para pegawai tidak bekerja di rumah.

1.3 Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tergantung identifikasi masalahnya, tetapi pada penelitian ini penulis akan membatasi persoalan sesuai menggunakan identifikasi masalah yang penulis temukan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu tentang, Efektivitas Kerja, Komunikasi, serta WFH terhadap Kinerja Pegawai.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah work from home berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?

4. Apakah efektivitas kerja, komunikasi, dan work from home berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh work from home terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja, komunikasi, dan work from home terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui bagaimana kinerja karyawan di perusahaan tersebut, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam praktek bidang manajemen khususnya sumber daya manusia, menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan kasus dibidang sumber daya manusia, memperluas variable-variabel di bidang sumber daya manusia serta dapat berguna bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Pegawai

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Didalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan, tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal baru yang mungkin tidak akan diduga sebelumnya sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya. Dalam proses bekerja itulah seseorang dapat dilihat kinerjanya. Setiap individu yang diberi tugas atas kepercayaan untuk bekerja pada suatu organisasi tertentu diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang memuaskan dan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Kinerja merupakan tanda berhasil atau tidaknya seseorang atau sekelompok dalam melaksanakan pekerjaan nyata yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kinerja dalam fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan factor individu, organisasi dan lingkungan eksternal (Jufrizen, 2018)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Arianty, 2014).

Menurut (Somanjuntak, 2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Sedangkan menurut (Harianja, 2002) kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas data disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan di masa sekarang dan yang akan datang.

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai

Menurut (Rivai, 2010) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja, banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Prawiroenton (Sutrisno, 2011) adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan efisiensi Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.
2. Otoritas dan Tanggung Jawab Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut. Kinerja pegawai akan terwujud bila pegawai mempunyai komitmen dengan organisasi dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.
3. Disiplin Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.
4. Inisiatif, Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Dengan perkataan lain, inisiatif pegawai yang ada didalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memngaruhi kinerja.
5. Pengawasan, Pengawasan dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Pengawasan adalah sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

6. Motivasi, Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau yang menjadi sebab seseorang melakukan suatu kegiatan/ perbuatan yang berlangsung secara sadar dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu.

2.1.1.4 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi kontribusi yang dapat diberikan karyawan terhadap organisasinya.

Menurut (Mangkunegara, 2013) indikator kinerja yaitu :

- a. Kualitas kerja, mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi
- b. Kuantitas output, mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.
- c. Dapat tidaknya diandalkan, mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan padanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.
- d. Sikap kooperatif, mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama diantara sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari perusahaan lain.

2.1.2 Efektivitas Kerja

2.1.2.1 Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena proses tercapainya tujuan atau target perusahaan dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya para pegawai di perusahaan tersebut. Menurut (Handoko, 2013) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan.

Menurut (Murti et al., 2013): “Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk melakukan tugas pokoknya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaikbaiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.”

Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut, bagaimana cara melaksanakan dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu (Siagian, 2003).

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang penting bagi sebuah organisasi, karena efektivitas dapat memberikan gambaran tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan.

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Efektivitas Kerja

Dalam (Robbins, 2002) tujuan efektivitas kerja bagi karyawan dan perusahaan adalah:

1. Dapat mencapai tujuan

Suatu kegiatan di katakan efektif apabila tujuan yang di tetapkan sebelumnya dapat di capai dengan baik.

2. Ketepatan waktu

Suatu kegiatan dapat di katakan efektif apabila pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan waktu yang di telah di tentukan.

3. Dapat memberikan manfaat bagi karyawan serta perusahaan sesuai dengan kebutuhannya.

4. Memberikan hasil akhir yang di harapkan oleh karyawan serta perusahaan.

Efektivitas kerja menurut (Robbins, 2002) dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Karyawan memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu.

2. Karyawan yang bekerja secara efektif dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

3. Membangun komunikasi yang baik antar karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu.

4. Setiap karyawan memiliki sikap disiplin dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang ingin diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Tercapainya efektivitas kerja suatu perusahaan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Tangkilisan (Rahardia & Kencana, 2016) terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu: struktur organisasi, adanya kerja sama, kemampuan administratif pegawai, perencanaan program kerja, dan kepuasan kerja. Sedangkan Gie (Syafriadi, 2015) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain : waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja, perlengkapan dan fasilitas. Zulyanti (Juemi, 2013) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen.

Maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah struktur organisasi, adanya kerja sama, kemampuan administasi pegawai, perencanaan program kerja, dan kepuasan kerja. Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi efektivitas kerja yaitu waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja , perlengkapan dan fasilitas ,karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen.

2.1.2.4 Indikator Efektivitas Kerja

Untuk mendapatkan tingkatan-tingkatan efektivitas kerja, diperlukan pengukuran terhadap aspek-aspek dasar yang mengakibatkan dihasilkannya efektivitas kerja. Aspek-aspek yang bisa dipergunakan dalam pengukuran efektivitas kerja itu bisa dari beberapa hal, misalnya dari perencanaan, dari pelaksanaan atau dari hasil evaluasi seluruh kegiatan.

Indikator-indikator efektivitas kerja menurut Steers (Melani et al., 2016) mengemukakan indikator efektivitas kerja antara lain : kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas (prestasi kerja), kepuasan kerja, kemampuan berlaba, pencapaian sumber daya. Sedangkan menurut Sedarmayanti (Anggraeni & Yuniarsih, 2017) dapat diukur melalui tiga indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu kerja.

Sementara itu Hasibuan (Komara & Yuliana, 2016) mengemukakan Indikator dari efektivitas kerja diantaranya : ketepatan waktu, kepuasan kerja, kuantitas kerja, pencapaian tujuan, dan kemampuan adaptasi kerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari efektivitas kerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, kepuasan kerja, pencapaian tujuan, kemampuan berlaba, pencapaian sumber daya, ketepatan waktu, cepat, hemat, dan selamat.

2.1.3 Komunikasi

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi

(Hamali, 2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada pegawai atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya.

Menurut (Handoko, 2016) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian (mutual understanding) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut (decode) yang kemudian ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (encode).

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2017) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Tujuan komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Menurut (Wilson, 2012) Ada empat tujuan komunikasi dalam organisasi antar lain sebagai berikut:

1. Sebagai Pengawasan
2. Sebagai Motivasi
3. Pengungkapan Emosi

4. Informasi

Berikut penjelasannya:

1. Sebagai Pengawasan

Setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhan kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan.

2. Sebagai Motivasi

Dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana prestasi kerja karyawan dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja.

3. Pengungkapan Emosi

Komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Informasi

Fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Sedangkan manfaat komunikasi adalah dengan adanya interaksi dan komunikasi maka setiap orang dapat saling mengenali dan memahami satu sama lain. Kemampuan mendengar/ membaca/ mengartikan pesan orang lain dengan baik merupakan hal penting dalam aktivitas komunikasi.

2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut menurut Mangkunegara dalam (Hamali, 2016), adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan, sedikit banyaknya mempengaruhi kelancaran komunikasi di antara pihak-pihak. Dan menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.
2. Sikap, sangat besar pengaruhnya dalam suatu tindakan dan menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Sikap antar pegawai juga harus diperhatikan dalam berbicara atau pun berkomunikasi. Begitu pula sikap yang ragu-ragu dapat mengakibatkan menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan.
3. Pengetahuan, mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya se jelas mungkin
4. Media, sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada para pegawai.

