

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
PADA PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

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



Oleh:

**NAMA : ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
NPM : 1705160140
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



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

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



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Penitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 19 Oktober 2021, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
NPM : 1705160140
Program Studi : MANAJEMEN
Konentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI

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

(YUDI SISWADI, SE., M.M)

Penguji II

(EFRI KURNIA, SE., M.Si)

Pembimbing

(ASRIZAL EFFENDY NASUTION, SE., M.Si)

Ketua

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

Sekretaris

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



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
NPM : 1705160140
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTA
BULIAN KOTA TEBING TINGGI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi

(ASRIZAL EFENDY NASUTION, SE., M.Si)

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

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



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anggi Julia Safira Lubis
NPM : 1705160140
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Dosen Pembimbing : Asrizal Efendy Nasution, SE., M.Si
Judul Penelitian : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- latarbelakang masalah sudah ok, cara di buat sudah lengkap lagi permenang.	04/06-21	[Signature]
Bab 2	- Sebaiknya teori dengan judul agar bisa lebih perbaiki hipotesis dan juga kepalanya.	12/06-21	[Signature]
Bab 3	- metode penelitian di lengkapi dengan cara yang sudah ada dan harus bisa juga.	18/06-21	[Signature]
Bab 4	- Perbaiki questioner dan pertanyaannya 1) sesuai indikator masalah. 2) metode penelitian sudah di perbaiki. hasil uji t dan f di buat juga. Koefisien Determinasi di jelaskan kembali.	12/06-21 02/07-21	[Signature]
Bab 5	- Kesimpulan agar lebih spesifik dan hasil penelitian. Kesimpulan harus menjawab ke hipotesis.	08/09-21	[Signature]
Daftar Pustaka	- masalah atau sumber jurnal yang sudah pembimbing. dan jurnal dosen UMSU. referensi di lengkapi kembali perubahannya.	02/08-21 08/09-21	[Signature]
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC utbk disetujui	14/10-21	[Signature]

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, September 2021

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

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

(ASRIZAL EFENDY NASUTION, SE., M.Si)



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
NPM : 1705160140
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
PADA PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI

ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS

1705160140

email: anggijuliasafira03@gmail.com

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis linear berganda. Adapun hasil penelitian menunjukkan secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja, ada pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja, tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi. Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi. Sehingga apabila Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun. Nilai R Square diketahui adalah 0,381 atau 38,1% menunjukkan sekitar 38,1% variabel Kinerja (Y) dipengaruhi Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3). Sisanya 61,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE PERFORMANCE AT PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI

ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
1705160140
email: anggijuliasafira03@gmail.com

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of communication, work environment, job satisfaction, on employee performance at PDAM Tirta Bulian, Tebing Tinggi City, either partially or simultaneously. This research uses a qualitative approach. The data analysis technique used is multiple linear analysis technique. The results of the study partially show that there is a significant influence between communication on performance, there is a significant influence between the work environment on performance, there is no significant effect between job satisfaction and performance in PDAM Tirta Bulian employees, Tebing Tinggi City. Simultaneously there is a significant influence between communication, work environment and job satisfaction on the performance of PDAM Tirta Bulian employees, Tebing Tinggi City. So if Communication, Work Environment and Job Satisfaction are high or increase, then performance can increase. On the other hand, if communication, work environment and job satisfaction are low or declining, performance will decrease. The value of R Square is known to be 0.381 or 38.1%, indicating that 38.1% of the Performance variable (Y) is influenced by Communication (X1), Work Environment (X2) and Job Satisfaction (X3). The remaining 61.9% is influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Communication, Work Environment, Job Satisfaction, Performance

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. ini berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi”**.

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 dosen, teman-teman, serta keluarga 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 **Firman Lubis** dan Ibu **Nur Atisah** 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 juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah 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 Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Asrizal Efendy Nasution, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

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

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Medan, April 2021
Penulis

ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS
1705160140

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Uraian Teoritis.....	10
2.1.1 Kinerja Karyawan	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	10
2.1.1.2 Manfaat Kinerja	11
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.1.1.4 Indikator Kinerja	15
2.1.2 Komunikasi	18
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	18
2.1.2.2 Proses Komunikasi.....	19
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	21
2.1.2.4 Indikator Komunikasi	25
2.1.3 Lingkungan Kerja	27
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja	27
2.1.3.2 Jenis-jenis lingkungan kerja.....	28
2.1.3.3 Faktor-Faktor Lingkungan Kerja	30
2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja.....	36

2.1.4	Kepuasan Kerja	38
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	38
2.1.4.2	Aspek-aspek Kepuasan Kerja	40
2.1.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	42
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Kerja	44
2.2	Kerangka konseptual	45
2.3	Hipotesis	48
BAB 3	METODE PENELITIAN	49
3.1	Pendekatan Penelitian.....	49
3.2	Definisi Operasional.....	41
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	54
3.7	Teknik Analisis Data	56
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1	Hasil Penelitian	70
4.2	Pembahasan	90
BAB 5	PENUTUP	96
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Saran	97
5.3	Keterbatasan Penelitian	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Tabel 3.1 Indikator Kinerja Karyawan	55
Tabel 3.2 Indikator Komunikasi	56
Tabel 3.3 Indikator Lingkungan Kerja	56
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja	57
Tabel 3.5 Rincian dan Waktu Penelitian.....	57
Tabel 3.6 Populasi Penelitian.....	58
Tabel 3.7 Skala Likert.....	59
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X1).....	61
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Lingkungan Kerja (X2).....	61
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja (X3).....	62
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y).....	62
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y.....	63
Tabel 4.1 Skala Likert	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel. 4.5 Skor Angket untuk Komunikasi (X1).....	72
Tabel. 4.6 Skor Angket untuk Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	75
Tabel. 4.7 Skor Angket untuk Variabel Kepuasan Kerja (X3)	77
Tabel. 4.8 Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y).....	79
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.10 Multikolinearitas	85
Tabel 4.11 Uji t	87
Tabel 4.12. Uji F.....	88
Tabel 4.13 Uji Determinasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja	49
Gambar 2-2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	50
Gambar 2.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan.....	52
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	53
Gambar 3.1 Uji t	67
Gambar 3-2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Simultan (Uji F).....	69
Gambar 4.1 Normalitas (P-Plot)	84
Gambar 4.2 Normalitas (Histogram)	84
Gambar. 4.3. Multikolinearitas	86
Gambar 4.4 Gambar Uji F	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aset terpenting dalam suatu organisasi. Oleh karena itu perlu adanya pemeliharaan hubungan yang serasi dengan karyawan. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan petunjuk yang penting untuk diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut. Dalam kehidupan sehari-hari, perusahaan sesungguhnya hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari para karyawannya untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik (Arianty, Bahagia, & Siswadi, 2015).

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Sunyoto, 2014).

Kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, (Mangkunegara, 2013).

Kinerja yang baik pada dasarnya adalah suatu kinerja yang sesuai standar organisasi dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, sebaiknya organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya karyawannya, peningkatan kinerja karyawan akan berdampak pada kemajuan bagi perusahaan, maka upaya yang paling serius dalam mencapai keberhasilan dan merealisasikan tujuan dalam kelangsungan hidup perusahaan (Fahmi, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain intensif pendidikan dan pelatihan, kepemimpinan, absensi, komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja (Kadarisman, 2014). Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya *personal factors* dan *leader factors*. *personal factors* ditunjukkan oleh tingkat keterampilan kompetensi, motivasi, dan komitmen individu. Sedangkan *leader factors* ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*. Kinerja karyawan terhadap perusahaan menjadi hal penting dalam dunia kerja karena setiap perusahaan karyawannya memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu dibutuhkan suatu komunikasi yang baik dan motivasi kerja yang baik dari karyawan.

Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai tujuan dan maksud (Mangkunegara, 2013).

Komunikasi yang efektif diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain

baik dalam kehidupan sehari-hari di dalam maupun di luar lingkungan rumah. Komunikasi dalam organisasi berfungsi untuk memberikan informasi kepada seluruh anggota organisasi dengan memperhatikan tingkat kinerja karyawan melalui peningkatan komunikasi antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antar sesama karyawan (Fajar, 2014).

Disamping faktor komunikasi, faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai (Jufrizen & Rahmadhani, 2020). Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai, hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisika tempat pegawai bekerja (Arianty et al., 2015).

Selain itu kepuasan kerja juga merupakan factor penting dalam mempengaruhi kinerja. Kepuasan kerja merupakan suatu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kelangsungan perusahaan dan apabila hal tersebut tidak diperhatikan oleh organisasi maka akan dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi (Sedarmayanti, 2013). Dimana hal tersebut tidak menimbulkan rasa kepuasan bagi karyawan dan akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan dan dalam kenyataannya para karyawan kurang merasa puas atas pemenuhan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bulian merupakan satu-satunya perusahaan daerah milik Pemerintah Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara bertujuan untuk memberikan pelayanan air bersih sesuai dengan standarisasi dari Kementerian Kesehatan kepada masyarakat Kota Tebing. Untuk menciptakan perusahaan yang unggul dalam pelayanan konsumen, maka PDAM Tirta Bulian harus memperhatikan kinerja setiap sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia untuk menjalankan tugasnya secara baik dan berkualitas. Sehingga hal ini akan meningkatkan kekuatan perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kekuatan perusahaan dalam mengelola operasional perusahaan dapat ditinjau dengan adanya target perusahaan untuk melayani atau mengatasi keluhan konsumen. Sehingga hal ini mengacu pada kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkaitan dengan tingkat efektifitas dan peningkatan daya saing. Selain itu, pencapaian kinerja ini timbul dari adanya rencana dari perusahaan untuk mewujudkannya, dengan target serta standar kualitas yang ditetapkan.

Komunikasi di PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi harus dilaksanakan secara konsisten dan adil agar tidak terjadi kesenjangan komunikasi di lingkungan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi awal pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi memiliki satuan divisi-divisi yang bergerak untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang mementingkan kualitas SDM, dimana dalam melakukan pekerjaan memerlukan tingkat kinerja yang handal, berbudi pekerti luhur dan yang berkompeten. Namun pada kenyataannya terjadi penyimpangan dalam pekerjaan seperti kesenjangan komunikasi antara atasan dan bawahan, koordinasi

yang tidak efektif dalam setiap melakukan pekerjaan antara atasan dengan bawahan, dan tidak adanya kreativitas pegawai dalam bekerja.

Adanya penurunan kinerja pegawai yang terjadi karena jarang nya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan sehingga terjadi hambatan komunikasi dan motivasi yang diberikan kepada pegawai belum efektif dan efisien dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Fenomena yang terjadi mengenai lingkungan kerja pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi, peneliti melihat kondisi ruangan kerja yang belum tertata rapi dan fasilitas ruang kerja yang belum mendukung seperti masih adanya benda-benda yang tidak terlalu penting berada diatas meja serta masih adanya dokumen yang belum disimpan pada lemari file dikarenakan kurangnya ketersediaan lemari file yang memadai.

Sedangkan permasalahan kepuasan kerja dapat dilihat Seperti pegawai yang kerja lembur namun tidak dapat upah lembur yang sesuai sehingga pegawai merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kinerja pegawai dalam bekerja karena jarang komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan dikarenakan jarang pimpinan melakukan arahan dalam bekerja.
2. Masih rendahnya komunikasi antara atasan dan bawahan di dalam instansi sehingga pegawai kurang termotivasi untuk bekerja lebih produktif, hal ini dikarenakan pegawai hanya diberikan tugas yang telah tertulis tanpa menjelaskan secara detail pekerjaan yang akan dikerjakan.
3. Kondisi ruangan kerja yang belum tertata rapi dan fasilitas ruang kerja yang belum mendukung seperti masih adanya benda-benda yang tidak terlalu penting berada diatas meja serta masih adanya dokumen yang belum disimpan pada lemari file dikarenakan kurangnya ketersediaan lemari file yang memadai.
4. Permasalahan kepuasan kerja dapat dilihat seperti pegawai yang kerja lembur namun tidak dapat upah lembur yang sesuai sehingga pegawai merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan

1.3 Batasan Masalah

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam perusahaan, mengingat dan menyadari adanya keterbatasan akan waktu dan pengetahuan, maka penulis hanya membatasi masalah tentang komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi?
4. Apakah ada pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

1.6.2 Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

b. Bagi Perusahaan

Referensi bagi PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi dan Organisasi lainnya. Khususnya dalam penerapan komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pegawai sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk lebih ditingkatkan agar menciptakan perusahaan yang lebih baik lagi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak lain diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja mencerminkan keberhasilan organisasi, hal ini dikarenakan kinerja merupakan hasil yang diinginkan dan perilaku individu/karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Mangkunegara, 2013) menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan (Wibisono, 2011) menyatakan “kinerja adalah hasil dari prestasi karyawan yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi pokoknya pada periode tertentu”. Lain halnya dengan (Sadili, 2013) “Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang, unit, divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan”.

Lebih lanjut (Tika, 2017) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing jenis pekerjaan mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja mengarah pada 2 hal, yaitu hasil proses dan hasil yang dicapai, jadi kinerja merupakan suatu proses dalam melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuannya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dalam organisasi.

Kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi manajer, dan individu manfaat kinerja bagi manajer adalah antara lain berupa mengusahakan klarifikasi kinerja dan harapan perilaku, menawarkan peluang menggunakan waktu secara berkualitas, memperbaiki kinerja tim dan individu.

2.1.1.2 Manfaat Kinerja

Menurut (Sadili, 2013) manfaat kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Perbaikan kinerja
Umpan balik pelaksanaan kinerja memungkinkan karyawan, manajer, dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan kinerja.
- 2) Penyesuaian kompensasi
Evaluasi kinerja membantu pengambilan keputusan dalam menentukan kenaikan upah, bonus, dan kompensasi lainnya.
- 3) Keputusan penempatan
Promosi, transfer, dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu atau antisipasinya.
- 4) Kebutuhan latihan dan pengembangan
Kinerja yang tidak baik menunjukkan adanya kebutuhan latihan, demikian pula dengan kinerja yang baik memungkinkan mencerminkan potensi yang harus dikembangkan lebih lanjut.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir
Umpan balik kinerja dapat mengarahkan keputusan karir yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.

Sedangkan menurut (Kasmir, 2016) tujuan penilaian kerja adalah untuk memperbaiki kualitas pekerjaan, keputusan penempatan, perencanaan dan pengembangan karir, kebutuhan latihan dan pengembangan, penyesuaian

kompensasi, inventori kompetensi pegawai, kesempatan kerja adil, komunikasi efektif antara atasan dan bawahan, budaya kerja menerapkan sanksi.

