

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM  
Tbk DIVISI REGIONAL 1 SUMATERA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program studi Manajemen*

**Oleh:**

**CICI HARYATI YAHYA**  
**NPM. 1405160811**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 26 Maret 2018, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : CICI HARYATI YAHYA  
N P M : 1405160811  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM TBK  
DIVISI REGIONAL 1 SUMATERA

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

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Ir. ALRIDIVIRSAH, M.M

Penguji II

MUHAMMAD ANDI PRAYOGI, S.E., M.Si

Pembimbing

Dr. Hj. SITI MUSIATUN, S.E., M.M

**PANITIA UJIAN**

Ketua

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

Sekretaris

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : CICI HARYATI YAHYA  
N P M : 1405160811  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM Tbk  
DIVISI REGIONAL 1 SUMATERA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

**Dr. Hj. SITI MUJIATUN SE., MM**

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. HASRUDY TANJUNG, SE, M.Si**

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**H. JANURI, SE, MM, M.Si**

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Cici Haryati yahya  
NPM : 1405160811  
Konsentrasi : MSDM  
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

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

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.

Pembuat Pernyataan



NB :

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



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

BERITA ACARA BIMBINGAN LAPORAN SKRIPSI

UNIV / PTS  
 FAKULTAS  
 PROG. STUDI  
 JENJANG

: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
 : EKONOMI DAN BISNIS  
 : MANAJEMEN  
 : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi  
 Pembimbing Skripsi

: Dr. HASRUDI TANJUNG SE, M.Si  
 : Dr. SITI MUJIATUN SE, M.M

Nama Mahasiswa  
 NPM

: CICI HARYATI YAHYA  
 : 1405160811

Konsentrasi

: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Judul Proposal

: PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF	KETERANGAN
11/18	Perbaiki Sesuai Arahan	[Signature]	
11/18	- Penulisan sesuai dg pedoman		
	- latar belakang masalah		
	- Rumusan masalah		
	- Tujuan & manfaat Penelitian		
	- Kerangka Konseptual		
	- hipotesis		
	- Metodel pelajari 1 yg.		
19/18	Perbaiki Sesuai Arahan	[Signature]	
11/18	- Kerangka Konseptual		
	- hipotesis		
	- Tempat & waktu penelitian		
	- Teknik Pengumpulan data		

Medan, 2018

Diketahui / Disetujui

Pembimbing Skripsi

Ketua Program Studi Manajemen

[Signature]

[Signature]

(Dr. SITI MUJIATUN SE, M.M)

(Dr. HASRUDI TANJUNG SE, M.Si)

## ABSTRAK

**Cici Haryati Yahya. NPM. 1405160811. Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera. Skripsi. UMSU.**

Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Tbk, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Tbk.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan asosiatif dan metode kuantitatif. Pendekatan asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan metode kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka. Populasi didalam penelitian ini adalah 69 karyawan PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera. Metode sampel menggunakan metode non probability sampling yang pengambilan sampelnya tidak semua anggota populasi berpeluang menjadi sama untuk dijadikan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar 0,000 ( $\text{sig } 0,000 < 0,05$ )  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,966 > 1,996$ ). Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar ,010 ( $\text{sig } 0,010 < 0,05$ )  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,652 > 1,996$ ). Komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,003 ( $\text{sig } 0,000 < 0,05$ )  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  ( $10,375 > 3,14$ ).

**Kata Kunci : Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam atau segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal ini, serta shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah pada Nabi Muhammad SAW.

Adapun judul yang akan diteliti oleh penulis adalah Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. TELKOM Tbk, Medan.

Penulisan ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Yahya Piliang dan Ibunda Hartini Caniago yang telah banyak memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa restu kepada penulis atas jerih payah dan pengorbanan tanpa mengenal lelah dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik
2. Ibu Dr. Siti Mujiatun SE, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah rela mengorbankan waktu membimbing, mengarahkan dan membina sehingga tersusunnya skripsi ini.

3. Bapak Hazmanan Khair, PhD selaku dosen pembanding seminar proposal yang telah mengorbankan waktu membimbing dan mengarahkan sehingga tersusunnya proposal ini.
4. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak H. Januri SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si.,selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Jasman Syarifuddin, S.E M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Dr. Jufrizen SE, M.si selaku Dosen PA yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
10. Seluruh staf-staf yang telah membantu penulis untuk mengerjakan skripsi ini yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Bapak Hendri selaku Human Resource di PT. Telkom Tbk yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

12. Bapak Suteki selaku pembimbing di PT. Telkom Tbk yang telah mengorbankan waktu membimbing penulis dalam penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, semoga proposal ini bermanfaat bagi kita semua dan pihak yang membutuhkannya, dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ekonomi.

Medan, Januari 2018

Penulis,

**CICI HARYATI YAHYA**

**1405160811**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
1. Batasan.....	5
2. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Peneliti .....	6
1. Tujuan .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Uraian Teori .....	7
1. Kinerja Karyawan .....	7
a. Pengertian Kinerja karyawan .....	7
b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	8
c. Mengukur Kinerja .....	9
d. Indikator Kinerja Karyawan .....	9

e. Meningkatkan Kinerja Karyawan .....	10
f. Motif Kinerja yang Tinggi .....	11
2. Lingkungan Kerja.....	12
a. Pengertian Lingkungan Kerja.....	12
b. Jenis Lingkungan Kerja .....	12
c. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	13
d. Manfaat Lingkungan Kerja .....	15
3. Komunikasi .....	16
a. Pengertian Komunikasi .....	16
b. Proses Komunikasi .....	17
c. Jenis Komunikasi .....	19
d. Efektifitas Komunikasi .....	20
e. Hambatan Komunikasi .....	21
f. Fungsi Komunikasi .....	23
B. Kerangka Konseptual.....	24
C. Hipotesis.....	26
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Defenisi Operasional Variabel .....	27
1. Komunikasi.....	27
2. Lingkungan Kerja .....	27
3. Kinerja Karyawan .....	28
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
1. Tempat penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian .....	28
D. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30

E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
1. Wawancara .....	31
2. Studi Dokumentasi .....	31
3. Kuesioner .....	31
F. Teknik Analisis Data .....	37
1. Uji Asumsi Klasik .....	37
2. Uji regresi Berganda .....	39
3. Uji T .....	39
4. Uji F .....	40
5. Koefisien Determinan .....	40
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian .....	42
1. Deskripsi Variabel Penelitian .....	42
a. Karakteristik Responden.....	42
b. Karakteristik Variabel Penelitian .....	46
2. Teknik Analisis Data .....	52
a. Uji Asumsi Klasik .....	52
b. Uji Regresi Berganda .....	54
c. Uji T .....	55
d. Uji F .....	57
e. Koefisien Determinasi .....	57
B. Pembahasan .....	58
1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	58
2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	58
3. Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Y .....	59

<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A.Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.3 Indikator Komunikasi .....	27
Tabel 1.3 Indikator Lingkungan Kerja .....	28
Tabel 1.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	28
Tabel 2.3 Waktu Penelitian .....	29
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan .....	30
Tabel 4.3 Instrumen Skala likert .....	32
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> .....	34
Tabel 6.3 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> .....	35
Tabel 7.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	35
Tabel 8.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	37
Tabel 9.3 Instrumen Skala likert .....	42
Tabel 1.4 Responden Jenis Kelamin .....	43
Tabel 2.4 Responden Usia .....	43
Tabel 3.4 Responden Status.....	44
Tabel 5.4 Responden Pendidikan .....	45
Tabel 6.4 Responden Masa Kerja.....	45
Tabel 7.4 Frekuensi Jawaban Responden Komunikasi.....	46
Tabel 8.4 Frekuensi Jawaban Responden Lingkungan Kerja.....	48
Tabel 9.4 Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan.....	49
Tabel 10.4 Hasil Uji Multikolinierita .....	53

Tabel 11.4 Hasil Uji Regresi Berganda .....	54
Tabel 12.4 Uji T.....	56
Tabel 13.4 Uji F.....	57
Tabel 14.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.2 Proses Komunikasi.....	18
Gambar 2.2 Pengaruh Komunikasi dan kinerja karyawan .....	24
Gambar 3.2 Pengaruh lingkungan kerja dan kinerja karyawan .....	25
Gambar 1.3 Pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y.....	26
Gambar 1.4 Hasil Uji Normalitas .....	52
Gambar 2.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Mary Parker Follett (2012, hal. 4) adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan. Dalam perusahaan, manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting di dalam suatu perusahaan. Penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan ditentukan manusia. Oleh karena itu hendaknya perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi akan selalu sadar secara penuh mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan berusaha melaksanakan segala tugas yang di berikan kepadanya dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

Menurut Fajar (2017, hal. 12) Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya yang memiliki standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama. Kinerja karyawan dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka

kinerja karyawan tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan membuat karyawan merasa lebih betah bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal.

Menurut Basuki dan Susilowati lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya (Arta Adi Kusuma (2013)). Supaya hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai sesuai yang diharapkan perusahaan maka diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk mewujudkan lingkungan kerja yang baik perlu melibatkan pemimpin, manajemen dan karyawan itu sendiri.

Selain lingkungan kerja komunikasi juga bisa mempengaruhi kinerja karyawannya. Dengan komunikasi yang baik akan terjalin hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat, maupun kritik. Bentuk komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi formal maupun non formal.

Menurut Ahmad (2011, hal. 15) komunikasi adalah proses dinamik transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimaannya dengan sengaja menyadari perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka

salurkan guna merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Selain itu, komunikasi yang baik antara sesama karyawan juga akan mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Demikian juga dengan PT. Telekomunikasi adalah salah satu perusahaan BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom sudah memiliki kantor pusat di setiap daerah, salah satunya berada di Medan Jl. Prof. H.M Yamin SH No.2 Medan. PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera adalah salah satu kantor yang selalu menjaga kualitas sumber daya manusia. Telkom mempunyai karyawan yang banyak sehingga komunikasi dan lingkungan kerja di kantor dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan, para karyawan harus selalu profesional agar tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan pada tempat penelitian ditemukan terdapat kecenderungan penurunan kinerja karyawan. Penurunan ditandai karena adanya komunikasi yang kurang harmonis dan baik diantara karyawan dan pimpinan dan kurangnya kenyamanan lingkungan kerja karyawan karena tidak

mengikuti peraturan perusahaan sehingga membuat karyawan tidak melaksanakan tugas dengan baik.

Permasalahan dalam lingkungan kerja ditandai dengan karyawan yang tidak mengikuti aturan perusahaan seperti tidak menjaga kebersihan, makan di ruangan yang bisa membuat aroma ruangan tidak sedap, mendengarkan musik terlalu keras atau musik yang tidak sesuai dengan karyawan lain yang mengakibatkan tidak adanya kenyamanan di tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan lain dalam melakukan pekerjaannya.

Masalah lain yang ditemui pada tempat penelitian mengenai komunikasi yaitu kebanyakan karyawan melakukan suatu pekerjaan hanya fokus pada pekerjaan yang sedang dikerjakan sehingga kurang adanya komunikasi dengan karyawan lainnya. Tingginya media komunikasi juga bisa menghambat komunikasi karyawan karena belum semua karyawan bisa menggunakan teknologi sekarang ini. Karena teknologi telah berkembang pesat dan semakin canggih seiring dengan perkembangan zaman sehingga terjadi penambahan fungsi teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional I Sumatera”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya.

Identifikasi masalahnya adalah :

1. Rendahnya komunikasi antar karyawan dan pimpinan karena kurangnya kemampuan berkomunikasi dan pengetahuan teknologi informasi.
2. Kurangnya kesadaran karyawan dalam menjaga kenyamanan ditempat kerja sehingga membuat lingkungan kerja menjadi kurang nyaman dalam bekerja.
3. Menurunnya kinerja karyawan karena komunikasi yang kurang hamonis dan kurangnya kenyamanan lingkungan kerja karyawan.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan tidak melebar, penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yakni pada “Komunikasi dan Lingkungan kerja”.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan ?
3. Apakah komunikasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Medan.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

#### a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya mengenai komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan, juga bermanfaat sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

#### b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi instansi guna meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi serta lingkungan kerja agar tercapainya tujuan yang diinginkan instansi.

#### c. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi baik sebagai bahan referensi, perbandingan, serta bahan bacaan dalam pembuatan penelitian lain yang ingin meneliti dalam bidang yang sama.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kinerja Karyawan**

###### **a. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kata ‘Kinerja’ merupakan terjemahan dari kata *‘performance’* yang berarti tampilan sehingga, konsep kinerja dalam istilah manajemen bermakna tampilan kerja atau kegiatan yang ditampilkan oleh karyawan dalam rangka menjalankan tugas kerjanya, jadi kinerja adalah tampilan perilaku kerja yang terkait dengan misi dan tujuan organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dan ditujukan untuk menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi dan lingkungannya (Faisal Amir, 2016, hal. 32).

Menurut Sudaryono (2017, hal. 70) kinerja adalah unjuk kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan indikator menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, mentaati prosedur dan aturan kerja, memiliki inisiatif dalam bekerja, menjaga kualitas kerja, berperilaku baik dan tanggap terhadap peningkatan tuntutan kerja, mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai agenda kerja.

Fajar (2017, hal. 12) juga mengatakan bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan

tugasnya yang memiliki standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama.

#### **b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Prawirosentono (2014, hal. 76) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

##### 1) Kebersihan Lingkungan

Kebersihan merupakan salah satu faktor yang amat penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap lembaga maupun organisasi diharapkan selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja karena selain mempengaruhi kesehatan tetapi juga dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan para karyawannya.

##### 2) Kebisingan di Lingkungan

Kebisingan merupakan salah satu faktor yang akan mengganggu karyawan dalam hal konsentrasi sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan.

##### 3) Hubungan Karyawan dengan Pimpinan

Interaksi yang baik pada pimpinan dapat menciptakan lingkungan yang baik dan dapat menahan karyawan agar tetap dalam perusahaan tersebut.

##### 4) Hubungan Sesama Rekan Kerja

Setiap karyawan harus membina hubungan yang harmonis baik dengan sesama karyawan, mampu berkomunikasi dalam sebuah team kerja dan bersikap ramah. Akibat dengan adanya hubungan karyawan yang baik maka para karyawan akan dapat menghindari diri dari konflik-konflik yang mungkin timbul di dalam perusahaan tersebut.

## 5) Disiplin Kerja

Secara umum disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di jatuhkan kepada pihak yang melanggar.

### **c. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Untuk Mengukur Kinerja**

Menurut Notoatmojo dan Soekidjo (2014, hal. 68) bahwa pengukuran yang baik harus dapat menggambarkan nilai yang akurat tentang apa yang di ukur. Artinya pengukuran tersebut benar- benar mengukur kinerja karyawan. Dan ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

- 1) Pengukuran harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*job related*), artinya sistem penilaian itu benar-benar perilaku atau kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana karyawan itu bekerja.
- 2) Adanya standar pelaksanaan kerja (*performance standard*), standar pelaksanaan adalah ukuran yang di pakai untuk menilai kinerja tersebut. Agar pengukuran itu afektif maka standar pengukuran hendaknya berhubungan dengan hasil yang di inginkan setiap pekerjaan.

### **d. Dimensi/Indikator**

Menurut Janseen (2014, hal. 78 ) indikator kinerja karyawan yaitu :

- 1) Jumlah pekerjaan : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang di tentukan.

- 2) Kualitas pekerjaan : kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.
- 3) Pengetahuan kerja : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- 4) Kreativitas : keaslian gagasan-gagasan yang di munculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul.
- 5) Kerja sama : kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
- 6) Keteguhan : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- 7) Inisiatif : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- 8) Kualitas pribadi : hal ini menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.

**e. Cara Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan**

Cara-cara untuk meningkatkan kinerja karyawan menurut Timpe (2016, hal. 232) antara lain :

1) **Diagnosis**

Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik uuntuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik-tekninya: refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar-komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi embali dasar-dasar eputusan

masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencairan manajer penyebab-penyebab kinerja.

2) Pelatihan

Setelah gaya tribusional di kenali dan di pahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini di gunakan dengan tepat.

3) Tindakan

Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuh tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisis atribusi kausal harus dilakukan secara rutin secara bagian dari tahap-tahap penilaian kinerja formal.

**f. Motif Kinerja yang Tinggi**

Menurut Cleland (2016, hal. 233) berpendapat bahwa ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

MC Cleland mengemukakan enam karakteristik seseorang yang memiliki motif kinerja yang tinggi, yaitu :

- 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi
- 2) Berani mengambil resiko
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.

- 5) Memanfaatkan umpan baik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- 6) Mencapai kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

## **2. Lingkungan Kerja**

### **a. Pengertian lingkungan kerja**

Menurut sedarmayanti Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Rodi Ahmad Ginajar (2013)

Menurut Basuki dan Susilowati lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada dilingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya (Arta Adi Kusuma (2013).

Menurut Yasa dan Utama lingkungan kerja adalah kondisi dari segala sesuatu yang terdapat disekitar tempat bekerja karyawan yang mampu memberikann pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya (Intan Lautia (2016)

### **b. Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (Mersa Candra Pratama : 2016) secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian yaitu :

#### **1) Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara

langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan dan lingkungan perantara ataupun lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia.

## 2) Lingkungan Kerja non Fisik

Lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non-fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama diperusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Nitisemito (Rodi Ahmad Ginajar (2013) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja :

#### 1) Pewarnaan

Pemilihan warna dapat mempengaruhi kinerja kerja para karyawan. Pewarnaan ruang hendaknya menggunakan warna-warna yang dingin dan lembut dipandang. Pewarnaan tidak hanya seputar pewarnaan dinding ruang kerja saja melainkan warna seragam, warna peralatan kerja, dan benda-benda disekitar tempat kerja karyawan, oleh sebab itu pewarnaan merupakan elemen

yang sangat penting dan mempunyai dampak secara tidak langsung terhadap karyawan.

#### 2) Pertukaran udara

Pertukaran udara merupakan salah satu hal yang patut diperhatikan dalam suatu lembaga karena sebagian besar waktu akan dihabiskan oleh karyawan didalam area kerjanya. Pertukaran udara sangat menentukan kesegaran fisik karyawan.

#### 3) Penerangan

Penerangan merupakan faktor yang sangat penting karena akan mempengaruhi kinerja karyawan, kelelahan pada mata akan meningkat apabila tingkat cahaya di tempat kerja tidak sesuai yang akan mengakibatkan karyawan mengalami ketegangan pada matanya, sehingga mempengaruhi fisiknya.

#### 4) Keamanan

Keamanan dibagi menjadi dua, yaitu keamanan terhadap milik pribadi dan kemandirian karyawan. Keamanan terhadap milik pribadi misalnya kendaraan karyawan yang ditinggalkan ditempat parkir sehingga karyawan tidak dapat mengawasinya secara langsung, apabila tempat parkir tersebut tidak aman maka bisa menimbulkan kegelisahan karyawan dalam bekerja dan akibat dari hal-hal tersebut kinerja karyawan akan menurun. Selanjutnya keamanan diri karyawan, sering ditafsirkan sebagai keselamatan kerja. Pekerjaan yang berbahaya hendaknya karyawan menggunakan pelindung

yang sudah sesuai standar yang dapat memperkecil resiko kecelakaan ditempat kerja.

5) Kebisingan

Kebisingan merupakan salah satu faktor yang akan mengganggu karyawan dalam hal konsentrasi sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan.

6) Tata ruang

Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

7) Hubungan Karyawan dengan Pimpinan

Interaksi yang baik pada pimpinan dapat menciptakan lingkungan yang baik dan dapat menahan karyawan agar tetap dalam perusahaan tersebut.

8) Hubungan Sesama Rekan Kerja

Setiap karyawan harus membina hubungan yang harmonis baik dengan sesama karyawan, mampu berkomunikasi dalam sebuah team kerja dan bersikap ramah. Akibat dengan adanya hubungan karyawan yang baik maka para karyawan akan dapat menghindari diri dari konflik-konflik yang mungkin timbul di dalam perusahaan tersebut.

**d. Manfaat Lingkungan Kerja**

Menurut Ishak & Tanjung (Intan Lautia (2016) manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga kinerja karyawan meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standard yang benar dan dalam skala waktu yang

ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan.

### **3. Komunikasi**

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

Komunikasi adalah sebuah proses sistematis di mana orang berinteraksi dengan dan melalui simbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna dan bisa diuraikan bagian inti definisi yang pertama yaitu Proses (*process*), Komunikasi adalah proses, yang artinya sedang berlangsung dan selalu bergerak, bergerak semakin maju dan berubah secara terus-menerus. Yang kedua komunikasi yang Sistematis (*systemic*) yang berarti bahwa itu terjadi dalam suatu sistem pada bagian yang saling berhubungan yang memengaruhi satu sama lain. Yang ketiga yaitu Simbol (*symbols*) yang mencakup bahasa tubuh dan perilaku nonverbal, serta seni dan musik (Julia T Wood, 2013, hal. 3).

Komunikasi menurut Ahmad Sihabudin (2011, hal. 15) adalah proses dinamik transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimaannya dengan sengaja menyadari perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan guna merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu.

Lila dkk (2015, hal. 141) juga mengatakan bahwa Komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, yang dinyatakan merupakan pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya.

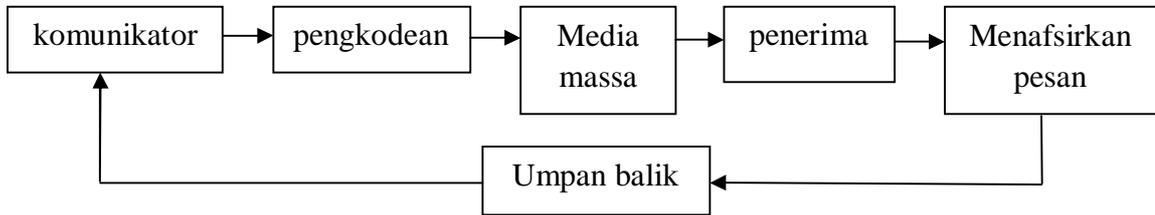
## **b. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi dapat dilihat dari unsur-unsur yang berkaitan dengan siapa pengirimnya (komunikator), apa yang dikatakan atau dikirimkan (pesan), saluran komunikasi apa yang digunakan (media), ditujukan untuk siapa (komunikan), dan apa akibat yang akan ditimbulkannya (efek).

Menurut Veithzal Rivai (2003, hal. 336) ada delapan unsur pokok dalam proses komunikasi yaitu :

- 1) Pengirim/sumber adalah orang yang mempunyai ide untuk mengadakan komunikasi.
- 2) Encoding adalah menerjemahkan informasi menjadi serangkaian simbol untuk komunikasi.
- 3) Message (pesan) adalah informasi yang sudah di sandikan atau di kirimkan oleh pengirim kepada penerima.
- 4) Channel (saluran) adalah media komunikasi formal antara seorang pengirim dan seorang penerima.
- 5) Receiver (penerima) adalah individu yang menanggapi pesan dari pengirim.
- 6) Decoding (pengertian) adalah interpretasi suatu pesan menjadi informasi yang berarti.
- 7) Noise (gangguan) adalah faktor yang menimbulkan gangguan, kebingungan terhadap komunikasi.
- 8) Umpan balik adalah balikkan dari proses komunikasi sebagai suatu reaksi terhadap informasi yang di sampaikan oleh pengirim.

Proses komunikasi di gambarkan sebagai berikut :



Gambar II.1

### Proses Komunikasi

Proses tersebut bisa diartikan sebagai berikut :

- a) Komunikator menciptakan gagasan informasi yang akan di sampaikan
- b) Gagasan informasi disusun dalam serangkaian bentuk simbol atau sandi yang dirancang untuk di kirim kepada penerima/komunikan
- c) Dengan menggunakan saluran media komunikasi, simbol atau sandi berbentuk kata-kata (lisan atau tertulis), gambar (poster atau grafik), atau tindakan.
- d) Komunikasi diterima oleh si penerima dengan melalui proses mendengarkan, membaca, dan mengamati tergantung pada saluran dan media yang digunakan untuk mengirimkannya.
- e) Kemudian komunikasi yang diterima di tafsirkan, di interprestasikan, dibaca, diartikan dan diuraikan secara langsung atau tidak langsung melalui proses berpikir.
- f) Selanjutnya menyampaikan balikan terhadap upaya pengirim berkomunikasi.

### **c. Jenis-jenis Komunikasi**

Menurut Lila dkk (2015, hal. 152) Komunikasi yang terjadi dapat di kelompokkan berdasarkan beberapa jenis. Berdasarkan arahnya, komunikasi yang terjadi bisa berbentuk :

1) Komunikasi kebawah, komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.

Fungsi arah komunikasi dari atas kebawah ini adalah :

- a) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja
- b) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan
- c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku
- d) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

2) Komunikasi ke atas, ketika bawahan memberikan umpan balik pada atasan, atau komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arah komunikasi dari bawah ke atas ini adalah :

- a) Penyampaian komunikasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
- b) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat di selesaikan oleh bawahan
- c) Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
- d) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

- 3) Komunikasi lateral, komunikasi horizontal sesama anggota dalam kelompok. Komunikasi ini di gunakan untuk mempermudah terjadinya koordinasi diantara anggota kelompok sehingga tidak terjadi tumpang tindih pelaksanaan tugas diantara anggota. Fungsi arah komunikasi horizontal ini adalah :
- a) Memperbaiki koordinasi tugas
  - b) Upaya pemecahan masalah
  - c) Saling berbagi informasi
  - d) Upaya pemecahan konflik
  - e) Membina hubungan melalui kegiatan bersama

**d. Efektifitas komunikasi**

Menurut Lila dkk (2015, hal. 154) Terdapat beberapa indikator yang menyatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif, yaitu :

1) Pemahaman

merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana di maksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator ataupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang di sampaikan oleh komunikator.

2) Kesenangan

adalah apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suansana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih

nyaman untuk berinteraksi bila di banding dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel., dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan menarik.

3) Pengaruh pada sikap

tujuan komunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

4) Hubungan yang makin baik

bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki perspsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

5) Tindakan

komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Alexis tan mengemukakan bahwa perlu ada daya tarik dengan kesamaan, keakraban, dan kesukaan, maka akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

**e. Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi menurut Lila dkk (2015, hal. 156) adalah segala sesuatu yang dapat mengganggu penerimaan pesan. Karena pesan yang

diterimanya terganggu maka penerima pesan bisa saja salah memaknai pesan yang diterimanya. Hambatan-hambatan dalam komunikasi ini meliputi :

1) Hambatan Teknis

Hambatan teknis yaitu hambatan yang muncul karena keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Jenis hambatan teknis dalam komunikasi yaitu :

- a) Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
- b) Kurangnya informasi atau penjelasan
- c) Kurangnya keterampilan membaca
- d) Pemilihan media/saluran yang kurang tepat

2) Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif, yang di ungkapkan lewat bahasa. Kata-kata membantu proses pertukaran timbal balik arti dan pengertian (komunikator dan komunikan), tetapi seringkali proses penafsirannya keliru.

3) Hambatan Manusiawi

Hambatan manusia terjadi karena adanya faktor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang, dan lain-lain. Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia meliputi :

- a) Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, keterampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, penyaringan informasi.
- b) Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi.

c) Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staf dan efektifitas komunikasi dalam organisasi.

#### **f. Fungsi Komunikasi**

Fungsi komunikasi menurut Ahmad Sihabudin (2011, hal. 18) dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

##### 1) Sebagai komunikasi sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tegangan dan tekanan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain.

##### 2) Sebagai komunikasi ekspresif

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal, perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut dapat disampaikan lewat kata-kata, namun bisa di sampaikan lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal.

##### 3) Sebagai komunikasi ritual

Komunikasi ritual biasanya dapat terlihat pada suatu komunitas yang melakukan upacara-upacara disebut oleh para antropolog sebagai rites of passage, seperti upacara kelahiran, upacara pernikahan, siraman dan lain-lain.

#### 4) Sebagai komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Komunikasi tidak saja digunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan namun juga untuk menghancurkan hubungan tersebut. Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek/ panjang.

### **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, Sugiyono (2012, hal. 60).

#### **1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi yang baik antar karyawan dan pimpinan mampu membuat hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik itu berupa perintah, saran, pendapat maupun kritik dengan begitu bisa membuat karyawan dan pimpinan memiliki hubungan yang baik dan dapat membuat karyawan terbantu dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan secara tidak langsung bisa mempengaruhi kinerja karyawan diperusahaan.

Penelitian terdahulu Rensius Febriyandi (2016) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan, membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

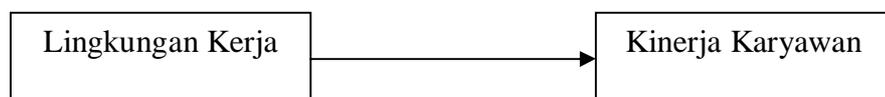


Gambar II.2

## **2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja yang mendukung bisa membuat para karyawan bekerja dengan baik tanpa adanya gangguan-gangguan yang berarti seperti tidak menjaga kebersihan, makan diruangan yang bisa membuat aroma tidak enak, mendengarkan musik terlalu keras atau mendengarkan musik yang tidak sesuai dengan karyawan lain akan membuat karyawan fokus dalam bekerja dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan diperusahaan.

Penelitian terdahulu Maria Lusiana inuh (2016) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.



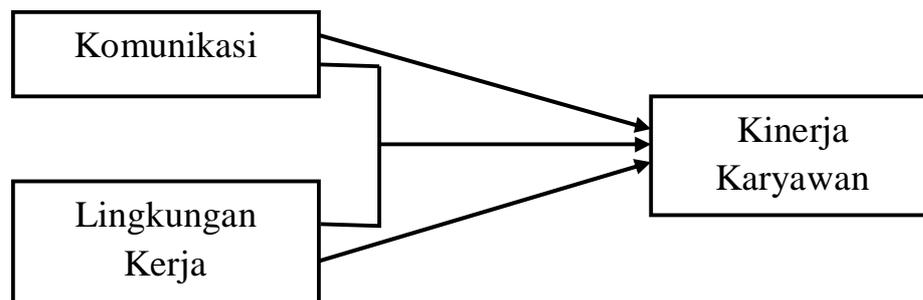
Gambar II.3

## **3. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Dengan adanya komunikasi yang harmonis diantara karyawan dan pimpinan akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dimana kondisi ini berkaitan dengan lingkungan kerja yang baik dan nyaman dalam perusahaan tanpa adanya gangguan-gangguan yang berarti akan membuat para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih giat sehingga dapat melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan untuk mewujudkan kinerja karyawan yang lebih baik.

Penelitian terdahulu Aliyyah fauzyyah (2017) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan, membuktikan bahwa Lingkungan Kerja dan Komunikasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Secara skematis digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar II.4

### C. Hipotesis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka hasil hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- $H_1$  : Ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.
- $H_2$  : Ada pengaruh signifikan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.
- $H_3$  : Ada pengaruh secara signifikan komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain (Sugiyono, 2012, hal. 100).

#### B. Defenisi Operasional Variabel

Berikut akan diuraikan variabel yang diteliti beserta indikator - indikator yang dipakai sebagai alat ukur.

##### 1. Komunikasi (X1)

Komunikasi adalah cara setiap orang untuk berhubungan baik dengan orang lain. Menurut Ahmad Sihabudi (2011, hal. 27) indikator komunikasi adalah:

Tabel III.1  
Indikator Komunikasi

No	Indikator	No Item Soal
1	Pemahaman	1,2
2	Kesenangan	3,4
3	Keterbukaan	5,6
4	Empati	7,8
5	Hubungan yang Makin Baik	9,10

##### 2. Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja terbagi dua (2) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (Rodi Ahmad Ginanjar (2013) indikator lingkungan kerja adalah :

Tabel III.2  
Indikator Lingkungan Kerja

No	Indikator	No Item Soal
1	Kebersihan	1,2
2	Penerangan	3,4
3	Kebisingan	5,6
4	Keamanan	7,8
5	Hubungan Karyawan	9,10

### 3. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya dan penilaian kinerja karyawan mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang diberikan karyawan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Janseen (2014, hal. 78) indikator kinerja karyawan adalah :

Tabel III.3  
Indikator Kinerja Karyawan

No	Indikator	No Item Soal
1	Jumlah Karyawan	1,2
2	Pengetahuan Kerja	3,4
3	Kualitas Pribadi	5,6
4	Kerja Sama	7,8
5	Inisiatif	9,10

## C. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional I Sumatera yang berada di Jl. Prof. HM. Yamin SH No.2, Medan.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan November 2017 s/d bulan Maret 2018

Waktu penelitian :

Tabel III.4  
Waktu Penelitian

KEGIATAN	BULAN PELAKSANAAN 2017/2018																			
	Nov-17				Des-17				Jan-18				Feb-18				Mar-18			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Prariset/Riset		■	■																	
Pengajuan Judul				■																
Penyusunan Proposal dan bimbingan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■								
Seminar Proposal													■							
Pengumpulan Data														■						
Penyusunan Skripsi															■					
Bimbingan Skripsi																■	■	■		
Sidang Meja Hijau																			■	■

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alami yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu (Sugiyono, 2013 : 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. Telkom sebanyak 221 orang.

Berikut ini data jumlah karyawan pada PT. Telkom Tbk medan :

Tabel III.5  
Jumlah Karyawan

No.	Keterangan Unit	Jumlah Pegawai
1.	Deputy EVP Infrastructure	1
2.	Deputy EVP Marketing	1
3.	Engine Team	13
4.	EVP Telkom Regional I	1
5.	OSM Engineering & Deployment	19
6.	OSM Managed Service Operation	11
7.	OSM Reg. Enterprise, Government & Business Service	18
8.	OSM Regional Network Operation	28
9.	OSM Regional Operation Center	15
10.	OSM Regional Wholesale Service	14
11.	SM Business Planning & Performance	15
12.	SM Consumer Care & Marketing	18
13.	SM General Affair	22
14.	SM Human Capital	19
15.	SM Payment Collection & Finance	26
Jumlah		221

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013, hal. 81). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non probability sampling adalah pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi berpeluang menjadi sama untuk di jadikan sampe. menurut sugiono (2013 : 83) menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat menggunakan cara lain, misalnya dengan rumus slovin, yaitu :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (tingkat kesalahan yang di ambil dalam sampling ini adalah 10%)

Maka dapat di hitung :  $n = \frac{221}{1+221 \times 0,1^2} = 68,84 \rightarrow 69$  orang

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 69 orang karyawan PT. Telkom medan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Wawancara**

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data secara lisan dengan mengadakan tanya jawab dengan Human Resource dan karyawan di PT. Telkom Tbk untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **2. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data yang di peroleh dari buku-buku, jurnal, dan literatur yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang diteliti.

### **3. Kuesioner (angket)**

Menurut sugiono (2013, hal. 142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesiner

merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

Tabel III.6  
Instrumen skala likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak Setuju	1

Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini harus melalui tahap pengujian instrumen penelitian, yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disusun adalah alat ukur yang tepat/benar untuk mengukur variabel penelitian. Berikut merupakan rumus dasar menguji validitas adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

n : Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum xi$	: Jumlah pengamatan variabel x
$\sum yi$	: Jumlah pengamatan variabel y
$(\sum xi^2)$	: Jumlah kuadrat pengamatan x
$(\sum yi^2)$	: Jumlah kuadrat pengamatan y
$(\sum xi)^2$	: Kuadrat jumlah pengamatan variabel x
$(\sum yi)^2$	: Kuadrat jumlah pengamatan variabel y
$\sum xiyi$	: Jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria pengujian validitas instrument :

Dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir instrument dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir instrument dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah angket yang disusun adalah alat ukur yang tepat/benar untuk mengukur variabel penelitian. Jika hasilnya valid, berarti instrument yang digunakan adalah instrumen yang tepat/ benar, sehingga data yang dikumpulkan juga merupakan data yang tepat/benar. Pengujian validitas tiap butir instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir pertanyaan tersebut dengan syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid atau tidak valid.

Menurut Juliandi dan Irfan (2013, hal. 79) validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Dalam menguji validitas digunakan analisis menggunakan SPSS 16.0 dengan menggunakan nilai *Corrected Total Item Correlation*. Selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah

setiap pernyataan valid atau tidak valid dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan  $dk = n - k$  (dimana  $k$  adalah 2, yaitu item kuesioner dan total item kuesioner) =  $n - 2 = 69 - 2 = 67$ , maka  $r_{tabel} = 0,237$ . Jika koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) < 0,237 maka butir dalam pernyataan tidak valid. Sebaliknya jika  $r_{xy} > 0,237$  dinyatakan valid. Berdasarkan data yang terkumpul, maka terdapat 10 butir pernyataan untuk variabel Komunikasi ( $X_1$ ), 10 butir pernyataan untuk variabel Lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan 10 butir pernyataan untuk variabel Kinerja karyawan( $Y$ )

Tabel III.7  
Hasil Uji Validitas Variabel  $X_1$  (Komunikasi)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
1	0,414	0,237	Valid
2	0,440		Valid
3	0,368		Valid
4	0,481		Valid
5	0,458		Valid
6	0,545		Valid
7	0,610		Valid
8	0,597		Valid
9	0,454		Valid
10	0,382		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 16.0

Dari tabel di atas diketahui nilai validitas untuk masing-masing pernyataan dari perhitungan diperoleh nilai validitas yang lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ . Karena seluruh pernyataan dinyatakan valid maka instrument yang digunakan untuk mengukur variabel komunikasi adalah instrument yang tepat atau benar. Dengan demikian data yang diperoleh dari instrument tersebut juga merupakan data yang tepat/benar untuk bahan analisis data berikut.

Tabel III.8  
 Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub> (Lingkungan Kerja)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
1	0,439	0,237	Valid
2	0,412		Valid
3	0,381		Valid
4	0,368		Valid
5	0,419		Valid
6	0,415		Valid
7	0,615		Valid
8	0,543		Valid
9	0,398		Valid
10	0,388		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 16.0

Dari tabel di atas diketahui nilai validitas untuk masing-masing pernyataan dari perhitungan diperoleh nilai validitas yang lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ . Karena seluruh pernyataan dinyatakan valid maka instrument yang digunakan untuk mengukur variabel lingkungan kerja adalah instrument yang tepat atau benar. Dengan demikian data yang diperoleh dari instrument tersebut juga data yang tepat atau benar untuk bahan analisis data berikut.

Tabel III.9  
 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
1	0,350	0,237	Valid
2	0,505		Valid
3	0,380		Valid
4	0,490		Valid
5	0,347		Valid
6	0,570		Valid
7	0,475		Valid
8	0,449		Valid
9	0,712		Valid
10	0,478		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 16.0

Dari tabel di atas diketahui nilai validitas untuk masing-masing pernyataan dari perhitungan diperoleh nilai validitas yang lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ . Karena

seluruh pernyataan dinyatakan valid maka instrument yang digunakan untuk mengukur variabel Prestasi Kerja adalah instrument yang tepat/benar. Dengan demikian data yang diperoleh dari instrument tersebut juga merupakan data yang tepat atau benar untuk bahan analisis data berikut.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disusun adalah alat ukur yang bisa dipercaya atau tidak. Teknik yang digunakan adalah Cronbach Alpha, berikut ini rumusnya :

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

Keterangan :

- |                   |   |                            |
|-------------------|---|----------------------------|
| r                 | : | Reliabilitas instrumen     |
| k                 | : | Banyaknya butir pernyataan |
| $\sum \sigma_b^2$ | : | Jumlah varians butir       |
| $\sigma_1^2$      | : | Varians total              |

Kriteria penarikan kesimpulan :

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas (alpha) > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki reliabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas (alpha) < 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki reliabilitas yang tidak baik.

Selanjutnya butir/item instrument yang valid di atas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh butir/item pernyataan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, pengujian reliabilitas dilakukan

dengan menggunakan Cronbach's alpha. Instrument dikatakan reliable bila hasil Alpha > 0,60 hasilnya seperti ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel III.10  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Komunikasi(X <sub>1</sub> )	0,631	Reliable
Lingkungan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,577	Reliable
Kinerja Karyawan (Y)	0,621	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 16.0

Berdasarkan tabel uji reliabilitas instrument variabel penelitian diatas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel memiliki nilai reliabilitas yang berbeda-beda dengan nilai Cronbach's Alpha pada variabel X<sub>1</sub> = 0,631, variabel X<sub>2</sub> Cronbach's Alpha = 0,577 dan variabel Y Cronbach's Alpha = 0,621 > 0,60. Maka, instrument dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliable atau terpercaya (Juliandi dan Irfan, 2013, hal. 148).

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel adalah data yang berdistribusi normal. Model regresi adalah memiliki distribusi data normal. Model regresi adalah memiliki distribusi data normal mendekati normal. Untuk mendekati normalitas data dapat diuji dengan Kolmogov-Smimov, grafik apapun histogram yang nantinya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan grafik. Yang pada dasarnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik yaitu :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolienaritas**

Uji multikolienaritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi (berhubungan) antara suatu variabel dengan variabel independen yang lainnya. Dalam penelitian ini uji multikolienaritas menggunakan Tolerance dan VIF (*Varians Inflation Factor*) .

- 1) Besarnya nilai VIF (*Varians Inflation Factor*)  $< 10$  (sebaiknya kurang 4 dan 5)
- 2) Besarnya nilai Tolerance  $> 0,1$ . Jika nilai Tolerance  $< 0,1$  , maka dapat dikatakan bahwa data tersebut memiliki gejala multikolienaritas yang besar (Sugiyono, 2012, hal. 122).

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan variance dari residual pengamatan 1 ke pengamatan yang lain tetap. Hal seperti itu disebut juga sebagai homokedaritas dan jika berada disebut

heterokedastitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Uji Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan uji regresi berganda, dalam penelitian ini variabel bebas (X) yaitu Komunikasi ( $X_1$ ) dan Lingkungan kerja ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikat yaitu Kinerja karyawan (Y). dengan begitu, rumus persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y =	Kinerja Karyawan
a =	Konstanta persamaan regresi
$b_1$ =	koefisien regresi variabel $X_1$ (Komunikasi)
$b_2$ =	Koefisien regresi variabel $X_2$ (Lingkungan Kerja)
$X_1$ =	Komunikasi
$X_2$ =	Lingkungan Kerja
e =	Error

## 3. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual/parsial dan menganggap variabel dependen konstan.

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien regresi

$S_{bi} = \text{Standart Error}$

Dengan menggunakan tingkat keyakinan alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan derajat kebebasan ( $n-2$ ). Kemudian dibandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka:

- a. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

#### 4. Uji F

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F dan uji T. uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel – variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen.

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

Dimana:

$F_h$  =  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

K = Jumlah variabel *independent*

N = Jumlah anggota sampel

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

Pembuktian ini dilkakukan dengan mengamati  $F_{hitung}$  pada alpha ( $\alpha$ ) 5%:

- a. Apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Apabila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

#### 5. Koefisien Determinasi

Determinasi adalah untuk melihat persentase kontribusi variabel yaitu variabel bebas (komunikasi dan lingkungan kerja) dengan variabel terikat (kinerja

karyawan). Dalam hal ini menggunakan rumus sebagai berikut, Sugiyono (2012, hal. 210) :

$$D = (R_{xy})^2 \times 100\%$$

Dimana:

D : Koefisien determinasi

$R^2$  : Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% : Persentase kontri

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian Data

##### 1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel  $X_1$  yaitu komunikasi, 10 pernyataan untuk variabel  $X_2$  yaitu lingkungan kerja, dan 10 pernyataan untuk variabel  $Y$  yaitu kinerja karyawan. Angket ini disebarakan kepada 69 karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Instrumen skala likert.

Tabel IV.1

Instrumen skala likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak Setuju	1

Hasil data kuesioner yang disebarakan kemudian akan diolah menggunakan SPSS versi 16.0 dengan metode penelitian kuantitatif. Data kuesioner yang disebarakan tersebut diperoleh beberapa karakteristik dan tabel-tabel di bawah ini akan menjelaskan karakteristik responden.

##### a. Karakteristik Responden

Identitas dalam tabel berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kriteria penilaian jenis kelamin, umur, status, pendidikan, dan masa

kerja dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data identitas responden tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Berdasarkan jenis Kelamin

Tabel IV.2  
Identitas Responden Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	29	42.0	42.0	42.0
Perempuan	40	58.0	58.0	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri dari laki-laki 29 orang (42%) dan perempuan 40 orang (58%). Persentase karyawan laki-laki dan karyawan perempuan mempunyai perbedaan cukup jauh. Hal ini berarti karakteristik berdasarkan jenis kelamin karyawan di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera didominasi jenis kelamin perempuan, tetapi setiap laki-laki dan perempuan memiliki pendapat mengenai komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

2) Berdasarkan Usia

Tabel IV.3  
Identitas Responden Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30	20	29.0	29.0	29.0
31-40	16	23.2	23.2	52.2
41-50	19	27.5	27.5	79.7
>50	14	20.3	20.3	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel diatas menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera paling banyak di usia 20-30 tahun sebanyak 20 orang (29%) dan paling rendah di usia >50 tahun sebanyak 14 orang (20,3). Hal ini berarti semua karyawan tidak didominasi satu karakteristik usia tetapi dari yang muda sampai yang tua mempunyai keputusan yang sama untuk memiliki pendapat komunikasi dan lingkungan kerja yang baik di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

### 3) Berdasarkan Status

Tabel IV.4  
Identitas Responden Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Menikah	44	63.8	63.8	63.8
Belum menikah	25	36.2	36.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa karyawan di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera yang menikah sebanyak 44 orang (63,8%) dan yang belum menikah 25 orang (36,2%). Walaupun lebih bnyak yang menikah dari pada yang belum tetap tidak akan mempengaruhi keputusan karyawan untuk memiliki pendapat komunikasi dan lingkungan kerja yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

#### 4) Berdasarkan Pendidikan

Tabel IV.5  
Identitas Responden Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sma	8	11.6	11.6	11.6
	d3	16	23.2	23.2	34.8
	s1	43	62.3	62.3	97.1
	s2	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah S1 sebanyak 43 orang (62,3%), dan paling rendah adalah S2 sebanyak 2 orang (2,9%).

#### 5) Masa Kerja

Tabel IV.6  
Identitas Responden Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	7	10.1	10.1	10.1
	1-5 tahun	16	23.2	23.2	33.3
	5-10 tahun	15	21.7	21.7	55.1
	>10 tahun	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa karyawan di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera banyak yang lama bekerja diatas 10 tahun sebanyak 31 orang (44,9%) dan paling rendah <1 tahun sebanyak 7 orang (10,1%).

## b. Karakteristik Variabel penelitian

penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu komunikasi ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $Y$ ). Deskripsi dari setiap pernyataan pada kuesioner penelitian ini akan menampilkan opsi jawaban dengan penilaian skala likert yaitu semua pernyataan yang dijawab oleh responden semuanya dinyatakan benar.

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebar. Tabel frekuensi jawaban responden komunikasi adalah :

Tabel IV.7  
Frekuensi Jawaban Responden Komunikasi ( $X_1$ )

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	39,1	35	50,7	7	10,1	0	0	0	0	69	100
2	31	44,9	37	53,6	1	1,4	0	0	0	0	69	100
3	27	39,1	36	52,2	6	8,7	0	0	0	0	69	100
4	10	14,5	29	42	27	39,1	3	4,3	0	0	69	100
5	22	31,9	41	59,4	6	8,7	0	0	0	0	69	100
6	22	31,9	42	60,9	5	7,2	0	0	0	0	69	100
7	9	13	32	46,4	19	27,5	9	13	0	0	69	100
8	10	14,5	21	30,4	34	49,3	4	5,8	0	0	69	100
9	10	14,5	32	46,4	24	34,8	2	2,9	1	1,4	69	100
10	31	44,9	38	55,1	0	0	0	0	0	0	69	100

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Atasan saya mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang (50,7%)

- 2) Jawaban responden tentang Pengarahan pimpinan dalam melaksanakan tugas dipahami dengan jelas oleh karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang (58%)
- 3) Jawaban responden tentang Proses komunikasi yang terjadi didalam lingkungan perusahaan selalu menyenangkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang (52,2%)
- 4) Jawaban responden tentang Saya senang berkomunikasi dengan sesama karyawan dan pimpinan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 29 orang (42%)
- 5) Jawaban responden tentang Pimpinan bersikap terbuka dalam berkomunikasi kepada karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (59,4%)
- 6) Jawaban responden tentang Saya selalu berterus terang kepada teman sesama karyawan lain jika tidak sependapat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (60,9%)
- 7) Jawaban responden tentang Saya akan menerima saran dan teguran apabila melakukan kesalahan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang (46,4%).
- 8) Jawaban responden tentang Saya selalu ingin membantu teman sesama karyawan lain jika ada yang membutuhkan pertolongan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 34 orang (49,3%).
- 9) Jawaban responden tentang Komunikasi yang terjalin baik diluar tugas antara karyawan dan pimpinan mampu menciptakan hubungan yang baik di

lingkungan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang (46,4%).

- 10) Jawaban responden tentang Sikap dan perilaku karyawan yang baik dan ramah terhadap sesama dapat meningkatkan hubungan yang makin baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang (55,1%).

Tabel frekuensi jawaban responden lingkungan kerja adalah :

Tabel IV.8  
Frekuensi Jawaban Responden Lingkungan Kerja ( $X_2$ )

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100
1	20	29	42	60,9	7	10,1	0	0	0	0	69	100
2	21	30,4	46	66,7	2	2,9	0	0	0	0	69	100
3	23	33,3	37	53,6	9	13	0	0	0	0	69	100
4	13	18,8	34	49,3	17	24,6	5	7,2	0	0	69	100
5	13	18,8	51	73,9	5	7,2	0	0	0	0	69	100
6	18	26,1	46	66,7	5	7,2	0	0	0	0	69	100
7	11	15,9	23	33,3	27	39,1	8	11,6	0	0	69	100
8	6	8,7	16	23,2	41	59,4	6	8,7	0	0	69	100
9	7	10,1	35	50,7	23	33,3	4	5,8	0	0	69	100
10	26	37,7	29	42	12	17,4	2	2,9	0	0	69	100

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Kebersihan di lingkungan kerja akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (60,9%)
- 2) Jawaban responden Perusahaan selalu memperhatikan kebersihan didalam maupun diluar ruangan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (66,7%)

- 3) Jawaban responden tentang Pencahayaan ditempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang (53,6%)
- 4) Jawaban responden tentang Penerangan diruangan kerja cukup baik sehingga tidak mengganggu saya dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang (49,3%)
- 5) Jawaban responden tentang Mendengarkan musik di lingkungan kerja akan mengganggu saya dalam melaksanakan tugas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51 orang (73,9%)
- 6) Jawaban responden tentang Lingkungan kerja karyawan tenang dan bebas dari kebisingan suara lalu lalang kendaraan diluar, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (66,7%)
- 7) Jawaban responden tentang Keamanan area parkir di perusahaan sangat baik sehingga saya tidak takut akan terjadi sesuatu dengan kendaraan yang ditinggalkan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 27 orang (39,1%)
- 8) Jawaban responden tentang Adanya petugas keamanan/satpam dilingkungan kantor, membuat saya tenang dalam bekerja, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 41 orang (59,4%)
- 9) Jawaban responden tentang Dilingkungan kerja saya tidak pernah terjadi masalah dalam proses komunikasi antara atasan dan bawahan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang (50,7%)

10) Jawaban responden tentang Hubungan yang baik dilingkungan kerja antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan kinerja karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang (42%).

Tabel frekuensi jawaban responden kinerja karyawan adalah :

Tabel IV.9  
Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	30	43,5	38	55,1	1	1,4	0	0	0	0	69	100
2	31	44,9	37	53,6	1	1,4	0	0	0	0	69	100
3	28	40,6	41	59,4	0	0	0	0	0	0	69	100
4	45	65,2	23	33,3	1	1,4	0	0	0	0	69	100
5	25	36,2	43	62,3	1	1,4	0	0	0	0	69	100
6	40	58	26	37,7	3	4,3	0	0	0	0	69	100
7	38	55,1	29	42	2	2,9	0	0	0	0	69	100
8	17	24,6	29	42	20	29	3	4,3	0	0	69	100
9	27	39,1	35	50,7	6	8,7	0	0	1	1,4	69	100
10	28	40,6	33	47,8	7	10,1	1	1,4	0	0	69	100

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan pimpinan tidak akan menurunkan kinerja saya dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang (55,1%)
- 2) Jawaban responden tentang Jumlah pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada karyawan selalu ditargetkan dan harus dicapai dalam suatu periode, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang (53,6%)
- 3) Jawaban responden tentang Skill yang saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (59,4)

- 4) Jawaban responden tentang Saya memiliki pengetahuan kerja tentang setiap tugas yang diberikan pimpinan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang (65,2)
- 5) Jawaban responden tentang Saya dapat bekerja dengan teliti, cepat dan tepat dalam melaksanakan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (62,3%)
- 6) Jawaban responden tentang Pujian pekerjaan dari karyawan dan pimpinan mampu membuat kinerja karyawan bertambah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang (58%)
- 7) Jawaban responden tentang Kerjasama, saling membantu antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat diperlukan agar pekerjaan lebih cepat, tepat dan akurat, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang (55,1%)
- 8) Jawaban responden tentang Kerja sama yang terjadi diantara karyawan dan pimpinan dapat meningkatkan kinerja karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang (42%)
- 9) Jawaban responden tentang Saya menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pimpinan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang (50,7%)
- 10) Jawaban responden tentang Saya selalu memperbaiki setiap kesalahan tanpa harus diperintah oleh pimpinan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang (47,8%).

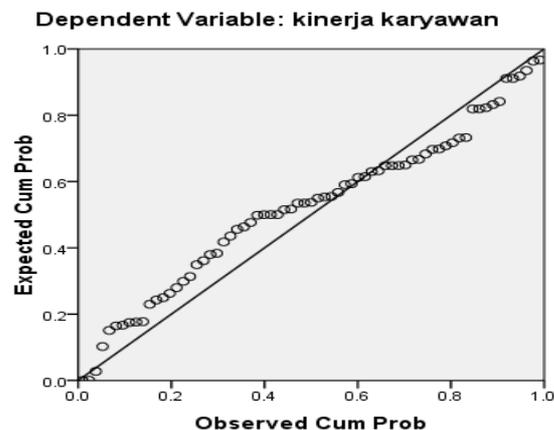
## 2. Teknik Analisis Data

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.1  
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas terlihat titik – titik (poin-poin) mengikuti dan mendekati garis diagonal maka dapat diartikan bahwa model regresi telah

memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga dalam model regresi penelitian ini normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen, cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat factor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*).

Tabel IV.10  
Hasil Uji Multikolinieritas

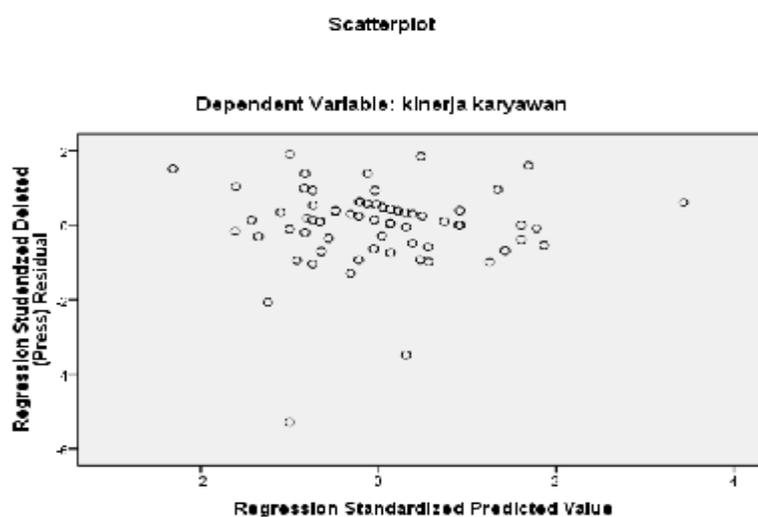
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.989	1.012
.989	1.012

Kedua variabel yakni  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi Multikolinearitas dalam variabel independen penelitian.

## 3) Uji Heterokedastisitas

Menurut Arief (2013, hal. 171) heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Santoso, 2013, hal. 171).



Gambar IV.2  
Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik (poin-poin) menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol (0) pada sumbu Y dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

#### **b. Uji Regresi Berganda**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu komunikasi dan lingkungan kerja serta satu variabel independen yaitu kinerja karyawan.

Tabel hasil uji regresi berganda adalah :

Tabel IV.11  
 Hasil Uji Regresi Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.020	5.549		3.427	.001
	Komunikasi	.369	.093	.428	3.966	.000
	lingkungan kerja	.250	.094	.286	2.652	.010

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi sebagai berikut:

$$Y = 19,020 + 0,369X1 + 0,250X2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut di analisis pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yaitu :

- 1) 19,020 menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan lingkungan kerja adalah 0,001 maka nilai kinerja karyawan sebesar 19,020
- 2) 0,369 menunjukkan bahwa apabila variabel komunikasi ditingkatkan 100% maka nilai kinerja karyawan akan bertambah 36,9%
- 3) 0,250 menunjukkan bahwa apabila variabel lingkungan kerja ditingkatkan 100% maka nilai kinerja karyawan akan bertambah 25%

### c. Uji t

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) bila sig > 0,05 maka H0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

2) bila  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel IV.12  
Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.020	5.549		3.427	.001
Komunikasi	.369	.093	.428	3.966	.000
lingkungan kerja	.250	.094	.286	2.652	.010

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Nilai t untuk t tabel adalah  $n-2 = 69-2 = 67 = 1,996$ . Maka hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi komunikasi berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,000 ( $\text{sig} 0,000 < 0,05$ )  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $3,966 > 1,996$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya : ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi lingkungan kerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,010 ( $\text{sig} 0,010 < 0,05$ )  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,652 > 1,996$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya : ada pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### d. Uji F

Tabel IV.13

Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.334	2	68.667	10.374	.000 <sup>a</sup>
	Residual	436.869	66	6.619		
	Total	574.203	68			

Berdasarkan rumus mencari nilai  $F_{tabel} = n-2-1 = 66$  (3,14), hasil uji f diatas diperoleh nilai signifikan 0,000 (sig 0,000 < 0,05)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (10,375 > 3,14) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### e. Koefisien Determinasi

Tabel IV.14

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.489 <sup>a</sup>	.239	.216	2.57279	.887

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,239 sama dengan 23,9%. Dapat diartikan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 23,9%. Sedangkan sisanya yaitu, 76,1% (didapat dari 100% - 23,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi komunikasi berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,000 (sig 0,000 < 0,05)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (3,966 > 1,996). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya : ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan Lila dkk (2015, hal. 141) komunikasi memegang peranan yang sangat vital dalam suatu interaksi sosial, sehingga akan berpengaruh dalam organisasi terhadap kinerja karyawannya. Tio Erdhiansyah Pratama (2017) dalam jurnalnya yang berjudul : Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Fastfood Indonesia Tbk yang mengatakan bahwa hasil dari (uji t) variabel Komunikasi (X2) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.626 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,672 diperoleh dengan melihat tabel t ( $\alpha = 0.05$ )( $n - 2 = 57$ ), maka nilai  $t_{hitung} = 5.626 > t_{tabel} 1.672$ . Dengan signifikan sebesar 0.000 dan nilai  $\alpha$  sebesar 0.05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Komunikasi (X2) terhadap Kinerja (Y) pada PT. Fastfood Indonesia Tbk. KFC cabang Demang Lebar Daun Palembang.

### **2. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi lingkungan kerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,010 (sig 0,010 < 0,05)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,652 > 1,996). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya : ada

pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan Nitisemito (Hendra wijaya(2017) Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Hendra wijaya (2017) dalam jurnalnya yang berjudul : pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah kabupaten musi banyuasin yang mengatakan bahwa hasil dari uji t) dapat diketahui bahwa nilai thitung adalah sebesar 5.636 sedangkan ttabel 2,0262 dengan tingkat signifikan 0.000, oleh karena nilai thitung > ttabel yaitu  $5.636 > 2,0262$  dan signifikan  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa ada hubungan secara signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja pegawai.

### **3. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja**

#### **Karyawan**

Berdasarkan rumus mencari nilai  $F_{tabel} = n-2-1 = 66$  (3,14), hasil uji f diatas diperoleh nilai signifikan 0,003 (sig 0,003 < 0,05)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,556 > 3,14$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan Sudaryono (2017, hal. 12) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang dipengaruhi dengan adanya komunikasi dan lingkungan kerja yang sesuai dengan karyawan. Alyyah

Fauzyyah (2017) dalam jurnalnya yang berjudul : pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank tabungan negara syariah yang mengatakan bahwa nilai  $t_{hitung} 40,725 > t_{tabel} 4,11$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel lingkungan kerja( $X_1$ ) dan komunikasi( $X_2$ ) secara bersama atau simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank tabungan negara syariah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regionel 1 Sumatera dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel  $X_1$  yaitu komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y yaitu kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $\text{sig } 0,000 < 0,05$ )  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  ( $3,966 > 1,996$ ).
2. Berdasarkan hasil uji t variabel  $X_2$  yaitu lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y yaitu kinerja karyawan dengan nilai signifikan sebesar 0,010 ( $\text{sig } 0,010 < 0,05$ )  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,652 > 1,996$ ).
3. Berdasarkan hasil uji f diatas maka diperoleh nilai signifikan 0,003 ( $\text{sig } 0,003 < 0,05$ )  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $6,556 > 3,14$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada peneliti ini antara lain :

1. Disarankan kepada perusahaan untuk mempertahankan bahkan memperbaiki komunikasi antar karyawan dan pimpinan yang dilakukan didalam maupun diluar perusahaan sehingga kinerja karyawan akan lebih meningkat lagi. Dan juga perusahaan juga harus meningkatkan lingkungan kerja yang lebih

kondusif lagi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

2. Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk memperhatikan kontribusi atau menambah variabel bebas yang lainnya yang relevan dalam meneliti ataupun mengukur kinerja karyawan di di PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sihabudin. (2011). *Komunikasi Antarbudaya (Satu Perspektif Multidimensi)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Arta Adi Kusuma. (2013). *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen, Fungsi, Proses, Pengendalian*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Azuar Juliandi (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Citapustaka Media Perintis
- Fajar Dwi Fatimah. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : QUADRANT.
- Hendra Wijaya. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin*. STIE Rahmaniayah Sekayu
- Intan Lautia. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Sales Promotion Girl/Man Kalbe Nutritionals Cabang Surakarta)*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Julia T Wood. (2013). *Komunikasi Teori dan Praktik (komunikasi dalam Kehidupan fakta)*. Edisi 6. Jakarta : Salemba Humanika.
- Lila, Nel, Titin. (2015). *Perilaku Organisasi*. Medan : Umsu Press
- Mersa Candra Pratama. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Maria lusiana inuh. (2016). *Pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan studi kasus pada karyawan bandara tambolaka sumba barat daya*. Universitas sanata dharma yogyakarta.
- Mohammad Faisal Amir. (2016). *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Purnami Titisari. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Rodi Ahmad Ginanjar. (2013). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Dan Olahraga Kabupaten Sleman*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen (Teori dan Kasus)*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Sugiono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tio Erdhiansyah Pratama. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Fastfood Indonesia Tbk* Universitas Tridinanti Palembang.
- ..... (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Veithzal Rivai, Deddy Mulyadi. 2003. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Edisi 3. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.

Medan, februari 2018

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Karyawan PT. Telkom Tbk

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Bapak/Ibu yang saya hormati, saya menyadari permohonan ini sedikit akan mengganggu waktu Bapak/Ibu. Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan yang Maha Esa sehingga dapat menjalankan aktivitas dengan lancar.

Saya mahasiswa tingkat akhir Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, akan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul ‘‘Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional 1 Sumatera’’.

Demi keberhasilan proses penelitian ini saya mohon kerja sama Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan jujur dan terbuka sesuai dengan persepsi anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan baik itu dalam hal identitas maupun semua jawaban yang terlampir

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya

Cici Haryati Yahya

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM Tbk, MEDAN

#### A. Identitas Responden

Berilah tanda checklist (  $\surd$  ) pada kolom dibawah ini sesuai dengan identitas responden.

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki  Wanita

Umur : 20-30 tahun  41-50 tahun

31-40 tahun  lebih dari 50 tahun

Status : Menikah  Belum menikah

Pendidikan : SMA/SMK  D3  S1  S2  S3  dll

Masa Kerja : < 1 tahun  1-5 tahun  5-10 tahun  > 10 tahun

#### B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (  $\surd$  ) pada kolom pertanyaan kuesioner yang sesuai dengan jawaban dan persepsi bapak/ibu. Adapun keterangan Alternatif jawaban adalah sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju Nilai (5)

S : Setuju Nilai (4)

KS : Kurang Setuju Nilai (3)

TS : Tidak Setuju Nilai (2)

STS : Sangat Tidak Setuju Nilai (1)

## 1. Variabel Komunikasi

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	Atasan saya mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami					
2	Pengarahan pimpinan dalam melaksanakan tugas dipahami dengan jelas oleh karyawan					
3	Proses komunikasi yang terjadi didalam lingkungan perusahaan selalu menyenangkan					
4	Saya senang berkomunikasi dengan sesama karyawan dan pimpinan					
5	Pimpinan bersikap terbuka dalam berkomunikasi kepada karyawan					
6	Saya selalu berterus terang kepada teman sesama karyawan lain jika tidak sependapat					
7	Saya akan menerima saran dan teguran apabila melakukan kesalahan dalam bekerja					
8	Saya selalu ingin membantu teman sesama karyawan lain jika ada yang membutuhkan pertolongan					
9	Komunikasi yang terjalin baik diluar tugas antara karyawan dan pimpinan mampu menciptakan hubungan yang baik di lingkungan perusahaan					
10	Sikap dan perilaku karyawan yang baik dan ramah terhadap sesama dapat meningkatkan hubungan yang makin baik					

## 2. variabel lingkungan kerja

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kebersihan di lingkungan kerja akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja					
2	Perusahaan selalu memperhatikan kebersihan didalam maupun diluar ruangan					
3	Pencahayaan ditempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
4	Penerangan diruangan kerja cukup baik sehingga tidak mengganggu saya dalam bekerja					
5	Mendengarkan musik di lingkungan kerja akan mengganggu saya dalam melaksanakan tugas					
6	Lingkungan kerja karyawan tenang dan bebas dari kebisingan suara lalu lalang kendaraan diluar					
7	Keamanan area parkir di perusahaan sangat baik sehingga saya tidak takut akan terjadi sesuatu dengan kendaraan yang ditinggalkan					
8	Adanya petugas keamanan/satpam dilingkungan kantor, membuat saya tenang dalam bekerja					
9	Dilingkungan kerja saya tidak pernah terjadi masalah dalam proses komunikasi antara atasan dan bawahan					
10	Hubungan yang baik dilingkungan kerja antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan kinerja karyawan					

### 3. Variabel Kinerja Karyawan

NO	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	Banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan pimpinan tidak akan menurunkan kinerja saya dalam bekerja					
2	Jumlah pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada karyawan selalu ditargetkan dan harus dicapai dalam suatu periode					
3	Skill yang saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan					
4	Saya memiliki pengetahuan kerja tentang setiap tugas yang diberikan pimpinan					
5	Saya dapat bekerja dengan teliti, cepat dan tepat dalam melaksanakan pekerjaan					
6	Pujian pekerjaan dari karyawan dan pimpinan mampu membuat kinerja karyawan bertambah					
7	Kerjasama, saling membantu antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat diperlukan agar pekerjaan lebih cepat, tepat dan akurat					
8	Kerja sama yang terjadi diantara karyawan dan pimpinan dapat meningkatkan kinerja karyawan					
9	Saya menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pimpinan					
10	Saya selalu memperbaiki setiap kesalahan tanpa harus diperintah oleh pimpinan					