2.1.3.4 Indikator Komunikasi

Adapun indikator-indikator yang dapat mempengaruhi komunikasi didalam sebuah perusahaan menurut (Hutapea , P., Nuriana, 2008) antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (Knowledge),
- 2) Keterampilan (Skills),
- 3) Sikap (attitude)

Penjelasan dari indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (Knowledge) meliputi:

- a) Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing yang
 - b) menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja
 - c) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur,
 - d) teknik yang baru didalam perusahaan
 - e) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang
 - f) tepat dan benar.
- 2) Keterampilan (Skills) meliputi:
- a) Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara tertulis
 - b) Kemampaun berkomunikasi dengan baik secara lisan
- 3) Sikap (attitude)
- a) Mempunyai kreativitas saat bekerja
 - b) Semangat kerja yang tinggi
 - c) Memiliki kemampuan dalam perencanaan atau pengorganisasian.

2.1.4 Work From Home (WFH)

2.1.4.1 Pengertian Work Frome Home

Work From Home adalah strategi yang di ambil pemerintah indonesia sebagai upaya untuk menghambat penyebaran pandemik virus covid 19 yang pada mulanya terjadi di wuhan, di china dan akhir nya menjadi problem seluruh dunia. Work From Home adalah bentuk dari isolasi diri secara mandiri dengan tujuan menghindari penularan secara masif dari orang ke orang (Sambas, 2020) Work From Home adalah suatu istilah bekerja dari jarak jauh, lebih tepatnya

bekerja dari rumah, jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatp muka dengan para pekerja lainnya (WD Tuti, 2020)

Menurut (Crosbie & Moore, 2004), bekerja dari rumah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam perminggu). Bekerja dari rumah akan memberikan waktu yang fleksibel bagi pekerja untuk memberikan keseimbangan hidup bagi karyawan, disisi lain juga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.1.4.2 Tujuan Dan Manfaat Work From Home (WFH)

Tujuan dari dilakukannya sistem Work From Home adalah demi menjaga para pegawai agar tidak tertular virus covid-19. Dengan sistem ini juga dapat meminimalisir angka covid-19 di indonesia. Tujuan yang lain adalah terjaga nya kesehatan jika pegawai melakukan pekerjaan dirumah, hal ini dikarenakan aktifitas fisik seperti ke kantor sudah tidak dilakukan lagi.

Manfaat dari melakukan system work from home adalah:

1. Lebih fleksibel dalam menyelesaikan pekerjaan Bagi yang sehariharinya bekerja di depan laptop, sudah pasti memiliki meja dan kursi khusus sebagai tempat kerjanya. Namun, tentu ada kalanya karyawan merasa bosan dan butuh suasana baru. Untuk itu, tak jarang berbagai perusahaan menyediakan tempat lainnya di dalam kantor guna memaksimalkan kinerja karyawan, misalnya seperti lounge, pantry, atau tempat lainnya yang desain interiornya dibuat nyaman mungkin. Sama halnya ketika work from home, karyawan sebenarnya bisa bekerja di mana saja dari rumah. Dari ruang tamu, ruang tidur, ruang makan, teras rumah, dan sebagainya.

2. Mengurangi biaya transportasi Salah satu keuntungan work from home adalah Anda tidak perlu mengeluarkan uang untuk membayar ongkos transportasi atau biaya bensin.
3. Produktivitas meningkat Selain kemacetan lalu lintas dari rumah menuju kantor, salah satu pemicu stres ialah menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Tipe orang yang dapat mengelola waktu dengan baik, work from home tentu tidak akan menjadi masalah. Ketika stres yang dirasa tak menjadi beban, tentu saja produktivitas kerja akan menjadi meningkat. Dengan begitu, Anda bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
4. Memperoleh kepuasan kerja Ketika seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan efektif, kepuasan kerja dapat menjadi nilai tambah.
5. Work-life balance Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan terkadang memaksa sebagian orang kehilangan keseimbangan antara dunia kerja dan kehidupan pribadi. Namun, dengan adanya kebijakan work from home, seseorang dapat lebih mudah membagi perannya.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Work From Home (WFH)

Faktor – faktor yang mempengaruhi Work From Home adalah:

1. Waktu.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan satu pekerjaan merupakan faktor utama. Waktu dapat juga di artikan sebagai faktor efisiensi dari Work From Home.

2. Pengawasan.

Dikarenakan bekerja dari rumah pengawasan berkurang tidak seperti saat bekerja di kantor

3. Perlengkapan dan fasilitas. Perlengkapan rumah berbeda dengan yang ada di kantor, perlengkapan rumah lebih sederhana dan tidak lengkap seperti saat di kantor.

4. Lingkungan kerja. Lingkungan yang berbeda saat kita berada di rumah dikarenakan lingkungan rumah lebih nyaman dari pada di kantor.

2.1.4.4 Indikator Work From Home (WFH)

Menurut (Farrell, 2017) terdapat indikator dari work from home diantaranya adalah :

- a. Lingkungan kerja fleksibel. Lingkungan kerja yang memberikan pegawai kesempatan untuk memilih sendiri terkait dengan bagaimana, kapan dan dimana pegawai terlibat dalam tugas yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.
- b. Gangguan stress. Gangguan stress dapat disebabkan oleh stimulus yang berubah menjadi berat dan berkepanjangan sehingga seseorang sulit menghadapinya dan biasanya muncul karena permasalahan hidup dan gangguan sehari-hari.
- c. Kedekatan dengan keluarga. Peranan keluarga penting bagi seseorang untuk mendukung segala aktivitas dan kegiatannya. Maka dengan dekat dengan keluarga akan menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja.
- d. Waktu perjalanan. Waktu perjalanan adalah waktu yang diperlukan untuk menempuh jarak tertentu. Hal ini tidak terjadi saat

melakukan WFH dikarenakan di rumah pegawai tidak perlu keluar untuk menempuh suatu perjalanan.

- e. Kesehatan dan keseimbangan kerja. Menjaga kesehatan dan keseimbangan kerja bagi seorang individu adalah sesuatu yang penting dan harus diperhatikan untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal.
- f. Kreativitas dan produktivitas tinggi. Kreativitas diperlukan untuk selalu memberikan ide dalam pemecahan masalah. Berada dirumah merupakan hal yang membuat perasaan tenang hal ini membuat tingkat kreativitas meningkat dan lebih produktivitas.
- g. Memisahkan pekerjaan rumah dan kantor serta tekanan diri. Hal ini mungkin sulit dilakukan karna terkadang kita terbawa suasana saat berada di rumah. Hal ini membuat pekerjaan terabaikan, yang harus dilakukan memisahkan ruangan khusus untuk kerja agar lebih fokus dalam melakukan pekerjaannya.

2.2. Kerangka Konseptual

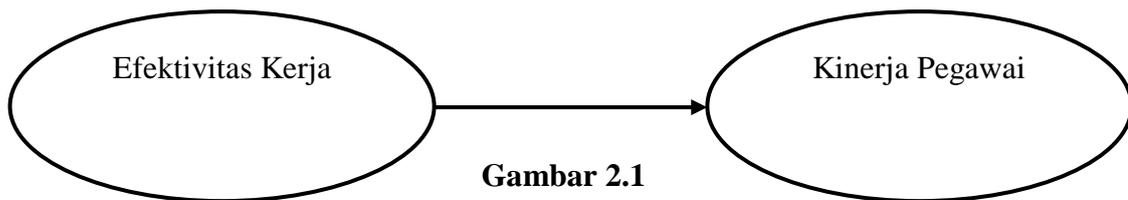
Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori – teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian.

2.2.1 Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Pengertian efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut (Handoko, 2013) efektivitas adalah kemampuan untuk

memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anggraeni & Yuniarsih, 2017), (Kholisa, 2012) yang menyimpulkan bahwa efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.1

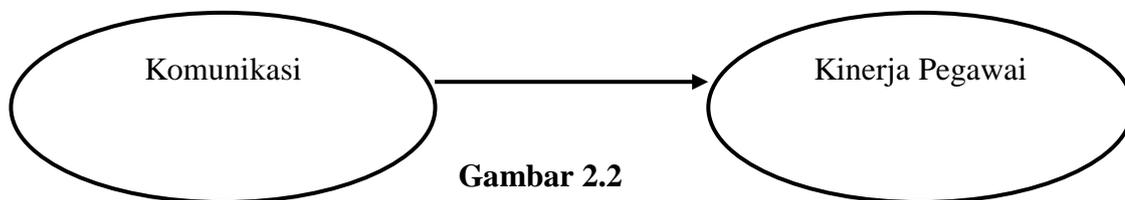
Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

2.2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan pada peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan.

Pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para pimpinan harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi pada pegawai dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para pimpinan juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, pra pimpinan perlu berkomunikasi secara intens dengan bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, 2019), (Fransiska & Tupti, 2020) dan (Ginting, 2018) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.



Gambar 2.2

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

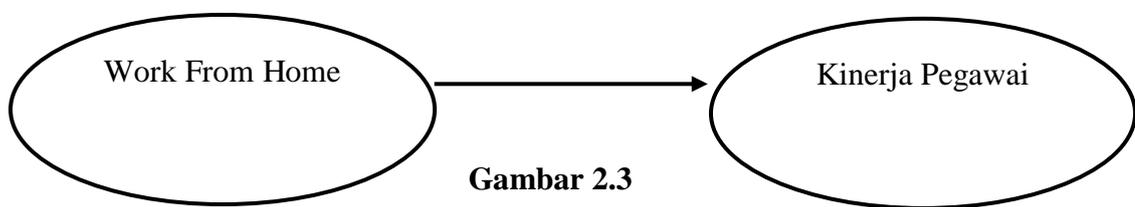
2.2.3 Pengaruh *Work From Home* Terhadap Kinerja Pegawai.

Dukungan kepemimpinan yang buruk atau bahkan tidak mendukung dalam proses kerja seringkali menimbulkan masalah, terutama ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja. Ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja cenderung menurunkan keinginan karyawan untuk bekerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Di sisi lain, sulit untuk mencapai efisiensi dan efektivitas tingkat tinggi selama bekerja dari rumah tanpa dukungan atasan. Dengan kata lain, tingkat efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan kebijakan kerja dari rumah tanpa dukungan atasan (pimpinan) yang baik belum dapat meningkatkan kinerja pegawai pada organisasi, perusahaan atau instansi sehingga perlu adanya dukungan antar pihak. dua.

Work from home tidak dapat dilakukan oleh setiap perusahaan, hanya beberapa perusahaan termasuk perguruan tinggi yang dapat menerapkan work from home. Walaupun dapat diterapkan bagi perguruan tinggi tetap saja implementasi work form home memiliki kelebihan dan kelemahan. Hasil penelitiannya bahwa penerapan e- learning akan memberikan wawasan baru yang

memiliki relevansi dilingkungan kerja. Sebagai perguruan tinggi swasta yang sedang berkembang, Universitas Labuhanbatu mendukung penuh anjuran Pemerintah menerapkan work from home tersebut. Implementasi work from home dalam kampus tentu berkaitan dengan motivasi dan kinerja semua karyawan yang berada didalamnya

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suranto, 2020), (Susilo, 2020) disimpulkan Work From Home dapat mempengaruhi kinerja pegawai .



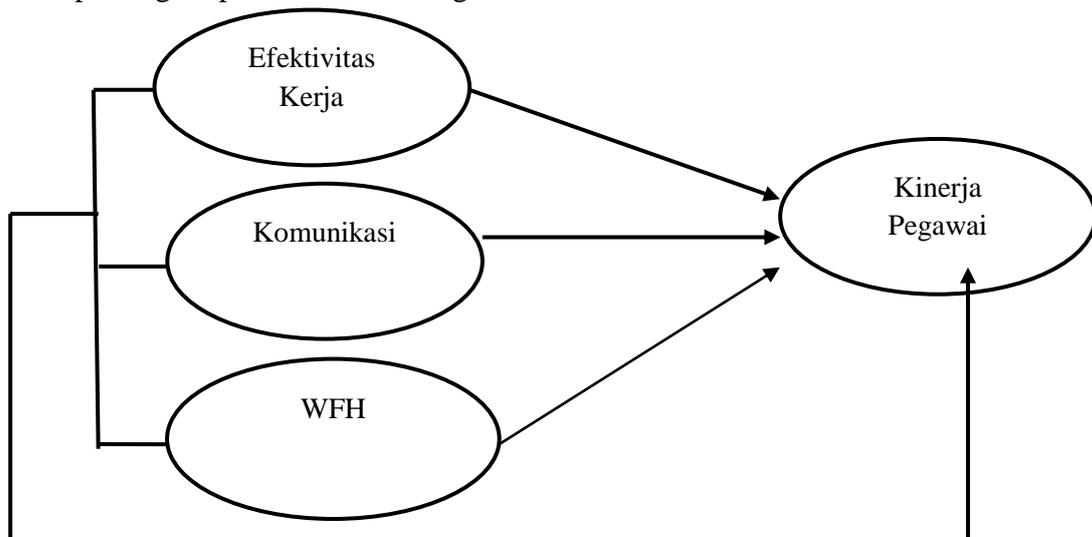
Gambar 2.3

Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Pegawai

2.2.4 Pengaruh Efektivitas Kerja, Komunikasi Dan WFH, Terhadap Kinerja Pegawai.

Dengan terciptanya sistem kerja yang efisien seperti efektifitas, komunikasi dan work from home dan memperketat pengawasan secara virtual maka kinerja pegawai akan semakin baik. Sistem yang baru memang pada awalnya akan menimbulkan beberapa permasalahan tetapi dibalik itu sistem ini sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Timbal dan Mustabsat dimana perusahaan yang mendukung, efektifitas kerja, komunikasi, dan WFH kinerja yang lebih besar. Sedangkan kinerja pegawai sejalan dengan pendapat Hasibuan apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan/organisasi akan baik pula (Hasibuan, 2007).

Dari uraian diatas dapat diduga bahwa Work From Home dan pengawasan secara bersama memiliki hubungan terhadap kinerja pegawai. Artinya Jika Pengaruh efektifitas kerja,komunikasi, dan Work from Home yang baik dan terlaksananya kinerja dengan baik, maka akan mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Berdasarkan kerangka konseptual tersebut diatas maka peneliti menggambarkan paradigma penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

Pengaruh Efektivitas Kerja, Komunikasi Dan WFH, Terhadap Kinerja Pegawai.

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah. Berdasarkan batasan dan pertanyaan yang ada pada perumusan masalah, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Work From Home berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Efektivitas Kerja, Komunikasi, dan Work From Home berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan dengan penelitian asosiatif. Menurut (Sugiono, 2012) mengatakan bahwa penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Dimana variabel independen terdiri dari efektivitas kerja, komunikasi dan work from home. Sedangkan untuk variabel dependennya adalah produktivitas kerja pegawai.

3.2 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian yang menjadi defenisi operasional adalah:

1. Kinerja (Y)

Kinerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan atau yang menjadi tanggung jawabnya. Indikator kinerja menurut (Mangkunegara, 2013) yaitu:

Tabel 3-1
Indikator Kinerja

No	Indikator
1.	Kualitas kerja.
2.	Kuantitas output.
3.	Dapat tidaknya diandalkan.
4.	Sikap kooperatif.

Sumber : (Mangkunegara, 2013)

2. Efektivitas Kerja (X1)

Efektivitas kerja adalah suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program atau misi dari suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah ditetapkan. Indikator efektivitas kerja Menurut Sedarmayanti (Anggraeni & Yuniarsih, 2017)

Tabel 3-2
Indikator Efektivitas Kerja

No	Indikator
1.	Kemampuan menyesuaikan diri.
2.	Produktivitas (prestasi kerja).
3.	Kepuasan kerja.
4.	Kemampuan berlabar.
5.	Pencapaian sumber daya.