Sedangkan Menurut (Sedarmayanti, 2013) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi, memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Lain halnya pendapat pendapat (Mangkunegara, 2013), secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya untuk meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan serangkaian proses untuk mengevaluasi proses atau hasil kerja seorang pegawai untuk memudahkan pimpinan dalam menentukan kebijakan bagi pegawai.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Mangkunegara, 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah :

1) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dan lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap kerjanya menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasinya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja antara lain intensif pendidikan dan pelatihan, kepemimpinan, absensi, komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja (Nawawi, 2015).

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1) Intensif pendidikan dan pelatihan

Adalah sebuah program yang diberikan oleh perusahaan sebagai motivasi bagi karyawannya dengan tujuan agar karyawan tersebut jadi

lebih giat bekerja dan memiliki keinginan untuk memperbaiki prestasinya pada bidang pendidikan dan pelatihan di dalam perusahaan.

2) Kepemimpinan

Adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada yang dipimpin dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

3) Absensi

Adalah dokumen yang mencatat jam hadir setiap pegawai di perusahaan.

4) Komunikasi

Adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah.

5) Motivasi

Adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

6) Lingkungan kerja

Adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu:

1. Variabel individu

Variabel individu, yang terdiri dari: pemahaman terhadap pekerjaannya pengalamannya kerja latar belakang kerja tingkat sosial, ekonomi, dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis, dan sebagainya)

2. Variabel organisasi

Variabel organisasi, antara lain terdiri dari: kepemimpinan, desain pekerjaan sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya.

3. Variabel psikologi

Variabel psikologi yang terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, sikap terhadap pekerjaan, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.

Sedangkan (Sutrisno, 2014) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

1. Faktor individu

Meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.

2. Faktor sosial

Meliputi pengaruh kekeluargaan, pandangan pekerjaan, kebebasan berpolitik, dan pengaruh kemasyarakatan.

3. Faktor utama dalam pekerjaan

Meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Berdasarkan faktor di atas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, psikologi, sosial, organisasi serta kemampuan dan motivasi. Beberapa faktor tersebut adalah pendukung tercapainya kinerja.

2.1.1.4 Indikator Kinerja

Menurut (Wibowo, 2014) indikator kinerja dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Tujuan
suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.
- 2) Standar
suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
- 3) Umpun balik
masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.
- 4) Alat atau sarana
faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.
- 5) Kompetensi
kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
- 6) Motif
alasan atau dorongan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 7) Peluang
pekerja perlu mendapat kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih dan mengambil waktu yang tersedia.

Menurut (A. E. Nasution & Lesmana, 2018), indikator kinerja adalah :

- 1) Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
- 2) Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
- 3) Waktu kerja menerangkan akan berapa jumlah absen keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- 4) Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (P. . Robbins, 2014):

1. Kualitas

Kualitas diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan

kemampuan karyawan. misalnya ialah hasil kerja yang maksimal dari karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus, aktivitas yang diselesaikan. Misalnya ialah memenuhi standart kerja.

3. Ketetapan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Misalnya ialah memaksimalkan waktu.

4. Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya manusia.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. Misalnya ialah berkomitmen dalam bekerja serta tanggung jawab.

Menurut (Sofyandi, 2013) ada beberapa indikator-indikator dari kinerja yang sering dipergunakan untuk menilai kinerja individu yaitu:

1. Pengetahuan

Pengetahuan dari setiap pegawai serta kemampuan yang ia miliki memberikan kontribusi dan hasil kinerja serta dapat menilai bagaimana kinerja dari setiap pegawai.

2. Sikap kerja

Sikap kerja setiap pegawai serta komitmen yang dimiliki mampu memberikan suatu hasil yang baik serta memberikan motivasi juga dapat memberikan kontribusi dalam menilai kinerja pegawai.

3. Interaksi

Interaksi atau sering disebut sebagai cara bersosialisasi kepada setiap orang juga mampu memberikan kontribusi dalam menilai kinerja pegawai.

Dapat disimpulkan dari berbagai indikator indikator kinerja karyawan yang menjadi tolak ukur kinerja karyawan ialah kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, efektifitas, kemandirian kerja sama, inisiatif, pengetahuan, sikap kerja serta interaksi.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata komunis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai

proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain, (Mulyana, 2013).

Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna. sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seseorang melakukan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna antara manusia yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi, dimana kesepahaman yang ada dalam benak komunikator (penyampai pesan) dengan komunikan (penerima pesan) mengenai pesan yang disampaikan haruslah sama agar apa yang komunikator maksud juga dapat dipahami dengan baik oleh komunikan sehingga komunikasi berjalan baik dan efektif.

Menurut (Mangkunegara, 2013) “Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”.

Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi dengan untuk mencapai tujuan bersama (Nawawi, 2015). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan melalui lambang-lambang tertentu, mengandung arti, dan pengoperan perangsang untuk mengubah tingkah laku individu (Fajar, 2014).

Sedangkan (P. . Robbins, 2014) menegaskan bahwa komunikasi juga harus dapat dipahami, oleh karenanya komunikasi harus menyertakan keduanya, yaitu penyampaian dan pemahaman arti. Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak di dalam suatu organisasi.

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa, komunikasi merupakan proses penyampaian simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal. Maka dari itu komunikasi terbagi menjadi 2 bagian yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung dengan lisan atau tulisan. Didalam kegiatan komunikasi, kita menempatkan kata verbal untuk menunjukkan pesan yang dikirimkan atau yang diterima dalam bentuk kata-kata baik lisan maupun tulisan. Kata verbal sendiri berasal dari bahasa latin, *verbalis verbum* yang sering pula dimaksudkan dengan berarti atau bermakna melalui kata atau yang berkaitan dengan kata yang digunakan untuk menerangkan fakta, ide atau tindakan yang lebih sering berbentuk percakapan daripada tulisan (Liliweri, 2016).

2.1.2.2 Proses Komunikasi

Menurut (Mangkunegara, 2013) Proses komunikasi yang melibatkan unsur-unsur penting antar para anggota dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Sumber (*source*)

Sumber atau pengiriman berita memainkan langkah pertama dalam proses komunikasi. Sumber mengendalikan macam berita yang dikirim, susunan yang digunakan, dan saluran melalui berita yang dikirimkan. Dalam organisasi, sumber merupakan pihak yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk mengkomunikasikan sesuatu gagasan, pemikiran, informasi dan sebagainya kepada pihak lain.

2) Pengubahan berita kedalam sandi

Langkah kedua ini yaitu mengubah berita kedalam bentuk simbol-simbol verbal dan non verbal yang mampu memindahkan pengertian, seperti kata-kata percakapan atau tulisan, angka, gerakan, maupun kegiatan.

3) Pengiriman berita

Langkah ketiga ini mencerminkan pilihan komunikator terhadap media atau saluran distribusi. Komunikasi lisan mungkin disampaikan melalui berbagai saluran seperti yaitu : telepon, mesin pendikte, orang atau videotape. Hal ini mungkin dilakukan secara pribadi atau dalam pertemuan kelompok dengan banyak orang.

4) Penerimaan berita

Langkah keempat adalah penerimaan berita oleh pihak penerima melalui pancaindra mereka : penglihatan, pendengaran, pengecap, perabaan, dan penciuman. Pengiriman berita belum lengkap atau tidak terjadi apabila suatu pihak belum menerima berita. Banyak komunikasi penting gagal karena seseorang tidak pernah menerima berita.

5) Umpan balik

Setelah berita diterima dan diterjemahkan, penerima mungkin menyampaikan berita balasan yang ditunjukkan kepada pengirim mula-mula atau orang lain. Seseorang berkomunikasi, penerima menanggapi melalui komunikasi selanjutnya dengan pengirim atau orang lain, dan seterusnya. Dan tanggap ini di sebut umpan balik.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Mangkunegara, 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* (komunikator) dan faktor dari pihak *receiver* (komunikan).

1) Faktor dari pihak *sender* (komunikator)

a) Keterampilan komunikator

Komunikator sebagai pengirim komunikasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

b) Sikap komunikator

Sikap komunikator sangat berpengaruh pada komunikan. Jika komunikator bersikap angkuh mengakibatkan informasi yang diberikan menjadi ditolak oleh komunikan. Sebaliknya jika bersikap ragu-ragu mengakibatkan komunikan menjadi tidak percaya terhadap informasi yang diberikan.

c) Pengetahuan komunikator

Komunikator yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikan kepada komunikan sehingga komunikan dengan mudah mengerti pesan yang disampaikan tersebut.

d) Media saluran yang digunakan oleh komunikator

Media ini sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi, dan gagasan kepada komunikan.

2) Faktor dari pihak *receiver* (komunikan)

a) Keterampilan komunikan

Keterampilan komunikan dalam mendengarkan dan membaca pesan sangat penting untuk dapat dimengerti dengan baik oleh komunikator.

b) Sikap komunikan

Sikap komunikan terhadap komunikator sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya komunikasi. Maka dari itu komunikan harus bersikap positif terhadap komunikator.

c) Pengetahuan komunikan

Pengetahuan komunikan sangat mempengaruhi komunikasi karena komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterima dari komunikator.

d) Media saluran yang digunakan komunikan

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan media saluran komunikasi sangat menentukan pesan dapat diterima oleh komunikan.

Sedangkan (Fajar, 2014) Proses terjadinya komunikasi yaitu :

a) langkah pertama sumber

Sumber adalah *ideation* yaitu penciptaan suatu gagasan atau pemilihan perangkat komunikasi untuk dikomunikasikan. *Idention* ini merupakan landasan bagi suatu pesan yang akan disampaikan.

b) Langkah kedua dalam penciptaan suatu pesan

Dalam penciptaan suatu pesan adalah *encoding*, yaitu sumber menerjemahkan informasi atau gagasan dalam wujud kata-kata, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk mencapainya informasi dan diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain. Pesan adalah alat-alat dimana sumber mengekspresikan gagasannya dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tertulis ataupun perilaku nonverbal seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah atau gambar-gambar.

c) Langkah ketiga dalam proses komunikasi adalah penyampaian pesan

yang telah disandi (*encode*). Sumber menyampaikan pesan kepada Penerima dengan cara berbicara, menulis, menggambar ataupun melalui suatu tindakan tertentu. Pada langkah ketiga ini, mengenal istilah channel atau saluran, yaitu alat-alat untuk menyampaikan suatu pesan ada dua yaitu saluran komunikasi lisan adalah komunikasi tatap muka, radio dan telepon. Saluran untuk komunikasi tertulis meliputi setiap materi yang tertulis ataupun sebuah media yang dapat memproduksi kata-kata tertulis ataupun sebuah media yang dapat memproduksi kata-kata tertulis seperti televisi, kaset video atau OHP. Sumber berusaha untuk membebaskan saluran komunikasi dari gangguan ataupun hambatan, sehingga pesan dapat sampai kepada penerima seperti yang dikehendaki.

d) Langkah keempat perhatian dialihkan kepada penerima pesan.

Jika pesan itu bersifat lisan, maka penerima perlu menjadi seorang pendengar yang baik, karena jika penerima tidak mendengar, pesan

tersebut akan hilang. Dalam proses ini, penerima melakukan *decoding*, yaitu memberikan penafsiran interpretasi terhadap pesan yang disampaikan kepadanya. Pemahaman (*Understanding*) merupakan kunci untuk melakukan *decoding* dan hanya terjadi dalam pikiran penerima. Akhirnya penerimalah yang akan menentukan bagaimana memahami suatu pesan dan bagaimana pula memberikan respon terhadap pesan tersebut.

- e) Tahap terakhir dalam komunikasi adalah *feed back* atau umpan balik yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampainya kepada penerima. Respon atau umpan balik dari penerima terhadap pesan yang telah disampaikan sumber dapat terwujud kata-kata ataupun tindakan-tindakan tertentu. Penerima bisa mengabaikan pesan tersebut ataupun menyimpannya. Umpan balik inilah yang dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi efektifitas komunikasi.

Pada model ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatanya. Suatu konsep yang paling penting pada model komunikasi ini adalah gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan yang tidak dikehendaki dan dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan (Mulyana, 2013).

Model (Weaver, 2014) mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan suatu pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi suatu sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (*tanda*) dari *transmitter*

ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi adalah otak, transmitternya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata-kata terucapkan), yang ditransmisikan lewat udara (sebagai saluran). Penerima (*receiver*), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi yang sebaliknya yang dilakukan transmitter dengan merekonstruksi pesan dari sinyal. Tujuan (*destination*) adalah (otak) orang yang menjadi tujuan tersebut.

2.1.2.4 Indikator Komunikasi

Menurut (Suranto, 2011) menyatakan bahwa indikator komunikasi adalah:

- 1) Pemahaman
Pemahaman adalah suatu kemampuan untuk memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksud komunikator.
- 2) Kesenangan
Kesenangan adalah apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insan.
- 3) Pengaruh pada sikap
Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
- 4) Hubungan yang makin baik
Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di dalam perkantoran, sering kali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implicit di baliknya, yakni untuk membina hubungan baik.
- 5) Tindakan
Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai pesan yang di komunikasikan.

Menurut (Nuriana, 2015), indikator komunikasi meliputi:

- 1) Pengetahuan yang meliputi :
 - a) Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
 - b) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
- 2) Keterampilan yang meliputi :
 - a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- 3) Sikap yang meliputi :
 - a) Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
 - b) Adanya semangat kerja yang tinggi.
 - c) Memiliki kemampuan dalam perencanaan.

Menurut (Mangkunegara, 2013) ada dua tinjau faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator dan faktor dari pihak receiver atau komunikan.

Berikut penjelasannya:

- 1) Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan *receiver* dan media saluran yang digunakan.
- 2) Faktor dari pihak receiver atau komunikan, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan *receiver*, media saluran yang digunakan.

Menurut (Suranto, 2011) indikator-indikator komunikasi yaitu:

- 1) Pemahaman
- 2) Kesenangan
- 3) Pengaruh pada sikap
- 4) Hubungan yang makin baik

Beberapa indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pemahaman
Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator, dalam hal ini komunikan dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedang komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

- 2) Kesenangan
Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
- 3) Pengaruh pada sikap
Apabila seseorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
- 4) Hubungan yang makin baik
Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, sering kali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

Indikator Komunikasi menurut (Afandi, 2018) sebagai berikut :

- 1) Bijaksana
- 2) Kesopanan
- 3) Kata yang tepat
- 4) Bahasa yang sopan dan halus
- 5) Penerimaan tanggapan dari pesan yang disampaikan
- 6) Penerima tanggapan dari informasi tugas
- 7) Penerima kapasitas tugas

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau tidak, apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat dari jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang

lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Adapun menurut (Sutrisno, 2012) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Menurut (Sunyoto, 2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas bekerja.

