



**PENGARUH PENGAWASAN, KONDISI KERJA, DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI DI DINAS KEBERSIHAN DAN
PERTAMANAN KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

MAYA HERLINA SIREGAR
NPM 1715310048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MAYA HERLINA SIREGAR
NPM : 1715310048
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGAWASAN, KONDISI KERJA
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI DI DINAS KEBERSIHAN DAN
PERTAMANAN KOTA MEDAN

MEDAN, Agustus 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Psi., M.Si)

PEMBIMBING I

(ABDI SETIAWAN, S.E., M.Si)

DEKAN



(Dr. ONNY MEDALINE, S.H., M.Kn)

PEMBIMBING II

(ELI DELVI YANTI, S.E., M.M)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

Skripsi Diterima Dan Disetujui Oleh
Panitia Ujian Sarjana Lengkap Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan
Panca Budi Medan

Persetujuan Skripsi

Nama : Maya Herlina Siregar
Npm : 1715310048
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Pengaruh Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan

Ketua


(SAMRIN, S.E., M.M)

Penguji-II


(ELI DELVI YANTI, S.E., M.M)

Medan, Agustus 2021

Penguji-I


(ABDI SETIAWAN, S.E., M.Si)

Penguji-III


(Dr. DESI ASTUTI, S.E., M.M)

Penguji-IV


(Dr. FEBY MILANIE, S.T., S.E., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : MAYA HERLINA SIREGAR
NPM : 1715310048
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGAWASAN, KONDISI KERJA
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI DI DINAS KEBERSIHAN DAN
PERTAMANAN KOTA MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Agustus 2021



(MAYA HERLINA SIREGAR)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Herlina Siregar
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan/10 Juni 1998
NPM : 1715310048
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Setia Bangun Dusun IV Sunggal

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehubungan dengan hal ini, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Agustus 2021



Yang membuat pernyataan

Maya Herlina Siregar



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Maya Herlina Siregar
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 10 Juni 1998
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715310048
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen SDM
 Kredit yang telah dicapai : 123 SKS, IPK 3.56
 No. Hp : 088263493060
 Saya ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul

Pengaruh Pengawasan, Kondisi kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan

Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

yang Tidak Perlu


 Rektor I
Cahyo Ramono, SE., MM

Medan, 01 Oktober 2020

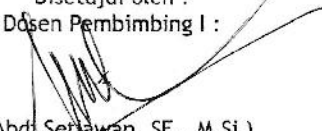
Pemohon,



 (Maya Herlina Siregar)


Tanggal :
 Disahkan oleh:
 Dekan

 (Dr. Bambang Widjanarko, S.E., M.M.)



Tanggal :
 Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :

 (Abdi Setiawan, SE., M.Si)

Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

 (Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.)

Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II:

 (Eli Seti Yanti, SE., MM)



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808

MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAYA HERLINA SIREGAR
NPM : 1715310048
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Abdi Setiawan, SE., M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Pengawasan, Kondisi kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
04 Maret 2021	Acc Seminar Proposal	Disetujui	
23 Juli 2021	Acc Sidang Meja Hijau	Disetujui	
13 September 2021	Acc Jilid Lux	Disetujui	

Medan, 15 September 2021
Dosen Pembimbing,



Abdi Setiawan, SE., M.Si



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAYA HERLINA SIREGAR
NPM : 1715310048
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Eli Delvi Yanti, SE., MM
Judul Skripsi : Pengaruh Pengawasan, Kondisi kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
12 Maret 2021	ACC Seminar Proposal	Disetujui	
23 Juli 2021	Acc. Sidang meja hijau	Disetujui	
14 September 2021	ACC JILID LUX	Disetujui	

Medan, 15 September 2021
Dosen Pembimbing,



Eli Delvi Yanti, SE., MM



Plagiarism Detector v. 1884 - Originality Report 7/26/2021 2:23:08 PM

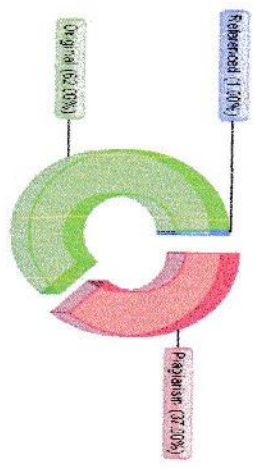
Original report: MAYA HERLINA SIREGAR_1715110049_Manajemen.docx | Detected in: Universitas Pembangunan Parca Budi_License03

- 1 Comparison Result: Rewrite
- 2 Check type: Internet Check



Download document body as image

1 Plagiarism chart



2 Distribution graph



37 sources of plagiarism: 47



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggai, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 133/PERP/BP/2021

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan nama saudara/i:

Nama : MAYA HERLINA SIREGAR
NIM : 1715310048
Tahun/Semester : Akhir
Jurusan : SOSIAL SAINS
Fakultas/Prodi : Manajemen

atas namanya terhutang sejak tanggal 26 Juli 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus resmi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 26 Juli 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan

Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen: FM-PERPUS-06-01
Revisi : 01
Efektif : 04 Juni 2015

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.


Ka. LPMU
Yusuf Mubarrat Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

Pemohonan Meja Hijau

Medan, 12 September 2021
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Yth yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MAYA HERLINA SIREGAR
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 10 Juni 1998
Orang Tua : Muhammad Hapogan Siregar
No. HP : 1715310048
Jurusan : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
No. Telp. Rumah : 088263493060
Alamat : Dusun IV Jl. Setia Bangun

bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Pengawasan, Kondisi kerja Dan Sikap Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan, Selanjutnya saya menyatakan :

Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan

Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.

Telah tercap keterangan bebas pustaka

Terlampir surat keterangan bebas laboratorium

Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih

Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.

Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar

Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah ditandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan

Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)

Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)

Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP

Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga :

M

Disetujui/Ditetapkan oleh :

Hormat saya



Medy Medaline, SH., M.Kn
Fakultas SOSIAL SAINS

MAYA HERLINA SIREGAR
1715310048

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui lebih jelas bagaimana pengaruh pengawasan, kondisi kerja, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 79 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik, yakni dengan menggunakan analisis regresi berganda yang pengelolahannya dilakukan dengan program SPSS Versi 16. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, dengan nilai regresi sebesar 0,293 dan signifikan 0,000. Kondisi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, dengan nilai regresi sebesar 0,299 dan signifikan 0,000. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, dengan nilai regresi sebesar 0,420 dan signifikan 0,000. Pengawasan, Kondisi Kerja dan Komunikasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 184.567

Kata Kunci: Pengawasan, Kondisi Kerja, Komunikasi dan Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This study aims to examine and find out more clearly how the influence of supervision, working conditions, and communication on job satisfaction of employees in the cleaning and gardening department of Medan City. This study uses quantitative methods involving 79 respondents. Data was collected by using the distribution of questionnaires. The data obtained were analyzed using statistical formulas, namely by using multiple regression analysis whose management was carried out with the SPSS Version 16 program. The results of quantitative analysis showed that supervision had a positive and significant effect on Job Satisfaction at the Department of Hygiene and Parks in Medan City, with a regression value of 0.293 and significant 0.000. Working Conditions have a positive and significant effect on Job Satisfaction at the Department of Hygiene and Parks in Medan City, with a regression value of 0.299 and a significant 0.000. Communication has a positive and significant effect on Job Satisfaction at the Department of Hygiene and Parks in Medan City, with a regression value of 0.420 and a significant 0.000. Supervision, Working Conditions and Communication simultaneously have a positive and significant effect on job satisfaction at the Medan City Cleanliness and Parks Service, with a significant value of 0.000 and an Fcount of 184,567

Keywords: Supervision, Working Conditions, Communication and Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat mengajukan proposal ini yang berjudul “Pengaruh Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan”.

Penulis menyadari akan ada masalah dan kesulitan dalam penulisan proposal ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca untuk membuat proposal ini. Selama proses penyusunan proposal ini, Penulis mendapat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline , S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Abdi Setiawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Eli Delvi Yanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan

proposal sehingga proposal ini dapat tersusun dengan rapih dan sistematis.

6. Kepada seluruh Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.
7. Kepada seluruh keluarga yaitu orang tua tercinta Ayahanda Muhammad Hapogan Siregar dan Ibunda Yusnita yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta mendoakan saya sehingga terselesaikan proposal ini
8. Kepada Saudara-saudara penulis, Gifari Hasdika, Wahyu Ramadhan, Muhammad Fahri Nasution, Muhammad Farras Disra, Faisal Pratama, Rizky Pratama, IrmaLayka, Latifa Muzaimah, Seri kristiani Zega, DTM Ryzat Faizal dan Baginda yang telah mendukung penulis untuk semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga proposal ini bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Medan, Agustus 2021
Penulis

MAYA HERLINA SIREGAR
NPM.1715310048

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
F. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Kepuasan Kerja	10
2. Pengawasan	14
3. Kondisi Kerja	21
4. Komunikasi	29
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
1. Lokasi Penelitian	43
2. Waktu Penelitian	43
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
1. Definisi Operasional	44
2. Pengukuran Variabel	44
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Kualitas Data	48

2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4. Uji Hipotesis.....	52
5. Uji Determinasi	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	54
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
2. Deskripsi Jawaban Responden	62
3. Uji Kualitas Data	80
a. Pengujian Validitas	80
b. Pengujian Reliabilitas.....	82
4. Pengujian Asumsi Klasik	83
5. Regresi Linear Berganda	89
6. Uji Hipotesis.....	90
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	91
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	93
c. Koefisien Determinasi	94
B. Pembahasan	
1. Hipotesis H1	95
2. Hipotesis H2	96
3. Hipotesis H3	97
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Organisasi ada bagian Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran yang sangat penting baik secara perseorangan atau pun kelompok. Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku. Pada era globalisasi yang paling utama bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusia. Hal tersebut tentu berdampak pada pengelolaan yang lebih baik, agar perusahaan yang dijalankan dapat lebih maju dan berkembang. Terkait hal tersebut sumber daya manusia adalah unsur penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam menjalankan kegiatannya.

Sebuah organisasi sangat membutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi sumber daya manusia dengan bidangnya masing-masing untuk menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien, sehingga nantinya karyawan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila memiliki kepuasan kerja yang tinggi dapat menghasilkan kerja yang baik. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Kepuasan kerja perlu dijadikan sebagai bahan

evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kepuasan kerja yang ada pada organisasi atau perusahaan.

Menurut Terry (2011) mengartikan bahwa pengawasan sebagai medeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian pengawasan menurut Sarwoto (2010), pengawasan merupakan kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Menurut Mangkunegara dalam Tunggadewi (2013), mengungkapkan bahwa kondisi kerja atau lingkungan kerja ialah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Sedangkan Menurut tunggadewi (2013), kondisi kerja merupakan semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya. Menurut Bangun (2012), komunikasi adalah proses menyampaikan informasi dari pengirim kepada penerima pesan secara efektif melalui media tepat.

Jika pengawasan sudah dapat dikerjakan dengan berbagai tugas-tugas dan tanggung jawab maka akan mendapatkan kepuasan kerja, kondisi kerja dan komunikasi sudah nyaman untuk pegawai maka akan mendapatkan kepuasan kerja. Karena pada dasarnya ketidakpuasan dalam bekerja di antaranya di sebabkan oleh pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi. Ketidakpuasan akan mengakibatkan pegawai bereaksi dengan berbagai cara antara lain, bisa dengan menurunkan kinerjanya, mogok, atau menyampaikan keluhannya secara

terbuka. Ada juga yang pindah untuk mencari pekerjaan lain yang gajinya lebih tinggi. Ada juga yang protesnya dengan mengeluh terus yang dapat mengakibatkan stress, sering absen, dan akhirnya keluar atau berhenti dari pekerjaannya.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Kepuasan kerja yang di rasakan pegawai kurang optimal, hal ini dapat di lihat dari beberapa pegawai yang mengeluh dengan pekerjaan yang monoton, pekerjaan yang banyak yang membuat jam kerja berlebih. Kondisi seperti ini menyebabkan menurunkan semangat pegawai dalam bekerja yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan, kondisi kerja yang kurang kondusif dan komunikasi yang kurang baik.

Tabel 1.1 Pra Survey Pengawasan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
Pengawasan						
1	Tindakan koreksi sangat dibutuhkan dalam pengawasan setiap instansi	30	75%	10	25%	40
2	Peran pengawasan memberikan tindakan koreksi untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi sebelumnya	25	63%	15	38%	40
3	Membandingkan hasil yang di capai dengan target yang telah ditetapkan	23	58%	17	43%	40
4	Pengawasan kerja selalu dilakukan setiap hari nya	20	50%	20	50%	40

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021

Permasalahan yang terjadi pada pengawasan yaitu kurangnya pengawasan dalam mengoreksi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai sehingga perbaikan akan kesalahan yang dilakukan pegawai kurang maksimal dan membandingkan hasil yang di capai dengan target yang telah ditetapkan. Akibat suasana yang kurang pengawasan dapat mengganggu keseriusan pegawai dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa kurang puas pada saat bekerja.