Sumber:(Melani et al., 2016)

3. Komunikasi (X2)

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja, atau dapat dipindahkan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Adapun indikator komunikasi adalah :

Tabel 3-3
Indikator Komunikasi

No	Indikator
1.	Pengetahuan (Knowledge)
2.	Keterampilan (Skills)
3.	Sikap (attitude)

Sumber : (Hutapea , P., Nuriana, 2008)

4. *Work From Home* (X3)

WFH merupakan strategi yang dianut oleh banyak organisasi dan memberikan banyak manfaat bagi organisasi termasuk institut pendidikan. Penerapan WFH di Indonesia dikatakan bukan karena organisasi yang bekerja dari budaya atau metode asal, namun untuk mengurangi persebaran Covid-19, sehingga pengambilan keputusan oleh manajer harus menerapkan WFH untuk menjaga produktivitas karyawan. Adapun indikator work from home adalah :

Tabel 3-4
Indikator Work From Home

No	Indikator
1	Lingkungan kerja fleksibel
2	Gangguan stress
3	Kedekatan dengan keluarga
4	Waktu perjalanan
5	Kesehatan dan keseimbangan kerja
6	Kreativitas dan produktivitas tinggi
7	Memisahkan pekerjaan rumah dan kantor serta tekanan diri

Sumber : (Farrell, 2017)

3.3 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja, Sitirejo II, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20217

3.4 Waktu Penelitian

Tabel 3.5
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																																
2	Penyusunan proposal																																
3	Seminar proposal																																
4	Pengolahan Data																																
5	Penyusunan Skripsi																																
6	Bimbingan Skripsi																																
7	Sidang Meja Hijau																																

3.5 Populasi dan sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh subjek yang akan diteliti oleh peneliti (Juliandi et al., 2016).

Target populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu yang berjumlah 156 orang pegawai.

Tabel 3.6
Data Pegawai

No	Unit Kerja	Jumlah ASN
1	Sekretariat	87
2	Bangdal	21
3	PKB & BBN KB	17
4	PAP, PBBKB, & Pajak Rokok	16
5	Retribusi Dan Pendapatan Lainnya	15
Total		156

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang digunakan dalam suatu penelitian (Juliandi et al., 2016) Menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

1 = Konstanta

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persen ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan sebanyak 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka untuk menentukan sampel yang ada di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{156}{1 + 156(0.1)^2}$$

$$n = \frac{156}{2,56}$$

$$n = 61$$

Dengan demikian sampel dari penelitian ini berjumlah 61 orang pegawai tetap di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3.7
Strata Pengambilan Sampel

No	Unit Kerja	Jumlah ASN
1	Sekretariat	28
2	Bangdal	10
3	PKB & BBN KB	8
4	PAP, PBBKB, & Pajak Rokok	8
5	Retribusi Dan Pendapatan Lainnya	7
Total		61

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

3.6.1 Wawancara

Wawancara atau interviu adalah kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan. Pelaksanaan wawancara dapat bersifat langsung maupun tidak langsung. Wawancara langsung dilakukan dengan menemui secara langsung orang yang memiliki informasi yang dibutuhkan, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan dengan menemui orang-orang lain yang dipandang dapat memberikan keterangan mengenai keadaan orang yang diperlukan datanya

3.6.2 Angket / Kuisisioner

Angket (kuesioner) yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada pegawai dan pertanyaan

sesuai dengan komunikasi, lingkungan kerja dan pengawasan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu.

Tabel 3.8
Skala Likert

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

Sumber : (Juliandi et al., 2016)

Selanjutnya untuk menguji validitas dan reliabel tidaknya suatu instrumen maka di uji dengan :

a) Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument questioner yang digunakan dalam pengumpulan data atau untuk menguji sejauh mana ketetapan atau kemahiran suatu instrumen pertanyaan sebagai alat ukur variable penelitian.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus kolerasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\left\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\right\} \left\{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\right\}}}$$

(Sumber : Sugiyono, 2010)

r_{xy} = koefisien korelasi r pearson

n = jumlah sampel / observasi

x = variabel bebas / variabel pertama

y = variabel terikat / variabel kedua

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan hasil uji validitas dari variabel X1, X2, X3 dan Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,558	0,248	Valid
2	0,622	0,248	Valid
3	0,511	0,248	Valid
4	0,628	0,248	Valid
5	0,743	0,248	Valid
6	0,779	0,248	Valid
7	0,702	0,248	Valid
8	0,740	0,248	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa seluruh item yang diajukan kepada responden dinyatakan seluruhnya valid.

Tabel 3.10
Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Kerja (X1)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,578	0,248	Valid
2	0,455	0,248	Valid
3	0,631	0,248	Valid
4	0,769	0,248	Valid
5	0,797	0,248	Valid
6	0,705	0,248	Valid
7	0,741	0,248	Valid
8	0,559	0,248	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa seluruh item yang diajukan kepada responden dinyatakan seluruhnya valid.

Tabel 3.11
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,615	0,248	Valid
2	0,545	0,248	Valid
3	0,659	0,248	Valid
4	0,759	0,248	Valid
5	0,786	0,248	Valid
6	0,721	0,248	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa seluruh item yang diajukan kepada responden dinyatakan seluruhnya valid.

Tabel 3.12
Hasil Uji Validitas Variabel Work from home (X3)

Item Pertanyaan	Nilai Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,582	0,248	Valid
2	0,837	0,248	Valid
3	0,755	0,248	Valid
4	0,837	0,248	Valid
5	0,482	0,248	Valid
6	0,437	0,248	Valid
7	0,531	0,248	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa seluruh item yang diajukan kepada responden dinyatakan seluruhnya valid.

b) Uji Reabilitas

Untuk menguji reabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Tujuan dari uji reabilitas tersebut untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya atau tidak.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach. Menurut (Sugiono, 2012), Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. Dengan rumus sebagai berikut

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

Sumber : (Juliandi et al., 2016)

Dimana :

R = Reabilitas instrumen

K = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = Jumlah varian butir

σ^2 = Varian total

Kriteria pengujinya :

- 1) Jika nilai koefisien reabilitas yakni cranch alpha $> 0,60$ maka Instrument variabel adalah reliable (terpercaya)
- 2) Jika nilai *cranch alpha* $< 0,60$ maka variabel tidak reliabel (tidak dipercaya).

Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai (Y)	0,819 $> 0,6$	Reliabel
Efektivitas Kerja (X1)	0,812 $> 0,6$	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,773 $> 0,6$	Reliabel
Work from home (X3)	0,757 $> 0,6$	Reliabel

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel $> 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka

dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus di bawah ini .

3.7.1 Metode Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda didasarkan pada pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linear berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

X₁ = Efektivitas Kerja

X₂ = Komunikasi

X₃ = WFH

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3}$ = Besaran Koefisien Regresi masing-masing variabel

e = Standar Error

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Uji asumsi klasik yang dimaksud yaitu terdiri dari:

3.7.2.1 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi et al., 2016). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi suatu data normal atau tidak yaitu melalui pendekatan Histogram dan pendekatan Grafik. Pada pendekatan Histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng kekiri atau menceng kekanan. Pada pendekatan grafik, dan berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antar variable independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor/VIF) yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi et al., 2016).

Apabila variabel independen memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), maka tidak terjadi multikolineraitas dalam variable independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di antara variable independen.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah modal regresi (Juliandi et al., 2016). 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 mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Pengujian uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen variabel, apakah variabel Komunikasi (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Pengawasan (X3) mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel Kinerja Pegawai (Y).

Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji t dengan rumus sebagai berikut :

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

Sumber : (Sugiono, 2012)

Keterangan :

t = yang dikonsultasikan dengan tabel t

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probabilitas kolerasi yakni sig-2 tailed < taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka H0 diterima, sehingga tidak ada kolerasi tidak signifikan antara variabel X dan Y. Sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan kolerasi yakni sig-2 tailed > taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka H0 ditolak. Sehingga ada kolerasi signifikan antar variabel X dan Y.