Sedangkan menurut (Simanjuntak, 2011) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah kondisi ruangan kerja yang nyaman dan sehat, sangat mempengaruhi kesegaran dan semangat kerja karyawan.

Menurut (Prihantoro, 2015) definisi lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi seorang pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Pada dasarnya pengertian lingkungan kerkaitan dengan elemen-elemen yang ada disekitar perusahaan yang berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan. Dalam konteks lingkungan kerja maka dapat didefinisikan sebagai elemen-elemen yang ada disekitar karyawan, yang berdampak secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Sedarmayanti, 2015) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Menurut (Supomo, 2010) berpendapat bahwa lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia dan

produktivitas kerja dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi.

Berdasarkan dari terori diatas maka dapat disimpulkan lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kondisi ruang kerja yang nyaman dan sehat serta menyangkut bagian komponn yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas kerja yang nantinya akan mempengaruhi kesegaran dan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dibagi atas 2 (dua) jenis, yaitu: lingkungan kerja non fisik dan lingkungan kerja fisik (Novita, 2015). Lingkungan kerja non fisik mencakup hubungan kerja yang terbina dalam perusahaan (Sedarmayanti, 2015). Seseorang bekerja di dalam perusahaan tidaklah seorang diri, dan dalam melakukan aktivitas, orang tersebut juga membutuhkan bantuan orang lain.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja di mana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung (Sedarmayanti, 2015). Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori yakni:

1. Lingkungan yang secara langsung berhubungan dengan karyawan (seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Menurut (S. P. Robbins, 2014) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah: suhu, kebisingan, penerangan, dan mutu udara. Suhu adalah variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar.

Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, karyawan harus bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa, sehingga berada di antara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata (Marji, 2013). Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu karyawan dalam memperlancar aktivitas kerjanya (ILO, 2013). Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia karyawan (Harrianto, 2014).

Pencapaian kinerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi akan lebih besar untuk karyawan yang lebih tua dibandingkan yang lebih muda. Mutu udara merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan karena menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi (Suma'mur, 2014). Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan karyawan (Harrianto, 2014). Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah, dan depresi (Harrianto, 2014).

2.1.3.3 Faktor-faktor Lingkungan Kerja

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan resiko kerja berupa kecelakaan atau penyakit kerja dan demikian mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya. Dengan kata lain, lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.

Menurut (Sedarmayanti, 2015) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja sebagai berikut:

- 1) Penerangan/cahaya di tempat kerja
- 2) Temperatur/suhu udara di tempat kerja
- 3) Kelembaban di tempat kerja
- 4) Sirkulasi udara di tempat kerja
- 5) Kebisingan di tempat kerja
- 6) Getaran mekanis di tempat kerja
- 7) Bau tidak sedap di tempat kerja
- 8) Tata warna di tempat kerja
- 9) Dekorasi di tempat kerja
- 10) Musik di tempat kerja
- 11) Keamanan di tempat kerja

Berikut penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja diatas:

- 1) Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

- 2) Temperatur di Tempat Kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang

terjadi diluar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

3) Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

4) Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Kotornya udara dapat dirasakan dengan sesak nafas, dan tidak boleh dibiarkan berlangsung terlalu lama, karena akan mempengaruhi kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan.

5) Kebisingan di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi

tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karna pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga kinerja meningkat.

6) Getaran Mekanis di Tempat Kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ketubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Besarnya getaran ditentukan oleh intensitas(meter/detik) dan frekuensi getarnya(getaran/detik). Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tiak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya.

7) Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauanyang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat

dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9) Dekorasi di Tempat Kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

10) Musik di Tempat Kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11) Keamanan di Tempat Kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu di wujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

Menurut (Nitisemito, 2014) hal – hal yang dapat mempengaruhi terbentuknya kondisi lingkungan kerja yang dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Warna

Untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai warna merupakan salah satu faktor yang penting, khususnya warna yang dapat mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Kegembiraan dan ketenangan karyawan dalam bekerja akan senantiasa terpelihara ketika ruangan atau lingkungan kerja memakai warna dinding dan alat-alat yang tepat.

2) Kebersihan Lingkungan Kerja

Secara tidak langsung Lingkungan Kerja dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja. Karyawan akan lebih merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya apabila lingkungan kerja dapat terjaga kebersihannya.

3) Penerangan

Penerangan yang dimaksud bukan hanya penerangan yang bersumber dari lampu atau listrik pada malam hari saja. Akan tetapi juga penerangan dari sinar matahari pada siang hari.

4) Pertukaran Udara

Kesegaran fisik karyawan akan meningkat ketika ruangan cukup memberikan pertukaran udara. Kesehatan karyawan akan lebih terjamin apabila ruangan cukup dengan adanya ventilasi.

5) Jaminan Terhadap Keamanan.

Adanya jaminan keamanan terhadap karyawan cukup memberikan ketenangan pegawai dalam bekerja.

6) Kebisingan

Konsentrasi karyawan akan terganggu apabila lingkungan kerja sangat bising.

7) Tata Ruang

Penataan ruangan yang baik akan lebih mendorong terciptanya kenyamanan karyawan dalam bekerja.

2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Sunyoto, 2014) mengemukakan beberapa faktor yang berkaitan dengan lingkungan organisasi, yaitu:

- 1) Hubungan Karyawan
- 2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja
- 3) Peraturan Kerja
- 4) Penerangan
- 5) Sirkulasi Udara
- 6) Keamanan

Berikut penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja diatas:

1) Hubungan Karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya dari rekan-rekan sekerja maupun atasan. Sedangkan hubungan sebagai kelompok, maka seseorang karyawan akan berhubungan dengan banyak orang, baik secara individu maupun secara kelompok.

2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan menimbulkan pengaruh yang kurang baik, yaitu adanya ketidak tenang dalam bekerja. Bagi para karyawan tentu saja ketenangan lingkungan kerja sangat membantu

dalam penyelesaian pekerjaan dan itu dapat meningkatkan produktivitas kerja.

3) Peraturan Kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk pengembangan karier di perusahaan tersebut. Dengan perangkat peraturan tersebut karyawan akan dituntut untuk menjalankan aktivitasnya guna mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu dengan pasti. Disamping itu, karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik.

4) Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari. Karyawan memerlukan penerangan yang cukup, apalagi jika pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian. Untuk melaksanakan penghematan biaya maka dalam usaha penerangan hendaknya diusahakan dengan sinar matahari. Jika suatu ruangan memerlukan penerangan lampu, maka ada dua hal yang harus diperhatikan, yaitu biaya dan pengaruh lampu tersebut terhadap karyawan yang sedang bekerja.

5) Sirkulasi Udara

Untuk sirkulasi udara atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan yakni pengadaan ventilasi. Ventilasi harus cukup lebar terutama pada ruangan-ruangan yang dianggap terlalu panas. Bagi perusahaan yang merasa pertukaran udaranya kurang atau kepegapan masih dirasakan, dapat mengusahakan pengaturan suhu udara.

6) Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan dimana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimaksudkan ke dalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi karyawan.

Menurut (Robbins, 2014) indikator-indikator yang terdapat di lingkungan kerja, yaitu :

1) Suhu Udara

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu. Manusia dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

2) Kebisingan

Bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai. Kriteria pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.

3) Penerangan

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.

4) Mutu Udara

Merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah dan depresi.

5) Keamanan di tempat kerja.

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor kewanaman perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja adalah dengan memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM) serta mendirikan pos keamanan setempat.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya, manusia hidup dan bekerja menginginkan suatu kemantapan, keamanan, kesejahteraan dan kepuasan. Bekerja bukan sekedar memenuhi kebutuhan hidup, namun orang akan memberikan suatu penilaian atas suatu hasil kerjanya yang ia bandingkan dengan apa yang diharapkan. Faktor kesuksesan perusahaan khususnya, dalam era ekonomi baru ini perusahaan ditantang bukan hanya sekedar memuaskan pelanggannya tetapi harus mencoba untuk memberikan kepuasan kerja kepada para karyawannya.

Menurut (Sutrisno, 2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut (Locke, 2012) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja.

Menurut (T.H. Handoko, 2013) kepuasan kerja adalah sikap positif ataupun negatif dari emosional karyawan memandang pekerjaannya baik yang ditunjukkan dalam keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkan. (Noor, 2013) menjelaskan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dipertimbangkan penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya

pekerjaannya (Nasution, A. E., & Lesmana, 2020). Sedangkan (Kreitner & Kinicki, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja tercapai bila batas minimum yang diinginkan dengan kenyataan.

Berdasarkan definisi – definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat mengasihkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas.

2.1.4.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut (Abdurrahmat, 2016) memaparkan bahwa indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover* kecil. Jadi, apabila kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* karyawan besar, maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut berkurang.

Menurut (Salam, 2014) kepuasan kerja seorang karyawan dapat diukur dengan beberapa hal berikut ini :

- a. Isi pekerjaan, menampilkan pekerjaan yang aktual sehingga dapat dikontrol dengan baik
- b. Organisasi dan manajemen
- c. Supervisi
- d. Kesempatan untuk maju
- e. Kondisi pekerjaan

- f. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti mendapatkan bonus/ kepuasan kerja

Menurut (P. S. Siagian, 2013) juga memaparkan beberapa aspek dari kepuasan kerja, diantaranya adalah :

- a. Prestasi kerja karyawan yang rendah
- b. Tingkat kemangkiran yang tinggi
- c. Keinginan pindah kerja yang tinggi

Menurut (Schermerhorn, 2013) menyatakan bahwa ada lima aspek dalam kepuasan kerja :

- a. Pekerjaan itu sendiri. Aspek ini mengacu bagaimana sebuah pekerjaan memiliki daya tarik untuk dikerjakan dan diselesaikan. Pekerjaan tersebut juga bisa dijadikan sebagai kesempatan untuk belajar dan mengemban tanggungjawab.
- b. Pengawas (supervisi). Aspek ini menunjukkan sejauh mana kemampuan penyelia dalam menunjukkan kepedulian pada karyawan seperti memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
- c. Rekan kerja. Sumber kepuasan kerja yang paling sederhana ialah memiliki rekan kerja yang kooperatif. Rekan kerja maupun tim kerja yang menyenangkan dan mendukung akan membuat pekerjaan menjadi efektif.
- d. Kesempatan promosi. Berkaitan dengan kesempatan karyawan untuk lebih maju dalam organisasi. Promosi atas dasar senioritas akan memberikan kepuasan berbeda bila dibandingkan promosi atas dasar kinerja.
- e. Gaji merupakan imbalan yang diperoleh berdasarkan hasil/ usaha kerja yang dilakukan. Gaji digunakan karyawan dalam memenuhi kebutuhan-

kebutuhan dalam hidupnya termasuk sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan hidup yang tercukupi akan dapat memberikan kepuasan dalam diri karyawan.

2.1.4.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Mangkunegara, 2013) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut :

a) Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah sedangkan pegawai – pegawai yang kurang puas biasa turnover nya lebih tinggi.

b) Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Pegawai–pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis atau subjektif.

c) Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang relatif lebih muda. Hal ini diamsuksikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja dapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

d) Tingkat pekerjaan

Pegawai–pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada pegawai yang menduduki tingkat

pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai – pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kerja yang lebih baik dan aktif dalam mengemukakan ide – ide serta kreatif dalam bekerja.

e) Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai, hal ini karena besar kecil perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Menurut (Sutrisno, 2011) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- (1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
- (2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan maupun dengan atasannya.
- (3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan dan sebagainya.
- (4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam – macam tunjangan, promosi dan sebagainya.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini menurut (Mangundjaya, 2013) adalah:

a. Gaji

Tingkat kepuasan karyawan yang disebabkan oleh gaji serta kenaikan gaji yang mereka dapat. Karyawan akan merasa puas jika gaji yang diterima sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk organisasi.

b. Promosi

Kesempatan maju atau promosi yang diberikan organisasi kepada karyawannya akan membentuk kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan merasa puas jika organisasi memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk maju dan dipromosikan pada jabatan yang lebih baik dari sebelumnya.

c. Penyeliaan

Kemampuan penyelia dalam melakukan pengawasan akan mempengaruhi kepuasan karyawan. Karyawan akan merasa puas jika pengawasan dilakukan oleh yang memiliki kemampuan yang baik dan kompeten dalam bidangnya.

d. Pengawasan selain gaji

Pengawasan selain gaji dalam hal ini yaitu perasaan puas yang ditimbulkan dari tunjangan – tunjangan lain selain gaji pokok karyawan itu sendiri, misalnya tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, tunjangan hari tua, dan lain sebagainya.

e. Reward non materil

Yaitu pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Reward yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi akan membentuk perasaan puas dalam diri karyawan.

f. Kondisi operasi

Yaitu keadaan puas karyawan mengenai peraturan atau prosedur yang ada dalam organisasi. Prosedur dan peraturan organisasi yang sulit akan membuat karyawan merasa tidak puas.

g. Rekan kerja

Seorang karyawan akan merasa puas kalau dirinya mendapat dukungan dari rekan kerja, selain itu rekan kerja yang dapat diajak untuk bekerja sama, saling membantu dan saling mendukung akan menciptakan suasana lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

h. Sifat pekerjaan

Sifat pekerjaan yang menarik lebih menantang dan memberikan pengalaman baru bagi karyawan lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan dibanding dengan pekerjaan yang monoton dan tidak menarik.

i. Komunikasi

Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan serta antar rekan kerja dalam mengambil keputusan organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Apabila atasan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, bawahan akan merasa diakui dan hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Indikator kepuasan kerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2013) meliputi :

1) Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah. Sedangkan pegawai – pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi.

2) Tingkat Ketidakhadiran (absen) Kerja

Pegawai yang kurang puas biasanya cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering absen kerja karena alasan yang tidak logis dan subyektif.

3) Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan, sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga harapan dan realita kerja terdapat kesenjangan dan ketidakseimbangan, dapat menyebabkan tidak puas..

4) Tingkat pekerjaan

Pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai – pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerjanya yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide – ide kreatif.

5) Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Ini karena besar kecil suatu perusahaan

berhubungan dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Menurut (Luthan, 2014) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

1) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

2) Gaji

Upah atau gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multimensi dalam kepuasan kerja.

3) Promosi

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan.

5) Rekan kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana ada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

6) Kondisi kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah dengan kepuasan kerja.

2.2 Kerangka konseptual

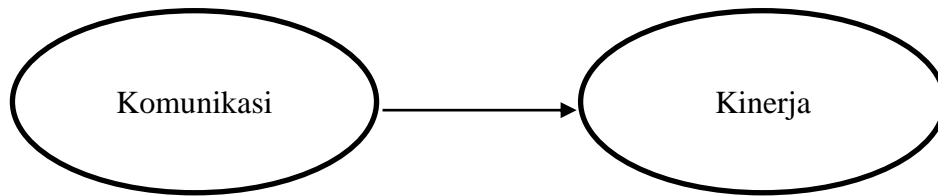
Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroti masalahnya. Untuk itu, perlu disusun sebuah kerangka teori yang memuat pikiran yang menggambarkan dari sudut mana penelitian akan disoroti (Rusiadi, 2014).

2.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2013) “Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”.

Menurut (Rivai, 2013) menyatakan bahwa “komunikasi dapat mempengaruhi kinerja”. Manajemen memberikan para karyawan beberapa informasi khusus yang nyata, yang dapat mereka hubungi. Semakin jelas penjabaran ini, semakin membantu usaha karyawan dan manajemen. Perencanaan kinerja memiliki efek yang potensial terhadap harapan karyawan. Ketika diintegrasikan dengan evaluasi kerja, manajemen memberikan umpan balik berdasarkan harapan dan keinginan karyawan. Hasil penelitian (Fransiska & Tupti, 2020), (Farisi, 2016), (Nasution, 2018) dan (Julita & Arianty, 2017),

menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

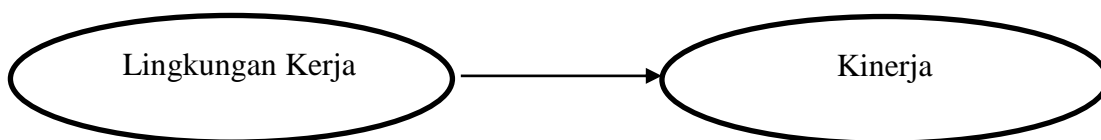
2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Lingkungan kerja yang baik, tenang dan nyaman akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut (Sutrisno, 2012) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu, pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasrudy Tanjung, 2018) menyimpulkan "terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan." Yang berarti jika Lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.

Dari uraian diatas dapat diduga bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika disiplin kerja ditingkatkan satu satuan dalam variabel disiplin kerja maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Hasil penelitian (Siswadi, 2015), (Tanjung, 2018), (T. S. Siagian & Khair, 2018), (Siahaan & Bahri, 2019), (Andriany, 2019), (Farisi & Fani, 2019); (Yusnandar, 2019) dan (Saripuddin, 2017), (Nabawi, 2019), (Tanjung, 2018) bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2-2
Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

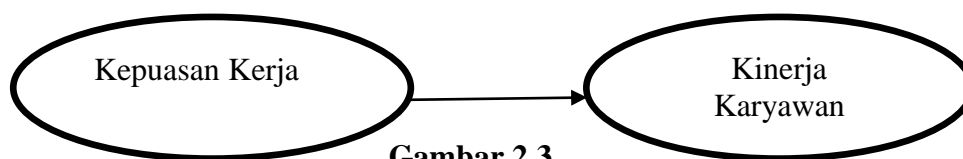
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Kepuasan kerja mengandung arti yang sangat penting, baik dari sisi pekerja maupun dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana kepemimpinan yang baik. Pegawai yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa, walaupun balas jasa itu penting. Adanya kepuasan kerja itu mempengaruhi beberapa aspek yang meliputi pada pegawai itu sendiri.

Menurut (Wibowo, 2014), menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja mengakibatkan peningkatan kerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian terdahulu antara lain, penelitian (Adhan, Jufrizen, Prayogi, & Siswadi, 2020); (Jufrizen, 2016); (Jufrizen & Kanditha, 2021), (M. I. Nasution, 2018),

(Jufrizen, 2017); (Sembiring, Jufrizen, & Tanjung, 2021), (Jufrizen, Gultom, Sitorus, Sari, & Nasution, 2018) dan (Jufrizen et al., 2018); (T. S. Siagian & Khair, 2018), (Mujiatun, 2015), (Nasution, 2019), (Arifin, 2017), (Jufrizen, 2016), (Arda, 2017) dan (Harahap & Tirtayasa, 2020), yang membuktikan bahwa ada hubungan positif signifikan antara kepuasan dan kinerja karyawan.



Gambar 2.3

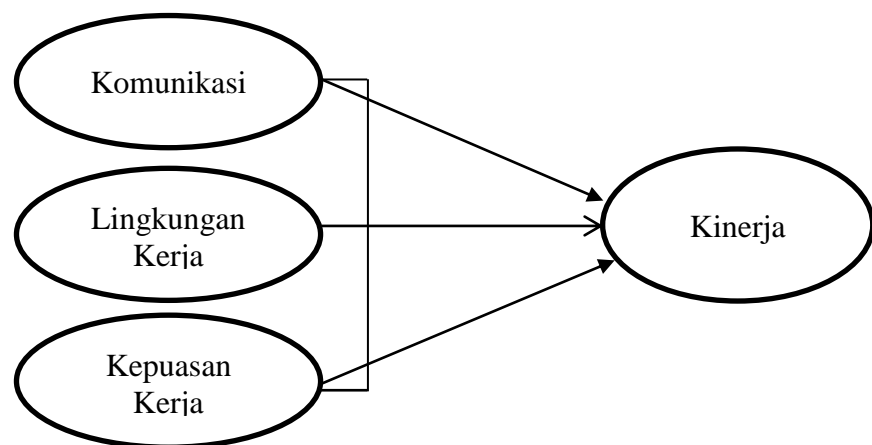
Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Hubungan komunikasi dengan kinerja karyawan dapat dikatakan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan komunikasi dapat berjalan dengan efektif antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah suatu kondisi, situasi dan keadaan kerja yang menimbulkan tenaga kerja memiliki semangat dan moral/gairah kerja yang tinggi, dalam rangka meningkatkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan (Nitisemito, 2013) mengatakan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

Menurut (Wibowo, 2014), menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja mengakibatkan peningkatan kerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin efektif komunikasi yang dilakukan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan maka semakin tinggi tingkat kinerja yang didapatkan oleh perusahaan. Dan semakin baik lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan juga akan meningkat.



Gambar 2.3 Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014) bahwa hipotesis adalah dugaan sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian, dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.
2. Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.
3. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.
4. Ada pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 55) Pendekatan asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan asosiatif digunakan karena menggunakan tiga variabel dan bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau pengaruh diantara dua variabel.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini menjadi definisi operasional adalah :

3.2.1 Kinerja (Y)

Kinerja (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Tabel 3.1 Indikator Kinerja Karyawan

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

Sumber : (Mangkunegara, 2013)

3.2.2 Komunikasi (X₁)

Komunikasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang bermaksud memberikan pengertian-pengertian melalui pengiriman berita secara simbolis,

dapat menggabungkan para anggota satuan organisasi yang berbeda dengan bidang yang berbeda sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi.

Tabel 3.2 Indikator Komunikasi

No	Indikator
1	Pemahaman
2	Kesenangan
3	Pengaruh pada sikap
4	Hubungan yang makin baik
5	Tindakan
6	Pengetahuan
7	Keterampilan
8	Sikap

Sumber : (Suranto, 2011)

3.2.3 Lingkungan Kerja (X₂)

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kondisi ruang kerja yang nyaman dan sehat serta menyangkut bagian komponn yang sangat penting didalam pegawai melakukan aktivitas kerja yang nantinya akan mempengaruhi kesegaran dan semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan

Tabel 3.3 Indikator Lingkungan Kerja

No	Indikator
1	Hubungan Karyawan
2	Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja
3	Peraturan Kerja
4	Penerangan
5	Sirkulasi Udara
6	Keamanan

Sumber: (Sunnyoto, 2014)

3.2.4 Kepuasan Kerja (X₃)

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja , kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator	No. Item Soal
1	Gaji	1
2	Promosi	2
3	Penyeliaan	3
4	Pengawasan selain gaji	4
5	Reward non materil	5
6	Kondisi operasi	6
7	Rekan kerja	7
8	Sifat pekerjaan	8
9	Komunikasi	9

Sumber: (Handoko, 2011)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi yang beralamat Jl. Pusara Pejuang No.5 Telepon 0621-21836 Tebing Tinggi.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021. Direncanakan ujian sidang meja hijau pada bulan Maret 2021.

3.3.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.5 Rincian dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■																			
2	Penulisan Proposal		■																		
3	Bimbingan Proposal		■	■	■																
4	Seminar Proposal			■	■																
5	Penulisan Skripsi				■	■	■	■	■	■	■	■	■								
6	Bimbingan Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■
7	Sidang Meja Hijau																				■

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi yang berjumlah 80 orang karyawan.

Tabel 3.6 Populasi Penelitian

No	Divisi	Jumlah
1	Bagian Umum	14
2	Bagian pengawasan	8
3	Bagian keuangan	5
4	Bagian pemasaran	18
5	Bagian transmisi dan Distribusi	10
6	Bagian Hublang	7
7	Bagian asset dan gambar	6
8	Bagian tata usaha dan Kepegawaian	12
Jumlah		80

Sumber: PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi (2021)

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi yang berjumlah 80 karyawan.

Penentuan sampelnya dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* yaitu Teknik Sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota

populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Menurut (Sugiyono, 2015) Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 80 orang Karyawan tetap PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan dan di isi sendiri oleh responden untuk memperoleh keterangan.

Tabel 3.7 Skala Likert

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

Sumber: (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015)

3.5.2 Data Dokumentasi

Data dokumentasi yaitu mengumpulkan data dari perusahaan seperti sejarah perusahaan dan jumlah karyawan.

3.5.3 Wawancara

Melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang pada Kantor PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan menganalisis apakah instrumen yang disusun memang benar-benar tepat dan rasional untuk mengukur variabel penelitian, (Juliandi, Irfan and Manurung, 2014).

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

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

(Sugiyono, 2015)

Dimana :

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y_i$ = Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum x_i y_i$ = Jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed < α 0,05)

2) Terima H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan probabilitas yang dihitung

> nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $> \alpha$ 0,05

Untuk mengetahui kelayakan dan tingkat kepercayaan instrument dari angket/kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini maka digunakan uji validitas dan reliabilitas yaitu untuk penelitian cukup layak digunakan dan dapat dipercaya sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dengan tujuan ukurnya. (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014b).

Berikut ini adalah hasil validitas masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_1)

No. Butir	r_{hitung}	r_{table}	Status
1.	0,719	0,219	Valid
2.	0,754	0,219	Valid
3.	0,576	0,219	Valid
4.	0,661	0,219	Valid
5.	0,595	0,219	Valid
6.	0,467	0,219	Valid
7.	0,721	0,219	Valid
8.	0,696	0,219	Valid
9.	0,675	0,219	Valid
10.	0,552	0,219	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel komunikasi ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Instrumen Lingkungan Kerja (X_2)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0,521	0,219	Valid
2.	0,526	0,219	Valid
3.	0,511	0,219	Valid
4.	0,388	0,219	Valid
5.	0,572	0,219	Valid
6.	0,590	0,219	Valid
7.	0,579	0,219	Valid
8.	0,501	0,219	Valid
9.	0,494	0,219	Valid

10	0,386	0,219	Valid
11.	0,509	0,219	Valid
12	0,594	0,219	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel lingkungan kerja ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

Tabel 3.10
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja (X₃)

No. Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1.	0,398	0,219	Valid
2.	0,534	0,219	Valid
3.	0,552	0,219	Valid
4.	0,491	0,219	Valid
5.	0,532	0,219	Valid
6.	0,401	0,219	Valid
7.	0,438	0,219	Valid
8.	0,660	0,219	Valid
9.	0,351	0,219	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel kepuasan kerja ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

Tabel 3.11
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y)

No. Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1.	0,444	0,219	Valid
2.	0,407	0,219	Valid
3.	0,571	0,219	Valid
4.	0,526	0,219	Valid
5.	0,594	0,219	Valid
6.	0,431	0,219	Valid
7.	0,596	0,219	Valid
8.	0,614	0,219	Valid
9.	0,646	0,219	Valid
10.	0,382	0,219	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel kinerja ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui konsentrasi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji *reliabilitas*. Pengujian *reliabilitas* dilakukan dengan *koefisien alpha* (α) dari *Crobbach* menurut (Juliandi et al., 2014b) dengan rumus :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

(Juliandi, Irfan and Manurung, 2014)

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

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

σ_1^2 = Varian total

Dengan kriteria :

- 1) Jika nilai reliabilitas instrumen $\geq 0,6$ maka instrumen variabel adalah reliabel (terpercaya)
- 2) Jika nilai reliabilitas instrumen $\leq 0,6$ maka instrumen variabel adalah reliabel (tidak terpercaya).

Berikut ini adalah tabel reliabilitas masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.12
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂, X₃ dan Y

Variabel	Nilai Alpha	Status
Komunikasi (X ₁)	0,759	Reliabel
Lingkungan Kerja (X ₂)	0,723	Reliabel
Kepuasan Kerja (X ₃)	0,671	Reliabel
Kinerja (Y)	0,716	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena mendekati 1 ($>0,60$).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data 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-rumus dibawah ini.

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Juliandi, Irfan and Manurung, 2014) Metode regresi merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best linier unbiased Estimate*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, dasar pengambilan keputusan dalam deteksi normalitas yaitu jika data menyebar sekitar garis diagonal, maka data tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar 0,06 atau jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil

atau sama dengan 0,06 ($r < 0,06$), maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heterokedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji glejser, dan uji white.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID), jika tidak ada pola tertentu serta titik–titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis dengan grafik plot memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil plotting semakin sedikit jumlah pengamatan, semakin sulit untuk mengintepretasikan hasil grafik plot. Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji heterokedastisitas yang digunakan yaitu uji grafik plot.

3.7.2 Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan rumusan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

(Sugiyono, 2015)

Dimana :

Y = Kinerja

a = Konstanta

b1 dan b2 = Besaran Koefisien regresi dari masing-masing variable

X1 = Komunikasi

X2 = Lingkungan Kerja

X3 = Kepuasan Kerja

e = standar error

3.7.3 Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individu mempunyai hubungan dengan variabel (Y). Untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji statistik.

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

(Sugiyono, 2015)

Keterangan :

t = Hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan table

r = Korelasi parsial yang ditentukan

n = Jumlah sampel

ketentuan :

jika nilai t dengan probability korelasi yakni sig-2 tailed > signifikan (a) sebesar 0,05 maka Ho diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan antara variabel X dan Y, sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan

korelasi yakni sig-2 tailed < taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka H_0 ditolak, sehingga ada korelasi signifikan antara variabel X dan Y.

$$df = n - 2$$

Misalnya untuk jumlah sampel 80 maka nilai t tabel untuk signifikansi 5% adalah dengan melihat nilai t dengan degree of freedom sebesar $N - 2 = 80 - 2 = 78$ untuk hipotesis dua arah. Nilai t dilihat pada kolom signifikansi : $2 = 5\% : 2 = 0,025$. Jika pengujian satu arah, maka df adalah $80 - 1 = 79$ dan dilihat pada kolom 5%.

Tahap-tahap :

a) Bentuk Pengujian

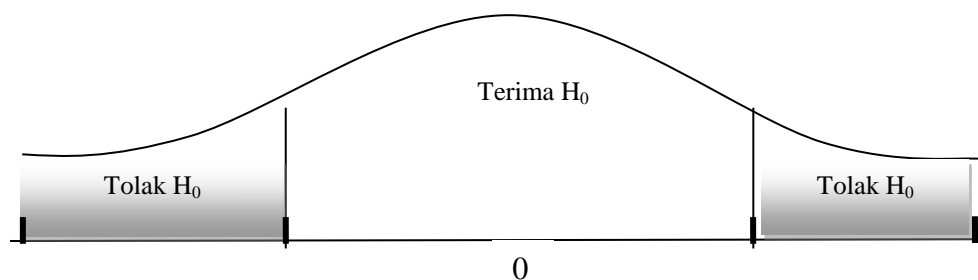
$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

$H_0 : \beta \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

b) Kriteria Pengujian Hipotesis

1) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.



Gambar 3.1 Uji t

b. Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus :

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

(Sugiyono, 2015)

Keterangan :

F_h = Tingkat Signifikan

R^2 = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Untuk uji F, maka df dihitung dengan $df = n - k - 1$ dengan k adalah jumlah variabel bebas, pada uji F. Logika uji dua arah adalah terdapat pengaruh antara variabel terikat, dan uji satu arah adalah terdapat pengaruh variabel negatif/ positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Misalnya untuk jumlah sampel 80 maka nilai f tabel untuk signifikansi 5% adalah dengan melihat nilai f dengan degree of freedom sebesar $N - 3 - 1 = 80 - 3 - 1 = 76$ untuk hipotesis dua arah. Nilai t dilihat pada kolom signifikansi : 3 = 5% : 3 = 0,025. Jika pengujian satu arah, maka df adalah $80 - 3 - 1 = 76$ dan dilihat pada kolom 5% = 2,73.

Kriteria Pengambilan Keputusan

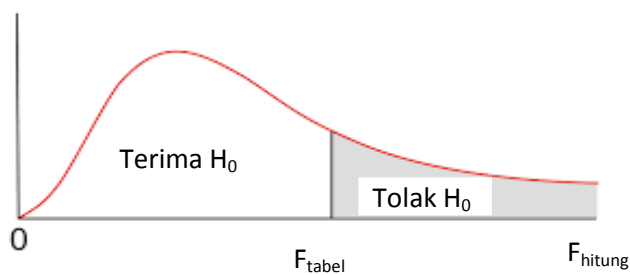
$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Artinya variable bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya variable bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria Bentuk Pengujian

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$



Gambar 3-2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Simultan (Uji F)

c. Koefisien Determinasi (D)

Untuk menguji koefisien determinasi (D), yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat :

$$D = (R_{xy}) \times 100 \%$$

(Sugiyono, 2015)

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien Korelasi Berganda

Dalam hal ini F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskriptif Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Komunikasi (X1), 12 pernyataan untuk variabel Lingkungan Kerja (X2), 9 pernyataan untuk variabel Kepuasan kerja (X3) dan 10 pernyataan untuk variabel Kinerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 80 orang responden yaitu karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *Likert Summated Rating* (LSR).

Tabel. 4.1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skala Jawaban
▪ Sangat setuju	5
▪ Setuju	4
▪ Kurang setuju	3
▪ Tidak setuju	2
▪ Sangat tidak setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku dalam menghitung Komunikasi, variabel Lingkungan Kerja, variable Kepuasan kerja maupun variabel Kinerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

1) Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang berdasarkan pada jenis kelamin dapat dilihat dari table 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	57	71.3%
2	Perempuan	23	28.8%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 57 orang (71,3%) dan perempuan sebanyak 23 orang (28.8%). Maka dalam penelitian ini responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

2) Data Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang berdasarkan pada usia dapat dilihat dari tabel 4.2

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<25 tahun	11	13.8%
2	25-40 tahun	40	50%
3	> 40 tahun	29	36.3%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu usia antara 25-40 tahun sebanyak 40 orang (50%), yang memiliki usia <25 tahun sebanyak 11 orang (13.8%), yang memiliki usia > 40 tahun sebanyak 29 orang (36,3%) Dari karakteristik usia maka data responden didominasi oleh usia 25-40 tahun sebanyak 50%.

3) Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan dapat dilihat dari table 4.3

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Diploma	7	8,7%
2	Sarjana	73	91,3%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer (2021)

Dari data di atas diketahui bahwa sebagian besar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu sarjana sebanyak 73 orang (91,3%), pendidikan diploma sebanyak 7 orang (8,7%)

4.1.1.2 Analisis Variabel Penelitian

Berikut ini adalah tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang telah disebarkan oleh peneliti :

a. Variabel Komunikasi

Tabel. 4.5 Skor Angket untuk Komunikasi (X1)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	25,0	40	50,0	14	17,5	6	7,5	0	0	80	100%
2	28	35,0	32	40,0	15	18,8	5	6,3	0	0	80	100%
3	16	20,0	51	63,8	13	16,3	0	0	0	0	80	100%
4	20	25,0	47	58,8	13	16,3	0	0	0	0	80	100%
5	16	20,0	52	65,0	11	13,8	1	1,3	0	0	80	100%
6	19	23,8	49	61,3	11	13,8	1	1,3	0	0	80	100%
7	14	17,5	40	50,0	22	27,5	4	5,0	0	0	80	100%
8	10	12,5	55	68,8	7	8,8	8	10,0	0	0	80	100%
9	14	17,5	47	58,8	15	18,8	4	5,0	0	0	80	100%
10	17	21,3	52	65,0	8	10,0	3	3,8	0	0	80	100%

Sumber: Data Penelitian (2021)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Sesama pegawai kantor disemua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 50%.
- 2) Jawaban responden tentang Sesama pegawai kantor saling menaruh kepercayaan ketika memberikan saran keputusan dalam pemecahan masalah, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 40%.
- 3) Jawaban responden tentang Kepala kantor mengajak berdiskusi antar para kepala bidang dan kepala seksi dalam pengambilan keputusan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 63.8%.
- 4) Jawaban responden tentang Sesama pegawai kantor bekerja sama dengan pegawai lainnya, dalam memberikan solusi keputusan dalam pemecahan masalah, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 58.8%.
- 5) Jawaban responden tentang Kepala kantor selalu terbuka dalam pemberian masukan, saran dan informasi dari masing-masing kepala bagian dan kepala seksi bagian, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.
- 6) Jawaban responden tentang Sesama pegawai kantor disemua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.3%.

- 7) Jawaban responden tentang Kepala kantor, kepala bidang, kepala seksi dan masing-masing pelaksana disetiap seksi bidang harus memiliki pemikiran yang bersifat terobosan atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 50%.
- 8) Jawaban responden tentang Setiap pegawai kantor harus memperhatikan kompetensi di bidang profesi masing-masing dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan norma-norma profesi, etika dan social, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 55 orang atau 68,8%.
- 9) Jawaban responden tentang Setiap pegawai kantor mengevaluasi setiap pekerjaannya agar mendapatkan hasil yang baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 58,8%.
- 10) Jawaban responden tentang Kepala kantor selalu terbuka dalam pemberian masukan, saran dan informasi dari masing-masing kepala bagian dan kepala seksi bagian, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65.0%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variable Komunikasi, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, tindakan pengetahuan, keterampilan dan sikap mayoritas responden menjawab setuju.

b. Variabel Lingkungan Kerja

Tabel. 4.6
Skor Angket untuk Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	30	37,5	44	55,0	6	7,5	0	0	0	0	80	100%
2	18	22,5	52	65,0	10	12,5	0	0	0	0	80	100%
3	30	37,5	44	55,0	6	7,5	0	0	0	0	80	100%
4	22	27,5	52	65,0	6	7,5	0	0	0	0	80	100%
5	25	31,3	45	56,3	10	12,5	0	0	0	0	80	100%
6	24	30,0	49	61,3	7	8,8	0	0	0	0	80	100%
7	29	36,3	46	57,5	5	6,3	0	0	0	0	80	100%
8	32	40,0	42	52,5	6	7,5	0	0	0	0	80	100%
9	29	36,3	31	38,8	13	16,3	7	8,8	0	0	80	100%
10	29	36,3	23	28,8	28	35,0	0	0	0	0	80	100%
11	24	30,0	49	61,3	7	8,8	0	0	0	0	80	100%
12	21	26,3	49	61,3	10	12,5	0	0	0	0	80	100%

Sumber: Data Penelitian (2021)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya menjalin hubungan baik dengan karyawan lain, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 55%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.
- 3) Jawaban responden tentang Tempat kerja saya tergolong tenang dan tidak bising, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 55%.
- 4) Jawaban responden tentang Tempat kerja saya jauh dari kebisingan kendaraan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.

- 5) Jawaban responden tentang Setiap pegawai harus mematuhi peraturan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 56,3%.
- 6) Jawaban responden tentang Perusahaan memberikan sanksi kepada pegawai jika melanggar peraturan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.3%.
- 7) Jawaban responden tentang Perlengkapan penerangan lampu dalam ruangan kerja sudah baik dan memadai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 57.3%.
- 8) Jawaban responden tentang Pencahayaan ditempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang atau 55.5%.
- 9) Jawaban responden tentang Sirkulasi Udara dalam ruangan kerja sudah memadai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 38,8%.
- 10) Jawaban responden tentang Temperature udara ditempat kerja tidak mempengaruhi suhu tubuh saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 29 orang atau 36,3%.
- 11) Jawaban responden tentang Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.3%.

- 12) Jawaban responden tentang Satuan keamanan di tempat kerja saya sudah bekerja dengan baik sehingga saya merasa aman, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.3%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variable lingkungan kerja, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu Hubungan Karyawan, Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja, Peraturan Kerja, Penerangan, Sirkulasi Udara, Keamanan, mayoritas responden menjawab setuju.

c. Variabel Kepuasan kerja

Tabel. 4.7
Skor Angket untuk Variabel Kepuasan Kerja (X3)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	25,0	50	62,5	10	12,5	0	0	0	0	80	100%
2	25	31,3	47	58,8	8	10,0	0	0	0	0	80	100%
3	17	21,3	47	58,8	16	20,0	0	0	0	0	80	100%
4	32	40,0	36	45,0	12	15,0	0	0	0	0	80	100%
5	1	1,3	64	80,0	13	16,3	2	2,5	0	0	80	100%
6	4	5,0	66	82,5	68	85,0	0	0	0	0	80	100%
7	68	85,0	7	8,8	1	1,3	0	0	0	0	80	100%
8	4	5,0	73	91,3	3	3,8	0	0	0	0	80	100%
9	6	7,5	71	88,8	3	3,8	0	0	0	0	80	100%

Sumber: Data Penelitian (2021)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Semakin besar gaji yang diberikan perusahaan semakin puas karyawan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 62.5%.

- 2) Jawaban responden tentang Seorang pekerja harus memiliki hubungan sosial yang baik dengan pekerja lain, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 58.8%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya memiliki hubungan sosial yang baik dengan pekerja lain, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 58.8%.
- 4) Jawaban responden tentang Adanya pengawasan yang dilakukan perusahaan kepada karyawan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 45%.
- 5) Jawaban responden tentang Perusahaan sering memberikan reward non materi kapda karyawan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 64 orang atau 80%.
- 6) Jawaban responden tentang Perusahaan memperhatikan setiap kondisi operasional perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 66 orang atau 82.5%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya memiliki hubungan yang baik sesame rekan kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 68 orang atau 85%.
- 8) Jawaban responden tentang Karyawan yang baik harus mampu menyesuaikan kondisi di setiap pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 91.3%.
- 9) Jawaban responden tentang Atasan sangat komunikatif pada bawahan, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 88.8%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variable kepuasan kerja, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu gaji, promosi, penyeliaan, pengawasan selain gaji, reward non materil, kondisi operasi, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi mayoritas responden menjawab setuju.

d. Variabel Kepuasan Kinerja

Tabel. 4.8
Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	26,3	52	65,0	6	7,5	1	1,3	0	0	80	100%
2	23	28,8	54	67,5	2	2,5	1	1,3	0	0	80	100%
3	20	25,0	50	62,5	10	12,5	0	0	0	0	80	100%
4	19	23,8	49	61,3	12	15,0	0	0	0	0	80	100%
5	21	26,3	51	63,8	8	10,0	0	0	0	0	80	100%
6	22	27,5	48	60,0	10	12,5	0	0	0	0	80	100%
7	19	23,8	46	57,5	15	18,8	0	0	0	0	80	100%
8	25	31,3	43	53,8	12	15,0	0	0	0	0	80	100%
9	24	30,0	48	60,0	8	10,0	0	0	0	0	80	100%
10	21	26,3	52	65,0	7	8,8	0	0	0	0	80	100%

Sumber: Data Penelitian (2021)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.
- 2) Jawaban responden tentang Skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang saya kerjakan saat ini, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 54 orang atau 67,5%.

- 3) Jawaban responden tentang Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan harapan perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 62.5%.
- 4) Jawaban responden tentang Kuantitas kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan anda, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.3%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya melakukan perbaikan atas pekerjaan yang salah, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 63,8%.
- 6) Jawaban responden tentang Setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan teliti, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 60%.
- 7) Jawaban responden tentang Penambahan insentif dapat meningkatkan kinerja saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 57,5%.
- 8) Jawaban responden tentang Hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja dapat meningkatkan kinerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 53.8%.
- 9) Jawaban responden tentang Saya memiliki inisiatif yang berguna membantu penyelesaian pekerjaan yang lebih baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 60%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya semangat menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variable kinerja, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu Kuantitas hasil kerja, Kualitas hasil kerja, Efisiensi dalam melaksanakan tugas, Komunikasi, Inisiatif, Ketelitian, Kepemimpinan, Kejujuran maupun Kreativitas mayoritas responden menjawab setuju.

4.1.2 Pengujian Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data dengan program SPSS tentang pengaruh variabel Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Persamaan regresi linear berganda dapat dilihat dari nilai koefisien B pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	11.780	5.440	
Komunikasi	.176	.063	.270
Lingkungan Kerja	.328	.079	.421
Kepuasan kerja	.171	.145	.113

a. Dependent Variable: Kinerja
Sumber: Data Penelitian (2021)

Dari perhitungan dengan menggunakan program komputer dan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20 didapat hasil :

$$\begin{aligned} a &= 11,780 \\ b_1 &= 0,176 \\ b_2 &= 0,328 \\ b_3 &= 0,171 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, maka persamaan regresi linier berganda yang dapat diformulasikan adalah sebagai berikut :

$$Y = 11,780 + 0,176X_1 + 0,328X_2 + 0,171X_3$$

Keterangan :

- a) Nilai $a = 11,780$ menunjukkan bahwa jika variable independen yaitu Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) dalam keadaan konstant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kinerja (Y) adalah sebesar 11,780.
- b) Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,176$ menunjukkan apabila Komunikasi mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya Kinerja karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi sebesar 17,6%. Kontribusi yang diberikan Komunikasi terhadap Kinerja sebesar 17,6% dilihat dari *standardized coefficients* pada Tabel 4.8 di atas.
- c) Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,328$ menunjukkan apabila Lingkungan Kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya Kinerja karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi sebesar 32,8%. Kontribusi yang diberikan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja sebesar 32,8%.
- d) Nilai koefisien regresi $X_3 = 0,171$ menunjukkan apabila Kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya Kinerja karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi sebesar 17,1%. Kontribusi yang diberikan Kepuasan kerja terhadap Kinerja sebesar 17,1%.

Persamaan di atas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) memiliki koefisien b_i yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (Kinerja). Variabel X_2 (Lingkungan Kerja) memiliki kontribusi relatif yang paling besar diantara ketiga variabel.

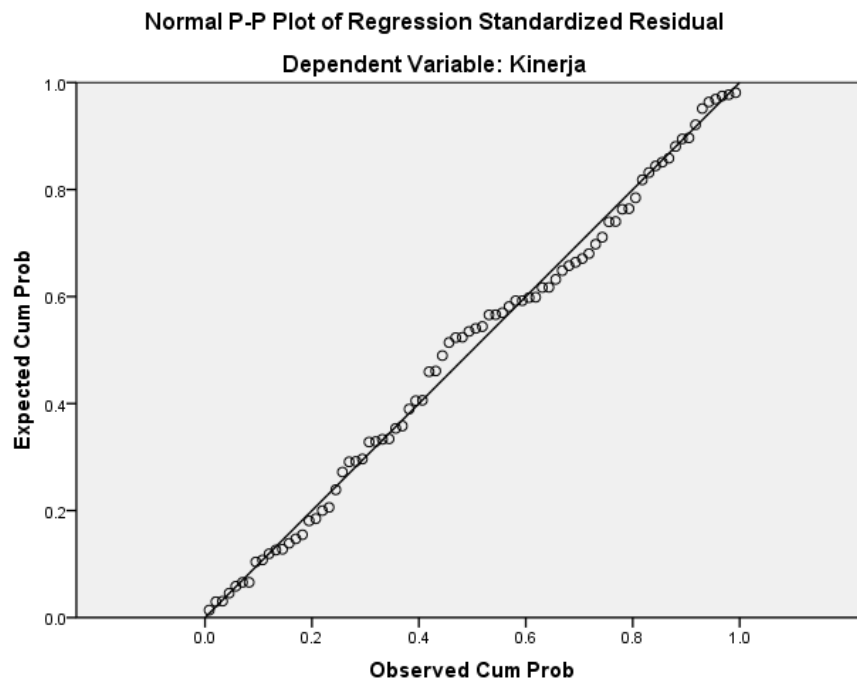
4.1.3 Pengujian Asumsi Klasik

Dalam regresi linier berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal juga dengan BLUES (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak.

Adapun beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni :

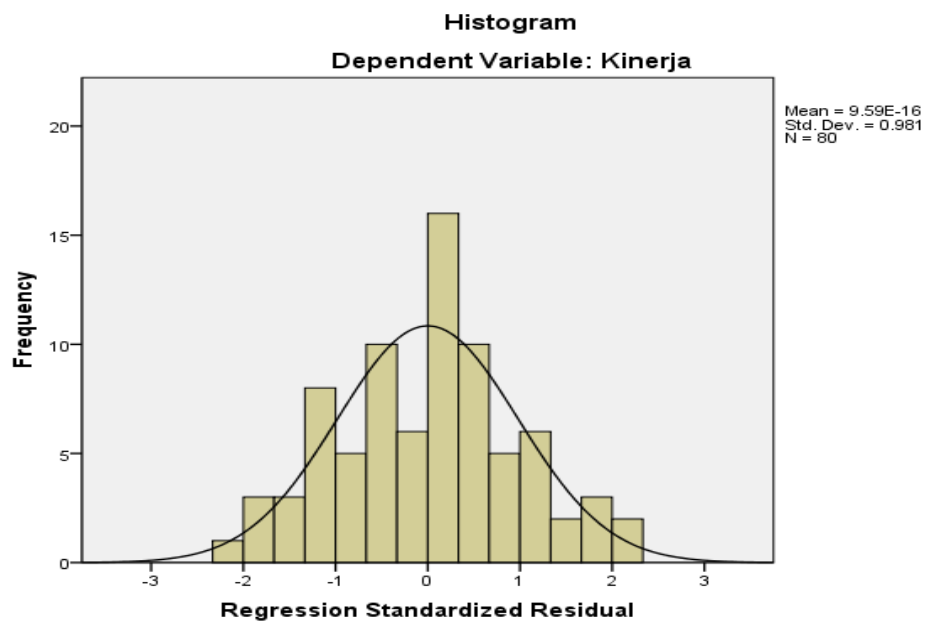
a. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi syarat asumsi normalitas.



Gambar 4.1 Normalitas (P-Plot)

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.



Gambar 4.2 Normalitas (Histogram)

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan. Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

a. Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Faktor/VIF*). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor varian yang tidak melebihi 4 atau 5.

**Tabel 4.10 Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Komunikasi	.883	1.133
Lingkungan Kerja	.797	1.255
Kepuasan kerja	.884	1.131

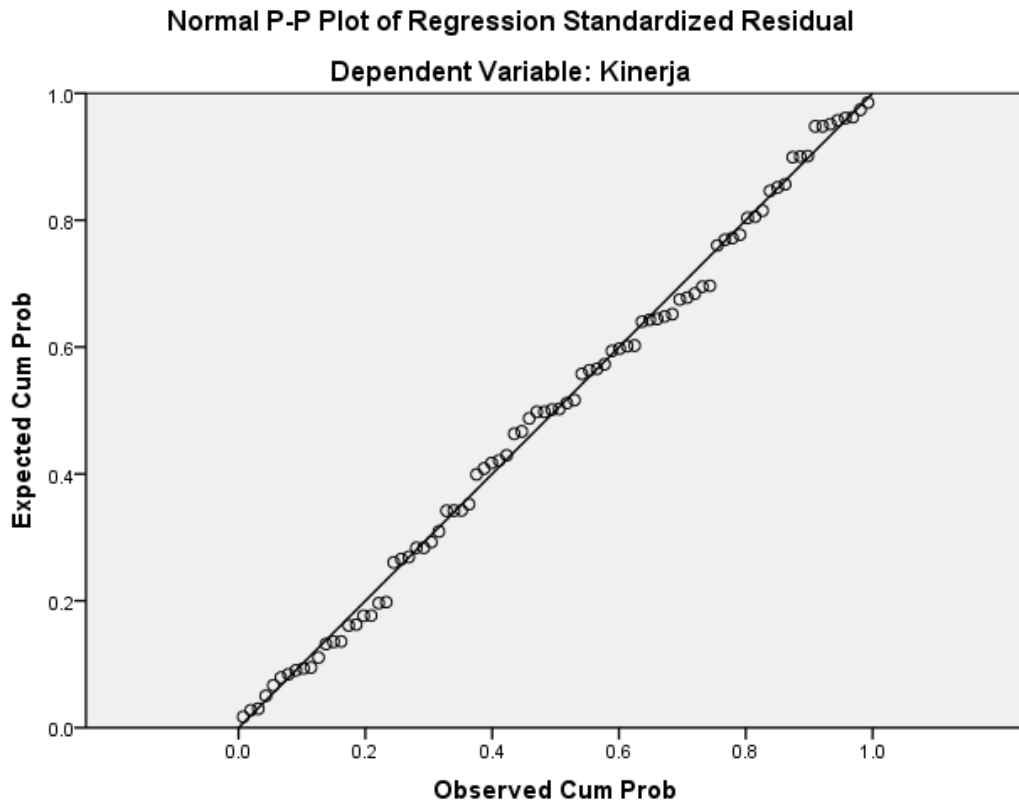
a. Dependent Variable: Kinerja

Ketiga variabel independen yaitu komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai inflasi varian (*Varians inflasi factor / VIF*) yang tidak melebihi 4 dan 5 sehingga tidak ditemukan adanya multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

b. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan yang lain tetap maka disebut

homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar. 4.3. Multikolinearitas

Gambar di atas memperlihatkan titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

4.1.4 Uji secara parsial (Uji t)

Nilai perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) akan diuji tingkat signifikannya dengan uji t. Hipotesis parsialnya adalah sebagai berikut :

$H_0 = 0$ (tidak ada pengaruh signifikan variabel bebas, terhadap variabel terikat)

$H_a = p \neq 0$ (ada pengaruh signifikan variabel bebas, terhadap variabel terikat.).

**Tabel 4.11 Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.780	5.440		2.165	.034
Komunikasi	.176	.063	.270	2.808	.006
Lingkungan Kerja	.328	.079	.421	4.166	.000
Kepuasan kerja	.171	.145	.113	1.181	.241

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah (2021)

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Dari tabel uji t di atas dapat diketahui tentang pengaruh Komunikasi (X_1) terhadap Kinerja (Y) diperoleh t hitung sebesar 2,808 dengan probabilitas sig 0,006 < dari $\alpha = 0,05$. Diketahui bahwa t_{tabel} 1,990. Maka dalam penelitian ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. sehingga dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o tolak.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Dari tabel uji t di atas dapat diketahui tentang variabel Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja (Y) diperoleh t hitung 4,166 dengan probabilitas sig 0,000 < dari $\alpha = 0,05$. Diketahui bahwa t_{tabel} 1,990. Maka dalam penelitian ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. sehingga dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o tolak.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Dari tabel uji t di atas dapat diketahui tentang variabel Kepuasan kerja (X_3) terhadap Kinerja (Y) diperoleh t_{hitung} 1,181 dengan probabilitas sig 0,241 > dari $\alpha = 0,05$. Diketahui bahwa t_{tabel} 1,990. Maka dalam penelitian ini $t_{hitung} < t_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. sehingga dalam penelitian ini H_a ditolak dan H_o diterima.

4.1.5 Uji F

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (sig) pada tabel Anova < $\alpha = 0,05$, maka H_o ditolak, namun bila nilai probabilitas sig > 0,05 maka H_o diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12. Uji F
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286.741	3	95.580	15.613	.000 ^a
	Residual	465.259	76	6.122		
	Total	752.000	79			

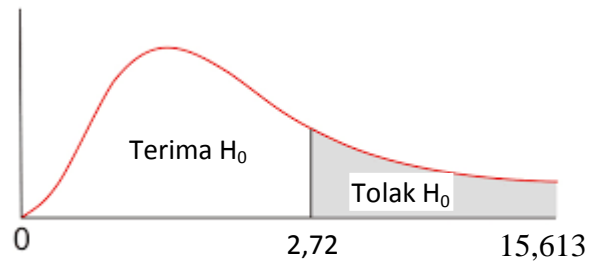
a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Penelitian (Diolah 2021)

Nilai F_{hitung} pada tabel di atas adalah 15,613 dengan sig 0.000 < $\alpha = 0,05$ atau diperoleh nilai signifikansi 0.000 < dari nilai probabilitas 0,05. Menunjukkan H_o ditolak dan H_a diterima, berarti Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kinerja (Y) pada taraf $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.6 Gambar Uji F

4.1.6 Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) terhadap Kinerja (Y), maka dapat diketahui melalui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.617 ^a	.381	.357	2.47423	.381	15.613	3	76	.000	1.611

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, Lingkungan Kerja, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kinerja

$$\begin{aligned}
 D &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,617 \times 100\% \\
 &= 38,1\%
 \end{aligned}$$

Nilai R Square diketahui adalah 0,381 atau 38,1% menunjukkan sekitar 38,1% variabel Kinerja (Y) dipengaruhi Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3). Sisanya 61,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) berpengaruh terhadap Y (Kinerja), lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Terdapat pengaruh variabel Komunikasi (X_1) terhadap Kinerja (Y) ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $2,808 > t_{tabel}$ $1,990$ dengan probabilitas sig $0,006 <$ dari $\alpha = 0,05$. Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel X_1 (Komunikasi) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kinerja).

Menurut (Mangkunegara, 2013) “Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”. Namun kurangnya komunikasi pada atasan menyebabkan terkadang adanya kesalahan dalam bekerja. Masih rendahnya komunikasi antara atasan dan bawahan di dalam instansi sehingga pegawai kurang termotivasi untuk bekerja lebih produktif, hal ini dikarenakan pegawai hanya diberikan tugas yang telah tertulis tanpa menjelaskan secara detail pekerjaan yang akan dikerjakan.

Menurut (Rivai, 2013) menyatakan bahwa “komunikasi dapat mempengaruhi kinerja”. Manajemen memberikan para karyawan beberapa informasi khusus yang nyata, yang dapat mereka hubungi. Semakin jelas penjabaran ini, semakin membantu usaha karyawan dan manajemen. Perencanaan kinerja memiliki efek yang potensial terhadap harapan karyawan. Ketika diintegrasikan dengan evaluasi kerja, manajemen memberikan umpan balik berdasarkan harapan dan keinginan karyawan. Hasil penelitian (Fransiska & Tupti, 2020), (Farisi, 2016), (Nasution, 2018) dan (Julita & Arianty, 2017), menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Terdapat pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kinerja (Y) ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $4,166 > t_{tabel}$ 1,990 dengan probabilitas sig $0,000 <$ dari $\alpha = 0,05$. Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel X_2 (Lingkungan Kerja) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kinerja).

Lingkungan kerja yang baik, tenang dan nyaman akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut Edy Sutrisno (2013 hal. 118) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu, pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Naum pada perusahaan kurangnya

perhatian terhadap AC yang kurang dingin menyebabkan karyawan sedikit gerah dalam bekerja. Kondisi ruangan kerja yang belum tertata rapi dan fasilitas ruang kerja yang belum mendukung seperti masih adanya benda-benda yang tidak terlalu penting berada diatas meja serta masih adanya dokumen yang belum disimpan pada lemari file dikarenakan kurangnya ketersediaan lemari file yang memadai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasrudy Tanjung, 2018) menyimpulkan "terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan." Yang berarti jika Lingkungan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.

Dari uraian diatas dapat diduga bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika Komunikasi ditingkatkan satu satuan dalam variabel Komunikasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Hasil penelitian (Siswadi, 2015), (Tanjung, 2018), (Khair, 2018), (Bahri, 2019), (Andriany, 2019), (Farisi & Fani, 2019); (Yusnandar, 2019) dan (Saripuddin, 2017), (Nabawi, 2019), (Tanjung, 2018) bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Terdapat pengaruh variabel Kepuasan kerja (X_3) terhadap Kinerja (Y) ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $1,181 > t_{tabel} 1,990$ dengan probabilitas $sig 0,241 >$ dari $\alpha = 0,05$. Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin rendah baik variabel X_3 (Kepuasan kerja) maka akan rendah variabel Y (Kinerja).

Kepuasan kerja mengandung arti yang sangat penting, baik dari sisi pekerja maupun dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana kepemimpinan yang baik. Pegawai yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa, walaupun balas jasa itu penting. Adanya kepuasan kerja itu mempengaruhi beberapa aspek yang meliputi pada pegawai itu sendiri. Permasalahan kepuasan kerja dapat dilihat seperti pegawai yang kerja lembur namun tidak dapat upah lembur yang sesuai sehingga pegawai merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang diberikan.

Menurut (Wibowo, 2014), menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja mengakibatkan peningkatan kerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian terdahulu antara lain, penelitian (Adhan et al., 2020); (Jufrizen, 2016); (Jufrizen & Kanditha, 2021), (M. I. Nasution, 2018), (Jufrizen, 2017); (Sembiring et al., 2021), (Jufrizen et al., 2018) dan (Jufrizen et al., 2018); (T. S. Siagian & Khair, 2018), (Mujiatun, 2015), (Nasution, 2019), (Arifin, 2017), (Jufrizen, 2016), (Arda, 2017) dan (Harahap & Tirtayasa, 2020), yang membuktikan bahwa ada hubungan positif signifikan antara kepuasan dan kinerja karyawan.

4. Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja

Nilai F_{hitung} pada tabel di atas adalah 15,613 dengan $sig\ 0.000 < \alpha = 0,05$ atau diperoleh nilai signifikansi $0.000 <$ dari nilai probabilitas 0,05. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Komunikasi (X_1), Lingkungan Kerja (X_2) dan Kepuasan kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) pada taraf $\alpha = 0,05$.

Menurut (Mangkunegara, 2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Hubungan komunikasi dengan kinerja karyawan dapat dikatakan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan komunikasi dapat berjalan dengan efektif antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah suatu kondisi, situasi dan keadaan kerja yang menimbulkan tenaga kerja memiliki semangat dan moral/gairah kerja yang tinggi, dalam rangka meningkatkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan (Nitisemito, 2013) mengatakan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan

Menurut (Wibowo, 2014), menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja mengakibatkan peningkatan kerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya

kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin efektif komunikasi yang dilakukan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan maka semakin tinggi tingkat kinerja yang didapatkan oleh perusahaan. Dan semakin baik lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi Sehingga apabila Komunikasi tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Komunikasi rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun
2. Ada pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi Sehingga Lingkungan Kerja tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Lingkungan Kerja rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun.
3. Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi. Sehingga apabila Kepuasan kerja menurunt, maka Kinerja juga menurun. Sebaliknya apabila Kepuasan kerja tinggi atau meningkat maka Kinerja akan meningkat.
4. Ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi. Sehingga apabila Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat.

Sebaliknya apabila Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan karena ada pengaruh yang signifikan Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi, hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja adalah sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan Kinerja, maka penulis menyarankan kepada perusahaan:

1. Mengenai Komunikasi yang dilaksanakan seharusnya perusahaan lebih menerapkan peraturan yang ada dan lebih tegas dalam memberi teguran kepada pegawai yang tidak menaati peraturan yang berlaku.
2. Hendaknya perusahaan lebih memperhatikan Lingkungan Kerja yang diberikan agar terciptanya lebih kondusif dan merasa lebih nyaman dalam bekerja, seperti AC yang kurang dingin, adanya cabinet tempat berkas-berkas yang layak.
3. Hendaknya organisasi memperhatikan Kepuasan kerja, karena dengan kepuasan kerja yang baik diharapkan kinerja karyawan akan semakin meningkat
4. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan Kinerja. Jika Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan kerja ditingkatkan maka Kinerja akan meningkat. Sehingga perlu dilakukan beberapa keputusan untuk memberikan Komunikasi, Lingkungan Kerja dan

Kepuasan kerja yang lebih baik sehingga nantinya Kinerja karyawan akan meningkat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dalam penelitian ini hanya terdiri dari 3 variabel, yaitu Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan kerja, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja seperti kompensasi, motivasi, dan lain sebagainya.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan data Kuisisioner karena dikhawatirkan responden tidak benar-benar menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh dengan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2020). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 1–15.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Andriany, D. (2019). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Repex Perdana Internasional (License Of Federal Express) Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 392–398.
- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Arianty, N., Bahagia, R., & Siswadi, Y. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompenasi Dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal EduTech*, 3(2), 87–98.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fajar, M. (2014). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Farisi, S. (2016). Pengaruh Pengawasan Dan Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Permukiman Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 1(1), 147–154.
- Farisi, S., & Fani, W. M. (2019). Influence of Work Enviroment and Work Discipline on Employee Perfomance. *International Conference on Global Education VII "Humanising Technology For IR 4.0,"* 69–81.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 224–234.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2013). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.

Yogyakarta: BPFE.

- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135.
- Harrianto, R. (2014). *Buku Ajar Kesehatan Kerja*. Jakarta: EGC.
- ILO. (2013). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Kesehatan untuk Produktivitas*. Jakarta: SCORE.
- Jufrizen, J. (2016). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 1–18.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 1(1), 166–177.
- Jufrizen, J., Gultom, D. K., Sitorus, S. A., Sari, M., & Nasution, M. I. (2018). The Effect of Organizational Culture and Islamic Work Ethic on Permanent Lecturers' Job Satisfaction, Organizational Commitment And Work Performance at Private Islamic Universities in the City of Medan. *Proceeding 1st International Conference of Economic Studies (ICOES) 2018* (pp. 179–186).
- Jufrizen, J., & Kanditha, E. S. (2021). The effect of organizational justice on employee performance by job satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 1–17.
- Jufrizen, J., & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014a). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. Medan: UMSU Press.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014b). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Julita, J., & Arianty, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) TBK Cabang Belmera Medan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 2018* (pp. 195–205).

- Kadarisman, M. (2014). *Manajemen Kompensasi*. Jakarta: Rajagrafindo. Persada.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Prilaku Organisasi* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Liliwari, A. (2016). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Rosdakarya.
- Locke, A. E. (2012). *Esensi Kepemimpinan. Empat Kunci Untuk Memimpin dengan Keberhasilan (Terjemahan Aris Ananda)*. Jakarta: Mitra Utama.
- Luthan, F. (2014). *Manajemen Internasional: Budaya, Strategi, dan Perilaku. Edisi Ke-8. Buku Ke-2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Allen.
- Mangundjaya, W. H. (2013). *Leadership, Readiness to Change and Commitment to Change*. Jakarta: Romanian Economic & Business.
- Marji. (2013). *Kesehatan dan Keselamatan Kerja seri Kebisingan*. Malang: Gunung Samudra.
- Mujiatun, S. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Rajawali Nusindo Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2).
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18*. Bandung: Rosdakarya.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2020). The Influence of Organizational Culture and Individual Characteristic on Employee Job Satisfaction at PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of International Conference Proceedings* (pp. 321–328).
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Disiplin Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja PT. Hermes Realty Indonesia. *Konferensi Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (KNEMA) 2018* (pp. 1–16).
- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan

- Transformasional terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018* (pp. 425–439).
- Nawawi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. (G. Mada, Ed.). Yogyakarta.
- Nitisemito, A. S. (2014). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Novita, C. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Kantor PT. Keramik Diamond Industries. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 71–84.
- Nuriana. (2015). *Kompetensi komunikasi Plus : Teori, Desain. Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Prihantoro, A. (2015). *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja dan Komitmen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rivai, V. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. . (2014). *Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P. (2014). *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, Alih Bahasa: Hidayana*. Jakarta: Prehallindo.
- Rusiadi. (2014). *Metode Penelitian, manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel Cetakan Kedua*. Medan: USU Press.
- Sadili, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Salam, A. (2014). *Manajemen Insani Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saripuddin, J. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Ekonomi Dan Bisnis UMSU*, 1(1), 1–13.
- Schermerhorn, J. R. (2013). *Manajemen, Edisi Kelima*. Yogyakarta: Andi.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika

Aditama.

- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 130–143.
- Siagian, P. S. (2013). *Teori dan Praktek Kepemimpinan (cetakan kelima)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Siahaan, S., & Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan Pegawai, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Siswadi, Y. (2015). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.*, 16(2), 1–15.
- Sofyandi, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Suma'mur, B. (2014). *Bunga Rampai Hiperkes dan Keselamatan Kerja*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sunyoto, D. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Supomo. (2010). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara.
- Suranto, A. (2011). *Suranto*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama.)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 2.)*. Jakarta: Erlangga.
- Sutrisno, E. (2014). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Pranada Media.
- T.H. Handoko. (2013). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.
- Tika, P. (2017). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Weaver, laude S. and W. (2014). *The Mathematical Theory of Communication*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Wibisono, D. (2011). *Manajemen Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusnandar, W. (2019). Effect of Work Environment and Job Satisfaction on The Performance of Employees at The Office of Bank Indonesia Medan North Sumatera. *International Conference on Global Education VII* (pp. 1575–1583).

Hal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian
Lampiran : 1 (set) Angket

Medan, Juli 2021

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Karyawan
PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI
di

Tempat

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS

NIM : 1705160140

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pdam Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi**”.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah siswa/i berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

ANGGI JULIA SAFIRA LUBIS

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden : (di isi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 25 thn 25-40 thn > 40 thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 Lainnya
5. Masa Kerja : < 5 thn 5- 10 thn >10 thn

KETERANGAN

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

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bapak/Ibu diminta memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai keadaan, pendapat perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikan tanda checklist (v) pada kolom yang dianggap sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

VARIABEL KOMUNIKASI (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Sesama pegawai kantor disemua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi					
2.	Sesama pegawai kantor saling menaruh kepercayaan ketika memberikan saran keputusan dalam pemecahan masalah					
3.	Kepala kantor mengajak berdiskusi antar para kepala bidang dan kepala seksi dalam pengambilan keputusan					
4.	Sesama pegawai kantor bekerja sama dengan pegawai lainnya, dalam memberikan solusi keputusan dalam pemecahan masalah					
5.	Kepala kantor selalu terbuka dalam pemberian masukan, saran dan informasi dari masing-masing kepala bagian dan kepala seksi bagian					
6.	Sesama pegawai kantor disemua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi					
7.	Kepala kantor, kepala bidang, kepala seksi dan masing-masing pelaksana disetiap seksi bidang harus memiliki pemikiran yang bersifat terobosan atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku					
8.	Setiap pegawai kantor harus memperhatikan kompetensi di bidang profesi masing-masing dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan norma-norma profesi, etika dan social					
9.	Setiap pegawai kantor mengevaluasi setiap pekerjaannya agar mendapatkan hasil yang baik					
10.	Kepala kantor selalu terbuka dalam pemberian masukan, saran dan informasi dari masing-masing kepala bagian dan kepala seksi bagian					

VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya menjalin hubungan baik dengan karyawan lain					
2.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja					
3.	Tempat kerja saya tergolong tenang dan tidak bising					
4.	Tempat kerja saya jauh dari kebisingan kendaraan					
5.	Setiap pegawai harus mematuhi peraturan dalam bekerja					
6.	Perusahaan memberikan sanksi kepada pegawai jika melanggar peraturan					
7.	Perlengkapan penerangan lampu dalam ruangan kerja sudah baik dan memadai					
8.	Pencahayaan ditempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
9.	Sirkulasi Udara dalam ruangan kerja sudah memadai					
10.	Temperature udara ditempat kerja tidak mempengaruhi suhu tubuh saya					
11.	Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman					
12.	Satuan keamanan di tempat kerja saya sudah bekerja dengan baik sehingga saya merasa aman.					