Tabel 1.2 Pra Survey Kondisi Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
Kondisi Kerja						
1	Saya merasa ukuran ruangan ini belum luas	28	70%	12	30%	40
2	Saya merasa terganggu kebisingan pada saat jam kerja	30	75%	10	25%	40
3	Saya merasa suhu udara di ruangan ini belum baik	22	55%	18	45%	40
4	Saya selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman	15	37,5%	25	62,5%	40

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021

Permasalahan yang terjadi pada kondisi kerja yaitu kebisingan yang terdengar dari luar ruangan, ukuran ruangan yang dinilai kurang luas mengakibatkan tumpukan barang ada di mana-mana dan kenyamanan pegawai terganggu. Akibat suasana yang kurang nyaman dalam kondisi kerja dapat mengganggu keseriusan pegawai dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa kurang puas pada saat bekerja.

Tabel 1.3 Pra Survey Komunikasi

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
Komunikasi						
1	Komunikasi yang baik antara pegawai lainnya dapat menjalin suatu pekerjaan yang baik	30	75%	10	25%	40
2	Informasi dari pimpinan dapat saya pahami	27	68%	13	33%	40
3	Masih sering terdapat informasi yang kurang jelas mengakibatkan kesalahpahaman dalam informasi tersebut	22	55%	18	45%	40
4	Para pegawai mampu mengkomunikasikan ide dan gagasan mereka kepada atasan	19	47,5%	21	52,5%	40

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021

Permasalahan yang terjadi pada komunikasi yaitu komunikasi yang baik antara pegawai lainnya dapat menjalin suatu pekerjaan yang baik, Informasi dari pimpinan dapat saya pahami dan informasi yang kurang jelas mengakibatkan

kesalahpahaman dalam informasi tersebut. Akibat suasana yang kurang kenyamanan dalam komunikasi dapat mengganggu keseriusan pegawai dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa kurang puas pada saat bekerja.

Tabel 1.4 Pra Survey Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
Kepuasan Kerja						
1	Saya kurang mampu mengerjakan tugas-tugas karena tidak sesuai dengan penempatan yang diberikan	28	70%	12	30%	40
2	Saya kurang nyaman dengan kondisi di instansi	27	68%	13	33%	40
3	Saya sedia menjaga dan membela instansi di dalam maupun di luar pekerjaan	22	55%	18	45%	40
4	Saya mengerjakan setiap pekerjaan dengan perasaan senang	21	52,5%	19	47,5%	40

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021

Setelah peneliti melakukan survey terdahulu dan wawancara pada kantor pegawai dinas kebersihan dan pertamanan kota medan kepada pihak manajemen sumber daya manusia, maka diperoleh hasil yang berkaitan erat dengan kepuasan kerja pegawai yaitu dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang terjadi antara lain adapun permasalahan kepuasan yang diajukan dalam peneliti ini adalah menurunkan semangat pegawai dalam bekerja yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan, kondisi kerja yang kurang kondusif dan komunikasi yang kurang baik, berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pimpinan tidak melakukan pengawasan secara efektif terhadap anggota pegawainya..
2. Instansi tidak memiliki suasana yang kondusif sehingga pegawai kurang puas bekerja.
3. Pimpinan tidak melakukan komunikasi secara efektif terhadap bawahan,.
4. Pegawai merasa kurang puas atas kondisi pekerjaan yang ada di instansi yang kurang mendukung.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi agar pembahasannya lebih fokus dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian penulis membuat judul yaitu : “Pengaruh Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam sebuah proposal penelitian adalah hal paling mendasar. Rumusan masalah akan menjadi penentu apa bahasan yang akan dilakukan dalam penelitian tersebut (Yenrizal, 2012). Perumusan masalah diperlukan untuk mengungkapkan pokok-pokok masalah yang akan diteliti dan untuk memberikan kemudahan dalam memahami masalah penelitian. Masalah akan timbul apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Masalah dapat diartikan penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa

yang benar-benar terjadi. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan masalah didalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengawasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan?
2. Apakah kondisi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan?
3. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan?
4. Apakah pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah pengawasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.
- b. Untuk mengetahui apakah kondisi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.

- c. Untuk mengetahui apakah komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.
- d. Untuk mengetahui apakah pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.

2. Manfaat Penelitian

Dengan pencapaiannya tujuan dalam penelitian ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk menambah ilmu dan pengetahuan tentang pengaruh pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang berguna dan untuk memberikan saran dan bermanfaat bagi dinas kebersihan dan pertamanan kota medan mengenai pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai.
- c. Bagi penelitian lain, penelitian ini dapat digunakan untuk sebagai bahan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Zulkifli (2018) “Pengaruh Pengawasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara”. Sedangkan, penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan”. Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, perbedaannya sebagai berikut

1. Perbedaan antar variabel : Penelitian terdahulu Pengawasan (X_1), Disiplin Kerja (X_2), dan Kinerja Pegawai (Y) sedangkan penelitian ini menggunakan variabel yang berbeda yaitu, Pengawasan (X_1), Kondisi Kerja (X_2), Komunikasi (X_3) dan Kepuasan Kerja (Y).
2. Objek yang diteliti : Objek yang di jadikan objek metode penelitian yang terdahulu yaitu pada Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara. Sedangkan pada penelitian ini objek yang dipakai yaitu pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Medan.
3. Waktu Penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.

Lokasi Penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan di Kota Maluku Utara sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Kerja

a. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam Edy Sutrisno (2014:73) menggambarkan tentang kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Kepuasan kerja menurut Handoko (dalam Muayyad, 2016) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sementara itu menurut Hasibuan (dalam Muayyad, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja Marliani (dalam Wahyuni, 2017).

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu Yuniar (dalam Wahyuni, 2017). Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja memberikan dampak positif terhadap efektifitas organisasi. Kepuasan kerja mencegah munculnya perilaku menyimpang di tempat kerja seperti pembentukan serikat pekerja, pergaulan tidak pantas, dan

kelambanan. Karyawan yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka. Robbins (dalam Syaidarman, 2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Berdasarkan beberapa definisi tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan adalah emosi karyawan terhadap sebuah pekerjaan yang dikerjakannya, baik pekerjaan yang disukai atau tidak disukai.

b. Komponen Kepuasan Kerja

Sedangkan menurut Rivai (2014:55), komponen yang menentukan kepuasan kerja adalah:

- a. Kerja yang secara mental menantang akan membuat karyawan lebih menyukai pekerjaan yang dapat memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka.
- b. Ganjaran yang pantas, dalam hal ini yang dimaksud adalah karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan sesuai dengan harapan mereka.
- c. Kondisi kerja yang mendukung mempunyai arti karyawan yang peduli dengan lingkungan kerja, baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan dalam melakukan pekerjaan yang baik.
- d. Rekan kerja yang mendukung apabila karyawan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi dalam pekerjaannya. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial.

- e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, pada hakikatnya karyawan dengan tipe kepribadian kongruen (sama atau sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya akan menemukan bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka”.

c. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam Juanda (2013 : 27) , faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji. Lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengeskpresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
5. Pengawas. Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over .
6. Faktor instrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir .

8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit di gambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi. Yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2016 : 77) indikator kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Aspek sosial dalam pekerjaan. Hubungan kemanusiaan yang terjalin dalam perusahaan. Hubungan yang baik akan menciptakan kepuasan kerja.
4. Pengawasan. Supervisi yang kurang baik dapat mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja.
5. Perusahaan dan manajemen. Situasi dan kondisi kerja yang baik dalam suatu perusahaan akan turut membentuk kepuasan kerja.
6. Faktor instrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat keterampilan tertentu. Mudah atau sulitnya pelaksanaan suatu

pekerjaan serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi Kerja. Seperti beban kerja, fasilitas tempat kerja, kenyamanan dan juga kebersihan.
8. Komunikasi. Adanya kesediaan untuk saling mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

2. Pengawasan

a. Teori Pengawasan

Pengawasan mempunyai arti penting bagi setiap perusahaan. Pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif), sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Ibrahim (2015:155), pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki. Sedangkan Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan Tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Sedangkan Menurut LAN (Amstrong) dalam Satriadi (2016, p.289) pengawasan adalah suatu proses kegiatan seorang pimpinan untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuannya yang telah ditetapkan.

Menurut Sondang Siagian Atmodiwiryo dalam Satriadi (2016, p.290) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan

organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Sedangkan Menurut The Liang Gie (Atmodiwiryo) dalam Satriadi (2016, p.290) pengawasan adalah pemeriksaan, mencocokkan dan mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta hasil yang dikehendaki. Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan salah satu pekerjaan yang dilaksanakan dalam kegiatan manajerial untuk menjamin terealisasinya semua rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta pengambilan tindakan perbaikan bila diperlukan.

b. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Pengawasan

Menurut Ibrahim (2015:159), faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan adalah:

1) Rekrutmen

Proses pencarian dan “pemikatan” para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan.

2) Fasilitas kerja

Segala sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

3) Lingkungan kerja

Suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan.

c. Prinsip-Prinsip Pengawasan

Agar fungsi pengawasan mencapai hasil yang diharapkan, maka pimpinan organisasi atau unit organisasi yang melaksanakan fungsi pengawasan harus mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip pengawasan. Menurut Koontz dan Cyril O'Donnel yang dikutip oleh Sukarna (2011:112). Menetapkan atas prinsip-prinsip pengawasan sebagai berikut :

1. Prinsip Tercapainya Tujuan (Principle of assurance of objective)

Pengawasan harus ditunjukkan kearah tercapainya tujuan, yaitu dengan mengadakan perbaikan (koreksi) untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan atau devisiasi perencanaan.

2. Prinsip Efisiensi Pengawasan (Principle of efficiency of control)

Pengawasan itu efisien bila dapat menghindari devisiasi - devisiasi dari perencanaan, sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang diluar dugaan.

3. Prinsip Tanggung Jawab Pengawasan (Principle of control responbillity)

Pengawasan hanya dapat dilaksanakan apabila mananjer bertanggung jawab terhadap pelaksanaan rencana.

4. Prinsip Pengawasan Masa Depan (Principle of future control)

Pengawasan yang efektif harus ditunjukkan kearah pencegahan penyimpangan perencanaan yang akan terjadi baik pada waktu sekarang maupun masa yang akan datang.

5. Prinsip Pengawasan Langsung (Principle of direct control)

Teknik control yang efektif adalah dengan mengusahakan adanya manajer yang berkualitas baik. Pengawasan ini dilakukan oleh manajer atas dasar bahwa manusia itu sering berbuat salah.

6. Prinsip Refleksi Perencanaan (Principle of reflection of plan)

Pengawasan harus disusun dengan baik, sehingga dapat mencerminkan karakter dan susunan perencanaan

7. Prinsip Penyesuaian dengan Organisasi (Principle of organizational suitability)

Pengawasan harus dilakukan sesuai dengan struktur organisasi manajer dan bawahannya merupakan sarana untuk melaksanakan rencana. Dengan demikian pengawasan yang efektif harus disesuaikan dengan besarnya wewenang manajer, sehingga mencerminkan susunan organisasi.

8. Asas Wewenang Individual (Principle of individuality of control)

Pengawasan harus sesuai dengan kebutuhan manajer. Teknik control harus ditunjukkan terhadap kebutuhan-kebutuhan akan informasi setiap manajer. Ruang lingkup organisasi yang dibutuhkan ini beda satu sama lain, tergantung pada dan tingkat tugas manajer.

9. Prinsip Standar (Principle of standar)

Kontrol yang efektif dan efisien memerlukan standar yang tepat, yang akan dipergunakan sebagai tolak ukur pelaksanaan dan tujuan yang tercapai.

10. Prinsip Pengawasan Terhadap Strategis (Principle of strategic control)

Pengawasan yang efektif dan efisien memerlukan adanya perhatian yang ditunjukkan terhadap faktor-faktor yang strategis dalam perusahaan.

11. Prinsip Kekecualian (The exception Principle)

Efisien dalam kontrol membutuhkan adanya perhatian yang dihadapkan terhadap faktor kekecualian. Kekecualian ini dapat terjadi kedalam keadaan tertentu ketika situasi berubah atau tidak sama.

12. Prinsip Pengawasan Fleksible (Principle of flexibility of control)

Pengawasan harus luwes untuk menghindari kegagalan pelaksanaan rencana.

13. Prinsip Peninjauan Kembali (Principle of review)

Sistem kontrol harus ditinjau berkali-kali agar sistem yang digunakan berguna untuk mencapai tujuan.