Pengujian hipotesis



Gambar 3-1
Hipotesis Uji t

Kriteria pengujian :

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak (bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap ke)
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima (bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja).

3.7.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan secara serentak apakah variabel bebas atau independen variabel (X_i) mempunyai pengaruh yang positif atau negative, serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel (Y). Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : (Sugiono, 2012)

Keterangan :

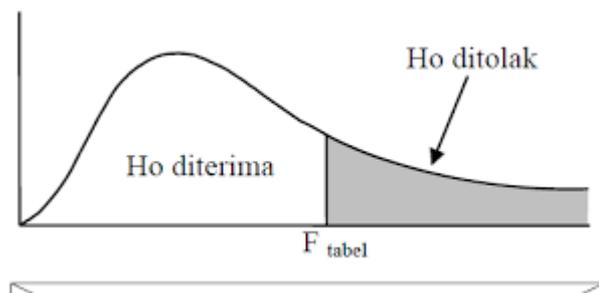
F = Tingkat signifikan

k = Jumlah variabel independen

R^2 = Koefisien korelasi ganda

n = Jumlah sampel

Pengujian hipotesis :



Gambar 3-2
Hipotesis Uji F

Keterangan :

F_{hitung} = Hasil perhitungan kolerasi variabel bebas terhadap variable terikat

F_{tabel} = Nilai F dalam F_{tabel} berdasarkan n (sampel Penelitian)

Kriteria pengujian :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak (bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap Kinerja)
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima (bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap Kinerja).

3.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan secara singkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) (Sugiono, 2012). Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan dari variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas (Ghozali, 2018).

Rumusnya sebagai berikut :

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

Sumber : (Sugiono, 2012)

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% = Persentasi kontribusi

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel efektivitas kerja (X1), 6 pernyataan untuk variabel komunikasi (X2), 7 pernyataan untuk variabel Work from home (WHF) dan 8 pernyataan untuk variabel kinerja pegawai (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 61 orang pegawai pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penelitian. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 5 dan skor terendah diberikan nilai 1.

Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu:

4.1.1.1 Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 4.1
Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Pegawai (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	18,0	24	39,3	17	27,9	8	13,1	1	1,6	61	100
2	13	21,3	23	37,7	18	29,5	5	8,2	2	3,3	61	100
3	8	13,1	24	39,3	20	32,8	8	13,1	1	1,6	61	100
4	5	8,2	28	45,9	14	23,0	12	19,7	2	3,3	61	100
5	16	26,2	23	37,7	8	13,1	7	11,5	7	11,5	61	100
6	12	19,7	30	49,2	5	8,2	12	19,7	2	3,3	61	100
7	14	23,0	26	42,6	8	13,1	10	16,4	3	4,9	61	100
8	19	31,1	23	37,7	11	18,0	6	9,8	2	3,3	61	100

Sumber : SPSS Versi 24

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang dapat mengerjakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang menjawab setuju sebanyak 24 orang (39,3%).
2. Jawaban responden tentang mampu meningkatkan hasil kerja dibandingkan dengan waktu terdahulu yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
3. Jawaban responden tentang selalu menghasilkan kuantitas kerja yang baik yang menjawab setuju sebanyak 24 orang (39,3%).
4. Jawaban responden tentang dapat dipercaya dan selalu bersedia kapanpun untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjawab setuju sebanyak 28 orang (45,9%).
5. Jawaban responden tentang mendukung terhadap pekerjaan yang sifatnya kerjasama tim dalam kemajuan organisasi yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).

6. Jawaban responden tentang mampu menunjukkan inisiatif dalam bekerja yang menjawab setuju sebanyak 30 orang (49,2%).
7. Jawaban responden tentang selalu masuk dan pulang kantor sesuai dengan jam kantor yang menjawab setuju sebanyak 26 orang (42,6%).
8. Jawaban responden tentang berani mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan kondisi pekerjaan yang dihadapi yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).

4.1.1.2 Efektifitas Kerja (X1)

Tabel 4.2
Skor Angket Untuk Variabel Efektifitas Kerja (X1)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	21,3	23	37,7	18	29,5	5	8,2	2	3,3	61	100
2	8	13,1	24	39,3	20	32,8	8	13,1	1	1,6	61	100
3	5	8,2	28	45,9	14	23,0	12	19,7	2	3,3	61	100
4	16	26,2	23	37,7	8	13,1	7	11,5	7	11,5	61	100
5	12	19,7	30	49,2	5	8,2	12	19,7	2	3,3	61	100
6	14	23,0	26	42,6	8	13,1	10	16,4	3	4,9	61	100
7	19	31,1	23	37,7	11	18,0	6	9,8	2	3,3	61	100
8	15	24,6	25	41,0	8	13,1	8	13,1	5	8,2	61	100

Sumber : SPSS Versi 24

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang dapat bekerja sama dengan baik dalam menghasilkan efektifitas kerja yang tinggi yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
2. Jawaban responden tentang dapat menyesuaikan diri dengan cepat pada lingkungan kerja yang baru yang menjawab setuju sebanyak 24 orang (39,3%).
3. Jawaban responden tentang selalu berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja lainnya yang menjawab setuju sebanyak 28 orang (45,9%).

4. Jawaban responden tentang selalu memperhatikan kualitas kerja sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
5. Jawaban responden tentang selalu giat dan tekun dalam bekerja demi pencapaian kepuasan kerja dalam perusahaan yang menjawab setuju sebanyak 30 orang (49,2%).
6. Jawaban responden tentang selalu bekerja dengan baik untuk mencapai laba (hasil akhir) yang meningkat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 26 orang (42,6%).
7. Jawaban responden tentang merasa sudah mendapatkan pencapaian yang baik dengan sumber daya yang saya miliki yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
8. Jawaban responden tentang selalu menyelesaikan tugas dengan cepat dan cepat yang menjawab setuju sebanyak 25 orang (41,0%).

4.1.1.3 Komunikasi (X2)

Tabel 4.3
Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi (X2)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	21,3	23	37,7	18	29,5	5	8,2	2	3,3	61	100
2	8	13,1	24	39,3	20	32,8	8	13,1	1	1,6	61	100
3	5	8,2	28	45,9	14	23,0	12	19,7	2	3,3	61	100
4	16	26,2	23	37,7	8	13,1	7	11,5	7	11,5	61	100
5	12	19,7	30	49,2	5	8,2	12	19,7	2	3,3	61	100
6	14	23,0	26	42,6	8	13,1	10	16,4	3	4,9	61	100

Sumber : SPSS Versi 24

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang memiliki pengetahuan yang baik tentang tugas-tugas yang telah diberikan kepada saya yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
2. Jawaban responden tentang selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas dan kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh pimpinan yang menjawab setuju sebanyak 24 orang (39,3%).
3. Jawaban responden tentang selalu diingatkan oleh pimpinan agar mempelajari informasi terlebih dahulu sebelum ditanggapi yang menjawab setuju sebanyak 28 orang (45,9%).
4. Jawaban responden tentang mampu dengan mudah berkomunikasi dengan atasan dan masyarakat umum yang menjawab setuju sebanyak 23 orang (37,7%).
5. Jawaban responden tentang selalu berproses dalam komunikasi untuk mempengaruhi sikap pegawai lain yang menjawab setuju sebanyak 30 orang (49,2%).
6. Jawaban responden tentang selalu mendengarkan dan menghargai informasi dari siapapun tanpa terkecuali yang menjawab setuju sebanyak 26 orang (42,6%).