VARIABEL KEPUASAN KERJA (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Semakin besar gaji yang diberikan perusahaan semakin puas karyawan dalam bekerja					
2.	Seorang pekerja harus memiliki hubungan sosial yang baik dengan pekerja lain					
3.	Saya memiliki hubungan sosial yang baik dengan pekerja lain					
4.	Adanya pengawaan yang dilakukan perusahaan kepada karyawan dalam bekerja					
5.	Perusahaan sering memberikan reward non materi kapda karyawan					
6.	Perusahaan memperhatikan setiap kondisi operasional perusahaan					
7.	Saya memiliki hubungan yang baik sesame rekan kerja					
8.	Karyawan yang baik harus mampu menyesuaikan kondisi di setiap pekerjaan					
9.	Atasan sangat komunikatif pada bawahan, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam bekerja					

VARIABEL KINERJA (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti					
2	Skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang saya kerjakan saat ini					
3	Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan harapan perusahaan					
4	Kuantitas kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan anda					
5	Saya melakukan perbaikan atas pekerjaan yang salah					
6	Saya mampu melaksanakan kerja dengan tepat waktu					
7	Penambahan insentif dapat meningkatkan kinerja saya					
8	Hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja dapat meningkatkan kinerja					
9	Saya memiliki inisiatif yang berguna membantu penyelesaian pekerjaan yang lebih baik					
10	Saya semangat menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan					

Distribusi Jawaban Responden Variabel X1

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	7,5	7,5	7,5
	3,00	14	17,5	17,5	25,0
	4,00	40	50,0	50,0	75,0
	5,00	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	6,3	6,3	6,3
	3,00	15	18,8	18,8	25,0
	4,00	32	40,0	40,0	65,0
	5,00	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	16,3	16,3	16,3
	4,00	51	63,8	63,8	80,0
	5,00	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	16,3	16,3	16,3
	4,00	47	58,8	58,8	75,0
	5,00	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	11	13,8	13,8	15,0
	4,00	52	65,0	65,0	80,0
	5,00	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	11	13,8	13,8	15,0
	4,00	49	61,3	61,3	76,3
	5,00	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	5,0	5,0	5,0
	3,00	22	27,5	27,5	32,5
	4,00	40	50,0	50,0	82,5
	5,00	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	10,0	10,0	10,0
	3,00	7	8,8	8,8	18,8
	4,00	55	68,8	68,8	87,5
	5,00	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	5,0	5,0	5,0
	3,00	15	18,8	18,8	23,8
	4,00	47	58,8	58,8	82,5
	5,00	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,8	3,8	3,8
	3,00	8	10,0	10,0	13,8
	4,00	52	65,0	65,0	78,8
	5,00	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Uji Validitas Variabel X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1	Pearson Correlation	1	,702**	,349**	,452**	,290**	,215	,374**	,366**	,384**	,330**	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,009	,055	,001	,001	,000	,003	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P2	Pearson Correlation	,702**	1	,279*	,460**	,406**	,213	,390**	,469**	,406**	,351**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000	,000	,058	,000	,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P3	Pearson Correlation	,349**	,279*	1	,384**	,298**	,314**	,389**	,339**	,318**	,180	,576**
	Sig. (2-tailed)	,002	,012		,000	,007	,005	,000	,002	,004	,109	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P4	Pearson Correlation	,452**	,460**	,384**	1	,529**	,318**	,287**	,286*	,339**	,311**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,004	,010	,010	,002	,005	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P5	Pearson Correlation	,290**	,406**	,298**	,529**	1	,366**	,350**	,276*	,253*	,204	,595**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,007	,000		,001	,001	,013	,023	,069	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P6	Pearson Correlation	,215	,213	,314**	,318**	,366**	1	,227*	,075	,226*	,221*	,467**
	Sig. (2-tailed)	,055	,058	,005	,004	,001		,043	,508	,044	,049	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P7	Pearson Correlation	,374**	,390**	,389**	,287**	,350**	,227*	1	,656**	,522**	,391**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,010	,001	,043		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P8	Pearson Correlation	,366**	,469**	,339**	,286*	,276*	,075	,656**	1	,584**	,324**	,696**

	Sig, (2-tailed)	,001	,000	,002	,010	,013	,508	,000		,000	,003	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P9	Pearson Correlation	,384**	,406**	,318**	,339**	,253*	,226*	,522**	,584**	1	,257*	,675**
	Sig, (2-tailed)	,000	,000	,004	,002	,023	,044	,000	,000		,022	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P10	Pearson Correlation	,330**	,351**	,180	,311**	,204	,221*	,391**	,324**	,257*	1	,552**
	Sig, (2-tailed)	,003	,001	,109	,005	,069	,049	,000	,003	,022		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	,719**	,754**	,576**	,661**	,595**	,467**	,721**	,696**	,675**	,552**	1
	Sig, (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

* , Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

Reliability Variabel X1**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a, Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	10

Distribusi Jawaban Responden Variabel X2

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	7,5	7,5	7,5
	4,00	44	55,0	55,0	62,5
	5,00	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	52	65,0	65,0	77,5
	5,00	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	7,5	7,5	7,5
	4,00	44	55,0	55,0	62,5
	5,00	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	7,5	7,5	7,5
	4,00	52	65,0	65,0	72,5
	5,00	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	45	56,3	56,3	68,8
	5,00	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	7	8,8	8,8	8,8
	4,00	49	61,3	61,3	70,0
	5,00	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	6,3	6,3	6,3
	4,00	46	57,5	57,5	63,8
	5,00	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	7,5	7,5	7,5
	4,00	42	52,5	52,5	60,0
	5,00	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	8,8	8,8	8,8
	3,00	13	16,3	16,3	25,0
	4,00	31	38,8	38,8	63,8
	5,00	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	28	35,0	35,0	35,0
	4,00	23	28,8	28,8	63,8
	5,00	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	7	8,8	8,8	8,8
	4,00	49	61,3	61,3	70,0
	5,00	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	49	61,3	61,3	73,8
	5,00	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Uji Validitas Variabel X2

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total
P1	Pearson	1	,236 [*]	,306 ^{**}	,045	,082	,459 ^{**}	,281 [†]	,041	,120	,042	,531 ^{**}	,230 [*]	,521 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)		,035	,006	,692	,469	,000	,012	,717	,288	,712	,000	,040	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P2	Pearson	,236 [*]	1	,129	,131	,220	,084	,207	,296 ^{**}	,018	,175	,231 [*]	,667 ^{**}	,526 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,035		,256	,247	,050	,457	,065	,008	,872	,120	,039	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P3	Pearson	,306 ^{**}	,129	1	,195	,148	,246 [*]	,461 ^{**}	,281 [†]	,098	-,007	,210	,264 [*]	,511 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,006	,256		,084	,191	,028	,000	,012	,387	,948	,061	,018	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P4	Pearson	,045	,131	,195	1	,283 [†]	,253 [†]	,085	,325 ^{**}	,062	-,005	,100	,104	,388 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,692	,247	,084		,011	,023	,452	,003	,582	,963	,379	,361	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P5	Pearson	,082	,220	,148	,283 [†]	1	,229 [†]	,221 [†]	,263 [†]	,224 [†]	,252 [†]	,297 ^{**}	,290 ^{**}	,572 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,469	,050	,191	,011		,041	,049	,018	,046	,024	,008	,009	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P6	Pearson	,459 ^{**}	,084	,246 [*]	,253 [†]	,229 [†]	1	,402 ^{**}	,157	,310 ^{**}	,071	,343 ^{**}	,164	,590 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,457	,028	,023	,041		,000	,163	,005	,534	,002	,146	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P7	Pearson	,281 [†]	,207	,461 ^{**}	,085	,221 [†]	,402 ^{**}	1	,220 [†]	,263 [†]	,095	,144	,274 [*]	,579 ^{**}
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,012	,065	,000	,452	,049	,000		,050	,018	,404	,203	,014	,000

	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P8	Pearson Correlation	,041	,296**	,281*	,325**	,263*	,157	,220*	1	,206	,138	,017	,184	,501**
	Sig. (2-tailed)	,717	,008	,012	,003	,018	,163	,050		,067	,221	,883	,103	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P9	Pearson Correlation	,120	,018	,098	,062	,224*	,310**	,263*	,206	1	,142	,036	,148	,494**
	Sig. (2-tailed)	,288	,872	,387	,582	,046	,005	,018	,067		,208	,751	,190	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P10	Pearson Correlation	,042	,175	-,007	-,005	,252*	,071	,095	,138	,142	1	,045	,094	,386**
	Sig. (2-tailed)	,712	,120	,948	,963	,024	,534	,404	,221	,208		,690	,406	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P11	Pearson Correlation	,531**	,231*	,210	,100	,297**	,343**	,144	,017	,036	,045	1	,375**	,509**
	Sig. (2-tailed)	,000	,039	,061	,379	,008	,002	,203	,883	,751	,690		,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P12	Pearson Correlation	,230*	,667**	,264*	,104	,290**	,164	,274*	,184	,148	,094	,375**	1	,594**
	Sig. (2-tailed)	,040	,000	,018	,361	,009	,146	,014	,103	,190	,406	,001		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson Correlation	,521**	,526**	,511**	,388**	,572**	,590**	,579**	,501**	,494**	,386**	,509**	,594**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

*, Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

RELIABILITY

```

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 Total
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA,

```

Reliability Variabel X2**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a, Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	13

Distribusi Jawaban Responden Variabel X3

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	50	62,5	62,5	75,0
	5,00	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	10,0	10,0	10,0
	4,00	47	58,8	58,8	68,8
	5,00	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	20,0	20,0	20,0
	4,00	47	58,8	58,8	78,8
	5,00	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	15,0	15,0	15,0
	4,00	36	45,0	45,0	60,0
	5,00	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,5	2,5	2,5
	3,00	13	16,3	16,3	18,8
	4,00	64	80,0	80,0	98,8
	5,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	66	82,5	82,5	95,0
	5,00	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	7	8,8	8,8	10,0
	4,00	68	85,0	85,0	95,0
	5,00	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,8	3,8	3,8
	4,00	73	91,3	91,3	95,0
	5,00	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,8	3,8	3,8
	4,00	71	88,8	88,8	92,5
	5,00	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P10 Pearson	,398**	,534**	,552**	,491**	,532**	,401**	,438**	,660**	,351**	1
Correlation										
Sig, (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

* , Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

Reliability Variabel X3

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a, Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	10

Distribusi Jawaban Responden Variabel Y

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	6	7,5	7,5	8,8
	4,00	52	65,0	65,0	73,8
	5,00	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	2	2,5	2,5	3,8
	4,00	54	67,5	67,5	71,3
	5,00	23	28,8	28,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	50	62,5	62,5	75,0
	5,00	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	15,0	15,0	15,0
	4,00	49	61,3	61,3	76,3
	5,00	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	10,0	10,0	10,0
	4,00	51	63,8	63,8	73,8
	5,00	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	12,5	12,5	12,5
	4,00	48	60,0	60,0	72,5
	5,00	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	18,8	18,8	18,8
	4,00	46	57,5	57,5	76,3
	5,00	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	15,0	15,0	15,0
	4,00	43	53,8	53,8	68,8
	5,00	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	10,0	10,0	10,0
	4,00	48	60,0	60,0	70,0
	5,00	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	7	8,8	8,8	8,8
	4,00	52	65,0	65,0	73,8
	5,00	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

P8	Pearson	,154	-,121	,170	,088	,258*	,279*	,476**	1	,486**	,225*	,614**
	Correlation											
	Sig, (2-tailed)	,173	,283	,132	,438	,021	,012	,000		,000	,045	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P9	Pearson	,187	,048	,174	,155	,338**	,224*	,455**	,486**	1	,155	,646**
	Correlation											
	Sig, (2-tailed)	,096	,675	,123	,168	,002	,046	,000	,000		,170	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
P10	Pearson	-,121	-	,120	,279*	,180	,176	,180	,225*	,155	1	,382**
	Correlation		,222*									
	Sig, (2-tailed)	,287	,047	,289	,012	,110	,118	,109	,045	,170		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Total	Pearson	,444**	,407**	,571**	,526**	,594**	,431**	,596**	,614**	,646**	,382**	1
	Correlation											
	Sig, (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

* , Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

Reliability Variabel Y

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a, Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	11

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Komunikasi	80	28.00	46.00	39.7625	4.71798
Lingkungan Kerja	80	40.00	57.00	50.3125	3.96055
Kepuasan Kerja	80	27.00	41.00	36.3125	2.04750
Kinerja	80	35.00	47.00	41.5000	3.08529
Valid N (listwise)	80				

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.617 ^a	.381	.357	2.47423	.381	15.613	3	76	.000	1.611

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286.741	3	95.580	15.613	.000 ^a
	Residual	465.259	76	6.122		
	Total	752.000	79			

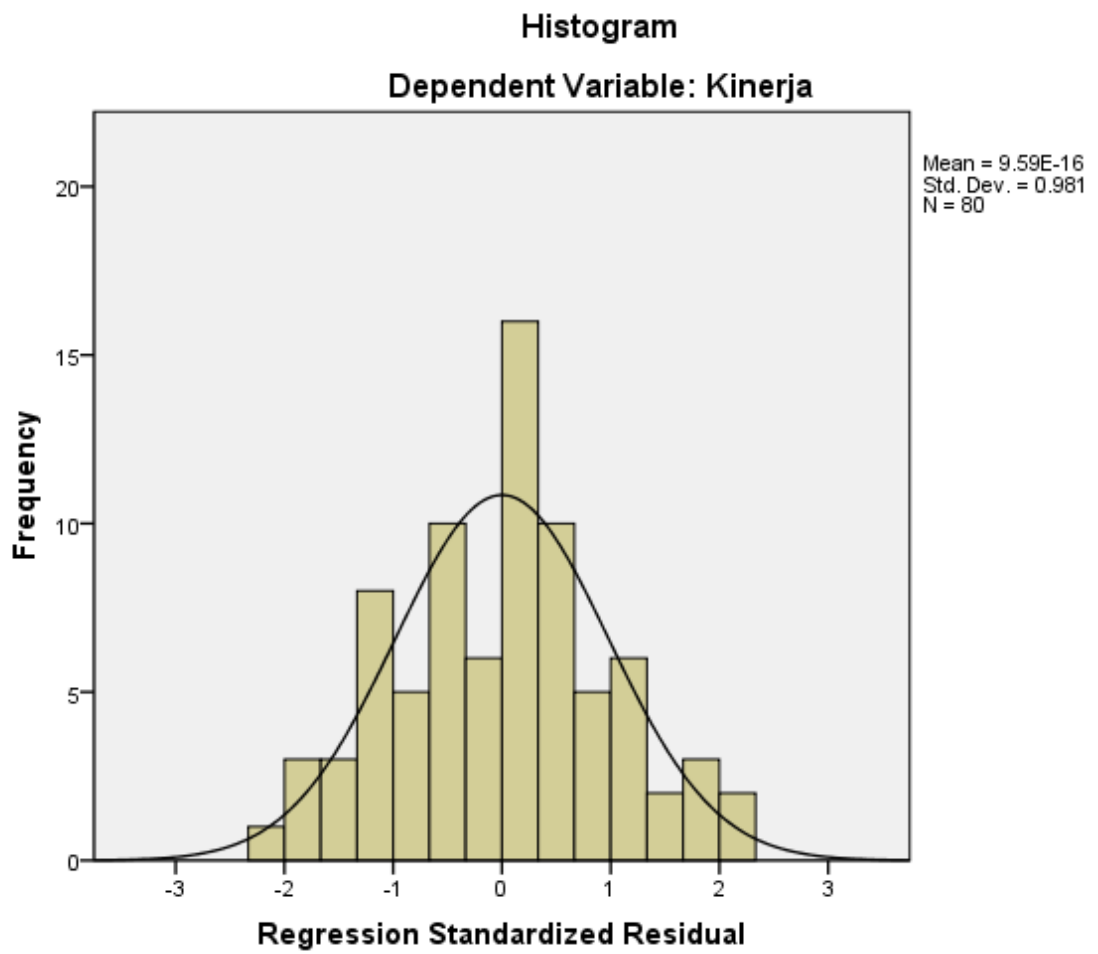
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.780	5.440		2.165	.034	.945	22.616					
Komunikasi	.176	.063	.270	2.808	.006	.051	.301	.429	.307	.253	.883	1.133
Lingkungan Kerja	.328	.079	.421	4.166	.000	.171	.485	.552	.431	.376	.797	1.255
Kepuasan Kerja	.171	.145	.113	1.181	.241	-.117	.459	.294	.134	.107	.884	1.131

a. Dependent Variable: Kinerja



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Kinerja**