14. Prinsip Tindakan (Principle of action)

Pengawasan dapat dilakukan apabila ada ukuran-ukuran untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan rencana, organisasi, *staffing* dan *Directing*.

d. Jenis-Jenis Pengawasan

Dalam pengawasan terdapat beberapa tipe pengawasan seperti yang diungkapkan Winardi dalam bukunya *Kepemimpinan dalam Manajemen* (2011:589). Fungsi pengawasan dapat dibagi dalam tiga macam tipe, atas dasar fokus aktifitas pengawasan, antara lain :

1. Pengawasan Pendahuluan (*Preliminary Control*)
2. Pengawasan pada saat kerja berlangsung (*Cocurrent Control*)
3. Pengawasan Feed back (*Feed back Control*)

Penjelasan:

a) Pengawasan Pendahuluan (*Preliminary Control*)

Prosedur-prosedur pengawasan pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Merumuskan kebijakan-kebijakan termasuk dalam fungsi perencanaan

sedangkan tindakan implementasi kebijakan merupakan bagian dari fungsi pengawasan. Pengawasan Pendahuluan Meliputi :

- 1) Pengawasan Pendahuluan Sumber Daya Manusia.
- 2) Pengawasan Pendahuluan Bahan-bahan.
- 3) Pengawasan Pendahuluan Modal.
- 4) Pengawasan Pendahuluan Sumber-sumber daya finansial.

b) Pengawasan pada saat kerja berlangsung (Cocurrent Control)

Concurrent Control terutama terdiri dari tindakan-tindakan para supervisor yang mengarahkan pekerjaan pada bawahan mereka. Direction Control berhubungan dengan tindakan-tindakan para manajer sewaktu mereka berupaya untuk :

1. Mengajarkan para bawahan mereka bahwa bagaimana cara penerapan metode-metode serta prosedur-prosedur yang tepat.
2. Mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Proses memberikan pengarahan bukan saja meliputi cara dengan apa petunjuk-petunjuk dikomunikasikan tetapi ia meliputi juga sikap orang-orang yang memberikan penyerahan.

c) Pengawasan Feed back (Feed back Control)

Sifat khas dari metode-metode pengawasan feed back (umpan balik) adalah bahwa dipusatkan perhatian pada hasil-hasil historikal, sebagai landasan untuk mengoreksi tindakan-tindakan masa mendatang. Adapun sejumlah metode Pengawasan feed back yang banyak dilakukan oleh dunia bisnis yaitu :

1. Analisis Laporan Keuangan
2. Analisis Biaya Standar

3. Pengawasan Kualitas
4. Evaluasi Hasil Pekerjaan Pekerja

b. Indikator Pengawasan

Pada indikator pengawasan kerja terdapat proses pengawasan kerja dalam suatu organisasi. Proses pengawasan kerja adalah serangkaian kegiatan didalam melaksanakan pengawasan terhadap suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi. Menurut Ibrahim (2015:160), proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan yaitu :

1. Menetapkan standar (*Standards*) yakni penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil Ketika berlangsungnya kegiatan organisasi. Standar juga merupakan batasan tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dan target organisasi.
2. Pengukuran (*Measurement*) yakni proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.
3. Membandingkan (*Compare*) adalah membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar.
4. Melakukan Tindakan (*Action*) adalah keputusan mengambil Tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan (deviasi) antara dengan realisasi perlu melakukan Tindakan *follow-up* berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.

3. Kondisi Kerja

a. Teori Kondisi Kerja

Kehidupan manusia tidak pernah terlepas dari keadaan kondisi di sekitarnya, dimana terdapat hubungan yang erat antara manusia dan lingkungan. Manusia senantiasa akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Begitu pula dalam hal menyelesaikan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan di sekitar tempat mereka bekerja, yaitu kondisi kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap karyawan akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam kondisi kerja. Setiap karyawan menginginkan kondisi kerja yang kondusif dan nyaman yang memungkinkan karyawan bekerja dengan optimal karena kondisi kerja mempengaruhi tingkat emosional karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Jika karyawan menyenangi kondisi dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa betah di tempat kerja untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

Menurut Sutrisno (2015:43), “kondisi kerja adalah bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerjanya”. Definisi kondisi kerja juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2015:1) kondisi kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, kondisi sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan”. Menurut Nitisemito (2015:183), “kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar

para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan”.

Menurut Sedarmayanti (2015:12), “suatu kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian kondisi kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi kondisi kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kondisi kerja dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kondisi kerja

Menurut Nitisemito (2015:189), “Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi kerja yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Ketidaksesuaian kondisi kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, keadaan kondisi 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 kondisi kerja. Berikut ini akan diuraikan masing-masing faktor tersebut dikaitkan dengan kemampuan manusia, yaitu:

1) Penerangan atau Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan di tempat kerja sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas menyebabkan pekerjaan menjadi lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, kinerja menurun sehingga tujuan perusahaan akan sulit dicapai.

2) Temperatur atau Suhu Udara di Tempat Kerja

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

3) Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau

dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperature, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya 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 dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut 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. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

5) Kebisingan di Tempat Kerja

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

dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

6) Getaran Mekanis di Tempat Kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena tidak teratur, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alam beresonansi dengan frekuensi dari getaran mekanis.

7) Bau-Bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan 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) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9) Dekorasi di Tempat Kerja

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

10) Musik di tempat kerja

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

11) Keamanan di Tempat Kerja

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

12) Hubungan antara Atasan dengan Bawahan

Hubungan antara atasan dengan bawahan yaitu interaksi antara atasan dan bawahannya yang dapat menciptakan lingkungan yang dapat memotivasi dan menimbulkan loyalitas karyawan.

13) Hubungan Sesama Rekan Kerja

Para karyawan cenderung membentuk kelompok informal yang dapat memberikan kepuasan serta keefektifan kerja. Berdasarkan penelitian ini, sebenarnya bisa dipahami bahwa dinamika kelompok yang berlaku dalam suatu perusahaan dapat memberikan pengaruh yang sangat besar bagi para karyawannya”.

c. Indikator Kondisi Kerja

Menurut Nitisemito (2015:190), “indikator kondisi kerja adalah sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi, kebersihan, pencahayaan, aroma ruangan, ketenangan dan keamanan.

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantararekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan

merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja”.

Menurut Sedarmayanti (2015:34), “indikator kondisi kerja adalah sebagai berikut:

1) Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2) Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan 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 disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga”.

4) Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif menjadi indikator kondisi kerja yang dapat mempengaruhi kondusifitas perusahaan,

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang menjadi indikator untuk variabel kondisi kerja dalam penelitian ini adalah suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja dan tersedianya fasilitas kerja.

4. Komunikasi

a. Teori Komunikasi

Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu cum, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata units, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. (Nurjaman dan Umam, 2012:35).

Sedangkan Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner (Mulyana, 2013:68). “Komunikasi : transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan symbol-simbol, kata-kata, gambar, figut, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasa disebut komunikasi”. Menurut Gerald R. Miller (Mulyana, 2013:68), “Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”.

Sedangkan pendapat para ahli lainnya yaitu Joseph A. DeVito (2011:24) pada bukunya menyatakan bahwa “Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik”. Begitu banyak pengertian komunikasi yang diberikan oleh para pakar komunikasi. Dari pengertian komunikasi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi antara sumber dan penerima lalu menghasilkan suatu pemahaman yang dapat mempengaruhi satu sama lain. Terkait dengan keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi setiap proses komunikasi yang berlangsung antar individu akan menghasilkan pengaruh yang menunjang kinerja para karyawan.

b. Fungsi Komunikasi

Berdasarkan pengamatan yang para pakar komunikasi lakukan, komunikasi mengemukakan fungsi-fungsi yang berbeda, meskipun adakalanya terdapat kesamaan dan tumpang tindih diantara berbagai pendapat tersebut. Menurut

William I Gordon komunikasi mempunyai empat fungsi yaitu (Mulyana, 2014:5-38) :

1. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dipastikan akan “tersesat,” karena tidak sempat menata dirinya dalam suatu lingkungan sosial. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi juga menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak langsung bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan non verbal. Perasaan sayang peduli, rindu, simpati, gembira, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal.

3. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual bertujuan untuk komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideology, atau agama mereka. Komunikasi ritual sering juga bersifat ekspresif, menyatakan perasaan terdalam seseorang. Orang menziarahi makam Nabi Muhammad, bahkan menangis di dekatnya, untuk menunjukkan kecintaannya kepadanya. Para siswa yang menjadi pasukan pengibar bendera merah putih, sering dengan berlinang air mata, dalam pelantikan mereka, untuk menunjukkan rasa cinta mereka kepada nusa dan bangsa, terlepas dari apakah kita setuju terhadap perilaku mereka.

4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (to inform) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan tersebut. Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek, misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik memperoleh keuntungan material,

ekonomi, dan politik. Sementara itu, tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu tentu saja berkaitan dalam arti bahwa berbagai pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan karier.

c. Unsur – Unsur Komunikasi

Dalam pendekatan dengan komunikasi juga terdiri dari beberapa unsur yang penting, menurut Harrold Lasswel (dalam Mulyana, 2014:69), yaitu :

a. Sumber (*source*)

Adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber disini bisa jadi seorang individu, kelompok, organisasi, bahkan suatu negara.

b. Pesan

Adalah apa yang dikomunikasikan dari sumber kepada penerima. Pesan mempunyai tiga komponen yaitu makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi dari pesan.

c. Saluran atau media

Adalah alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Dalam suatu peristiwa komunikasi sebenarnya banyak saluran yang dapat kita gunakan, meskipun ada yang satu yang dominan.

d. Penerima (*receiver*)

Sering juga disebut sebagai sasaran atau tujuan, penyandi balik (decoder), ataupun khalayak (audience), yakni orang yang menerima pesan dari sumber.

e. Efek

yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan komunikasi tersebut. Dalam proses penyampaian pesan juga terdapat hambatan yang berupa perasaan tidak nyaman yang diakibatkan oleh sikap, pemikiran, dan perilaku yang tidak konsisten dan memotivasi seseorang untuk mengambil langkah demi mengurangi ketidaknyamanan tersebut. Hal ini merupakan perasaan yang dimiliki seseorang ketika mereka “menemukan diri mereka sendiri melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan apa yang mereka ketahui, atau mempunyai pendapat yang tidak sesuai dengan pendapat lain yang mereka pegang”, Leon Festinger menamakan perasaan yang tidak seimbang ini sebagai disonansi kognitif.

Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disonansi seseorang, yaitu:

a. Kepentingan (*importance*)

Atau seberapa signifikan suatu masalah, berpengaruh terhadap tingkat disonansi yang dirasakan.

b. Rasio Disonansi (*dissonance ratio*)

Merupakan faktor dalam menentukan tingkat disonansi; merupakan jumlah kognisi konsonan berbanding dengan disonansi.

c. Rasionalitas (*rationale*)

Merupakan faktor dalam menentukan tingkat disonansi; merujuk kepada alasan yang dikemukakan untuk menjelaskan inkonsistensi.

d. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Manusia pada hakikatnya merupakan makhluk sosial yang selalu menggunakan komunikasi untuk melakukan interaksi. Setiap hari kita melakukan komunikasi dengan teman, keluarga, sahabat, guru, dan masyarakat lainnya. Sebelum membahas faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi sebaiknya kita mengetahui apa arti komunikasi.

Proses komunikasi merupakan hal terpenting dalam komunikasi. Proses tersebut dapat menghasilkan dampak atau efek positif dan negatif. Seorang komunikator dapat dikatakan sebagai komunikator yang baik apabila komunikator dapat mengerti tentang informasi atau pesan yang disampaikan komunikator dan memberikan *feedback* yang sesuai dengan harapan si komunikator. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang sesuai dengan tujuannya. Namun tidak semua proses komunikasi berjalan sesuai yang diharapkan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi komunikasi, jika dilihat dari unsur-unsur komunikasi yang meliputi komunikator, pesan, dan komunikan.

Menurut Daft (2015:20), “faktor -faktor yang mempengaruhi komunikasi meliputi :

1. Pengetahuan
2. Perkembangan
3. Persepsi
4. Peran dan hubungan

5. Lingkungan
6. Emosi
7. Kondisi fisik
8. Jenis kelamin

e. Indikator Komunikasi

Dalam memahami komunikasi, maka kita harus mengetahui apa saja indikator dalam mencapai komunikasi yang efektif. Menurut Nurjaman dan Umam (2012) Indikator komunikasi agar efektif ada empat diantaranya :

1. Pemahaman, Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.
2. Kesenangan, Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
3. Pengaruh pada sikap, Apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

4. Hubungan yang makin baik, Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Zulkifli (2018)	Pengaruh Pengawasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara	1. Pengawasan 2. Disiplin Kerja 3. Kinerja Pegawai	Variabel Pengawasan, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai
2.	Muhammad Ali Nasution (2018)	Pengaruh Kualitas Kerja Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan	1. Kualitas Kerja 2. Pengawasan 3. Kinerja Pegawai	Variabel Kualitas Kerja dan Pengawasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai
3.	Ocvita Ellianora Harahap (2020)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan	1. Kepemimpinan 2. Motivasi 3. Komunikasi 4. Kepuasan Kerja	Variabel Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja
4.	Muhammad Habib Siregar (2017)	Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Pusat Sumatera Utara	1. Pengawasan 2. Motivasi 3. Kinerja Karyawan	Variabel Pengawasan dan Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan
5.	Ahmad Ricki (2017)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan	1. Kepemimpinan 2. Komunikasi 3. Kinerja Karyawan	Variabel Kepemimpinan dan Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan
6.	Herdis Sveinsdottir (2017)	Occupational Stress, Job Satisfaction, and working Environment Among Icelandic Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey	1. Occupational Stress 2. Job Satisfaction 3. working Environment	Variabel <i>Occupational Stress</i> dan <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap Working Environment

7.	Siswoyo Haryono (2020)	Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance : Evidence from Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Work Motivation 2. Leadership toward 3. Work Satisfaction 	Variabel <i>Work Motivation</i> dan <i>Leadership toward</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work Satisfaction</i>
8.	Kurniawaty (2019)	The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention	<ol style="list-style-type: none"> 1. work environment 2. stress 3. job satisfaction 	Variabel <i>Work Environment</i> dan <i>Stress</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Job Satisfaction</i>
9.	Abdul Raziq (2014)	Impact of working environment on job Satisfaction	<ol style="list-style-type: none"> 1. Working Environment 2. Job Satisfaction 	Variabel <i>Working Environment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Job Satisfaction</i>
10.	Rachmad Hidayat (2013)	The Influence of Leadership on Communications, Job Satisfaction, and Organization Commitment in Bangking Industry	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leadership 2. Job Satisfaction 3. Organization Commitment 4. Communication 	Variabel <i>Leadership</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Organizational Commitment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Communication</i>

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2021

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep menurut (Sugiyono, 2014) adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur melalui penelitian yang akan di laksanakan.

1. Hubungan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja.

Sedangkan Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan Tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan Tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Sedangkan Menurut LAN (Amstrong) dalam Satriadi (2016, p.289) pengawasan adalah suatu proses kegiatan seorang pimpinan untuk menjamin agar pelaksanaan

kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuannya yang telah ditetapkan. Sedangkan Menurut Menurut Ibrahim (2015:155), pengawasan kerja adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki.

2. Hubungan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.

Sedangkan Menurut Sutrisno (2015:43), “kondisi kerja adalah bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerjanya”. Definisi kondisi kerja juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2015:1) kondisi kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, kondisi sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan”. Menurut Nitisemito (2015:183), “kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan”. Menurut Sedarmayanti (2015:12), “suatu kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian kondisi kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi kondisi kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien”.

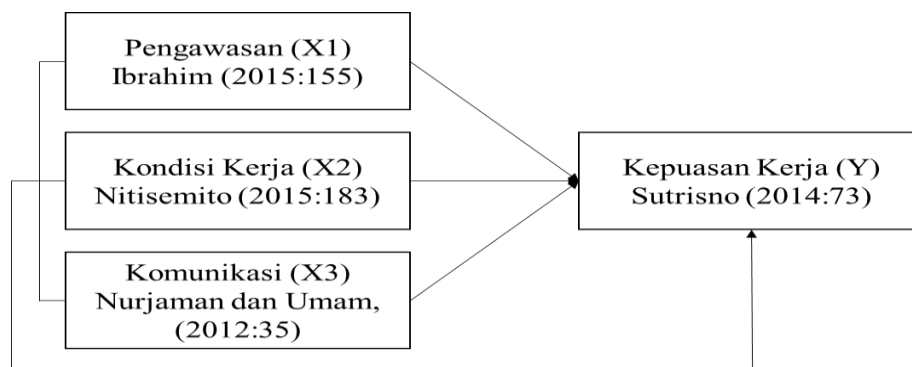
3. Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu cum, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata units, kata bilangan yang

berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. (Nurjaman dan Umam, 2012:35). Sedangkan Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner (Mulyana, 2013:68). “Komunikasi transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasa disebut komunikasi”.

4. Hubungan Pengawasan, Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.

Sedangkan menurut Gilmer dalam Edy Sutrisno (2014:73) kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Sedangkan Hal ini sependapat dengan Kepuasan kerja menurut Handoko (dalam Muayyad, 2016) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Berdasarkan kerangka pikir yang dikatakan oleh para ahli, sehingga penulis dapat membuat kerangka pikir yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2021

D. Hipotesis

Hipotesis diartikan suatu jawaban yang sementara terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2013), perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori. Hipotesis yaitu merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis disusun dan diuji untuk menunjukkan benar atau salah dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya.

1. Pengawasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan
2. Kondisi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan
3. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan

4. **Pegawasan, Kondisi kerja dan Komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung atau terikat, sehingga dapat diketahui besar pengaruh dan erat hubungannya. (Manullang dan Pakpahan, 2014).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan yang terletak Di Jalan Pinang Baris No. 114 Medan

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November sampai dengan selesai.

Tabel 3.1. Jadwal Proses Penelitian

No.	Aktivitas	Bulan/Tahun																	
		Nov 20			Des 20			Maret 21			Mei 21			Juni 21		Juli 21		Agustus 21	
1.	Riset Awal/ Pengajuan Judul	■																	
2.	Penyusunan Proposal	■																	
3.	Perbaikan ACC Proposal				■														
4.	Seminar Proposal				■														
5.	Pengolahan Data							■											
6.	Penyusunan/ Bimbingan Skripsi							■											
7.	Sidang Meja Hijau																■		

Sumber: Diolah oleh penulis, 2021

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 3 (Tiga) variabel bebas yaitu : variabel Pengawasan (X_1), variabel Kondisi Kerja (X_2), variabel Komunikasi (X_3), dan serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Kepuasan Kerja(Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional dilapangan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Deskripsi / Keterangan	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Gilmer dalam Sutrisno (2014:73)	1. Kesempatan untuk maju 2. Keamanan kerja 3. Aspek Sosial dalam pekerjaan 4. Pengawasan 5. Perusahaan dan manajemen 6. faktor instrinsik dari pekerjaan 7. Kondisi kerja 8. Komunikasi Gilmer dalam Sutrisno (2016:77)	1. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pegalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja. 2. Sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja. 3. Aspek sosial dalam pekerjaan. Hubungan kemanusiaan yang terjalin dalam perusahaan. Hubungan yang baik akan menciptakan kepuasan kerja. 4. Supervisi yang kurang baik dapat mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja. 5. Situasi dan kondisi kerja yang baik dalam suatu perusahaan akan turut membentuk kepuasan kerja. 6. Atribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat keterampilan tertentu. Mudah atau sulitnya pelaksanaan suatu pekerjaan serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan. 7. Seperti beban kerja, fasilitas tempat kerja, kenyamanan dan juga kebersihan. 8. Adanya kesediaan untuk saling mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun	Likert

			prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.	
Pengawasan (X1)	Pengawasan kerja adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki. Ibrahim (2015:155)	<ol style="list-style-type: none"> 1 .Menetapkan standar (Standards) 2.Pengukuran (Measurement) 3.Membandingkan (Compare) 4. MelakukanTindakan (Action) Ibrahim (2015:160)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan patokan (target) atau standar juga merupakan Batasan tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dan target organisasi. 2.Proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil. 3.Membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar. 4. Keputusan mengambil Tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan (deviasi) antara dengan realisasi perlu melakukan Tindakan follow-up berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi. 	Skala Likert
Kondisi Kerja (X2)	<p>Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.</p> <p>Nitisemito (2015:183)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suasana kerja 2. Hubungan dengan rekan kerja 3. Tersedianya fasilitas kerja 4. Kepemimpinan Nitisemito (2015:190)	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi, kebersihan, pencahayaan, aroma ruangan, ketenangan dan keamanan. 2. Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. 3.Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja. 	Skala Likert

			4. Kepemimpinan yang efektif menjadi faktor penting menciptakan kondisi kerja yang kondusif.	
Komunikasi (X3)	Kata <i>communio</i> dibuat kata kerja <i>communicate</i> , yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. (Nurjaman dan Umam, 2012:35).	1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan yang makin baik Nurjaman dan Umam (2012)	1. Suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. 2. Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. 3. Apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. 4. Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.	Skala Likert

Sumber : Diolah Oleh Penulis 2021

D. Populasi dan Sample / Jenis dan Sumber Data

a. Populasi

Menurut Rusiadi (2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan untuk mencari kesimpulannya. Pada peneltitan ini populasinya adalah seluruh pegawai sebanyak 375 di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

b. Sample

Menurut Rusiadi (2014) Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pada penelitian ini penulis akan

menggunakan teknik penarikan sample secara *non probability sampling* maka sample dalam penelitian ini yang kebetulan berbelanja dapat ditarik dengan rumus slovin.

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

$$n = \frac{375}{1 + 375 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{375}{4,75}$$

$$n = 78,94 (79) \text{ responden}$$

Keterangan :

n : Ukuran / besarnya sampel

N : Ukuran / besarnya populasi.

Jadi sampel yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 79 Responden. Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Karyawan yang bekerja selama 2 tahun lebih
2. Karyawan bagian SDM

c. Jenis dan Sumber Data

Jenis data didalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden yang ada dilokasi tersebut.

d. Sumber Data

Sumber data yang ada dipenelitian tersebut diperoleh dari hasil wawancara pelanggan serta dari hasil kusioner tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang sistematis dan objektif untuk memperoleh atau mengumpulkan keterangan yang bersifat lisan ataupun tulisan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Angket / Quisioner

Angket merupakan bentuk pertanyaan yang diajukan kepada respondennya yaitu konsumen yang berkunjung, yang menjadi objek penelitian ini dan penilaiannya menggunakan skala likert.

2. Wawancara

Dilakukan dengan berbagai cara menentukan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber tentang segala sesuatu yang diketahui oleh pewawancara tersebut.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a) Uji validitas (keabsahan)

Uji validitas data digunakan untuk mengukur data sah atau valid tidaknya suatu kusioner tersebut, dimana suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Menurut Sugiyono (2013), untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada para responden maka diperlukan uji

validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid atau sah.

b) Uji Reliabilitas (kehandalan)

Uji Reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil dari ke waktu tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan “tidak reliabel”. Menurut Sugiyono (2013), untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuisioner tersebut. Reliabilitas adalah suatu konstruk variabel yang dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,60.

Dengan menerapkan rumus tersebut data yang tersedia maka dapat mengetahui suatu gambaran yang menjelaskan pengaruh ataupun hubungan antara variabel yang diteliti penulis tersebut. Berdasarkan data yang telah didapat kemudian diolah dan dianalisa selain menggunakan rumus tersebut. Maka dapat dihitung dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22.0 For Windows* tersebut.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Situmorang (2015), uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Jika hasil regresi linear telah memenuhi asumsi-asumsi regresi linear berganda tersebut maka nilai

estimasi yang diperoleh tersebut akan bersifat *BLUE (Best, Linear, Unbiased, Estimator)*. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, maka akan dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi seperti : uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah data untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik yaitu data yang mempunyai pola distribusi normal, yakni distribusi dan data tersebut tidak menceng kekiri ataupun menceng kekanan (Rusiadi 2015). Untuk menguji sebuah data tersebut dapat dipergunakan dengan metode grafis tersebut. Normal P-P plot dari standartdizednresidual cumulative probability, dengan mengetahui apabila sebenarnya berada disekitar garis normal tersebut, maka asumsi ke normalan tersebut dapat diterima. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 maka nilai *Asymp.sig (2-tailed)* diatas nilai signifikan 0,05 dengan arti residual tersebut berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menurut Situmorang (2014), yang digunakan untuk menguji apakah data sebuah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi anatar variabel independen tersebut. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* melalui SPSS dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Bila $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$ maka terdapat masalah multikolinieritas.

2) Bila $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat masalah multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Situmorang (2014) yang digunakan untuk menguji data residu tidak bersifat acak. Residu merupakan variabel lain yang terlibat akan tetapi tidak termuat didalam model sehingga residu merupakan variabel tidak diketahui hingga diasumsikan data bersifat acak. Karena, diasumsikan acak tersebut, maka besarnya residu tidak terkait dengan besarnya nilai prediksi tersebut.

3. Uji Kesesuaian (Test Goodness Of Fit)

a) Regresi Linear Berganda

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

Keterangan :

Y = Loyalitas (Dependent Variabel)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi Berganda (Multiple Regression)

X_1 = Kepuasan (Independent Variabel)

X_2 = Ikatan Emosional (Independent Variabel)

ϵ = Error term

4. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial menurut Situmorang (2014), yang digunakan untuk menguji sendiri secara signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan

variabel terikatnya (Y) dengan nilai $\alpha = 0,05\%$ kriteria pengujiannya sebagai berikut :

H₀ : $\beta_1 = 0$, yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi terhadap variabel kepuasan kerja pegawai pada dinas kebersihan dan pertamanan kota medan. Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

H₀ diterima jika (H_i ditolak) jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan signifikan $t > 5\% \alpha$

H₀ ditolak (H_i diterima) jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan signifikan $t < 5\% \alpha$

2. Uji Simultan (2014) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebasnya terhadap variabel terikat. Karena Uji F menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan nilai $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria tersebut pengujiannya adalah sebagai berikut :

H₀ : $\beta_1 = 0$, yang artinya secara serentak tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.

H₀ : $\beta_1 \neq 0$, yang artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pengawasan, kondisi kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas kebersihan dan pertamanan kota medan.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika (H_1 ditolak) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikan $t > 5\%$
 α H_0 ditolak (H_1 diterima) jika t_{hitung} dan signifikan $t < 5\%$ α

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi menurut Situmorang (2015) yang digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika nilai tersebut mendekati angka 1 maka variabel bebas tersebut makin mendekati hubungan dengan variabel terikatnya atau dapat juga dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat dibenarkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Perusahaan.

Pengelolaan sampah dimulai sejak pemerintahan Hindia Belanda, setelah Indonesia merdeka, pengelolaan sampah kota Medan ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Medan, hingga tahun 1975. Oleh karena penanganan kebersihan semakin meluas dan personil semakin banyak maka untuk mengintensifkan pelayanan kebersihan, dibentuk satu dinas lagi yaitu pengembangan dari Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Medan pada tahun 1975 yaitu Dinas Kebersihan dan Keindahan Kotamadya Daerah Tingkat II Medan.

Pada tahun 1978 dipecah lagi menjadi Dinas Kebersihan dan Keindahan Kotamadya Tingkat II Medan menjadi 3 (tiga) Dinas yaitu:

1. Dinas Kebersihan Kotamadya Daerah Tingkat II Medan
2. Dinas Pertamanan Kotamadya Daerah Tingkat II Medan
3. Dinas Perbengkelan Kotamadya Daerah Tingkat II Medan.

Dinas Kebersihan ini hanya beroperasi sampai tahun 1988, karena berdasarkan studi yang dilaksanakan selama periode proyek MUDP-1 (Medan Urban Development Project). Dinas ini diusulkan menjadi sebuah Perusahaan Daerah dengan nama Perusahaan Daerah Kebersihan Bestari Kotamadya Daerah Tingkat II Medan. Dibentuk dengan perda Nomor : 2 tahun 1988,

Perda Nomor : 12 tahun 1992 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Kebersihan Bestari Kotamadya Tingkat II Medan, Berdasarkan Perda Nomor : 12 tahun 1992, modal dasar perusahaan ditetapkan sebesar Rp 3.385.780.033,- yang bersumber dari harta bersih Perusahaan Daerah Kebersihan Bestari Kotamadya Daerah Tingkat II Medan dan merupakan harta kekayaan yang dipisahkan dari milik Pemerintah Daerah. Perusahaan Daerah Kebersihan Bestari Kotamadya Daerah Tingkat II Medan didirikan dengan tujuan:

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam bidang jasa sarana dan fasilitas kebersihan untuk mencapai kota Medan yang bersih dan lingkungan yang sehat
2. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Khusus penanganan kebersihan kota, dalam pelaksanaan dilapangan terdapat peralatan pengumpulan dan pengangkutan sampah. Oleh karena dana APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) tingkat II Medan sangat terbatas. Maka diupayakan meminjam dana dari ADB (Asia Development Bank). Setelah diadakan survey dan fasibility study lapangan, maka diadakan mufakat antara pemerintah pusat.

Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Cipta Karya dan Pemerintahan Kotamadya Medan Tingkat II Medan, Departemen Keuangan dan Asia Development Bank untuk mengadakan peralatan ini dibentuk suatu organisasi yaitu MUDP (Medan Urban Development Project) sektor persampahan pada 5 (lima) kecamatan pusat kota yaitu:

1. Kecamatan Medan Kota
2. Kecamatan Medan Baru

3. Kecamatan Medan Barat
4. Kecamatan Medan Timur
5. Kecamatan Medan Belawan

Perusahaan Daerah Kebersihan Bestari Kota Medan ini hanya beroperasi sampai dengan tahun 2001, karena dibekukan oleh Walikota Medan, dan dibentuk kembali Dinas Kebersihan Kota Medan berdasarkan peraturan daerah Kota Medan No. 4 tahun 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat Daerah Kota Medan. Keputusan Walikota Medan nomor 10 tahun 2002 tanggal 11 Januari 2002 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kebersihan Kota Medan diperbarui dengan peraturan Daerah kota Medan nomor 3 tahun 2009 tanggal 4 Maret 2009 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kebersihan Kota Medan, dan peraturan Walikota Medan Nomor 5 tahun 2009 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat Daerah Kota Medan, telah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Kota Medan dengan keputusan Nomor 188.34/9022/kep-DPRD/2008 tanggal 31 Desember 2008 dan telah diundangkan dalam lembaran daerah Kota Medan Tahun 2009 Nomor 3 tanggal 4 Maret 2009. Dan peraturan Walikota Medan Nomor 10 Tahun 2010 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kebersihan Kota Medan. Kantor Dinas Kebersihan Kota Medan sendiri terletak di jalan Pinang Baris No 114 Medan.

b. Visi dan Misi Dinas Kebersihan dan Dinas Pertamanan Kota Medan

Dinas Kebersihan dan Dinas Pertamanan Kota Medan diarahkan menuju visi terwujudnya Kota Medan yang:

- 1) Bersih

- a) Terpeliharanya kebersihan jalan dan lingkungan, yang dilakukan secara sinergi antara Pemerintah Daerah dan masyarakat.
 - b) Tereduksinya timbulan sampah melalui penerapan 3R (Reduce, Reuse, Recycle) berbasis pemberdayaan masyarakat di tingkat hulu atau rumah tangga dan meningkatkan pendapatan masyarakat.
 - c) Terkelolanya sampah pada Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) sesuai prinsip - prinsip sanitasi lingkungan yang baik dengan menerapkan teknologi tepat guna dan ramah lingkungan Terkelolanya air limbah rumah tangga dan lumpur tinja secara baik dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan lingkungan.
- 2) Hijau
- a) Terwujudnya kondisi Kota Medan dengan keanekaragaman vegetasi/tanaman yang tersebar di seluruh wilayah Kota Malang melalui pemanfaatan dan pengoptimalan ruang - ruang publik yang tersedia sebagai pemasok oksigen dan pengikat gas karbon
 - b) Tumbuhnya kesadaran segenap elemen masyarakat untuk melakukan penanaman dan penganekaragaman tanaman di ruang - ruang privat sebagai upaya mendukung penghijauan kota dan pelestarian lingkungan
- 3) Nyaman
- a) Tersedianya penerangan jalan umum dan jalan lingkungan yang memadai dalam rangka meningkatkan keselamatan dan menciptakan kenyamanan penggunajalan dan laju perekonomian serta optimalisasi tampilan keindahan kota di malam hari.

- b) Tersedianya dekorasi dan ornamen kota yang menarik, semarak dan memadai dalam rangka penguatan karakter Kota Medan dengan memperhatikan nilai-nilai lokal.
- c) Terlaksananya pelayanan pemakaman yang memudahkan masyarakat dan pemeliharaan lahan makam secara optimal dalam rangka mewujudkan kondisi pemakaman yang tertata.
- d) Tersedia dan terpeliharanya Ruang Terbuka Hijau (RTH), baik yang turut difungsikan sebagai taman kota, hutan kota, lahan resapan, maupun fungsi penghijauan lainnya. ersedianya daya dukung yang dibutuhkan dalam rangka optimalisasi penyediaan dan pemeliharaan ruang terbuka hijau
- e) Terciptanya lingkungan yang indah, teduh, sejuk dan segar selaras dengan upaya peningkatan kelestarian lingkungan.

Misi gabungan Dinas Kebersihan dan Dinas Pertamanan antara lain yaitu:

1. Meningkatkan pengelolaan persampahan dari sumber sampai pemrosesan akhir dan pengelolaan air limbah rumah tangga secara terpadu dan berkelanjutan.
2. Meningkatkan kualitas, kuantitas dan ketersediaan daya dukung RTH (Ruang Terbuka Hijau) berbasis masyarakat pada taman kota, hutan kota dan pemakaman.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pemerataan penerangan jalan umum dan dekorasi kota untuk mendukung penguatan karakter kawasan kota.

Logo merupakan suatu gambar atau sekedar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, daerah, organisasi, produk, negara, dan lembaga yang berguna sebagai lambang dan pengingat.

Setiap dinas dikota medan pada umumnya menggunakan logo Pemerintah Kota Medan sebagai logo kedinasanya dikarenakan Pemerintah Kota Medan merupakan Perangkat Daerah yang membawahi setiap kedinasan daerah Kota Medan, termasuk juga pada Dinas kebersihan dan dinas pertamanan yang menggunakan logo pemerintahan kota medan sebagai logonya hingga sampai saat ini setelah bergabung menjadi Dinas Kebersihan dan Dinas Pertamanan Kota Medan, Adapun bentuk dari logo pemerintah kota Medan yang penulis dapatkan dari situs resmi Pemko Medan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Logo Pemerintah Kota Medan

Sumber: www.pemkomedan.go.id

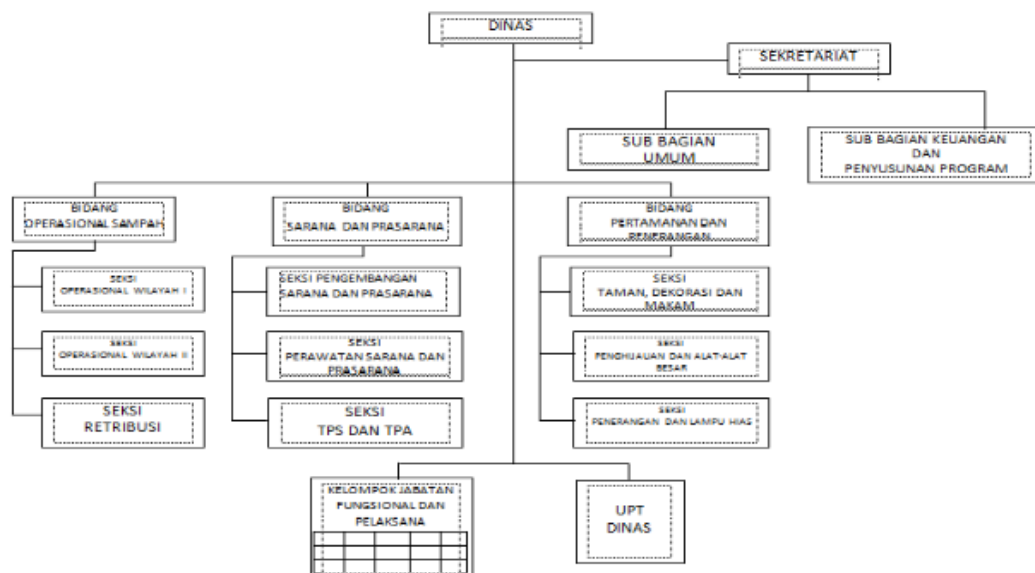
Adapun makna yang terkandung dalam Logo Pemerintah Kota Medan yaitu:

1. 17 Biji padi berarti tanggal 17 dari Hari Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.

2. 8 Bunga kapas berarti bulan ke-8 dari Tahun Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.
3. 4 Tiang dan 5 bahagian dari perisai berarti Tahun 45 dari Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.
4. Satu bambu runcing yang terletak di belakang perisai, adalah lambang perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia.
5. Lima bahan-bahan pokok yang terpenting di hadapan bambu runcing, berarti kemakmuran serta Keadilan Sosial yang merata ada dihadapan kita.
6. Bintang yang bersinar lima adalah Bintang Nasional yang berarti bahwa hidup penduduk Kota Medan khususnya dan Indonesia umumnya akan bersinar-sinar, bahagia dan lepas dari kemiskinan dan kemelaratan.
7. Lima sinar Bintang, lima bahan-bahan pokok terpenting yang di ekspor dari Medan dan lima bahagian perisai berarti Pancasila, yang menjadi Dasar Negara Republik Indonesia.

c. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dinas Kebersihan dan Pertamanan terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi untuk melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal, melalui saluran tunggal. Struktur organisasi pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan

Sebagaimana telah digariskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Penggabungan Perangkat Daerah maka kewenangan dan tanggungjawab Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Medan telah diatur urusan pemerintahan yang menjadi urusan wajib Pemerintah Kota Medan. Dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 1 tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Bagian Ketujuh Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Medan Paragraf ke 2 Pasal 31 maka Susunan organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, yang terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program
3. Bidang Operasional Sampah, yang terdiri dari:

- a. Seksi Operasional Wilayah I
 - b. Seksi Operasional Wilayah II
 - c. Seksi Retribusi
4. Bidang Sarana dan Prasarana, yang terdiri dari:
 - a. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana
 - b. Seksi Perawatan Sarana dan Prasarana
 5. Bidang Pertamanan dan Penerangan, yang terdiri dari:
 - a. Seksi Taman, Dekorasi dan Makam
 - b. Seksi Penghijauan dan Alat-Alat Besar
 - c. Seksi Penerangan dan Lampu Hias
 6. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana
 7. Unit Pelaksana Teknis Dinas(UPT D).

2. Analisis Deskriptif (Distribusi Penilaian Responden)

Gambaran responden penelitian dapat dilihat pada hasil analisis deskriptif berupa tabel frekuensi. Berikut merupakan tabel memuat penilaian dari rata-rata untuk setiap item pertanyaan:

Tabel 4.1.
Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden

Rata-Rata	Keterangan
1,00 – 1,80	Tidak Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5.00	Sangat Baik

Sumber: (Sugiyono, 2016:216)

Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel penelitian diuraikan sebagai berikut:

a. Pengawasan X1

Tabel 4.2. Pekerjaan pegawai menjadi lebih mudah dengan adanya penetapan standar operasional prosedural instansi terkait di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	3	3.8	3.8	6.3
	R	10	12.7	12.7	19.0
	S	46	58.2	58.2	77.2
	SS	18	22.8	22.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (22.8%), setuju sebanyak 46 orang (58.2%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (12.7%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang (58.2%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Pekerjaan pegawai menjadi lebih mudah dengan adanya penetapan standar operasional prosedural instansi terkait di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan.

Tabel 4.3. Diperlukan standar operasional untuk mengukur tingkat kinerja pegawai

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.3	6.3	6.3
	R	6	7.6	7.6	13.9
	S	31	39.2	39.2	53.2
	SS	37	46.8	46.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (46.8%), setuju sebanyak 31 orang (39.2%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (7.6%), dan sebanyak 5 orang (6.3%) yang menyatakan tidak

setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (46.8%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Diperlukan standar operasional untuk mengukur tingkat kinerja pegawai.

**Tabel 4.4. Hasil kerja selalu menjadi tolak ukur penilaian pimpinan terhadap pegawai
x1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	R	25	31.6	31.6	34.2
	S	39	49.4	49.4	83.5
	SS	13	16.5	16.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.4. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang (16.5%), setuju sebanyak 39 orang (49.4%), ragu – ragu sebanyak 25 orang (31.6%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang (49.4%), Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Hasil kerja selalu menjadi tolak ukur penilaian pimpinan terhadap pegawai.

**Tabel 4.5. Pegawai selalu dapat menyelesaikan operasional sesuai target yang ditetapkan
x1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	8	10.1	10.1	13.9
	S	35	44.3	44.3	58.2
	SS	33	41.8	41.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang (41.8%), setuju sebanyak 35 orang (44.3%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (10.1%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan setuju

sebanyak 35 orang (44.3%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Pegawai selalu dapat menyelesaikan operasional sesuai target yang ditetapkan.

**Tabel 4.6. Pengawasan kerja selalu dilakukan setiap hari nya
x1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	6	7.6	7.6	8.9
	R	10	12.7	12.7	21.5
	S	36	45.6	45.6	67.1
	SS	26	32.9	32.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (32.9%), setuju sebanyak 36 orang (45.6%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (12.7%), tidak setuju sebanyak 6 orang (7.6%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang (45.6%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Pengawasan kerja selalu dilakukan setiap hari nya.

**Tabel 4.7. Pimpinan memberikan peringatan kepada pegawai yang
melakukan penyimpangan/kesalahan
x1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.1	5.1	5.1
	R	7	8.9	8.9	13.9
	S	45	57.0	57.0	70.9
	SS	23	29.1	29.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (29.1%), setuju sebanyak 45 orang (57.0%), ragu – ragu sebanyak 7 orang (8.9%), dan sebanyak 4 orang (5.1%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan setuju

sebanyak 45 orang (57.0%), Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Pimpinan memberikan peringatan kepada pegawai yang melakukan penyimpangan/kesalahan.

Tabel 4.8. Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi baik
x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	5	6.3	6.3	8.9
	R	10	12.7	12.7	21.5
	S	27	34.2	34.2	55.7
	SS	35	44.3	44.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (44.3%), setuju sebanyak 27 orang (34.2%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (12.7%), tidak setuju sebanyak 5 orang (6.3%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang (44.3%),, jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi baik.

Tabel 4.9. Apabila pegawai melakukan penyimpangan maka akan segera memperbaikinya
x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	4	5.1	5.1	6.3
	R	7	8.9	8.9	15.2
	S	39	49.4	49.4	64.6
	SS	28	35.4	35.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (35.4%), setuju sebanyak 39 orang (49.4%), ragu – ragu

sebanyak 7 orang (8.9%), tidak setuju sebanyak 4 orang (5.1%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang (49.4%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Apabila pegawai melakukan penyimpangan maka akan segera memperbaikinya.

b. Kondisi Kerja X2

Tabel 4.10. Lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	3	3.8	3.8	5.1
	R	5	6.3	6.3	11.4
	S	36	45.6	45.6	57.0
	SS	34	43.0	43.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (43.0%), setuju sebanyak 36 orang (45.6%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang (45.6%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 4.11. Saya selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	8	10.1	10.1	13.9
	S	45	57.0	57.0	70.9
	SS	23	29.1	29.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (29.1%), setuju sebanyak 45 orang (57.0%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (10.1%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman.

Tabel 4.12. Perlengkapan kerja yang ada dibagian tempat saya bekerja telah membantu pelaksanaan tugas-tugas

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.3	6.3	6.3
	R	16	20.3	20.3	26.6
	S	34	43.0	43.0	69.6
	SS	24	30.4	30.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (30.4%), setuju sebanyak 34 orang (43.0%), ragu – ragu sebanyak 16 orang (20.3%), dan sebanyak 5 orang (6.3%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (43.0%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Perlengkapan kerja yang ada dibagian tempat saya bekerja telah membantu pelaksanaan tugas-tugas.

Tabel 4.13. Saya selalu membangun hubungan kerja baik dengan pimpinan maupun dengan sesama rekan kerja

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.3	6.3	6.3
	R	8	10.1	10.1	16.5
	S	36	45.6	45.6	62.0
	SS	30	38.0	38.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (38.0%), setuju sebanyak 36 orang (45.6%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (10.1%), dan sebanyak 5 orang (6.3%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (45.6%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya selalu membangun hubungan kerja baik dengan pimpinan maupun dengan sesama rekan kerja.

**Tabel 4.14. Kesempatan berprestasi dalam bekerja terbuka bagi sesama rekan kerja
x2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	1	1.3	1.3	2.5
	R	11	13.9	13.9	16.5
	S	34	43.0	43.0	59.5
	SS	32	40.5	40.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang (40.5%), setuju sebanyak 34 orang (43.0%), ragu – ragu sebanyak 11 orang (13.9%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.3%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang (43.0%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Kesempatan berprestasi dalam bekerja terbuka bagi sesama rekan kerja.

Tabel 4.15. Komunikasi yang baik antara rekan kerja, alasan dengan bawahan dan pegawai membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan
x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	4	5.1	5.1	6.3
	R	5	6.3	6.3	12.7
	S	35	44.3	44.3	57.0
	SS	34	43.0	43.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (43.0%), setuju sebanyak 35 orang (44.3%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), tidak setuju sebanyak 4 orang (5.1%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang (44.3%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Komunikasi yang baik antara rekan kerja, alasan dengan bawahan dan pegawai membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 4.16. Saya mampu menyelesaikan tugas dengan keterampilan pemahaman penguasaan tugas yang saya miliki
x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	8	10.1	10.1	13.9
	S	36	45.6	45.6	59.5
	SS	32	40.5	40.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang (40.5%), setuju sebanyak 36 orang (45.6%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (10.1%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 36 orang (45.6%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya mampu menyelesaikan tugas dengan keterampilan pemahaman penguasaan tugas yang saya miliki.

Tabel 4.17. Saya selalu meningkatkan ketelitian saya dalam pekerjaan x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	5	6.3	6.3	8.9
	R	5	6.3	6.3	15.2
	S	39	49.4	49.4	64.6
	SS	28	35.4	35.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (35.4%), setuju sebanyak 39 orang (49.4%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), tidak setuju sebanyak 5 orang (6.3%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang (49.4%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saya selalu meningkatkan ketelitian saya dalam pekerjaan.

c. Komunikasi X3

Tabel 4.18. Sesama pegawai sudah melakukan komunikasi secara baik x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	7.6	7.6	7.6
	R	13	16.5	16.5	24.1
	S	35	44.3	44.3	68.4
	SS	25	31.6	31.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (31.6%), setuju sebanyak 35 orang (44.3%), ragu – ragu sebanyak 13 orang (16.5%), dan sebanyak 6 orang (7.6%) yang menyatakan tidak

setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (44.3%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa sesama pegawai sudah melakukan komunikasi secara baik.

Tabel 4.19. Bahwa informasi dari pimpinan dapat saya pahami
x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.3	6.3	6.3
	R	9	11.4	11.4	17.7
	S	41	51.9	51.9	69.6
	SS	24	30.4	30.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (30.4%), setuju sebanyak 41 orang (51.9%), ragu – ragu sebanyak 9 orang (11.4%), dan sebanyak 5 orang (6.3%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 orang (51.9%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa, Bahwa informasi dari pimpinan dapat saya pahami.

Tabel 4.20. Komunikasi antar bagian di dalam ruang lingkup kantor terjalin dengan baik
x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	7	8.9	8.9	12.7
	S	42	53.2	53.2	65.8
	SS	27	34.2	34.2	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (34.2%), setuju sebanyak 42 orang (53.2%), ragu – ragu sebanyak 7 orang (8.9%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 42 orang (53.2%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Komunikasi antar bagian di dalam ruang lingkup kantor terjalin dengan baik.

Tabel 4.21. Menerapkan komunikasi antar unit kerja untuk kelancaran aktivitas kerja
x3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	6	7.6	7.6	10.1
	R	11	13.9	13.9	24.1
	S	31	39.2	39.2	63.3
	SS	29	36.7	36.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (36.7%), setuju sebanyak 31 orang (39.2%), ragu – ragu sebanyak 11 orang (13.9%), tidak setuju sebanyak 6 orang (7.6%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (39.2%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Menerapkan komunikasi antar unit kerja untuk kelancaran aktivitas kerja.

Tabel 4.22. Saling memberikan umpan balik dalam berkomunikasi dengan rekan kerja
x3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	3	3.8	3.8	5.1
	R	6	7.6	7.6	12.7
	S	32	40.5	40.5	53.2
	SS	37	46.8	46.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (46.8%), setuju sebanyak 32 orang (40.5%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (7.6%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 1

orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang (46.8%) jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saling memberikan umpan balik dalam berkomunikasi dengan rekan kerja.

Tabel 4.23. Menerapkan komunikasi yang rutin dengan pimpinan untuk kelancaran aktivitas kerja
x3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	4	5.1	5.1	7.6
	R	5	6.3	6.3	13.9
	S	41	51.9	51.9	65.8
	SS	27	34.2	34.2	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (34.2%), setuju sebanyak 41 orang (51.9%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), tidak setuju sebanyak 4 orang (5.1%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (51.9%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Menerapkan komunikasi yang rutin dengan pimpinan untuk kelancaran aktivitas kerja.

Tabel 4.24. Para pegawai mampu mengkomunikasikan ide dan gagasan mereka kepada atasan
x3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	5	6.3	6.3	10.1
	S	42	53.2	53.2	63.3
	SS	29	36.7	36.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (36.7%), setuju sebanyak 42 orang (53.2%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang (53.2%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Para pegawai mampu mengkomunikasikan ide dan gagasan mereka kepada atasan.

**Tabel 4.25. Proses komunikasi yang terjadi saat ini mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja
x3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	3	3.8	3.8	5.1
	R	5	6.3	6.3	11.4
	S	30	38.0	38.0	49.4
	SS	40	50.6	50.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%), setuju sebanyak 30 orang (38.0%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang (50.6%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Proses komunikasi yang terjadi saat ini mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja.

d. Kepuasan kerja Y

Tabel 4.26. Saya selalu ikhlas dalam mengerjakan setiap pekerjaan yang di amanatkan kepada saya
y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	2	2.5	2.5	3.8
	R	8	10.1	10.1	13.9
	S	24	30.4	30.4	44.3
	SS	44	55.7	55.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang (55.7%), setuju sebanyak 24 orang (30.4%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (10.1%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.5%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang (55.7%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saya selalu ikhlas dalam mengerjakan setiap pekerjaan yang di amanatkan kepada saya.

Tabel 4.27. Saya merasa puas dan sangat bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini
y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.8	3.8	3.8
	R	11	13.9	13.9	17.7
	S	30	38.0	38.0	55.7
	SS	35	44.3	44.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (44.3%), setuju sebanyak 30 orang (38.0%), ragu – ragu sebanyak 11 orang (13.9%), dan sebanyak 3 orang (3.8%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 35 orang (44.3%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya merasa puas dan sangat bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini.

Tabel 4.28. Saya puas dengan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri atau keahlian dengan didukung adanya beasiswa, pelatihan, dan diklat
y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	R	14	17.7	17.7	20.3
	S	26	32.9	32.9	53.2
	SS	37	46.8	46.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (46.8%), setuju sebanyak 26 orang (32.9%), ragu – ragu sebanyak 14 orang (17.7%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (46.8%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya puas dengan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri atau keahlian dengan didukung adanya beasiswa, pelatihan, dan diklat.

Tabel 4.29. Saya berharap adanya tindak lanjut untuk ke depannya supaya baik kemampuan dan pengetahuan dapat berkembang luas
y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	3	3.8	3.8	5.1
	R	6	7.6	7.6	12.7
	S	35	44.3	44.3	57.0
	SS	34	43.0	43.0	100.0
Total	79	100.0	100.0		

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (43.0%), setuju sebanyak 35 orang (44.3%), ragu – ragu

sebanyak 6 orang (7.6%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang (44.3%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saya berharap adanya tindak lanjut untuk ke depannya supaya baik kemampuan dan pengetahuan dapat berkembang luas.

Tabel 4.30. Saya mengerjakan setiap pekerjaan dengan perasaan senang
y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	3	3.8	3.8	6.3
	R	6	7.6	7.6	13.9
	S	37	46.8	46.8	60.8
	SS	31	39.2	39.2	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (39.2%), setuju sebanyak 37 orang (46.8%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (7.6%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.8%), dan sebanyak 2 orang (2.5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang (58.7%), jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saya mengerjakan setiap pekerjaan dengan perasaan senang.

Tabel 4.31. Saya senantiasa dengan senang hati mengerjakan pekerjaan dengan sebaik baiknya sehingga hasilnya dapat dipertanggung jawabkan kepada semua pihak

y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	R	5	6.3	6.3	7.6
	S	33	41.8	41.8	49.4
	SS	40	50.6	50.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%), setuju sebanyak 33 orang (41.8%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (6.3%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju 40 orang (50.6%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya senantiasa dengan senang hati mengerjakan pekerjaan dengan sebaik baiknya sehingga hasilnya dapat dipertanggung jawabkan kepada semua pihak.

Tabel 4.32. Saya senantiasa mengerjakan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan
y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.1	5.1	5.1
	R	7	8.9	8.9	13.9
	S	40	50.6	50.6	64.6
	SS	28	35.4	35.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (35.4%), setuju sebanyak 40 orang (50.6%), ragu – ragu sebanyak 7 orang (8.9%), dan sebanyak 4 orang (5.1%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya senantiasa mengerjakan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan.

Tabel 4.33. Saya merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang diberikan karena sesuai dengan kemampuan yang saya miliki y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	R	9	11.4	11.4	12.7
	S	44	55.7	55.7	68.4
	SS	25	31.6	31.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, di dapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (31.6%), setuju sebanyak 44 orang (55.7%), ragu – ragu sebanyak 9 orang (11.4%), dan sebanyak 1 orang (1.3%) yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden yang paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang (55.7%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang diberikan karena sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.

3. Uji Kualitas Data

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka data tersebut terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data, untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan kuesioner yang digunakan. Dengan pengujian ini akan diketahui kualitas data yang didapatkan apakah layak digunakan untuk uji asumsi klasik berdasarkan tingkat kevalidan dan keandalannya, atau tidak layak.

a. Uji Validitas

Tahap pertama dalam pengujian kualitas data adalah uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid memiliki arti bahwa instrumen/kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas dalam penelitian ini ingin mengukur apakah pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang sudah peneliti buat sudah dapat mengukur apa yang ingin diteliti oleh peneliti.

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan pada kuesioner yang kepada responden, maka diperlukan uji validitas untuk setiap pertanyaan tersebut. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r_{hitung} dari variabel penelitian dengan nilai r_{tabel} , di mana:

- 1) Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid atau sah.
- 2) Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid atau sah.

Tetapi, banyak peneliti yang memilih membandingkan nilai korelasi atau r_{hitung} dengan r_{kritis} jika r_{kritis} lebih besar dari r_{tabel} . Hal ini bertujuan agar setiap butir pertanyaan benar-benar terjamin kevalidannya. Nilai dari r_{kritis} adalah sebesar 0,3. Oleh karena itu, jika r_{tabel} lebih kecil dari 0,3, maka r_{hitung} yang akan digunakan untuk dibandingkan dengan r_{kritis} . Aturan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.34. Hasil Kevalidan Setiap Butir Pertanyaan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	129.0759	348.199	.480	.	.968
x1.2	128.7595	340.441	.732	.	.966
x1.3	129.2278	351.999	.425	.	.968
x1.4	128.7848	338.248	.879	.	.966
x1.5	129.0127	342.859	.592	.	.967
x1.6	128.9241	338.994	.884	.	.966
x1.7	128.9114	347.595	.411	.	.969
x1.8	128.8987	335.784	.875	.	.966
x2.1	128.7722	339.691	.775	.	.966
x2.2	128.9114	346.825	.622	.	.967
x2.3	129.0506	346.997	.508	.	.968

x2.4	128.8734	337.471	.839	.	.966
x2.5	128.8228	350.404	.431	.	.968
x2.6	128.7975	336.241	.851	.	.966
x2.7	128.7975	339.856	.827	.	.966
x2.8	128.9367	343.650	.562	.	.968
x3.1	129.0253	350.128	.403	.	.969
x3.2	128.9620	341.191	.741	.	.966
x3.3	128.8481	342.797	.759	.	.966
x3.4	129.0253	340.204	.611	.	.967
x3.5	128.7468	339.345	.765	.	.966
x3.6	128.9241	334.122	.880	.	.966
x3.7	128.7975	347.856	.584	.	.967
x3.8	128.6962	341.317	.703	.	.967
y.1	128.6582	338.356	.794	.	.966
y.2	128.7975	342.676	.682	.	.967
y.3	128.7848	343.581	.648	.	.967
y.4	128.7848	336.427	.872	.	.966
y.5	128.8608	334.634	.866	.	.966
y.6	128.6076	352.524	.451	.	.968
y.7	128.8608	339.198	.842	.	.966
y.8	128.8481	343.900	.799	.	.966

Sumber: peneliti 2021

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap butir pertanyaan lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan, sehingga data yang diperoleh juga layak untuk digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Tahap kedua dalam uji kualitas data adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan telah bersifat reliabel atau andal dalam mengukur apa yang hendak diukur. Reliabilitas atau keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan, atau dilakukan secara individual dari setiap butir pertanyaan. Jika nilai

Cronbach's alpha > 0,70 maka dikatakan butir pertanyaan tersebut telah reliabel atau andal. Reliabilitas hasil pengolahan data menggunakan SPSS dari setiap butir pertanyaan pada kuesioner yang telah diberikan kepada responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* pada tabel sebelumnya, jika nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* > 0.7 maka butir pertanyaan telah memenuhi syarat untuk dapat dikatakan reliabel atau andal.

Reliabilitas dari seluruh butir pertanyaan pada kuesioner secara bersama-sama dapat ditunjukkan pada kolom *Cronbach's Alpha* yang disajikan dalam tabel hasil pengujian reliabilitas dengan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.35. Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.969	32

Sumber: Peneliti 2021

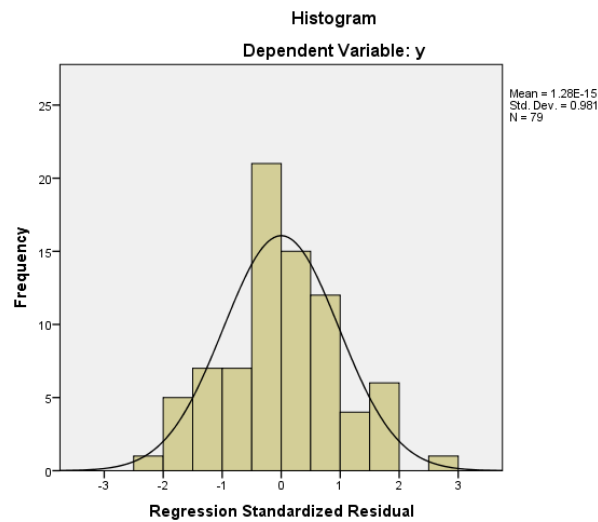
Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar 0,968. Nilai ini lebih besar dari 0,7 sehingga hasil pengujian memenuhi syarat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner yang terdiri dari 32 butir pertanyaan dikatakan telah reliabel atau andal untuk digunakan dan layak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau

tidak. Uji normalitas dilakukan dengan analisis grafik yaitu pada *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Apakah data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Ada pun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

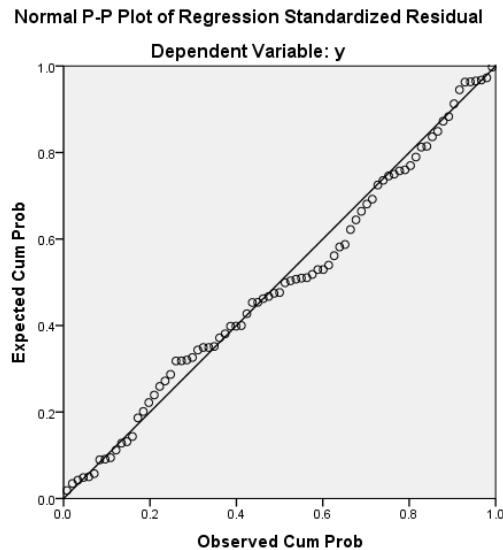


Gambar 4.3. Kurva Histogram Normalitas

Sumber: peneliti 2021

Dari hasil output SPSS Gambar 4.3 Kurva histogram normalitas menunjukkan gambar pada histogram memiliki grafik yang cembung di tengah atau memiliki pola seperti lonceng atau data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi uji normalitas data berdasarkan grafik historgam.

Normalitas data juga dapat dilihat dari hasil grafik P-P Plot berikut:



Gambar 4.4. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual

Sumber: peneliti 2021

Berdasarkan gambar 4.4. dapat dilihat bahwa titik-titik data yang berjumlah 32 buah titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Tidak hanya mengikuti garis diagonal tetapi titik-titik data juga banyak yang menyentuh garis diagonal. Penyebaran titik- titik menggambarkan data-data hasil jawaban responden telah berdistribusi secara normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas berdasarkan grafik P-P Plot. Selain menggunakan histogram dan P-P Plot, dapat dilakukan dengan pendekatan statistik menggunakan *uji Kolmogorov-Sminov*. Pedoman pengambilan keputusan dengan *uji Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal.

Hasil normalitas data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

Tabel 4.36. Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76807909
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.061
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: peneliti 2021

Sebuah model regresi yang dikatakan memenuhi asumsi normalitas yakni apabila nilai residual Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan SPSS pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,200. Nilai signifikan ini dapat dilihat pada nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*. Nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05. Sehingga berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov*, data yang digunakan telah terdistribusi secara normal karena nilai signifikan dari residual telah lebih besar dari 0,05. Maka dapat dinyatakan data dalam penelitian ini secara statistik berdistribusi normal dan telah memenuhi persyaratan untuk digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi pada Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui seberapa kuat korelasi antar variabel independen, gejala nya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua nilai ini akan menjelaskan setiap variabel independen manakan yang dijelaskan oleh variabel dependen

lainnya. Nilai yang dipakai untuk *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, jika kedua nilai tersebut terpenuhi, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji Multikolinearitas pada model regresi dalam dilihat pada tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.37. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	x1	.209	4.774
	x2	.178	5.615
	x3	.181	5.525

a. Dependent Variable: y

Sumber: Peneliti 2021

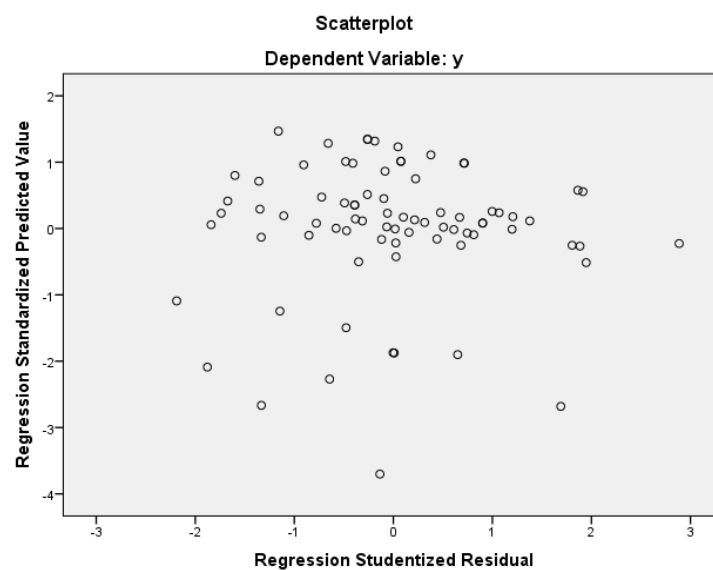
Pada tabel hasil pengolahan data menggunakan SPSS di atas menunjukkan bahwa variabel pengawasan (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,209 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 4.774 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengawasan (X1) terbebas dari masalah Multikolinearitas.

Variabel Kondisi Kerja (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,178 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 5.615 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kondisi Kerja (X2) terbebas dari masalah Multikolinearitas.

Variabel Komunikasi (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,181 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 5.525 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi (X3) terbebas dari masalah Multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik – titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu dan secara terus menerus bergeser menjauhi garis nol. Gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik scatterplot. Pengujian heteroskedastisitas secara visual bisa dilihat pada grafik scatterplot dibawah ini:



Gambar 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Sumber: Peneliti 2021

Gambar 4.5 di atas menunjukkan titik-titik data yang berjumlah 32 buah titik data menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model ekonometrik dengan teknik analisis menggunakan model kuadrat terkecil biasa. Uji kesesuaian yang digunakan adalah uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas.

Rumus analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Hasil pengujian regresi linear berganda yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.30 di bawah ini:

Tabel 4.38. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.587	1.439		.408	.685
	x1	.293	.091	.280	3.215	.002
	x2	.299	.098	.288	3.051	.003
	x3	.420	.095	.412	4.399	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Peneliti 2021

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol atau tidak ada atau tidak di anggap, baik pada variabel Pengawasan (X1), Kondisi Kerja (X2) dan Komunikasi (X3). maka Kepuasan Kerja (Y) telah memiliki nilai sebesar 0. 587.

Artinya tanpa pengawasan (X1), Kondisi Kerja (X2) dan Komunikasi (X3), tingkat Kepuasan Kerja telah ada sebesar 0. 587.

Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Pengawasan (X1) sebesar 1 satuan, maka Kepuasan kerja (Y) akan meningkat sebesar 0, 293 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa Pengawasan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja. Sehingga peningkatan terhadap Pengawasan (X1) akan turut meningkatkan Kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya bahwa penurunan Pengawasan (X1) akan menurunkan Kepuasan Kerja pula.

Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Kondisi Kerja (X2) sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Kerja (Y) akan meningkat sebesar 0, 299 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa Kondisi Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja . Sehingga peningkatan terhadap Kondisi Kerja (X2) akan turut meningkatkan Kepuasan Kerja, begitu pula sebaliknya bahwa penurunan Kondisi Kerja (X2) akan menurunkan Kepuasan Kerja pula.

Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Komunikasi (X3) sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Kerja (Y) akan meningkat sebesar 0, 420 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa Komunikasi (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja . Sehingga peningkatan terhadap Komunikasi (X3) akan turut meningkatkan Kepuasan Kerja, begitu pula sebaliknya bahwa penurunan Komunikasi (X3) akan menurunkan Kepuasan Kerja pula.

6. Uji Hipotesis

Dalam analisis dan melakukan pengujian hipotesis, maka data diolah dengan alat bantu statistik yaitu Statistical Product and Service Solution (SPSS)

versi 24.0. Data-data yang telah diperoleh kemudian diuji dengan melakukan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

a. Uji-t (Uji Parsial)

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen Pengawasan (X1), Kondisi Kerja (X2) dan Komunikasi (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan kerja (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% atau dengan membandingkan thitung dengan ttabel. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hasil uji-t dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.32 berikut:

**Tabel 4.39. Hasil Uji-t (Uji Parsial)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.587	1.439		.408	.685
	x1	.293	.091	.280	3.215	.002
	x2	.299	.098	.288	3.051	.003
	x3	.420	.095	.412	4.399	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan hasil uji-t pada tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengawasan (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Hasil uji-t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Pengawasan (X1) sebesar 3.215, dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.991, maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini dikarenakan 3.215, lebih besar dari 1.991. Nilai signifikan t dari variabel Pengawasan (X1) juga lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,002 maka tolak H_0 dan terima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Pengawasan (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

2. Kondisi Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Hasil uji-t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Kondisi Kerja (X2) sebesar 3.051, dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.991, maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini dikarenakan 3.051, lebih besar dari 1.991. Nilai signifikan t dari variabel Kondisi Kerja (X2) juga lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,003 maka tolak H_0 dan terima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kondisi Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

3. Komunikasi (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Hasil uji-t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Komunikasi (X3) sebesar 4.399, dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.991, maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini dikarenakan 4.399, lebih besar dari 1.991. Nilai signifikan t dari variabel Komunikasi (X3) juga lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka tolak H_0 dan terima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Komunikasi (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

b. Uji-F (Uji Simultan)

Setelah pengujian secara parsial (uji-t) maka selanjutnya menentukan pengujian secara serempak/simultan atau disebut uji-F. Dalam uji-F ini bertujuan untuk menguji secara serempak pengaruh variabel Pengawasan, Kondisi kerja dan Komunikasi, terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja. Hasil pengujian hipotesis penelitian secara serempak dapat dilihat pada Tabel 4.32 berikut:

Tabel 4.40. Hasil Uji-F (Uji Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1800.164	3	600.055	184.567	.000 ^b
	Residual	243.836	75	3.251		
	Total	2044.000	78			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Sumber: Peneliti 2021

Hasil Uji-F dengan menggunakan SPSS pada tabel di atas diketahui bahwa, nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000. Nilai ini jauh lebih kecil dari 0,05, sehingga terima H_a dan tolak H_o .

Berdasarkan nilai Fhitung, besar nilai Fhitung yang dihasilkan adalah sebesar 184.567. Nilai Fhitung ini akan dibandingkan dengan nilai Ftabel, jika Fhitung > dari Ftabel maka terima H_a dan tolak H_o . Oleh karena itu, maka terlebih dahulu harus dicari nilai dari Ftabel. Ftabel dapat dicari dengan dengan melihat daftar tabel F.

Untuk mendapatkan Ftabel, maka harus diketahui terlebih dahulu nilai dari df1 dan df2. Nilai df1 didapatkan dengan rumus:

$$df1 = k - 1$$

Sedangkan nilai df_2 didapatkan rumus:

$$df_2 = n - k$$

Di mana k adalah jumlah variabel, dan n adalah banyak sampel. Sehingga $n = 79$ dan $k = 4$. Maka:

$$df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$df_2 = n - k = 79 - 4 = 75$$

Sehingga F_{tabel} yang dihasilkan sebesar 2.73.

Dengan diketahui nilai F_{tabel} yang sebesar 2.73, maka bandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , karena 184.567, lebih besar dari 2.73. Oleh karena itu, maka terima H_a dan tolak H_o .

Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini yaitu Pengawasan (X_1), Kondisi Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).

c. Uji Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinan ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati angka 1 (satu), maka dapat di katakan bahwa variabel bebas semakin besar pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Tabel 4.41. Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.881	.876	1.80309

a. Predictors: (Constant), x_3 , x_1 , x_2

b. Dependent Variable: y

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat dilihat bahwa angka *Adjusted R Square* 0,876 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 87,6% Kepuasan Kerja dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Pengawasan, Kondisi Kerja dan Komunikasi. Sedangkan sisanya $100\% - 87,6\% = 12,4\%$ dijelaskan oleh faktor lain atau variabel tidak dibahas seperti, Rekan Kerja, Beban Kerja dan lain sebagainya.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengawasan terhadap Kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variable Pengawasan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. artinya jika variabel Pengawasan ditingkatkan maka Kepuasan Kerja akan meningkat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Pengawasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji t yang bertanda positif dengan nilai thitung sebesar 3.215 dan nilai signifikan sebesar 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 yang diajukan teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa Pengawasan meningkat, maka Kepuasan kerja akan meningkat, sebaliknya jika Pengawasan menurun maka Kepuasan kerja juga akan menurun.

Sedangkan Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan Tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan

Tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Sedangkan Menurut LAN (Amstrong) dalam Satriadi (2016, p.289) pengawasan adalah suatu proses kegiatan seorang pimpinan untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuannya yang telah ditetapkan. Sedangkan Menurut Menurut Ibrahim (2015:155), pengawasan kerja adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki.

2. Pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variable Kondisi Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. artinya jika variabel Kondisi Kerja ditingkatkan maka Kepuasan kerja akan meningkat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Kondisi Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji t yang bertanda positif dengan nilai thitung sebesar 3.051 dan nilai signifikan sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H2 yang diajukan teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa Kondisi Kerja meningkat, maka Kepuasan kerja akan meningkat, sebaliknya jika Kondisi Kerja menurun maka Kepuasan kerja juga akan menurun.

Sedangkan Menurut Sutrisno (2015:43), “kondisi kerja adalah bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerjanya”. Definisi kondisi kerja juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2015:1) kondisi kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, kondisi

sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan". Menurut Nitisemito (2015:183), "kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan". Menurut Sedarmayanti (2015:12), "suatu kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian kondisi kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi kondisi kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien".

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variable Komunikasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. artinya jika variabel Komunikasi ditingkatkan maka Kepuasan kerja akan meningkat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji t yang bertanda positif dengan nilai thitung sebesar 4.399 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H3 yang diajukan teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa Komunikasi meningkat, maka Kepuasan kerja akan meningkat, sebaliknya jika Komunikasi menurun maka Kepuasan kerja juga akan menurun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisa data yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, hal ini dilihat dari hasil pengolahan data dengan nilai regresi sebesar 0,293 dan signifikan 0,000.
2. Kondisi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, hal ini dilihat dari hasil pengolahan data dengan nilai regresi sebesar 0,299 dan signifikan 0,000.
3. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, hal ini dilihat dari hasil pengolahan data dengan nilai regresi sebesar 0,420 dan signifikan 0,000.
4. Pengawasan, Kondisi Kerja dan Komunikasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, hal ini dilihat dari hasil pengolahan data dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 184.567.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Berdasarkan pada hasil pengolahan data statistic maka disarankan kepada pimpinan Dinas dan Kebersihan Kota Medan untuk mengevaluasi sistem pengawasan dengan lebih efektif kepada pegawai di lapangan dan yang ada di kantor dengan melakukan pendekatan secara lebih intens, dan perlu adanya pengawasan dengan komunikasi yang baik dan peduli terhadap keadaan yang ada di lapangan dan di kantor sehingga pegawai menjadi lebih dekat kepada atasan dan menaati aturan yang ada
2. Pimpinan Dinas harus menciptakan kondisi kerja yang baik di lingkungan kantor dengan indikator kondisi kerja yang aman nyaman dan adanya bentuk komunikasi yang terbuka dan saling mendukung antar rekan kerja maupun dengan atasan dan bawahan.
3. Pimpinan harus dapat memastikan agar komunikasi yang ada di kantor dapat dilakukan secara mudah dan terbuka dengan mengedepankan kepercayaan dan kekeluargaan sehingga komunikasi yang baik dapat mendorong kepuasan kerja pegawai.
4. Pimpinan Dinas harus dapat meningkatkan kepuasan pegawai dengan memenuhi kebutuhan pegawai sehingga pegawai dapat bekerja lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspan, H., Indrawan, M. I., & Wahyuni, E. S. The authority of active partners and passive partners in the company type of commanditaire vennootschap.
- Bangun (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Devito, Joseph A. (2011). *The Interpersonal Communication Book (Fifth Edition)*. Penerjemah Agus Maulana. 2011. *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Tangerang : Karisma Publishing Group.
- Daft L, Richard. (2015). *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Edy Sutrisno, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam*. Prenada Media Group, Jakarta.
- Edy Sutrisno, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- El Fikri, M., Andika, R., Febrina, T., Pramono, C., & Pane, D. N. (2020). Strategy to Enhance Purchase Decisions through Promotions and Shopping Lifestyles to Supermarkets during the Coronavirus Pandemic: A Case Study IJT Mart. Deli Serdang Regency, North Sumatera.
- Ferine, K. F., Indrawan, M. I., Anwar, Y., Hsb, H. A., & Yanti, S. I. The determinant of Work Performance and Performance of Employees Civil Servants In Medan.
- Ibrahim. (2015). *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Indrawan, M. I. (2018). Strengthening Character Education Patterns and Local Wisdom Through Ulos Balige Weaving Learning, North Sumatra. *Asian Higher Education Chronicles*, 1(1), 71-75.
- Juanda. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Kedua*. Alfabeta. Bandung.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Cetakan Ke 18*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Moekijat, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Muayyad, Deden Misbahudin. (2016) “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II”. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*. Universitas Trisakti. *Volume 9 No 1 Tahun 2016*.

- Mulyana, Dedy. (2013). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang, Marihot & Manuntun Pakpahan, 2014, *Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis*, Bandung : Cita Pustaka Media.
- Nitisemito, Alex S. (2015). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurjaman, Kadar dan Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung : Pustaka Setia.
- Rusiadi, et all. (2014). *Metodologi Penelitian Konsep, kasus dan aplikasi SPSS eviews, amos, lisrel*. USU press : medan.
- Rivai, Veithzal, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Cetakan I*. Jakarta: Murai Kencana.
- Sarwoto. (2010). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Syaidarman, Andri. (2017) “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Di Dinas Koperasi Perindustrian Dan Perdagangan Kota Bukit Tinggi” *Jurnal Psikologi. Universitas Putra Iandonesia*.
- Satriadi. 2016. Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada SD Negeri Binaan Tanjung Pinang. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tanjung Pinang. (290). P 288-295*.
- Sukarna, (2011). *Teknik Pengawasan Pegawai*. Jakarta. Jaya Sakti.
- Sutrisno Edy, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2015). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.CV.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muhammad Lutfi. 2015. *Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USU Press.
- Terry, George., (2011). *Principles of Management. (Alih bahasa winardi)*. Alumni Bandung.
- Tunggadewi, N. (2013). “Pengaruh Promosi, Kepemimpinan, dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja”, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Vol.15, No.1a. Hlm. 63-76*.

Universitas Psikologi : <https://www.universitaspsikologi.com/2020/01/teori-kepuasan-kerja-lengkap.html>.

Winardi. (2011). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Wahyuni, Sari susanti. (2017). “Hubunbgan Antara Leader Member Exchange Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT.Panti Kosmetika Baru Di By Pass Padang”. *Jurnal Psikologi. Universitas Putra Iandonesia*.

Yenrizal. (2012). *Membuat Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian*.
<http://www.trijayafmplg.co.id/2012/12/kuliah-with-dosen-membuat-rumusan-masalah-tujuan-penelitian/>

Zulkifli (2018). “Pengaruh Pengawasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Dan Pengembangan Daerah Provinsi Maluku Utara”.