4.1.1.4 Work from home (X3)

Tabel 4.4
Skor Angket Untuk Variabel Work from home (X3)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1,6	15	24,6	29	47,5	11	18,0	5	8,2	61	100
2	3	4,9	9	14,8	19	31,1	10	16,4	20	32,8	61	100
3	5	8,2	10	16,4	13	21,3	3	4,9	30	49,2	61	100
4	3	4,9	9	14,8	19	31,1	10	16,4	20	32,8	61	100
5	5	8,2	21	34,4	14	23,0	17	27,9	4	6,6	61	100
6	5	8,2	27	44,3	13	21,3	8	13,1	8	13,1	61	100
7	7	11,5	13	21,3	8	13,1	15	24,6	18	29,5	61	100

Sumber : SPSS Versi 24

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman yang menjawab kurang setuju sebanyak 29 orang (47,5%).
2. Jawaban responden tentang bisa menenangkan diri walaupun stress akibat pekerjaan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (32,8%).
3. Jawaban responden tentang Bekerja dari rumah membuat hubungan dengan keluarga semakin dekat yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 30 orang (49,2%).
4. Jawaban responden tentang tidak menghabiskan waktu untuk perjalanan dengan bekerja dari rumah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (32,8%).
5. Jawaban responden tentang dapat menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk melakukan aktivitas kesehatan yang menjawab setuju sebanyak 21 orang (34,4%).
6. Jawaban responden tentang bisa menciptakan ide-ide yang kreatif dalam bekerja dan bisa lebih produktif yang menjawab setuju sebanyak 27 orang (44,3%).

7. Jawaban responden tentang bisa membagi waktu antara pekerjaan kantor dengan pekerjaan rumah sehari-hari yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 18 orang (29,5%).

4.2 Analisis Data

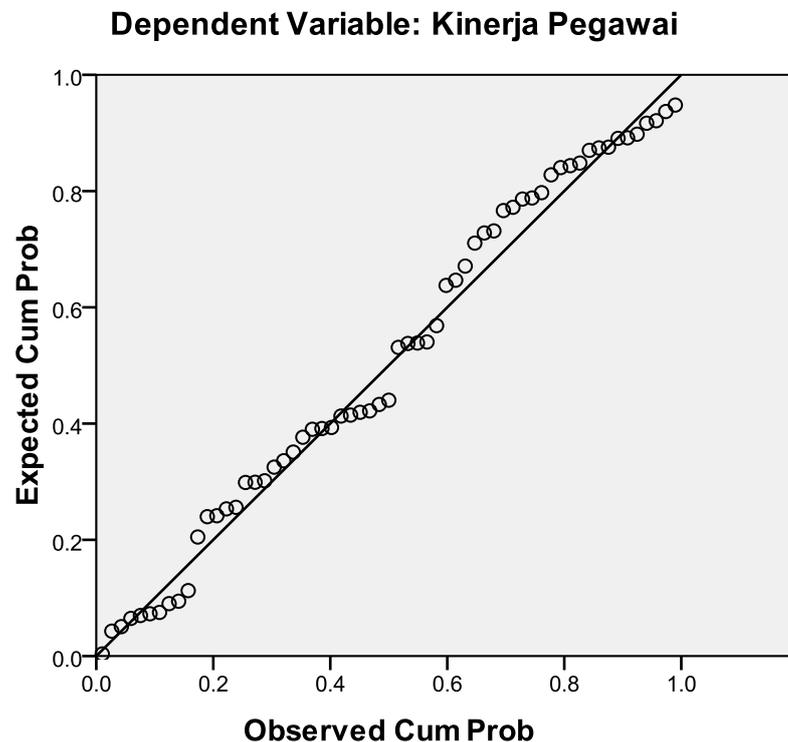
4.2.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji lolos kendala liner atau uji asumsi klasik. Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui Apakah suatu variabel bormal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan *mean* dan standar deviasi yang sama. Jadi asumsi klasik pada dasarnya memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut.

4.2.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui Apakah variabel dalam sebuah model regresi, yaitu variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi secara normal atau tidak.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Pada grafik normal p-plot terlihat pada gambar diatas bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.2.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen (bebas). Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) yang tidak melebihi 4 atau 5.

Berikut ini merupakan hasil pengujian dengan menggunakan Uji Multikolinieritas pada data yang telah diolah berikut ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Efektifitas Kerja	.162	1.198
Komunikasi	.262	1.011
Work from home	.838	1.193

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

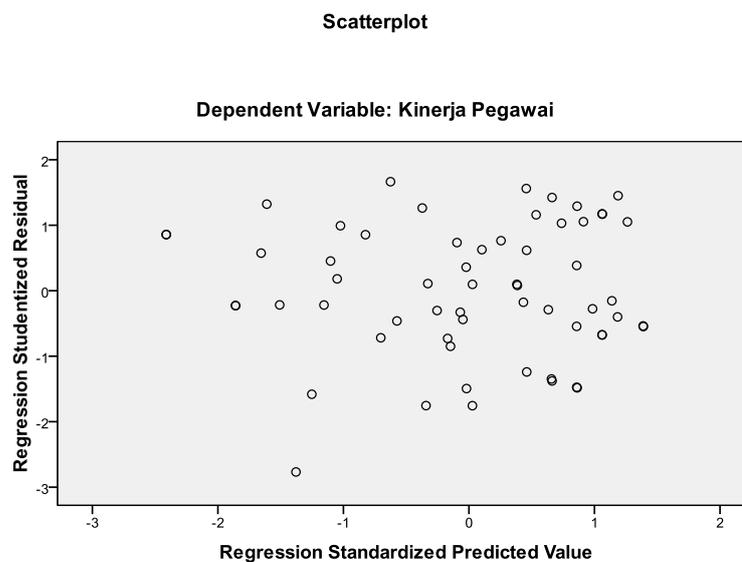
Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel efektifitas kerja memiliki nilai tolerance sebesar $0.162 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1.198 < 5$. Variabel komunikasi memiliki nilai tolerance sebesar $0.262 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1.011 < 5$. Variabel work from home memiliki nilai tolerance sebesar $0.838 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1.193 < 5$. Dari masing-masing variabel memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 5 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam penelitian ini.

4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk menguji ada atau tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam

varian *error terms* untuk model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode *chart* (Diagram *Scatterplot*)



Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata diatas dan dibawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk satu pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

4.2.2 Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki dua variabel independen, yaitu efektifitas kerja, komunikas dan work from home serta satu variabel dependen yaitu kinerja pegawai.

Tabel 4.6
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.400	1.108		2.622	.012
Efektifitas kerja	.429	.098	.437	4.383	.000
Komunikasi	.706	.126	.553	5.580	.000
Work from home	.411	.128	.272	2.838	.038

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Dari tabel diatas diketahui nilai konstanta = 1,400, efektifitas kerja = 0,429, komunikasi = 0,706 dan work from home = 0,411. Hasil tersebut dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda sehingga didapat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,400 + 0,429 + 0,706 + 0,411$$

Jadi persamaan di atas bermakna jika :

1. Konstanta sebesar 1,400 menunjukkan bahwa apabila semua variabel independen efektifitas kerja, komunikas dan work from home diasumsikan bernilai nol, maka nilai dari kinerja pegawai adalah sebesar 1,400.
2. Nilai koefisien regresi efektifitas kerja sebesar 0,429 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel efektifitas kerja meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,429 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol.
3. Nilai koefisien regresi komunikasi sebesar 0,706 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel komunikasi meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai

meningkat sebesar 0,706 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol.

