



**PENGARUH KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
KANTOR SAMSAT BONDOWOSO**

**THE IMPACT OF COMMUNICATION, ORGANIZATIONAL
CULTURE AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE
PERFORMANCE IN SAMSAT BONDOWOSO OFFICE**

SKRIPSI

Oleh

Mochammad Syaiful Rizal

NIM. 120810201319

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2019



**PENGARUH KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
KANTOR SAMSAT BONDOWOSO**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

SKRIPSI

Oleh

Mochammad Syaiful Rizal

NIM. 120810201319

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2019

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SURAT PERNYATAAN

Nama : Mochammad Syaiful Rizal
Nim : 120810201319
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Bondowoso

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika saya ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 30 Juni 2019

Yang menyatakan,

Mochammad Syaiful Rizal

NIM. 120810201319

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, BUDAYA
ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
KANTOR SAMSAT BONDOWOSO

Nama : Mochammad Syaiful Rizal

Nomor Induk Mahasiswa : 120810201319

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 30 Juni 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sudarsih, M.Si
NIP. 196212121992012001

Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb.
NIP. 196304021988021001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1- Manajemen

Hadi Paramu, S.E., MBA, Ph.D.
NIP. 196901201993031002

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SAMSAT
BONDOWOSO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Mochammad Syaiful Rizal

NIM : 120810201319

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

08 Juli 2019

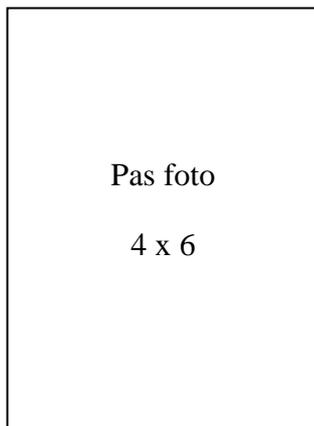
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua : Drs. Markus Apriono, M.M : (.....)
NIP. 196404041989021001**

**Sekretaris : Chairul Saleh, S.E., M.Si : (.....)
NIP. 196903061999031001**

**Anggota : Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M : (.....)
NIP. 1196910071999021001**



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

**Dr. Muhammad Miqdad S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 19710727 199512 1 001**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta sholawat kepada Nabi Muhammad SAW, dengan kerendahan hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Asib S.H., M.Hum. dan Ibu almarhumah Lidya Henny setiyawati
2. Kakak Maya Trianto Pujilaksono, Maya Catur Aditya, Mareta Victorya Susan Herlinda, dan Adik Rendra Mandala Putra, Rininda Asisyah Putri, Rininda Ayu Puspita.
3. Shabat Pragas Agus Budiyono, M.Arif, Imam Hidayat.
4. Kedua Dosen Pembimbingku Ibu Dra. Sudarsih, M.Si. dan Bapak Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb. yang selalu membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat. Serta Dosen Penguji Bapak Drs. Markus Apriono, M.M., Bapak Chairul Saleh, S.E., M.Si dan Bapak Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang saya banggakan.

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah
kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

RINGKASAN

Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Bondowoso; Mochammad Syaiful Rizal; 120810201319; 2019; 64 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Organisasi Pemerintahan didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada setiap warga bangsa secara optimal. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja Pemerintah merupakan suatu hal yang penting masyarakat, karena pemerintah memiliki peran vital dan memiliki pengaruh besar terhadap kepentingan masyarakat. Baik atau buruknya kinerja pemerintah yang dirasakan dan menilai adalah masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalisme. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pemerintahan, maka organisasi-organisasi atau lembaga-lembaga yang berada dibawah naungan pemerintah perlu merancang program yang mendukung terciptanya hal tersebut. Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan organisasi dalam melayani pemerintahan yakni upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif. Beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain yaitu komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di kantor SAMSAT Bondowoso. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai SAMSAT Bondowoso sebanyak 77 orang sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada responden berupa pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian, tentang data persepsi pegawai. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal, buku, penelitian terdahulu, internet, dan skripsi yang telah dipublikasikan. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor SAMSAT Bondowoso.

SUMMARY

The Impact of Communication, Organizational Culture and Work Environment to Employee Performance at SAMSAT Bondowoso Office; Mochammad Syaiful Rizal; 120810201391; 2019; 64 Pages; Department of Management Faculty of Economics and Business, University of Jember.

An organization is established because it has goals that it wants and must achieve. Government organizations are established with the aim of providing services to every citizen optimally. The government in carrying out its duties and responsibilities is required to produce good performance. Government performance is an important matter of society, because the government has a vital role and has a major influence on the interests of society. The good or bad performance of the government that feels and evaluates is the community, so the government is expected to always improve the quality of both abilities, skills, creativity, exemplary and professionalism. To optimize the performance of employees in the government, the organizations or institutions under the auspices of the government need to design programs that support the creation of this. One strategic step to develop organizational capabilities in serving the government is the effort to improve human behavior as a resource that plays an important role in carrying out government tasks, so that all tasks can be carried out effectively, efficiently and productively. Several factors that are thought to influence employee performance include communication, organizational culture and work environment.

This study aims to determine the effect of communication, organizational culture, and work environment on employee performance in Bondowoso SAMSAT office. The method of data collection was done by distributing questionnaires to all SAMSAT Bondowoso employees as many as 77 people as respondents. The data used in this study are primary data and secondary data. The primary data source is obtained from the distribution of questionnaires to respondents in the form of statements relating to research variables, about employee perception data. While secondary data is obtained from journals, books, previous research, the internet, and published thesis. The data analysis method used is multiple linear regression.

The results showed that the communication variables, organizational culture and work environment had an effect on the performance of employees at Bondowoso SAMSAT office.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Bondowoso”. Penyusunan skripsi ini digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, saya selaku penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M., selaku ketua Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Hadi Paramu, S.E., MBA, Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Drs. Sudarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan ilmunya dalam penyusunan skripsi ini serta selalu memberikan arahan dan meluangkan waktu guna memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Markus Apriono, M.M., Chairul Saleh, S.E., M.Si., dan Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan guna memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan bantuannya hingga menyelesaikan studi ini.
7. Ayah Ibu (Asib S.H., M.Hum , Lidya Henny Setyawati)
8. Kakak Adik (Maya Trianto Pujilaksono Maya Catur Aditya, Mareta Victorya Susan Herlinda , adik Rendra Mandala Putra Rininda Asisya Putri, Rininda ayu Puspita)
9. Sahabat (Pragas Agus Budiyo, M.Arif, Imam Hidayat)
10. Calon Istri (Desi Novitalia Elanda)

Semoga Allah SWT. selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 30 Juni 2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1 Perumusan Masalah	4
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Komunikasi	6
2.1.2 Budaya Organisasi	11
2.1.3 Lingkungan Kerja	17
2.1.4 Kinerja	23
2.1.5 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja	26
2.1.6 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja	27
2.1.7 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja	28
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis Penelitian	31
2.4.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja	31
2.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja	32
2.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33

	Halaman
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Identifikasi Variabel	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	35
3.7 Skala Pengukuran Variabel	37
3.8 Metode Analissi Data	38
3.8.1 Uji Instrumen	39
3.8.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.4 Uji Hipotesis	41
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	42
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	 44
4.1 Hasil	44
4.1.1 Gambaran Umum SAMSAT Bondowoso	44
4.1.2 Karakteristik Responden	44
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.1.4 Uji Instrumen	51
4.1.5 Uji Normalitas Data	52
4.1.6 Regresi Linier Berganda	53
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	55
4.1.8 Uji Hipotesis	56
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja	57
4.2.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja	58
4.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja	59
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	 62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Komunikasi	46
4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Budaya Organisasi	47
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Lingkungan Kerja	48
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja	50
4.7 Hasil Uji Validitas	51
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.9 Hasil <i>Kolmogrov Smirnov Test</i>	52
4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	55
4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
4.13 Hasil Uji t	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	72
Lampiran 3 Uji Validitas	81
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	83
Lampiran 5 Uji Normalitas Data.....	85
Lampiran 6 Regresi Linear Berganda	86
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	87
Lampiran 8 Uji t	88

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Organisasi Pemerintahan didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada setiap warga bangsa secara optimal. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja Pemerintah merupakan suatu hal yang penting masyarakat, karena pemerintah memiliki peran vital dan memiliki pengaruh besar terhadap kepentingan masyarakat. Baik atau buruknya kinerja pemerintah yang dirasakan dan menilai adalah masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalisme. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pemerintahan, maka organisasi-organisasi atau lembaga-lembaga yang berada dibawah naungan pemerintah perlu merancang program yang mendukung terciptanya hal tersebut. Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan organisasi dalam melayani pemerintahan yakni upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif.

Kinerja merupakan landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia organisasi tersebut. Kinerja pegawai (karyawan) adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara,2005). Untuk menghasilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kinerja yang baik pula oleh seluruh pegawai yang ada di SAMSAT Bondowoso.

Salah satu penunjang terciptanya kinerja yang baik yaitu adanya komunikasi yang baik dan berjalan lancar antara pimpinan dan pegawai maupun sesama pegawai. Mangkunegara (2014:145) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang

kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi pegawai, komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.

Selain komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja, budaya organisasi sebuah organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Para pegawai harus mempelajari budaya organisasi dengan cara bersosialisasi dengan budaya organisasi yang ada. Dengan melakukan sosialisasi, diharapkan agar pegawai mengenal semua komponen budaya organisasi, seperti nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi. Nilai-nilai dan keyakinan organisasi merupakan dasar budaya organisasi. (Ernawan, 2011:88). Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi (Robbins, 2008:528). Definisi alternatif diberikan oleh Moorthead dan Griffin (dalam Mc.Kenna: Nick Beech,2000) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, yang diterima selalu benar, yang membantu seseorang dalam organisasi untuk memahami tindakan-tindakan mana yang dapat diterima dan tindakan mana yang tidak dapat diterima. Dengan dukungan sebuah perusahaan dalam meningkatkan budaya organisasi, lingkungan kerja yang memadai dapat memberikan suatu dorongan kinerja yang baik bagi pegawainya, sehingga sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan (Handoko, 2001:4).

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Lingkungan kerja merupakan komponen penting dalam melakukan aktivitas kerja. Menurut Saydam (2000:226) lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Seperti halnya Sopiah (2008:58) menyatakan bahwa lingkungan kerja

dapat sangat mempengaruhi kinerja seseorang, selain itu berdasarkan penelitian Doni Bachtiar (2012), berdasarkan analisis data pada penelitiannya diketahui bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Bondowoso yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Satuan ini dibentuk sebagai suatu sistem administrasi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini. POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK, sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang mengedepankan kualitas pelayanan prima terhadap masyarakat senantiasa terus berupaya untuk berinovasi agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, kinerja pegawai Kantor SAMSAT Bondowoso, telah dibuktikan adanya peningkatan dari tahun-ketahun pelayanan yang bagus, cepat seperti SAMSAT pada umumnya, tidak adanya calo, memberikan kemudahan dalam melayani pembayaran pajak motor, balik nama, perpanjangan STNK dan pergantian plat nomor. Memberikan pelayanan prioritas kepada ibu hamil, ibu menyusui, lansia dan orang-orang berkebutuhan khusus (difabel), memang tidak diatur dalam norma Kantor Bersama (KB) SAMSAT, namun pihak instansi memang mendahulukan mereka dalam melayani administrasi kendaraan bermotor,

bukan hal tercela. Wajib pajak difabel tersebut didahulukan oleh petugas, dan dipandu mulai dari proses pemeriksaan cek fisik, pengesahan, pembayaran pajak, cetak STNKB hingga terakhir pengambilan TNKB di Workshop TNKB. Hal ini adalah budaya organisasi yang sudah diterapkan cukup baik oleh pegawai SAMSAT Bondowoso dan untuk melakukan hal tersebut maka peran komunikasi sangatlah penting untuk mewujudkan kerjasama antar pegawai agar terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi. Suasana dikantor SAMSAT Bondowoso juga cukup nyaman untuk para pegawai dan dapat menunjang untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi. Dengan adanya peran dari komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja menjadikan sebuah kinerja pegawai di Kantor SAMSAT Bondowoso berjalan dengan baik. Penelitian ini ingin mengetahui apakah benar komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai di SAMSAT Bondowoso.

Berdasarkan fenomena diatas, maka dalam penelitian ini mengambil judul “ Pengaruh Komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor SAMSAT Bondowoso”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diungkapkan, maka permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bondowoso?
- b. Apakah budaya oraganisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kantor Samsat Bondowoso?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kantor Samsat Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bondowoso.

- b. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bondowoso.
- c. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bondowoso.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

- a. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan atau SAMSAT Bondowoso dalam mempertahankan pegawai dan meningkatkan serta mempertahankan kinerja mereka sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, dan memberikan kontribusi untuk penentuan untuk penentuan kebijakan mendatang.

- b. Akademisi

Hasil penelitian dapat dijadikan tambahan wawasan atau pengetahuan praktis bagi akademisi dalam pengembangan teori yang berkenaan dengan upaya-upaya peningkatan kinerja.

- c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian, khususnya terkait lingkungan kerja non fisik, dan mengkaji budaya organisasi secara lebih dalam, baik budaya eksplisit dalam bentuk aturan-aturan maupun budaya implisit yang terefleksi didalam perilaku karyawan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komunikasi

a. Definisi dan Unsur Komunikasi

Menurut Wursanto (2001:31) komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan atau penyampaian warta atau berita atau informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Menurut Siagian (2008) komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang terbuka antar karyawan, termasuk dari atasan kepada bawahan. Hardjana (2003) menyatakan bahwa dengan komunikasi, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Menurut Sunarto (2003: 16-17) terdapat tiga unsur penting dalam proses komunikasi yang dilakukan dalam komunikasi, yaitu :

- 1) Sumber (*source*), disini sumber atau komunikator adalah bagian pelayanan santunan.
- 2) Pesan (*massage*), dapat berupa ucapan atau pesan-pesan atau lambang-lambang.
- 3) Sasaran (*Destination*), adalah korban atau ahli waris korban (klaimen).

b. Proses Komunikasi dan Aliran Komunikasi

Effendy (2011:11-18) proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder sebagai berikut:

1) Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampain dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

2) Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Wayne, Pace dan Faules Don F, 2002:31). Aliran komunikasi organisasi sebagai berikut :

1) Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk memberikan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur kebawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja (Robbins, 2007:394).

2) Komunikasi ke atas

Komunikasi keatas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi (Robbins, 2007:394).

3) Komunikasi Horizontal

Ketika komunikasi terjadi diantara anggota kelompok kerja yang sama, diantara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama , atau diantara setiap

personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal (Robbins, 2007:395).

4) Komunikasi lintas saluran

Kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas -batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka mentasi garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan atau bawahan mereka (Pace dan Faules, 2001:197).

c. Fungsi Komunikasi dan Pentingnya Komunikasi

Terdapat empat fungsi utama komunikasi menurut Robbins dan Coulter (2007) yaitu :

1) Kontrol

Komunikasi bertindak sebagai kontrol perilaku anggota dalam berbagai cara.

2) Motivasi

Komunikasi mendorong motivasi dengan menjelaskan pada karyawan apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar. Ketika karyawan menetapkan tujuan tertentu, bekerja untuk tujuan itu, dan menerima umpan balik dari perkembangan tujuan itu, maka komunikasi diperlukan.

3) Ekspresi emosional

Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dimana anggotanya berbagi rasa frustrasi dan perasaan puas. Komunikasi memberikan penyaluran perasaan bagi ekspresi emosional dan untuk memenuhi kebutuhan sosial.

4) Informasi

Individu dan kelompok memerlukan informasi untuk menyelesaikan sesuatu dalam organisasi. Komunikasi menyediakan informasi tersebut.

Pentingnya komunikasi dalam organisasi Menurut Wursanto (2005:159) secara rinci dapat dilihat dalam hal berikut:

- 1) Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara
 1. Para bawahan dengan atasan atau pimpinan
 2. Bawahan dengan bawahan
 3. Atasan dengan atasan
- 2) Pegawai dengan organisasi atau lembaga yang bersangkutan
 1. Meningkatkan kegairahan kerja para pegawai
 2. Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai
 3. Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
 4. Semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi.
 5. Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat dan tepat diperoleh.
 6. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai.
 7. Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai.
 8. Meningkatkan kerja sama (team work) diantara para pegawai.
 9. Meningkatkan semangat korp atau esprit de corp dikalangan para.

Komunikasi efektif berperan penting dalam suatu organisasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Rakhmat (2008) menyatakan bahwa syarat-syarat untuk berkomunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

d. Hambatan Komunikasi

Menurut Wursanto (2005:171) Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan

yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Wursanto (2005:171) meringkas hambatan komunikasi terdiri dari tiga macam, yaitu :

1) Hambatan yang bersifat teknis

Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti :

- a) Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi
- b) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai
- c) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan

2) Hambatan semantic

Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.

3) Hambatan perilaku

Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti :

- a) Pandangan yang sifatnya apriori
- b) Prasangka yang didasarkan pada emosi
- c) Suasana otoriter
- d) Ketidakmauan untuk berubah
- e) Sifat yang egosentris

h. Indikator Komunikasi

Menurut Husein (2013:82) mengemukakan bahwa indikator dalam suatu komunikasi dapat ditinjau melalui aspek-aspek berikut:

- 1) Keterbukaan, yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur terhadap lawan bicara.

- 2) Empati, mencoba memahami perasaan lawan bicara.
- 3) Dukungan, mencoba menghargai pendapat lawan bicara misalnya, dengan tidak mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, melainkan mendukung walau hanya dengan tepukan atau sekedar mengangguk-anggukan kepala.
- 4) Kepositifan, selalu berfikir positif terhadap lawan bicara. Jika seseorang memiliki pikiran negatif terhadap orang lain dan dikomunikasikan kepada orang lain lagi, maka akan terjadi mata rantai perasaan negatif kepada orang tersebut. Akibatnya komunikasi terganggu.
- 5) Kesamaan, komunikasi akan lebih efektif apabila terjadi dalam suasana kesamaan.

2.1.2 Budaya Organisasi

a. Definisi, Elemen dan Karakteristik Budaya Organisasi

Kreitner dan Kinicki (2005:79) melihat budaya organisasi sebagai nilai keyakinan bersama yang mendasari identitas organisasi. Menurut Supriyadi dan Triguno (2001), budaya organisasi merupakan suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku. Sedangkan menurut Robbins (2011:321), budaya organisasi sebagai nilai-nilai dominan yang disebarluaskan dalam organisasi yang dijadikan filosofi kerja karyawan yang menjadi panduan bagi kebijakan organisasi dalam mengelola karyawan dan konsumen. Sebagaimana temuan penelitian Purnasari (2001) bahwa kekuatan budaya organisasi berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Kuat atau lemahnya budaya organisasi sangat penting karena punya beberapa manfaat bagi organisasi, antara lain menjadi perekat yang mempersatukan organisasi. Adapun Robbins (2003:305) mengamati bahwa budaya organisasi mengacu kesuatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dengan organisasi lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi itu adalah pedoman bagi semua pegawai yang ada di organisasi dalam melaksanakan pekerjaan.

McKenna dan Beech (2004:15) mengelompokkan elemen-elemen budaya perusahaan sebagai berikut :

- 1) *Artifacts*, merupakan hal-hal yang dapat dilihat, didengar, dirasakan jika seseorang berhubungan dengan sebuah kelompok baru dengan budaya yang tidak dikenalnya. *Artifacts* termasuk struktur organisasi dan proses yang tampak, seperti produk, jasa, dan tingkah laku anggota kelompok.
- 2) *Espoused Values*, alasan-alasan tentang mengapa orang berkorban demi apa yang dikerjakan. Budaya organisasi dapat melacak nilai-nilai yang didukung kembali kepenemu budaya. Meliputi strategi, sasaran, dan filosofi.
- 3) *Basic Underlying Assumption*, keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. Budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di organisasi, seringkali melalui asumsi yang tidak diucapkan namun anggota organisasi menyakini ketetapan tindakan tersebut.

Adanya budaya kerja dalam organisasi karena ada unsur-unsur yang membentuknya saling berinteraksi. Menurut Dharma dan Akib (2005:25) unsur-unsur itu meliputi :

- 1) Lingkungan usaha, lingkungan dimana perusahaan itu beroperasi membentuk apa yang harus dilakukan agar menjadi sukses.
- 2) Nilai-nilai, nilai-nilai merupakan konsep dasar dan kepercayaan dalam organisasi. Budaya yang kuat dalam perusahaan adalah mempunyai sistem yang kompleks dan menyebar pada karyawannya.
- 3) Teladan dan menyebar pada karyawannya, orang-orang yang mempersonifikasikan nilai budaya kerja dan menjadi teladan agar para karyawan mengikuti perilaku pekerjaannya. Budaya kerja perusahaan yang kuat didalamnya banyak terdapat orang-orang yang menjadi teladan.
- 4) Tata cara dalam organisasi, suatu program rutin kehidupan sehari-hari yang berupa perilaku yang diharapkan dari karyawan dan dikaitkan pada apa yang ingin dicapai organisasi.
- 5) Jaringan budaya, jaringan budaya berupa komunikasi informasi dalam organisasi, yaitu semua orang dalam hirarki organisasi, jaringan budaya ini membawa nilai-nilai perusahaan.

Robbins (2003:216) menyatakan ada 8 (delapan) karakteristik yang apabila dicampur dan dicocokkan, akan menjadi budaya organisasi, kedelapan karakteristik budaya organisasi tersebut :

1) Inovasi

Inovasi adalah hal yang belum ada diciptakan dan berbeda dari yang sebelumnya atau setiap pimpinan akan memberikan peluang bagi karyawannya untuk berkreasi atau memiliki pemikiran baru dalam meningkatkan tujuan dari perusahaan tersebut.

2) Secara rinci atau detail

Detail adalah hal yang terperinci secara cermat tanpa ada kekeliruan

3) Orientasi hasil

Orientasi hasil adalah karyawan memperoleh hasil kerjanya dari pekerjaan yang dikerjakan di perusahaan.

4) Orientasi orang atau karyawan

Orientasi orang adalah karyawan baru diperuntukan perusahaan bertujuan untuk terbiasa dengan suasana atau lingkungan di kawasan perusahaan.

5) Orientasi tim

Tim adalah sekumpulan orang berakal yang terdiri atas dua, lima, hingga dua puluh orang dan memenuhi syarat terpenuhinya kesepahaman hingga membentuk sinergi antar pelbagai aktifitas yang dilakukan anggotanya

6) Keagresifan

Keagresifan adalah satu tindakan yang bertujuan untuk mengakibatkan kecederaan secara fisik verbal atau psikologi ke atas seseorang yang bermotivasi untuk mengelakkan diri daripada dicerderakan.

7) Stabilitas

Stabilitas adalah kemampuan yang dimiliki suatu organisasi, populasi, komunitas, atau ekosistem untuk menghidupi dirinya sendiri atau meredam sejumlah gangguan maupun tekanan dari luar.

8) Pengambilan resiko

Resiko adalah bahaya akibat, atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian proses yang datang.

b. Pembentukan dan Sosialisasi Organisasi

Menurut Robbins (2002:261) proses pembentukan budaya organisasi diawali dengan pemikiran atau filsafat dari para pendiri organisasi, selanjutnya menentukan arah kriteria seleksi anggota baru organisasi oleh manajemen puncak melalui sosialisasi, kemudian barulah terbentuk budaya dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi melingkupi pola sikap dan perilaku seluruh anggota organisasi dan menjadi pedoman bagi setiap individu dalam melakukan interaksi secara internal maupun eksternal organisasi.

Sosialisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam membantu karyawan mengenal budaya organisasi. Proses sosialisasi dapat terdiri dari tiga tahap yaitu prakedatangan, perjumpaan dan metamorfosis (Robbins dan Judge (2012:271-272).

c. Fungsi dan Tujuan Budaya Organisasi

Fungsi budaya organisasi dapat membantu mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal (Mangkunegara,2005:122). Permasalahan yang berhubungan dengan adaptasi eksternal dapat dilakukan melalui pengembangan pemahaman tentang strategi dan misi organisasi, tujuan utama organisasi dan pengukuran kinerja. Sedangkan masalah yang berhubungan dengan integrasi internal dapat dilakukan antara lain dengan komunikasi, kriteria karyawan, penentuan standar bagi insentif (reward) dan sanksi (punishment) serta melakukan pengawasan (pengendalian) internal organisasi.

McKenna dan Beech (2004:60) budaya organisasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Sebagai petunjuk batas, artinya bahwa budaya dapat menunjukkan perbedaan antara sebuah perusahaan dengan perusahaan lainnya.
- 2) Budaya perusahaan dapat memudahkan untuk membangkitkan komitmen bersama atas sesuatu yang lebih besar daripada hanya sekedar kepentingan pribadi seseorang.
- 3) Budaya perusahaan menyampaikan kesan atas identitas para pegawai suatu perusahaan.

- 4) Budaya perusahaan dapat meningkatkan stabilitas sistem sosial budaya kerja dan merupakan perekat yang membantu rasa kebersamaan dalam organisasi dengan memberikan standart yang memadai bagi pegawai untuk bertindak.
- 5) Budaya perusahaan memberikan standart untuk penerimaan, penilaian kinerja, promosi dan kesesuaian hubungan antara karyawan yang bersangkutan dengan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2005:114) tujuan penerapan budaya organisasi adalah agar seluruh individu perusahaan atau organisasi mematuhi dan berpedoman pada sistem nilai keyakinan dan norma-norma yang berlaku dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Setiap individu karyawan memiliki tujuan dan kepentingan sendiri, begitu juga organisasi dan perusahaan, oleh karena itu sebagai organisasi yang terdiri dari berbagai unsur sumber daya yang salah satunya adalah manusia, maka diperlukan nilai-nilai dan keyakinan yang disepakati bersama agar tujuan organisasi dan tujuan karyawan dapat sejalan dan selaras. Hal itulah mengapa budaya organisasi sangat penting dan bertujuan agar seluruh individu dalam organisasi atau perusahaan mematuhi dan berpedoman pada sistem nilai keyakinan dan norma-norma yang dalam organisasi atau perusahaan sehingga diharapkan tujuan organisasi dan dapat dicapai.

d. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Mckenna (2006) ada beberapa indikator budaya organisasi, yaitu:

1) Hubungan antar manusia dengan manusia

Hubungan antar manusia dengan manusia yaitu keyakinan masing-masing para anggota organisasi bahwa mereka diterima secara benar dengan cara yang tepat dalam sebuah organisasi

2) Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sebagai mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

3) Penampilan Karyawan

Penampilan karyawan adalah kesan yang dibuat oleh seseorang terhadap orang lainnya, misalnya keserasian pakaian dan penampilannya.

Menurut Victor Tan dalam Wibowo (2006) indikator budaya organisasi yaitu :

- 1) *Individual iniatif* (inisiatif individu) menunjukkan tingkat tanggung jawab, kebebasan dan ketidaktergantungan yang dimiliki individu.
- 2) *Risk tolerance* (toleransi terhadap resiko) suatu keadaan dimana pekerja didorong mengambil resiko, menjadi agresif dan inovatif.
- 3) *Direction* (arah) merupakan kemampuan organisasi menciptakan sasaran yang jelas dan menetapkan harapan kerja.
- 4) *Integration* (integrasi) penyatuan pemikiran antara manajer dengan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 5) *Management Support* (dukungan manajemen) manajer menyediakan komunikasi dan menetapkan harapan kinerja.
- 6) *Control* (pengawasan) merupakan jumlah aturan dan ketentuan dan jumlah pengawasan langsung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi perilaku karyawan.
- 7) *Identity* (Identitas) suatu tingkatan dimana anggota mengidentifikasi dengan organisasi secara keseluruhan, daripada dengan kelompok kerja tertentu atau bidang keahlian profesional tertentu.
- 8) *Reward system* (sistem penghargaan) dimana alokasi reward (kenaikan upah atau gaji upah), didasarkan pada kriteria alokasi biaya yang didasarkan pada kriteria kinerja, sebagai lawan dari senioritas dan favoritisme.
- 9) *Conflict tolerance* (toleransi konflik) suatu tingkatan dimana pekerja didorong untuk menyiram konflik dan kritikan secara terbuka.
- 10) *Communication pattern* (pola komunikasi) suatu tingkatan dimana komunikasi dibatasi oleh pada herarki formal dimana komunikasi organisasi dibatasi oleh kewenangan herarki formal

2.1.3 Lingkungan Kerja

a. Pengertian dan Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2000) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

Berikut ini penjelasan mengenai unsur-unsur lingkungan kerja Menurut Hariandja (2002) :

1) Hubungan Atasan dengan Bawahan

Hubungan atasan dengan bawahan terjadi saat atasan memberikan tugas-tugas untuk dikerjakan bawahannya. Menurut Hariandja (2002:298) penyampaian informasi dari pimpinan ke bawahan bisa meliputi banyak hal seperti tugas-tugas yang harus dilakukan bawahan, kebijakan organisasi, tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan adanya perubahan- perubahan kebijakan. Hubungan atau interaksi antara atasan dengan bawahan harus di jaga dengan harmonis dan saling menjaga etika serta menghargai satu sama lain agar terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat kedua belah pihak antara atasan dan bawahan dapat saling meningkatkan kinerjanya.

2) Hubungan antar Karyawan

Hubungan antar karyawan dalam lingkungan kerja dalam perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan sebab yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kinerja karyawan. situasi lingkungan dalam menyelesaikan pekerjaan dan interaksi antar karyawan demi untuk menciptakan kelancaran kerja. Menurut Hariandja (2002:299) hubungan antar karyawan adalah hubungan kesamping antara karyawan dengan tingkat yang sama dalam organisasi tetapi mereka mempunyai tugas yang berbeda. Menjalin hubungan yang baik dan harmonis sesama karyawan

merupakan sarana untuk dapat lebih meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat peka dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Dari beberapa pendapat diatas, disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni:

- 1) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan, seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya : temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain. Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia., baik secara mengenai fisik maupun tingkah lakunya, yang kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.
- 3) 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.

e. Indikator Lingkungan Kerja

Nitisemito (2002) menyebutkan ada beberapa indikator yang mempengaruhi lingkungan kerja, yaitu:

- 1) Lingkungan kerja yang bersih. Lingkungan kerja yang bersih adalah lingkungan kerja yang terbebas dari sampah, kotoran dan polusi sehingga dengan lingkungan kerja yang bersih akan memberikan rasa nyaman.
- 2) Penerangan yang cukup tidak menyilaukan, yaitu cahaya dalam ruangan kerja tidak terlalu terang dan tidak terlalu gelap sehingga harus disesuaikan keseimbangan penerangannya.
- 3) Pertukaran sirkulasi udara yang baik yang menyehatkan badan.
- 4) Jaminan terhadap keamanan yang menimbulkan ketenangan. Keamanan mesin dan alat-alat produksi yang digunakan terjamin dan sesuai standar keamanan kerja.
- 5) Kebisingan yang mengganggu konsentrasi. Suasana yang nyaman dan jauh dari kebisingan sangat diperlukan karyawan dalam bekerja, karena jika suasana yang bising akan mengganggu konsentrasi kerja karyawan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:46) Indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1) Penerangan

Penerangan adalah cukup sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing-masing pegawai. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang menyenangkan

2) Suhu udara

Suhu udara adalah seberapa besar temperature di dalam suatu ruang kerja pegawai. Suhu udara ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk bekerja.

3) Suara bising

Suara bising adalah tingkat kepekaan pegawai yang mempengaruhi aktifitasnya pekerja.

4) Penggunaan warna

Penggunaan warna adalah pemilihan warna ruangan yang dipakai untuk bekerja.

5) Ruang gerak yang di perlukan

Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya, juga termasuk alat bantu kerja seperti: meja, kursi lemari, dan sebagainya.

6) Kemampuan bekerja

Kemampuan bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan tenang dalam melakukan pekerjaan.

7) Hubungan pegawai dengan pegawai lainnya harus harmonis karena untuk mencapai tujuan instansi akan cepat jika adanya kebersamaan dalam menjalankan tugas – tugas yang di embankannya.

8) Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal., sehat, aman dan nyaman. Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

f. Faktor – faktor lingkungan kerja

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayati (2007:21) yang dapat memepengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai diantaranya adalah:

1) Penerangan atau cahaya ditempat kerja cahaya atau penerangan sangat besar manfaatny bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu diperhatikan adanya penerangan (cahaya yang terang) tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi 4 yaitu: cahaya langsung, cahaya setengah langsung, cahaya tidak langsung, cahaya setengah tidak langsung.

2) Temperature ditempat kerja

Dalam keadaan normal tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperature berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperature luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan tubuh. Menurut hasil dari penelitian, untuk berbagai tingkat temperature akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karna kemampuan beradaptasi pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.

3) Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara bisa di tanyakan dalam persentase, kelembaban ini berhubungan atau di pengaruhi oleh temperatur kelembaban,kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan memperngaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melrpaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperature udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan meneimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin akiifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu sekitarnya.

4) Sirkulasi udara

Di tempat kerja Oksigen merupakan gas yang di butukan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses motebolisme,

udara di sekitar di katakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja.

5) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukan para pakar untuk mengatasi kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilalukan dengan efisien sehingga kinerja meningkat.

6) Getaran mekanis

Artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensinya, alam ini bersonisasi dengan frekuensi dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal: konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang dan lain – lain.

7) Bau tidak sedap

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

8) Dekorasi di tempat kerja

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

9) Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, music yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu – lagu perlu dipilih dengan selektif untuk di perdengarkan di tempat kerja.

10) Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaan salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (satpam).

2.1.4 Kinerja

a. Pengertian dan Indikator Lingkungan Kerja

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013). Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006). Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2005) kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah

ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individual ada beberapa indikator yang digunakan. Menurut Robbins (2006) ada enam indikator, yaitu:

1) Kualitas

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

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan Waktu.

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

4) Efektivitas

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

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya

6) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:67), indikator kinerja meliputi:

1) Kualitas Kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat

menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2) Kuantitas Kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Tanggung Jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4) Kerja Sama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5) Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

b. Evaluasi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005:10) tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari Sumber Daya Manusia organisasi. Secara spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja adalah :

1) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kerja

2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi sebelumnya.

- 3) Memberikan peluang kepada pegawai untuk berdiskusi keinginan dan aspirasi dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensi yang dimilikinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu dirubah.

c. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Menurut Sjafrudin dan Aida (2007:155) kinerja merupakan suatu konstrukstur multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

- 1) Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu karyawan.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan tim leader yang memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja pada karyawan.
- 3) Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan keeratan anggota tim.
- 4) Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2.1.5 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2013), yang mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada pegawai apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika dibawah standart. Sesuai dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Adinda Citra Kusuma (2013) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.1.6 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2006), budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi tersebut, suatu sistem dari makna bersama. Budaya organisasi menentukan identitas dari suatu kelompok, dalam kelompok ini diartikan sebagai suatu organisasi. Budaya organisasi berperan sebagai perekat sosial yang mendekatkan antar anggota organisasi karena adanya pemahaman yang sama (*shared meanings*) tentang bagaimana anggota organisasi harus berperilaku. Seperti yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinicki (Ancok, 2012) bahwa budaya organisasi merupakan pemersatu organisasi dan mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang diyakini, serta simbol yang mengandung cita-cita sosial bersama yang ingin dicapai. Dalam lingkungan dengan budaya organisasi yang kuat, karyawan merasakan adanya kesepahaman yang menjadi pengikat antar anggota dan berpengaruh secara positif pada kinerja karyawan.

Menurut Hakim (2016) Budaya organisasi sebagai suatu kesepakatan bersama para anggota dalam organisasi, sehingga mempermudah lahirnya kesepakatan yang lebih luas untuk kepentingan perorangan. Keutamaan budaya organisasi merupakan pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang melibatkan diri dalam suatu kegiatan organisasi. Secara individu maupun kelompok, pegawai tidak akan terlepas dengan budaya organisasi. Semakin baik budaya yang berlaku di dalam suatu instansi, maka akan berpengaruh pada kinerja pegawai, sehingga ada kepuasan tersendiri yang dirasakan pegawai dalam bekerja di instansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nanda Novziransyah (2017) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2.1.7 Pengaruh Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik (Robbins, 2006). Secara teori, semakin baik lingkungan kerja di tempat kerja maka akan semakin meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya, semakin buruk lingkungan kerja di tempat kerja maka akan semakin menurunkan kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyanto Eko Susetyo dan Hendro Tjahjono (2014), Linawati dan Suhaji (2011), Heny Sidanti (2015) menemukan bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini peneliti menggunakan beberapa referensi dari peneliti sebelumnya untuk dijadikan pedoman atau dasar dalam menyelesaikan penelitian ini. Meskipun pada beberapa variabel yang ada di penelitian sebelumnya beragam, akan tetapi setiap penelitian yang menjadi referensi memiliki variabel berkaitan dengan judul yang akan diteliti.

Penelitian pertama dilakukan oleh Alinvia Ayu Sagita, Heru Susilo, dan Muhammad Cahyo W.S (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediator pada PT Astra International, Tbk-Toyota (auto2000) Cabang Sutoyo Malang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan explanatory research. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini yaitu 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh Widha Mandasari (2015) dengan judul “Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Operasional melalui Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja (Studi kasus pada Lembaga Penyiaran Publik RRI Semarang)” Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel yaitu: Motivasi (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Lingkungan Kerja (X3), Hasil penelitian

menyimpulkan bahwa: Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Elham Taufandy Yarosca (2016) dengan judul “Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan LPP RRI Surakarta (Pola Komunikasi Antara Pimpinan dan Karyawan di Radio Republik Indonesia Surakarta)”. Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel yaitu: pola komunikasi ke bawah (X1), pola komunikasi ke atas (X2) dan pola komunikasi horisontal (X3). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: Pola komunikasi di LPP RRI Surakarta pengaruhnya dengan kinerja pegawai sesuai dengan hasil analisis data menunjukkan Ada pengaruh pola komunikasi baik ke bawah, ke atas maupun horisontal terhadap kinerja pegawai pada LPP RRI Surakarta. Pengaruh yang positif hal itu menunjukkan bahwa pola komunikasi baik pola komunikasi ke bawah, pola komunikasi ke atas dan pola komunikasi horizontal yang ada akan membuat kinerja pegawai LPP RRI Surakarta meningkat. Semakin baik pola komunikasi maka semakin baik kinerja pegawai.

Penelitian keempat dilakukan oleh Nela Pima Rahmawanti (2014) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)” Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: diketahui bahwa secara simultan lingkungan kerja fisik (X1) dan lingkungan kerja non fisik (X2) yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $F_{0,000} < \alpha_{0,05}$ dan mempunyai pengaruh sebesar 62,6% (R Square = 0,626).

Penelitian kelima dilakukan oleh Nanda Novziransyah (2017) yang meneliti tentang pengaruh budaya organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) PT.PLN (Persero) kantor wilayah Sumatera Utara Medan. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan stratified random sampling dengan 69 orang sebagai sampel. Teknik analisis data menggunakan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

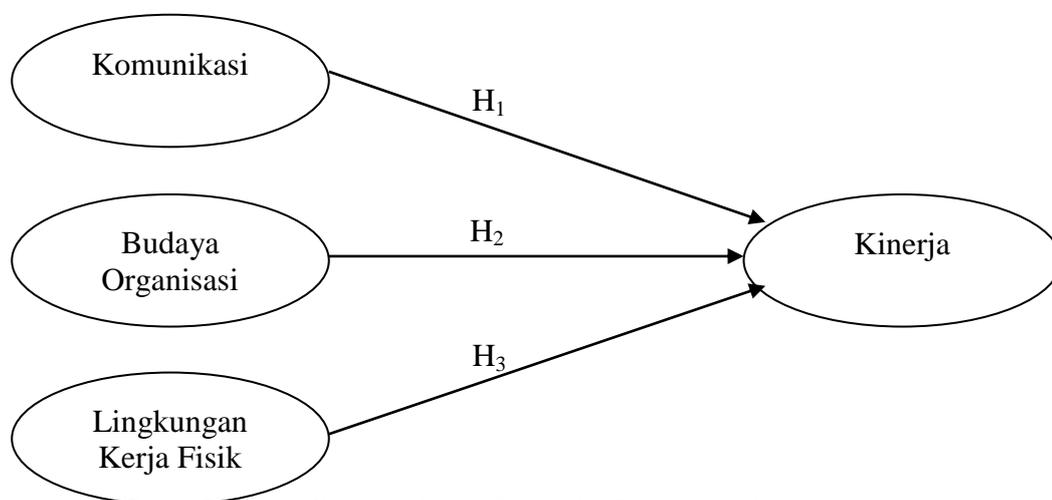
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1.	Alinvia Ayu Sagita, Heru Susilo, dan Muhammad Cahyo W.S (2018)	Budaya Organisasi (X), Kinerja (Y), motivasi (Z)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap motivasi, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi pada karyawan PT Astra International, Tbk-Toyota (auto 2000) Cabang Sutoyo Malang.
2.	Widha Mandasari (2015)	Kinerja Karyawan (Y) Operasional Motivasi Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Lingkungan Kerja (X3)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap karyawan Lembaga Penyiaran Publik RRI Semarang.
3.	Elham Taufandy Yarosca (2016)	Komunikasi (X), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa pola komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan LPP RRI Surakarta
4.	Nela Pima Rahmawanti (2014)	Lingkungan Kerja (X), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara
5.	Nanda Novziransyah (2017)	Budaya Organisasi (X) Kinerja Karyawan (Y)	Uji regresi logistik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) kantor wilayah Sumatera Utara Medan.

Sumber : Alinvia Ayu Sagita, Heru Susilo, dan Muhammad Cahyo W.S (2018), Widha Mandasari (2015), Elham Taufandy Yarosca (2016), Nela Pima Rahmawanti (2014), Nanda Novziransyah (2017)

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah, tujuan dan tinjauan pustaka dapat memberikan gambaran variabel yang terdiri dari komunikasi (X_1), Budaya Organisasi (X_2), dan lingkungan kerja (X_3) terhadap kinerja (Y). Penyusunan kerangka konseptual penelitian ini diharapkan dapat memberikan alur berpikir dalam menyusun hipotesis penelitian dan pembahasan penelitian. Adapun kerangka konseptual penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Variabel terikat kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel bebas komunikasi, variabel terikat kinerja pegawai di pengaruhi variabel bebas budaya organisasi, dan variabel terikat kinerja dipengaruhi variabel bebas lingkungan kerja.

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Komunikasi secara mudah diartikan sebagai proses transfer pesan melalui sarana atau media komunikasi kepada komunikan yang dituju. Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (Effendi, 2004:10). Menurut Robbins (2013:53) yang mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang yang dikerjakan untuk

memperbaiki kinerja jika di bawah standar. Penelitian yang dilakukan oleh Adinda Citra Kusuma (2013) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

H₁: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.

2.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja

Sedarmayanti (2014:75) mendefinisikan budaya organisasi adalah sebuah keyakinan, sikap dan nilai yang umumnya dimiliki, yang timbul dalam organisasi, dikemukakan dengan lebih sederhana, budaya adalah cara kita melakukan sesuatu disini. Penelitian yang dilakukan oleh Nono Soekardi (2012) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H₂: Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Samsat Bondowoso.

2.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja

Menurut Mardiana (2005) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari- hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

H₃ : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Samsat Bondowoso.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan (Arikunto, 2006:12). Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kasual dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (Arikunto, 2006:12). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh informasi mengenai pengaruh komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2016:134) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. populasi terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai SAMSAT Bondowoso. Dimana jumlah total pegawai ada 77 orang.

3.2.2 Sampel

Menurut Sudjana (2005:109) sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode sensus karena jumlah populasi pegawai kantor SAMSAT Bondowoso kurang dari 100 sehingga responden pada penelitian ini diambil semua, yaitu karyawan tetap sebanyak 77 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang melakukan pengujian teori atau studi empirik, dengan menggunakan data kualitatif yang dikuantifisir

dalam bentuk angka, diolah secara statistik dan diinterpretasikan kembali secara kualitatif. Data diolah berdasarkan skor-skor jawaban dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang diberikan kepada responden.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer diperoleh secara langsung dari para pegawai SAMSAT Bondowoso. Sumber data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner berupa pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian, tentang data persepsi pegawai

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari jurnal-jurnal, buku, penelitian terdahulu, internet, dan skripsi yang telah dipublikasikan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Suatu teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Data dikumpulkan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Kuisisioner yang diberikan kepada responden berkaitan dengan variabel bebas (komunikasi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja) dan variabel terikat (kinerja karyawan)

b. Studi pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini diambil dari beberapa sumber, seperti membaca literatur yang berkaitan dengan variabel yang diambil dan informasi yang terkait dengan perusahaan.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Variabel *Independent* (X), yaitu variabel bebas yang tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel *independent* adalah komunikasi (X_1), budaya organisasi (X_2) dan lingkungan kerja (X_3),
- b. Variabel *dependent* (Y), yaitu variabel yang terikat pada variabel lain. Yang termasuk variabel *dependent* pada penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan kesimpulan yang diambil dari beberapa definisi dalam menjelaskan variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Definisi operasional variabel memberikan batasan-batasan pada obyek yang akan diteliti. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini antara lain :

- a. Komunikasi (X_1)

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian

Menurut Husein (2013:82) indikator komunikasi antara lain:

- 1) Keterbukaan yaitu pegawai SAMSAT dalam penyampaian pesan atau informasi sesuai fakta yang terjadi.
- 2) Empati yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dalam berkomunikasi senantiasa memahami perasaan orang lain
- 3) Dukungan yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dalam berkomunikasi saling menghargai satu sama lain
- 4) Kepositifan yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dalam berkomunikasi menghindari prasangka buruk lawan bicara
- 5) Kesamaan yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dalam berkomunikasi bersikap setara dengan pihak lain.

b. Budaya Organisasi (X_2)

Budaya organisasi merupakan pedoman bagi semua pegawai yang ada di organisasi dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Victor Tan Dan Wibowo (2006) dalam Agustin (2012:7) indikator budaya organisasi yaitu :

- 1) *Direction* (arah) yaitu SAMSAT Bondowoso telah memiliki tujuan yang jelas dan dipahami seluruh pegawai.
- 2) *Management Support* (dukungan manajemen) yaitu pimpinan SAMSAT Bondowoso konsisten dalam menerapkan aturan dan selalu mendukung penegakan aturan dalam pelaksanaannya.
- 3) *Integration* (integrasi) yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dan pimpinan dapat bekerjasama untuk melaksanakan aturan dan mencapai tujuan.
- 4) *Control* (pengawasan) yaitu pimpinan dan pegawai SAMSAT Bondowoso saling melakukan pengawasan untuk memastikan peraturan yang menjadi pedoman tidak menyimpang.

c. Lingkungan Kerja (X_3)

Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja Nitisemito (2002) menyebutkan ada beberapa indikator lingkungan kerja, yaitu:

- 1) Lingkungan kerja yang bersih yaitu lingkungan kerja kantor SAMSAT Bondowoso terbebas dari sampah sehingga memberikan rasa nyaman.
- 2) Penerangan yang cukup yaitu cahaya didalam ruang kerja SAMSAT Bondowoso sesuai dengan kebutuhan
- 3) Sirkulasi udara yaitu keluar masuknya udara ditempat kerja pada SAMSAT Bondowoso lancar
- 4) Jaminan terhadap keamanan yang menimbulkan ketenangan yaitu keamanan tempat kerja dan peralatan kerja di SAMSAT Bondowoso terjamin dan sesuai standar kerja.

- 5) Kebisingan yang mengganggu konsentrasi yaitu kantor SAMSAT Bondowoso mempunyai lingkungan kerja yang jauh dari keramaian sehingga menciptakan suasana nyaman saat bekerja.

d. Kinerja (Y)

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Mangkunegara (2009:67), ada beberapa indikator kinerja yaitu :

- 1) Kualitas kerja yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso melakukan pekerjaan sesuai dengan uraian pekerjaan dan deskripsi jabatan.
- 2) Kuantitas kerja yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso melaksanakan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.
- 3) Tanggung Jawab yaitu pegawai SAMSAT Bondoso bertanggungjawab atas hasil seluruh pekerjaan yang diberikan.
- 4) Kerja Sama yaitu sesama pegawai SAMSAT Bondowoso saling bekerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur kerja.
- 5) Inisiatif yaitu pegawai SAMSAT Bondowoso dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2007:15) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur menggunakan skala likert dijabarkan dengan memberikan skor pada item-item yang digunakan. Biasanya memiliki 5 atau 7 kategori peringkat dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Setiap item dalam daftar pernyataan yang berhubungan dengan indikator variabel dinilai atau diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Netral (N) : skor 3

- d. Tidak Setuju (TS) : skor 2
 e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali 2016:52) uji validitas digunakan untuk menguji sah atau tidaknya suatu kuesioner dimana kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen yang digunakan dalam uji validitas yakni *product momen pearson' s*. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor dengan skor total yang merupakan skor tiap butir. Tingkat signifikansi yang peneliti gunakan adalah 5 %. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai signifikansinya < 0,05 sedangkan butir pertanyaan tidak valid jika signifikansinya > 0,05 (Sugiyono, 2007:115). Dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2 - (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien Korelasi
 X : Skor Pertanyaan
 Y : Skor Total
 n : Jumlah Sampel

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:172). Teknik yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

α : Koefisien Reliabilitas

r : Koefisien rata-rata

k : Jumlah Variabel Bebas dalam persamaan

Dasar pengambilan keputusan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka data reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60, maka data tidak reliabel. Perbaikan data yang tidak reliabel dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pernyataan kuesioner dan mengumpulkan data lanjutan.

c. Uji Normalitas data

Uji normalitas adalah sebaran data yang akan dianalisis, untuk melihat apakah asumsi normalitas data dapat terpenuhi sehingga dapat diolah lanjut untuk permodelan analisis regresi linier berganda. Uji normalitas dibutuhkan pada pengujian-pengujian variabel lainnya diasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan Kolmogorof-smirnov test dengan drajat keyakinan (α) 5%. Prayitno (2010:71) menyatakan bahwa uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran Kolmogorof-smirnov test adalah sebagai berikut:

- 1) Jika taraf signifikansi (α) > 0,05 maka data berdistribusi normal
- 2) Jika taraf signifikansi (α) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Untuk perbaikan data yang tidak berdistribusi normal dapat dilakukan dengan cara melakukan transformasi data ke dalam bentuk akar kuadrat atau melakukan *trimming data outliers*.

3.8.2 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Uji regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Mengingat penelitian ini menggunakan 3 variabel independen, maka persamaan regresinya sebagai berikut :

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

Keterangan :

- Y : Kinerja karyawan
- α : Konstanta
- β : Koefisien regresi
- X_1 : Komunikasi
- X_2 : Budaya organisasi
- X_3 : Lingkungan kerja
- ε : Kesalahan regresi (error)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi sudah bebas dari gejala multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen lainnya dalam suatu model (Sujarweni:186). Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF), berikut ketentuan-ketentuannya:

- 1) Apabila nilai VIF > 10, maka terjadi multikolinieritas
- 2) Apabila nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas

Perbaikan model yang terkena multikolinieritas dapat dilakukan dengan mengeluarkan satu variabel yang terindikasi multikolinieritas dari model.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2005: 105). Jika *variance* tetap maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *glejser* (*glesjer test*) yaitu dengan cara meregresikan absolute residual dengan variabel bebasnya. Apabila nilai signifikansi (*sig*) > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Atau apabila hasil regresi absolute terhadap seluruh variabel bebasnya mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan, maka dapat dikatakan bahwa model penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas.

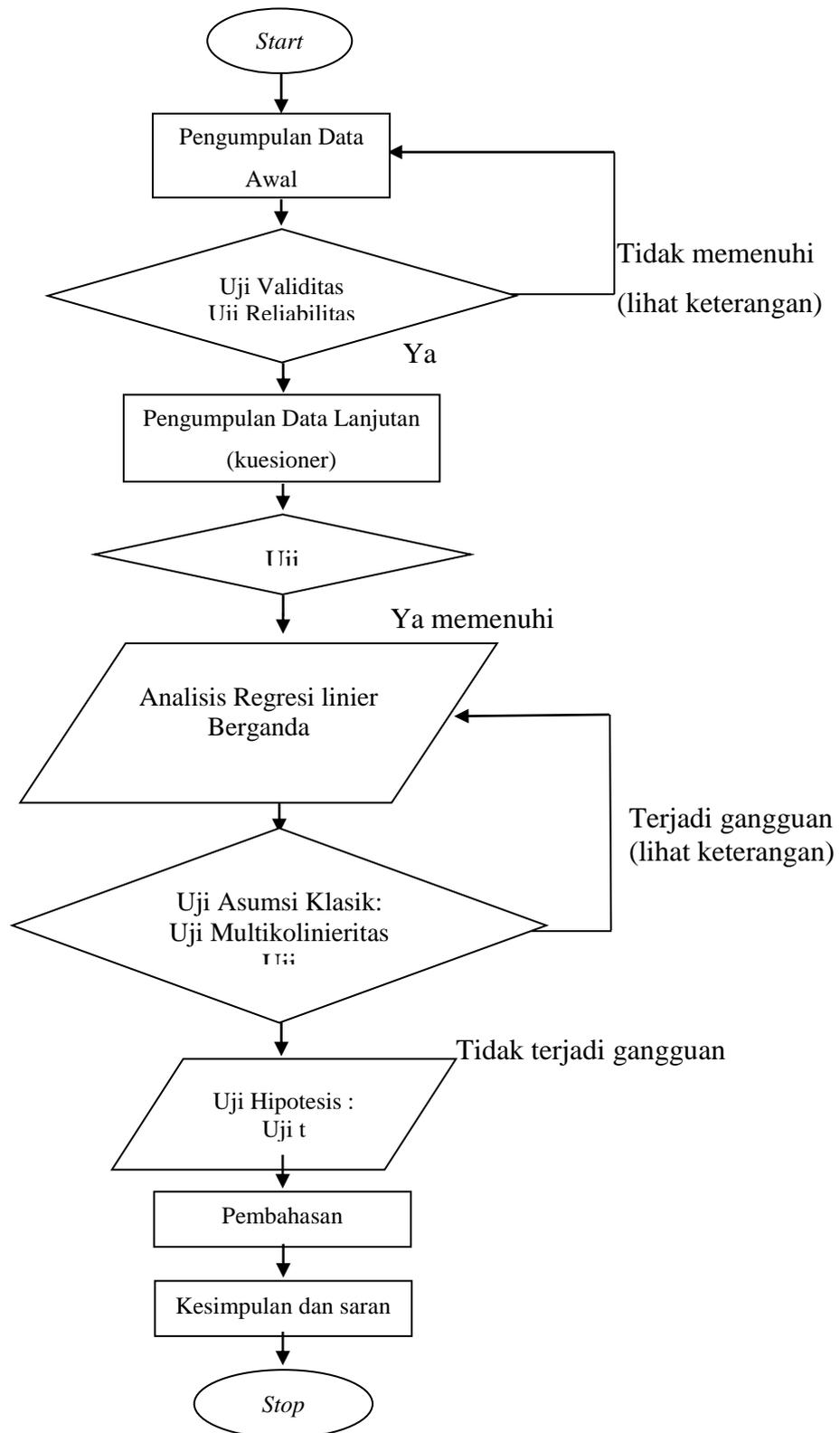
Jika terdapat heteroskedastisitas maka diperbaiki dengan melakukan transformasi log, yaitu membagi model regresi asal dengan salah satu variabel bebas.

3.8.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (parsial). Menurut Ghozali (2016:99) menyatakan uji t dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y). Pengujian pada uji hipotesis secara parsial ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi $t < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $t > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel independen.

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan :

1. Start, yaitu tahap awal sebelum melakukan penelitian.
2. Pengumpulan data adalah mengumpulkan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden dan memperoleh informasi dari beberapa sumber, seperti literatur atau dari internet.
3. Uji instrumen untuk data kuesioner, uji ini meliputi :
 - a. Uji validitas, untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu instrumen untuk digunakan.
 - b. Uji reliabilitas, untuk mengetahui konsisten dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu.
Jika data tersebut tidak valid maka akan dilakukan pengumpulan data kembali.
4. Pengumpulan data lanjutan dengan menyebarkan kuesioner jika uji instrumen lolos sesuai kriteria.
5. Uji Normalitas data dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan sudah berdistribusi normal atau tidak. jika tidak maka akan dilakukan perbaikan terhadap kuesioner.
6. Analisis Regresi Linier Berganda, yaitu pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.
7. Uji asumsi klasik, yaitu menggunakan uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.
8. Uji Hipotesis, dilakukan dengan menggunakan Uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
9. Pembahasan merupakan tahap melakukan penguraian mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data penelitian yang dilakukan.
10. Kesimpulan dan saran merupakan pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh dari pembahasan hasil analisa data, dan saran-saran yang diperlukan terhadap pihak-pihak terkait.
11. Stop, merupakan penyelesaian atau berakhirnya penelitian yang dilakukan dengan menguraikan hasil penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso, maka kesimpulan dari penelitian ini antara lain.

- a. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf yang telah ditentukan. Hubungan antara komunikasi dan kinerja adalah positif sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik komunikasi maka akan meningkatkan kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.
- b. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf yang telah ditentukan. Hubungan antara budaya organisasi dan kinerja adalah positif sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik budaya organisasi maka akan meningkatkan kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.
- c. Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf yang telah ditentukan. Hubungan antara lingkungan kerja fisik dan kinerja adalah positif sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik lingkungan kerja fisik maka akan meningkatkan kinerja pegawai SAMSAT Bondowoso.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka adapun saran yang diberikan yaitu antara lain.

- a. Bagi SAMSAT Bondowoso

Bagi SAMSAT Bondowoso sebaiknya tetap menjaga komunikasi yang terjalin antar pegawai dikarenakan komunikasi memiliki pengaruh yang paling dominan dari hasil penelitian ini. Pimpinan perlu senantiasa menjaga komunikasi yang baik sesama pegawai SAMSAT Bondowoso agar dapat

saling bekerjasama untuk menyampaikan informasi secara akurat agar mendukung para pegawai agar dapat bekerja lebih baik.

b. Bagi Akademisi

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan metode analisis seperti wawancara dan observasi agar lebih mendukung hasil penelitian ini, serta menambahkan variabel yang kemungkinan dapat mempengaruhi kinerja pegawai di SAMSAT Bondowoso.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (2003). *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Adinda Citra Kusuma. 2013. “*Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan Pt Mitra Makmur Industri*”. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Arikunto, S. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Alex S. Nitisemito. 2000. *Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3. Ghalia Indonesia, jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosda karya: Bandung.
- Bachtiar,Doni.(2012). “*Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*” .“*Management Analysis Journal*” . Vol. 1 No. 1. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>.
- Basri, Rivai. (2005). *Performance Appraisal*. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Guritno dan waridin (2005) Guritno. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Jakarta

- Drs. Jalaludin Rakhmat, M.Sc.2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Eugene Mckenna dan Nic Beech. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : ANDI
- Ernawan, E. R. (2011). *Budaya Organisasi dalam Perspektif Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Eugene McKenna, 2006, Diterjemahkan oleh Toto Budi Santoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-2, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Gering, Supriyadi dan Triguno. 2001. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta.
- Gouzali Saydam, (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan, Jakarta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23(Edisi8)*. Cetakan ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko,T.Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis* Jakarta: Rajawali
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, 2005,” *Perilaku Organisasi*” , Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Ngalim Purwanto. 2003. *Psikologi Pendidikan*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Nic Beech & Eugene McKenna, 2004. *The Essence Of Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Andi, Yogyakarta
- Pabundu, Tika, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Cetakan Pertama, PT Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Robbins SP, dan Judge. 2012.*Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007. *Manajemen*, Edisi Kedelapan, Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Robbins, S. 2008. *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Sjafri, Mangkupwira dan Aida Vitayala Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.

- Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Transito
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wursanto. 2001. *Manajemen Kepegawaian 2*. Yogyakarta: Kanikus
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : Andi.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ Saudara

di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi, kuesioner ini merupakan alat pengumpulan data penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Komunikasi Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai SAMSAT Bondowoso**”

Sesuai dengan etika penelitian, peneliti mohon untuk kesediaan responden mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya. Informasi terkait jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, karena hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Mochammad Syaiful Rizal
NIM. 12081020319

Lembar Kuesioner

I. Identitas Responden

1. No.Responden : (diisi peneliti)
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :

II. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda *Checklist* () pada salah satu jawaban pertanyaan yang sesuai dengan yang anda alami dan rasakan. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban pernyataan, yaitu sebagai berikut.
 - a. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
 - b. Skor 4 : Setuju (S)
 - c. Skor 3 : Netral (N)
 - d. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
 - e. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Komunikasi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Dalam menyampaikan pesan saya selalu menyampaikan informasi sesuai fakta.					
2.	Ketika melakukan komunikasi, saya senantiasa memahami perasaan orang lain.					
3.	Ketika melakukan komunikasi saya dan lawan bicara saya saling menghargai satu sama lain.					
4.	Ketika melakukan berkomunikasi, saya berusaha menghindari prasangka buruk lawan bicara saya.					
5.	Saya selalu bersikap setara saat melakukan komunikasi dengan rekan kerja saya.					

2. Budaya Organisasi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	SAMSAT Bondowoso sudah memiliki tujuan yang jelas dan dipahami oleh seluruh pegawai.					
2	Pimpinan SAMSAT Bondowoso konsisten dalam menerapkan aturan dan selalu mendukung penegakan aturan dalam pelaksanaan pekerjaan.					
3	Saya dan pimpinan dapat bekerjasama untuk melaksanakan aturan dan mencapai tujuan SAMSAT Bondowoso.					
4	Saya dan pimpinan saling melakukan pengawasan untuk memastikan peraturan di SAMSAT Bondowoso tidak menyimpang.					

3. Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lingkungan kerja SAMSAT Bondowoso terbebas dari sampah sehingga memberikan rasa nyaman saat bekerja.					
2	Cahaya didalam ruang kerja SAMSAT Bondowoso sesuai dengan kebutuhan.					
3	Keluar masuknya udara di dalam ruang kerja SAMSAT Bondowoso lancar.					
4	Keamanan tempat kerja dan peralatan kerja di SAMSAT Bondowoso terjamin dan sesuai standar kerja.					
5	SAMSAT Bondowoso mempunyai suasana lingkungan yang jauh dari keramaian sehingga menciptakan suasana tenang saat bekerja.					

4. Kinerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan uraian pekerjaan dan deskripsi jabatan di SAMSAT Bondowoso.					
2	Saya melakukan pekerjaan sesuai target waktu yang ditetapkan SAMSAT Bondowoso.					
3	Saya bertanggungjawab atas hasil seluruh pekerjaan yang dibebankan SAMSAT Bondowoso.					
4	Saya dan rekan kerja sesama pegawai SAMSAT Bondowoso saling bekerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur kerja.					
5	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik di SAMSAT Bondowoso tanpa menunggu perintah					

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

No	1	2	3	4	5	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	X3	1	2	3	4	5	Y	Jenis Kelamin	Usia
1	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	5	23	Laki-laki	Lebih dari 40
2	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
3	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	4	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
4	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	23	Laki-laki	Lebih dari 40
5	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16	5	4	3	5	5	22	4	5	3	4	3	19	Perempuan	Lebih dari 40
6	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	20 - 30 tahun
7	4	5	5	5	4	23	5	5	5	3	18	4	5	5	3	4	21	4	5	5	3	4	21	Laki-laki	20 - 30 tahun
8	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	3	4	3	4	4	18	Laki-laki	30 - 40 tahun
9	3	4	5	4	4	20	3	3	4	4	14	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	Laki-laki	30 - 40 tahun
10	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	4	5	3	4	3	19	Perempuan	Lebih dari 40
11	5	4	4	3	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	3	20	5	3	5	5	4	22	Laki-laki	20 - 30 tahun
12	3	4	5	4	5	21	3	3	3	3	12	5	4	3	3	4	19	3	4	3	5	5	20	Laki-laki	Lebih dari 40
13	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	4	4	4	5	3	20	3	4	4	3	3	17	Laki-laki	20 - 30 tahun
14	5	4	5	5	5	24	3	3	3	3	12	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	Perempuan	20 - 30 tahun
15	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	Laki-laki	20 - 30 tahun
16	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	4	5	3	5	5	22	5	4	4	5	5	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
17	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	18	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	Laki-laki	20 - 30 tahun
18	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	5	19	Laki-laki	30 - 40 tahun
19	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	Laki-laki	Lebih dari 40
20	5	5	4	4	4	22	3	4	5	4	16	4	4	5	5	5	23	3	4	3	4	3	17	Laki-laki	20 - 30 tahun
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Perempuan	30 - 40 tahun
22	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	5	18	Laki-laki	Lebih dari 40

23	4	3	5	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
24	4	4	5	5	4	22	5	4	3	3	15	3	5	5	4	4	21	4	3	5	4	3	19	Laki-laki	30 - 40 tahun
25	4	5	5	5	5	24	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	Laki-laki	Lebih dari 40
26	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22	Laki-laki	20 - 30 tahun
27	3	4	5	4	5	21	4	5	5	3	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
28	5	5	4	3	4	21	5	4	3	4	16	5	5	3	5	4	22	4	5	4	4	5	22	Laki-laki	Lebih dari 40
29	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	Perempuan	30 - 40 tahun
30	5	4	5	3	5	22	5	5	4	5	19	4	5	5	3	4	21	4	5	4	3	4	20	Laki-laki	Lebih dari 40
31	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	18	4	5	3	4	5	21	4	3	5	4	4	20	Laki-laki	30 - 40 tahun
32	3	5	4	4	5	21	5	4	4	5	18	3	3	4	3	4	17	4	3	4	4	5	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
33	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	20 - 30 tahun
34	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	17	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	4	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
35	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	4	5	4	20	3	4	3	3	4	17	Laki-laki	20 - 30 tahun
36	3	3	4	3	4	17	3	5	4	5	17	4	5	4	5	4	22	4	3	5	4	5	21	Perempuan	Lebih dari 40
37	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	3	3	4	3	5	18	3	3	3	4	4	17	Laki-laki	20 - 30 tahun
38	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	Perempuan	30 - 40 tahun
39	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	19	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	3	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
40	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	17	4	5	4	4	3	20	4	4	4	3	4	19	Laki-laki	30 - 40 tahun
41	4	4	5	3	4	20	3	4	5	5	17	4	4	4	5	5	22	3	4	3	5	4	19	Laki-laki	20 - 30 tahun
42	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	Laki-laki	20 - 30 tahun
43	5	5	5	3	4	22	3	4	4	4	15	4	4	5	3	4	20	4	4	4	5	4	21	Laki-laki	Lebih dari 40
44	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	4	17	Laki-laki	30 - 40 tahun
45	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	Laki-laki	Lebih dari 40
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	20 - 30 tahun

47	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	Perempuan	Lebih dari 40
49	4	5	4	5	4	22	4	4	3	4	15	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	5	22	Laki-laki	30 - 40 tahun
50	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	19	4	5	4	3	4	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
51	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	17	5	4	5	3	5	22	4	5	5	5	4	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
52	4	5	4	3	3	19	3	4	3	4	14	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	3	17	Laki-laki	30 - 40 tahun
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	20 - 30 tahun
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	Lebih dari 40
55	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	23	Perempuan	20 - 30 tahun
56	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
57	4	3	5	3	4	19	4	4	5	3	16	3	5	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18	Laki-laki	Lebih dari 40
58	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	Laki-laki	20 - 30 tahun
59	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	Laki-laki	30 - 40 tahun
60	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	Laki-laki	20 - 30 tahun
61	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	Laki-laki	Lebih dari 40
62	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	4	22	Laki-laki	20 - 30 tahun
63	3	4	3	4	4	18	5	4	3	5	17	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	Laki-laki	30 - 40 tahun
64	4	5	5	5	5	24	4	3	4	5	16	4	4	3	5	3	19	3	4	5	4	5	21	Perempuan	30 - 40 tahun
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	Laki-laki	30 - 40 tahun
66	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	Lebih dari 40
67	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
68	4	5	5	4	5	23	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	Laki-laki	Lebih dari 40
69	3	3	4	4	5	19	4	5	5	4	18	3	5	3	4	3	18	5	3	3	3	4	18	Laki-laki	20 - 30 tahun
70	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	Laki-laki	30 - 40 tahun

71	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	Laki-laki	20 - 30 tahun
72	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	Laki-laki	30 - 40 tahun
73	4	3	4	5	4	20	5	4	3	3	15	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	Perempuan	20 - 30 tahun
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19	Perempuan	Lebih dari 40
75	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	5	20	Laki-laki	20 - 30 tahun
76	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22	4	3	3	5	5	20	Laki-laki	30 - 40 tahun
77	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	Laki-laki	Lebih dari 40

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.9	16.9	16.9
	4.00	28	36.4	36.4	53.2
	5.00	36	46.8	46.8	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	10.4	10.4	10.4
	4.00	29	37.7	37.7	48.1
	5.00	40	51.9	51.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.8	7.8	7.8
	4.00	27	35.1	35.1	42.9
	5.00	44	57.1	57.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	14.3	14.3	14.3
	4.00	29	37.7	37.7	51.9
	5.00	37	48.1	48.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.5	6.5	6.5
	4.00	34	44.2	44.2	50.6
	5.00	38	49.4	49.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	18.2	18.2	18.2
	4.00	33	42.9	42.9	61.0
	5.00	30	39.0	39.0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	15.6	15.6	15.6
	4.00	38	49.4	49.4	64.9
	5.00	27	35.1	35.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	18.2	18.2	18.2
	4.00	34	44.2	44.2	62.3
	5.00	29	37.7	37.7	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	19.5	19.5	19.5
	4.00	36	46.8	46.8	66.2
	5.00	26	33.8	33.8	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	11.7	11.7	11.7
	4.00	44	57.1	57.1	68.8
	5.00	24	31.2	31.2	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	9.1	9.1	9.1
	4.00	33	42.9	42.9	51.9
	5.00	37	48.1	48.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	22.1	22.1	22.1
	4.00	35	45.5	45.5	67.5
	5.00	25	32.5	32.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	19.5	19.5	19.5
	4.00	30	39.0	39.0	58.4
	5.00	32	41.6	41.6	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.9	16.9	16.9
	4.00	36	46.8	46.8	63.6
	5.00	28	36.4	36.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	20.8	20.8	20.8
	4.00	38	49.4	49.4	70.1
	5.00	23	29.9	29.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	19.5	19.5	19.5
	4.00	33	42.9	42.9	62.3
	5.00	29	37.7	37.7	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	23.4	23.4	23.4
	4.00	32	41.6	41.6	64.9
	5.00	27	35.1	35.1	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.9	16.9	16.9
	4.00	33	42.9	42.9	59.7
	5.00	31	40.3	40.3	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	11.7	11.7	11.7
	4.00	36	46.8	46.8	58.4
	5.00	32	41.6	41.6	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	65	84.4	84.4	84.4
Perempuan	12	15.6	15.6	100.0
Total	77	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 - 30 tahun	31	40.3	40.3	40.3
30 - 40 tahun	25	32.5	32.5	72.7
Lebih dari 40	21	27.3	27.3	100.0
Total	77	100.0	100.0	

Lampiran 3. Uji Validitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.482**	.294**	.350**	.291*	.714**
Sig. (2-tailed)		.000	.010	.002	.010	.000
N	77	77	77	77	77	77
X1.2 Pearson Correlation	.482**	1	.249*	.547**	.262*	.739**
Sig. (2-tailed)	.000		.029	.000	.021	.000
N	77	77	77	77	77	77
X1.3 Pearson Correlation	.294**	.249*	1	.262*	.423**	.624**
Sig. (2-tailed)	.010	.029		.021	.000	.000
N	77	77	77	77	77	77
X1.4 Pearson Correlation	.350**	.547**	.262*	1	.382**	.740**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.021		.001	.000
N	77	77	77	77	77	77
X1.5 Pearson Correlation	.291*	.262*	.423**	.382**	1	.657**
Sig. (2-tailed)	.010	.021	.000	.001		.000
N	77	77	77	77	77	77
X1 Pearson Correlation	.714**	.739**	.624**	.740**	.657**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.571**	.294**	.392**	.738**
Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000	.000
N	77	77	77	77	77
X2.2 Pearson Correlation	.571**	1	.502**	.580**	.860**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	77	77	77	77	77
X2.3 Pearson Correlation	.294**	.502**	1	.374**	.708**
Sig. (2-tailed)	.009	.000		.001	.000
N	77	77	77	77	77
X2.4 Pearson Correlation	.392**	.580**	.374**	1	.764**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
N	77	77	77	77	77
X2 Pearson Correlation	.738**	.860**	.708**	.764**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.358**	.354**	.380**	.505**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.001	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3.2	Pearson Correlation	.358**	1	.353**	.385**	.375**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.001	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3.3	Pearson Correlation	.354**	.353**	1	.171	.441**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.136	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3.4	Pearson Correlation	.380**	.385**	.171	1	.337**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.136		.003	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3.5	Pearson Correlation	.505**	.375**	.441**	.337**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003		.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	.725**	.695**	.669**	.660**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.319**	.540**	.496**	.384**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.001	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y.2	Pearson Correlation	.319**	1	.430**	.215	.128	.606**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.061	.267	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y.3	Pearson Correlation	.540**	.430**	1	.356**	.344**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.002	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y.4	Pearson Correlation	.496**	.215	.356**	1	.451**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.001		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y.5	Pearson Correlation	.384**	.128	.344**	.451**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.001	.267	.002	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y	Pearson Correlation	.779**	.606**	.770**	.714**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Uji Reliabilitas
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	77	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	77	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	77	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	77	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	5

Lampiran 5. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54881336
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.085 .072 -.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.749
Asymp. Sig. (2-tailed)		.629

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 6. Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.611	1.58032

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.222	3	101.741	40.739	.000 ^b
	Residual	182.311	73	2.497		
	Total	487.532	76			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.186	1.799		.659	.512
	X1	.399	.116	.373	3.427	.001
	X2	.271	.107	.235	2.537	.013
	X3	.304	.117	.293	2.600	.011

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Uji Multikolinieritas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.186	1.799		.659	.512		
X1	.399	.116	.373	3.427	.001	.432	2.314
X2	.271	.107	.235	2.537	.013	.595	1.681
X3	.304	.117	.293	2.600	.011	.404	2.474

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.041	1.075		-.038	.970
X1	.024	.070	.056	.339	.736
X2	-.157	.064	-.350	-2.457	.637
X3	.158	.070	.390	2.262	.670

a. Dependent Variable: ABS_RES