4. Nilai koefisien regresi work from home sebesar 0,411 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel work form hom meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,411 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

4.2.3.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen. Alasan lain uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.7
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.400	1.108		2.622	.012
Efektifitas kerja	.429	.098	.437	4.383	.000
Komunikasi	.706	.126	.553	5.580	.000
Work from home	.411	.128	.272	2.712	.038

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

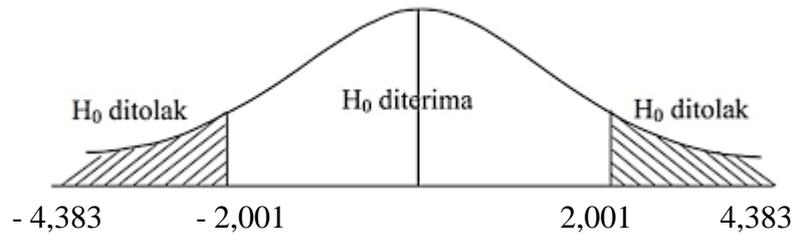
Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Hasil pengujian statistik pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Efektifitas Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah efektifitas kerja berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak

terhadap kinerja pegawai. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 61 - 3 = 58$ adalah 2.001 $t_{hitung} = 4.383$ dan $t_{tabel} = 2.001$.

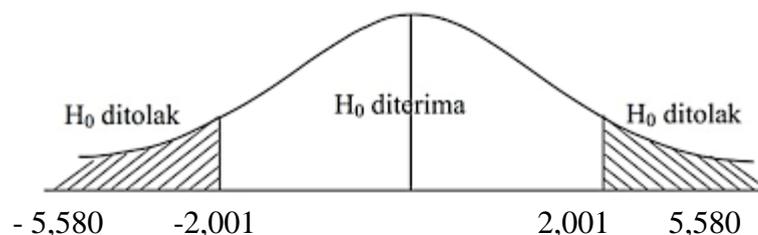


Gambar 4.3 Kriteria Pengujian Uji t Kinerja Pegawai

Nilai t_{hitung} untuk variabel efektifitas kerja adalah 4.383 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan harga sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara efektifitas kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

2. Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kinerja pegawai. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 61 - 3 = 58$ adalah 2.001 $t_{hitung} = 5.580$ dan $t_{tabel} = 2.001$.

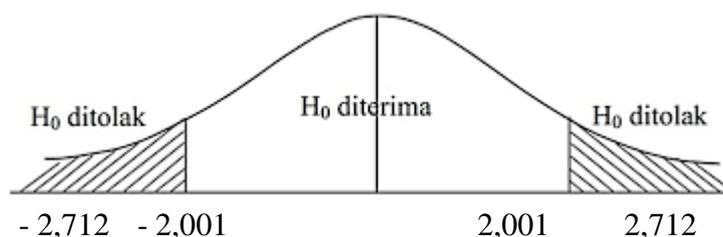


Gambar 4.4 Kriteria Pengujian Uji t Komunikasi

Nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi adalah 5.580 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikan harga sebesar $0.000 > 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3. Pengaruh Work from home (X3) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah work from home berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kinerja pegawai. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 61 - 3 = 58$ adalah 2.001 $t_{hitung} = 2.712$ dan $t_{tabel} = 2.001$.



Gambar IV.5 Kriteria Pengujian Uji t Work From Home

Nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi adalah 2.712 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikan harga sebesar $0.038 > 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

4.2.3.2 Uji F (Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah variable bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variable terikat (Y).

Tabel 8.8
Hasil Uji F
ANOVA^b

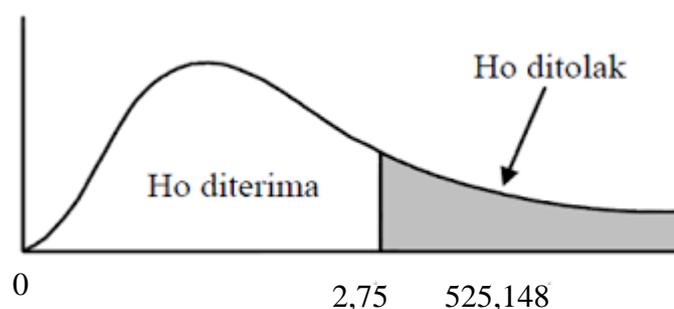
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1912.605	3	637.635	525.148	.000 ^a
	Residual	69.199	57	1.214		
	Total	1981.803	60			

a. Predictors: (Constant), Work from home (WFH), Komunikasi, Efektivitas Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 525.148 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 2.75. berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($525.148 > 2.75$) artinya H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektifitas kerja, komunikasi dan work from home secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 4.5 Kriteria Pengujian Uji F

4.2.3.3 Koefisien Determinan

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya :

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.965	.963	1.102

a. Predictors: (Constant), Work from home (WFH), Komunikasi, Efektivitas Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Diolah SPSS Versi 24

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

$$D = 0,965 \times 100\%$$

$$= 96,5\%$$

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R square sebesar 0.965 yang berarti 96,5% dan hal ini menyatakan bahwa variabel efektifitas kerja, komunikasi dan work from home sebesar 96.5% untuk mempengaruhi variabel kinerja pegawai. Selanjutnya selisih $100\% - 96,5\% = 3,5\%$. hal ini menunjukkan 3,5% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian kinerja pegawai.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Efektifitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh efektifitas kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel efektifitas kerja adalah 4.383 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan efektifitas kerja sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara efektifitas kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara..

Hal ini menunjukkan bahwa efektifitas kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara hal ini terjadi karena efektifitas kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti struktur organisasi, adanya kerja sama, kemampuan administrasi pegawai, perencanaan program kerja, dan kepuasan kerja. Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi efektifitas kerja yaitu waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja, perlengkapan dan fasilitas, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktek manajemen.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena proses tercapainya tujuan atau target perusahaan dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya para pegawai di perusahaan tersebut, akan tetapi terlihat bahwa suatu keadaan yang menunjukkan

seberapa jauh suatu target yang telah dicapai oleh manajemen seperti kualitas, kuantitas dan waktu, dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Semakin banyak suatu target yang dapat di capai maka akan semakin efektif pula kegiatan tersebut. Kata efektifitas juga dapat di artikan sebagai usaha tertentu atau suatu tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu perusahaan .

Efektivitas merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena proses tercapainya tujuan atau target perusahaan dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya para pegawai di perusahaan tersebut. Menurut (Handoko, 2013) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Murti et al., 2013): “Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk melakukan tugas pokoknya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaikbaiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anggraeni & Yuniarsih, 2017), (Kholisa, 2012) yang menyimpulkan bahwa efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4.3.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi adalah 5.580 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui

sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikan harga sebesar $0.000 > 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Sesuai dengan hasil penelitian suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila sama-sama memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi antar atasan kepada bawahan harus memiliki kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi begitupun dengan sebaliknya. Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja karyawan dan organisasi. Komunikasi organisasi sebagai derajat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi untuk anggota dan diantara anggota organisasi.

Hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan juga tidak bisa dilepaskan dari budaya paternalistik yaitu atasan jarang sekali atau tidak pernah memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, untuk mengambil inisiatif dan mengambil keputusan. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bersifat formal dimana adanya struktur organisasi yang jauh antara atasan dengan bawahan. Sehingga konsekuensi dari perilaku ini bahwa

para bawahannya tidak dimanfaatkan sebagai sumber informasi, ide, dan saran. Isu strategis Otonomi Daerah ialah sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam mewujudkan kemandirian daerah dengan sifatnya yang dinamis dan aktif. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan sumberdaya manusia organisasi yang menjalankan birokrasi pemerintahan, sehingga pemberdayaan pegawai menjadi hal penting dalam pelaksanaan otonomi daerah tersebut.

Pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para pimpinan harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi pada pegawai dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para pimpinan juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, pra pimpinan perlu berkomunikasi secara intens dengan bawahannya.

Menurut (Handoko, 2016) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian (mutual understanding) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut (decode) yang kemudian ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (encode). Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, 2019), (Fransiska & Tupti, 2020) dan (Ginting, 2018) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

4.3.3 Pengaruh Work from home (WFH) Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel work from home adalah 2.712 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 2.001 dengan demikian t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikan sebesar $0.038 > 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Covid-19 mempengaruhi sistem kerja perusahaan. Perusahaan menerapkan konsep work from home. Work from home merupakan perubahan kegiatan kerja yang dialami oleh seluruh perusahaan pada masa pandemi Covid-19. Perubahan dibuktikan melalui sistem kerja. Karyawan tidak diperkenankan bekerja dan berkumpul pada satu ruangan kantor. Pada saat pandemi Covid-19, lingkungan kerja memberikan kesempatan kepada karyawan dalam memilih kapan, dimana, dan bagaimana dalam penyelesaian proses kerja. Pada tahap proses kerja, karyawan harus bisa mengendalikan tingkat emosionalitas.

Virus Covid-19 mengharuskan semua karyawan untuk menjaga imunitas tubuh dalam bekerja. Karyawan harus memperhatikan kesehatan dan

keseimbangan kerja. Kesehatan dan keseimbangan kerja mempengaruhi kreativitas dan produktivitas tinggi dalam proses penyelesaian konsep kerja. Pada proses penyelesaian konsep kerja, karyawan harus memiliki sikap profesionalitas dalam membagi waktu antara kepentingan pribadi dengan masalah kerja.

Work From Home adalah strategi yang di ambil pemerintah indonesia sebagai upaya untuk menghambat penyebaran pandemik virus covid 19 yang pada mulanya terjadi di wuhan, di china dan akhir nya menjadi problem seluruh dunia. Work From Home adalah bentuk dari isolasi diri secara mandiri dengan tujuan menghindari penularan secara masif dari orang ke orang (Sambas, 2020) Work From Home adalah suatu istilah bekerja dari jarak jauh, lebih tepatnya bekerja dari rumah, jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatp muka dengan para pekerja lainnya (WD Tuti, 2020)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suranto, 2020), (Susilo, 2020) disimpulkan Work From Home dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

4.3.4 Pengaruh Efektifitas kerja, Komunikasi dan Work From Home Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh efektifitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 525,148 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan F_{tabel} diketahui sebesar 2.75. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($525,148 > 2,75$) artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dengan demikian bahwa variabel

efektifitas kerja, komunikasi dan work from home secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Dengan terciptanya sistem kerja yang efisien seperti efektifitas, komunikasi dan work from home dan memperketat pengawasan secara virtual maka kinerja pegawai akan semakin baik. Sistem yang baru memang pada awalnya akan menimbulkan beberapa permasalahan tetapi dibalik itu sistem ini sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Timbal dan Mustabsat dimana perusahaan yang mendukung, efektifitas kerja, komunikasi, dan WFH kinerja yang lebih besar. Sedangkan kinerja pegawai sejalan dengan pendapat Hasibuan apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan/organisasi akan baik pula (Hasibuan, 2007). Dari uraian diatas dapat diduga bahwa Work From Home dan pengawasan secara bersama memiliki hubungan terhadap kinerja pegawai. Artinya Jika Pengaruh efektifitas kerja, komunikasi, dan Work from Home yang baik dan terlaksananya kinerja dengan baik, maka akan mempengaruhi tingkat kinerja pegawai.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh efektifitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. adalah sebagai berikut

1. Ada pengaruh signifikan antara efektifitas kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Ada pengaruh antara work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Secara simultan ada pengaruh signifikan antara efektifitas kerja, komunikasi dan work from home terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan beberapa hal-hal sebagai berikut :

1. Variabel efektifitas kerja yang perlu mendapat perhatian adalah pegawai kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, hal ini dapat

- ditingkatkan dengan memberikan motivasi kepada pegawai agar selalu menjalin hubungan yang baik serta selalu berinteraksi dengan sesama pegawai.
2. Perlu adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan untuk mencapai hasil kerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, sehingga pelayanan yang diberikan dan juga hasil kerja dapat lebih meningkat lagi.
 3. Pada saat ini work from home sudah ditiadakan dan kembali memasuki ruang kerja kembali, akan tetapi perlu evaluasi yang lanjut, jika suatu waktu kembali ditetapkan work from home akan menjadi lebih baik dan bukan seperti saat ini.
 4. Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara harus memiliki Kinerja pegawai yang baik dan untuk dapat lebih ditingkatkan dengan kerja yang lebih efektif, komunikasi yang baik dan lancar antara atasan dan pegawai serta sesama pegawai.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini faktor yang digunakan untuk meneliti kinerja pegawai hanya menggunakan efektifitas kerja, komunikasi dan work from home sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.
2. Adanya keterbatasan waktu dalam pembagian dan pengisian kuisisioner penelitian ini dikarenakan kesibukan para pegawai.
3. Jumlah responden yang hanya berjumlah 61 dari jumlah pegawai yang ada dan masih terdapat jawaban kuisisioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang ada sehingga tidak konsiten terhadap jawaban kuisisioner

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W., & Yuniarsih, T. (2017). Dampak Tata Ruang Kantor Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(2), 105–112. <https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8098>
- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 144–150.
- Crosbie, T., & Moore, J. (2004). Work–Life Balance and Working From Home. *Jurnal Social Policy and Society*, 3(3), 223–233. <https://doi.org/10.1017/s1474746404001733>
- Farrell, K. (2017). Working From Home. *Home Renaissance Foundation Conference*, 1(3), 1–26.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi , Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.
- Ginting, N. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 03(02), 24–25.
- Hamali, A. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Pressindo Group.
- Handoko, T. H. (2013). *Manajemen*. BPFEE.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. BPFEE.
- Harianja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Karyawan*. Grasindo.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hutapea , P., Nuriana, T. (2008). *Kompetensi Komunikasi Plus; Teori, Desain, Kasus dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi Yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Juemi, J. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Palu. *Jurnal Academica Fisip Untad.*, 5(No, 1 Februari 2013.), 20–27.

- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 405–424.
- Juliandi, A., Irfan, I., Manurung, S., & Bambang, S. (2016). Mengelola Data Penelitian Bisnis. In *Mengelola Data Penelitian Bisnis* (Umsu Press).
- Kholisa, N. (2012). Hubungan Manajemen Waktu Dengan Efektivitas Kerja Karyawan. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 56–60. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip/article/view/2697>
- Komara, A. H., & Yuliana, E. (2016). Pengaruh Kompetensi Dan Penempatan Kerja Karyawan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Lutvindo Wijaya Perkasa. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 1(2), 200–217.
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Rafika Aditama, Cetakan Kedua.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Revika Aditama.
- Melani, P. D., Warso, M. M., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Ungaran Sari Garments III Pringapus Unit Pringapus III Departemen Sewing Assembly Line. *Journal Of Management*, 2(2), 10–11.
- Murti, N. L. B. M., Rahardjo, K., & Riza, M. F. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–8.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 343(1), 423–426.
- Rahardia, A. H., & Kencana, M. (2016). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Penanggulangan Bencana Alam Di Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, VII(02), 18–30.
- Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, R. (2002). *Perilaku Organisasi*. Erlangga.
- Sambas, V. (2020). *Inspiration Of Work From Home*. Zifatama Jawara.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke 9*. Bumi Aksara.

- Somanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiono, S. (2012). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Suranto, S. (2020). Pengaruh Work From Home terhadap kinerja pegawai pada Kppn Nabire Kppn Jayapura Dan Kanwil Djpb Provinsi Papua. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(2), 1174–1185.
- Susilo, D. (2020). Empirical Evidence From Indonesia. *Revealing the Effect of Work-from-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis*, 26(1), 23–40.
- Sutrisno, E. (2011). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Syafriadi. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. Divisi Konstruksi III Medan. *Jurnal Ilmiah Research Sains*, 1, 27–38.
- WD Tuti, R. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Work From Home Pada Kesejahteraan Driver Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 73–85.
- Wilson, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga.