



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI, DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
PT. DELTAMAS SURYA-INDAH MULIA  
(AUTHORIZED TOYOTA DEALER)  
CABANG MEDAN BALAI KOTA**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MUHAMMAD SYAHRIL**  
NPM 1815310310

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2022**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

JUDUL : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. DELTAMAS SURYA INDAH MULIA (AUTHORIZED TOYOYA DEALER) CABANG MEDAN BALAIKOTA

NAMA : MUHAMMAD SYAHRIL  
N.P.M : 1815310310  
FAKULTAS : SOSIAL SAINS  
PROGRAM STUDI : Manajemen  
TANGGAL KELULUSAN : 12 Juli 2022

DEKAN

DIKETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI

Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M.

YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

DISETUJUI

KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Muhammad Toyib Da'ulay, S.E., M.M.

Rizal Ahmad, S.E., M.Si.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : MUHAMMAD SYAHRIL  
NPM : 1815310310  
Fakultas/program studi : SOSIAL SAINS / MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI PT. DELTAMAS SURYA INDAH  
MULIA (AUTHORIZED TOYOTA DEALER)  
CABANG MEDAN BALAI KOTA

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.



n, April 2022

(Muhammad Syahril)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Syahril  
Tempat/Tanggal lahir : Desa Pakam Raya, 08 Februari 2000  
NPM : 1815310310  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Desa Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten  
Batu Bara

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

Sehubungan dengan hal ini tersebut, 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, April 2022

embuat pernyataan



(Muhammad Syahril)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya peningkatan tingkat kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja yang masih buruk, rendahnya tingkat motivasi kerja dan juga tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota yang menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota, dengan didukung peningkatan kualitas lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Data penelitian ini dikumpulkan dari 59 responden karyawan dari PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Pernyataan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pernyataan tertutup. Jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan program hasil pengolahan SPSS versi 23,0. Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota dengan nilai  $t_{hitung} 2,515 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikansi  $0,015 < 0,05$ , motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota dengan nilai  $t_{hitung} 2,757 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikansi  $0,008 < 0,05$ , dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota dengan nilai  $t_{hitung} 2,611 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikansi  $0,012 < 0,05$  serta lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota dengan nilai  $F_{hitung} 48,121 > t_{tabel} 2,77$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan**

## ABSTRAK

*This research is motivated by the need to increase the level of employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch which indicates that the work environment is still bad, the level of work motivation is low and also the level of job satisfaction of employees at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch which is declining. By looking at the existing problems, this research is directed to analyze how to improve employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch, with the support of improving the quality of the work environment, motivation, and employee job satisfaction. The research data were collected from 59 employee respondents from PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch. Statement were given using a questionnaire consisting of closed statements. Respondents answer to closed statements regarding the variables studied in this study were then analyzed using the SPSS version 23.0 processing program. The results of the analysis show that the work environment has a positive and significant effect on employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch with  $t_{count} 2,515 > t_{table} 2,004$  and significance  $0,015 < 0,05$ , motivation has a positive and significant effect on employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch with  $t_{count} 2,757 > t_{table} 2,004$  and significance  $0,008 < 0,05$ , and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch with  $t_{count} 2,611 > t_{table} 2,004$  and significance  $0,012 < 0,05$ , and the work environment, motivation, and job satisfaction together have a positive and significant impact on employee performance at PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Medan City Hall Branch with  $F_{count} 48,121 > F_{table} 2,77$  and significance  $0,000 < 0,05$ ,*

**Keywords : Work Environment, Motivation, Job Satisfaction and Employee Performance**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur khadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Deltamas Surya Indah Mulia (Authorized Toyota Dealer) Cabang Medan Balai Kota”**.

Penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasihat, kritikan dan saran tentunya dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Bapak Dr. E. Rusiadi, S.E., M.Si., CIQnR., CIMMR selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, BA., M.Sc.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Dr. M. Toyib Daulay, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Rizal Ahmad, S.E., M. Si, selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi ini sehingga dapat tersusun dengan sistematis.

6. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dengan penuh ketulusan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak/Ibu Pimpinan dan seluruh karyawan di PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Balai Kota Medan yang sudah bersedia menjadi objek dan tempat penelitian ini sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat waktu.
8. Kepada yang terkasih Nadia, S.Pd yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Serta rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dari itu penulis berharap adanya kritikan dan saran supaya skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, akademisi dan menjadi referensi dikemudian hari.

Medan, Juli 2022  
Penulis

Muhammad Syahril  
NPM 1815310310



## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN UJIAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Dan Perumusan Masalah .....	8
1. Batasan Masalah .....	8
2. Perumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Manfaat Penelitian .....	10
E. Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	13
1. Kinerja Karyawan .....	13
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	13
b. Dimensi Kinerja Karyawan .....	14
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	16
d. Karakteristik Kinerja Karyawan .....	18
e. Indikator Kinerja Karyawan .....	19
2. Lingkungan Kerja .....	20
a. Pengertian Lingkungan Kerja .....	20
b. Jenis – Jenis Lingkungan Kerja .....	21
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	23
d. Indikator Lingkungan Kerja .....	25
3. Motivasi .....	26
a. Pengertian Motivasi .....	26
b. Jenis – Jenis Motivasi .....	27
c. Tujuan Motivasi .....	28
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi .....	28
e. Proses Motivasi .....	29
f. Indikator Motivasi Kerja .....	30
4. Kepuasan Kerja .....	31
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	31
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	32
c. Pengukuran Kepuasan Kerja .....	33

d. Indikator Kepuasan Kerja .....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Konseptual .....	40
1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	41
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	41
4. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	42
D. Hipotesis .....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
1. Lokasi Penelitian .....	45
2. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	46
C. Populasi Dan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel .....	47
D. Jenis Dan Sumber Data .....	48
1. Data Primer .....	48
2. Data Sekunder.....	49
E. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	49
1. Variabel Penelitian.....	49
2. Defenisi Operasional .....	50
F. Skala Pengukuran Variabel .....	53
G. Teknik Pengumpulan Data .....	53
H. Teknik Analisa Data .....	54
1. Uji Kualitas Data .....	54
a. Uji Validitas .....	54
b. Uji Reliabilitas .....	55
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinearitas .....	58
c. Uji Heteroskedasitas .....	59
3. Analisa Regresi Linear Berganda .....	61
4. Uji Hipotesis .....	62
a. Uji Simultan (Uji-F).....	62
b. Uji Parsial (Uji-t) .....	62
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	64
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	64
a. Sejarah Singkat PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan .....	64
2. Visi Misi PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan .....	67
a. Visi .....	67
b. Misi .....	67
3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	67

4. Deskripsi Karakteristik Responden .....	75
5. Deskripsi Variabel Penelitian .....	77
a. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	99
b. Pengujian Asumsi Klasik .....	105
c. Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
d. Uji Hipotesis .....	111
B. Pembahasan .....	115
1. Hipotesis H <sub>1</sub> .....	115
2. Hipotesis H <sub>2</sub> .....	116
3. Hipotesis H <sub>3</sub> .....	117
4. Hipotesis H <sub>4</sub> .....	118

**BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	120
B. Saran .....	121

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 3.2	Daftar Penyebaran Sampel.....	48
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	51
Tabel 3.4	Skala Pengukuran Likert .....	53
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	76
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Honor .....	77
Tabel 4.6	Distribusi Responden tentang Lingkungan Kerja Saya Tenang dan Bebas Dari Suara Bising Mesin .....	78
Tabel 4.7	Distribusi Responden tentang Penerangan/Pencahayaan di Tempat Kerja Saya Sudah Baik.....	79
Tabel 4.8	Distribusi Responden tentang Suhu Udara di Tempat Saya Bekerja Sudah Baik.....	79
Tabel 4.9	Distribusi Responden tentang Perusahaan Menjamin Keamanan Saya Dalam Bekerja.....	80
Tabel 4.10	Distribusi Responden tentang Fasilitas Perlengkapan Kerja Lengkap dan Membantu Pekerjaan Saya .....	80
Tabel 4.11	Distribusi Responden tentang Kelengkapan Fasilitas Tempat Ibadah Yang Disediakan Berfungsi Dengan Baik.....	81
Tabel 4.12	Distribusi Responden tentang Saya Memiliki Tim Kerja Yang Baik dan Saling Mendukung .....	81
Tabel 4.13	Distribusi Responden tentang Pemimpin Bersikap Ramah dan Suka Menanyakan Tentang Kelancaran Pekerjaan Kepada Saya .....	82
Tabel 4.14	Distribusi Responden tentang Hubungan Saya Dengan Rekan Kerja Lainnya Sangat Akrab Baik Di Dalam Maupun Diluar Perusahaan.....	83
Tabel 4.15	Distribusi Responden tentang Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan, Saya Harus Mendapatkan Hasil Terbaik .....	83
Tabel 4.16	Distribusi Responden tentang Saya Selalu Memberikan Hasil Kerja Terbaik Agar Perusahaan Saya Menjadi Perusahaan Yang Terbaik Daripada Perusahaan Pesaing .....	84
Tabel 4.17	Distribusi Responden tentang Saya Yakin Perusahaan Tempat Saya Bekerja Akan Menjadi Dealer Terbaik Khususnya Di Sumatera Utara.....	85

Tabel 4.18	Distribusi Responden tentang Saya Merasa Senang Menerima Tantangan Kerja Yang Diberikan Perusahaan .....	85
Tabel 4.19	Distribusi Responden tentang Saya Dapat Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Apabila Bekerja Sama Dengan Rekan Sekerja.....	86
Tabel 4.20	Distribusi Responden tentang Saya Dan Rekan Kerja Saya Mempunyai Kemampuan Bekerja Yang Baik.....	86
Tabel 4.21	Distribusi Responden tentang Saya Bekerja Secara Konsisten Dengan Penuh Rasa Tanggung Jawab Agar Mendapatkan Promosi Jabatan Yang Lebih Baik .....	87
Tabel 4.22	Distribusi Responden tentang Saya Mampu Menggunakan Potensi Diri dan Bekerja Secara Mandiri.....	88
Tabel 4.23	Distribusi Responden tentang Saya Siap Lembur Apabila Pekerjaan Saya Belum Selesai Tepat Waktu.....	88
Tabel 4.24	Distribusi Responden tentang Saya Hadir Dan Pulang Tepat Waktu Sesuai Dengan Ketentuan Perusahaan.....	89
Tabel 4.25	Distribusi Responden tentang Saya Selalu Dapat Menaati Peraturan Yang Berlaku Di Perusahaan .....	90
Tabel 4.26	Distribusi Responden tentang Saya Melakukan Tugas-Tugas Kerja Sampai Selesai Setiap Harinya.....	90
Tabel 4.27	Distribusi Responden tentang Saya Merasa Bersemangat Dalam Melaksanakan Pekerjaan Saya .....	91
Tabel 4.28	Distribusi Responden tentang Saya Senang Dapat Bekerja Sesuai Dengan Yang Dituntut Oleh Perusahaan.....	91
Tabel 4.29	Distribusi Responden tentang Saya Selalu Dapat Mengutamakan Pekerjaan Dan Tanggung Jawab Saya Saat Bekerja Setiap Hari .....	92
Tabel 4.30	Distribusi Responden tentang Saya Merasa Nyaman Dan Senang Dengan Pekerjaan Saya Sekarang .....	92
Tabel 4.31	Distribusi Responden tentang Saya Puas Pada Pekerjaan Saya Dan Tidak Berpikir Untuk Pindah Kerja .....	93
Tabel 4.32	Distribusi Responden tentang Tugas Kerja Yang Diberikan Terasa Menantang Untuk Dikerjakan .....	93
Tabel 4.33	Distribusi Responden tentang Pekerjaan Saya Menuntut Tingkat Ketelitian yang Tinggi.....	94
Tabel 4.34	Distribusi Responden tentang Keterampilan yang Saya Miliki Mampu Mendukung Penyelesaian Pekerjaan yang Diberikan.....	95
Tabel 4.35	Distribusi Responden tentang Pelatihan yang Diberikan Membuat Saya Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Baik dan Benar .....	95
Tabel 4.36	Distribusi Responden tentang Banyaknya Jumlah Pekerjaan Yang Saya Terima Sesuai Dengan Kemampuan Saya.....	96
Tabel 4.37	Distribusi Responden tentang Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Lebih Dari Jumlah Yang Di Tentukan .....	96

Tabel 4.38	Distribusi Responden tentang Saya Merasa Tidak Terbebani Dengan Pekerjaan Yang Harus Segera Saya Selesaikan.....	97
Tabel 4.39	Distribusi Responden tentang Hasil Kerja Saya Selalu Di Terima Oleh Atasan .....	98
Tabel 4.40	Distribusi Responden tentang Standart Perusahaan Yang Di Terapkan Membantu Saya Melaksanakan Pekerjaan Secara Efektif ..	98
Tabel 4.41	Distribusi Responden tentang Pekerjaan Saya Terjadwal Dengan Baik Di Dukung Dengan Kebijakan Perusahaan yang Diberikan.....	99
Tabel 4.42	Uji Validitas X1 (Lingkungan Kerja) .....	100
Tabel 4.43	Uji Validitas X2 (Motivasi) .....	100
Tabel 4.44	Uji Validitas X3 (Kepuasan Kerja).....	101
Tabel 4.45	Uji Validitas Y (Kinerja Karyawan) .....	102
Tabel 4.46	Uji Reliabilitas X1 (Lingkungan Kerja).....	103
Tabel 4.47	Uji Reliabilitas X2 (Motivasi).....	103
Tabel 4.48	Uji Reliabilitas X3 (Kepuasan Kerja) .....	104
Tabel 4.49	Uji Reliabilitas Y (Kinerja Karyawan) .....	104
Tabel 4.50	Uji Normalitas Kolmogrof Smirnov .....	105
Tabel 4.51	Uji Multikolinieritas.....	107
Tabel 4.52	Uji Heterokedastisitas Metode Glejser .....	109
Tabel 4.53	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	110
Tabel 4.54	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	112
Tabel 4.55	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	113
Tabel 4.56	Koefisien Determinasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	114



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.2	PP Plot Uji Normalitas Kinerja Karyawan.....	106
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas .....	108



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Dalam perkembangan zaman serta persaingan yang semakin ketat, setiap organisasi dituntut untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing. Faktor utama yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan harapan organisasi tersebut adalah faktor Sumber Daya manusia. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan utama bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi (Sunarsi, 2020).

Kualitas SDM tidak hanya dinilai dari segi intelektualitas yang dimiliki, tapi perilaku dan sikap merupakan hal yang sangat penting yang perlu dideteksi bagi perusahaan agar roda organisasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan kinerja yang baik pula, karena kinerja karyawan sangat berpengaruh penting bagi kemajuan sebuah perusahaan.

Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban perusahaan dengan efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.



Sudarmanto (2019) menjelaskan bahwa performa perusahaan akan ditentukan oleh elemen-elemen yang ada dalam kinerja, salah satunya hasil kerja. Hasil dari suatu pekerjaan yang dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari barang atau jasa yang dihasilkan seseorang tersebut. Jika barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya baik, sebaliknya jika barang atau jasa yang dihasilkan buruk atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya buruk.

Karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik hanya mendapatkan kritik dari atasan tanpa memberikan jalan keluar atau solusi yang jelas. Kinerja yang cenderung menurun, tentunya tidak dapat diabaikan begitu saja, harus ada tindak lanjut dari perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya, karena apabila dibiarkan begitu saja, maka akan mengakibatkan terhambatnya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik juga kurang mendapatkan apresiasi dari perusahaan. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram, dan lain sebagainya. Kondisi lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan semangat dalam bekerja yang memungkinkan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman

akan mempengaruhi karyawan bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal.

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan di Perusahaan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota yang bergerak dibidang otomotif. Perusahaan ini menyediakan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota. PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota adalah dealer resmi Toyota bersama 2 dealer resmi Toyota yang lain yang terletak di Jalan Thamrin dan di Jalan Sisingamangaraja.

Permasalahan lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan merupakan masalah yang sering terjadi dalam perusahaan, permasalahan tersebut dialami oleh PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota, dari beberapa karyawan yang bercerita tentang lingkungan kerja yaitu kurangnya fasilitas yang memadai, seperti kurangnya penerangan yang baik, tidak hanya itu saja, bahkan prasarana yang seharusnya tersedia juga tidak terlengkapi. Ada juga beberapa karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan dengan alasan ketidaknyamanan karyawan dalam menjalani pekerjaan karena kendala komunikasi yang kurang baik.

Mangkunegara (2017) keberhasilan peningkatan kinerja menuntut instansi mengetahui sasaran kinerja. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah. Instansi yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memberikan kemudahan bagi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu kondisi

kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam membantu para karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diterima (Affandi, 2018). Lingkungan kerja yang baik memudahkan para karyawan dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Lingkungan kerja dibagi menjadi dua jenis, yaitu jenis yang pertama adalah lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti meja, kursi, mesin, dan alat penunjang pekerjaan lainnya. Sedangkan jenis yang kedua adalah lingkungan non fisik yaitu semua keadaan yang terjadi, yang berkaitan dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun dengan bawahan sesama rekan rekan

Namun pada kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan dalam aspek lingkungan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Contohnya masih terdapat beberapa alat penunjang pekerjaan yang tidak memadai, salah satunya adalah papan ketik pada komputer mengalami kerusakan (macet saat ditekan) yang membuat para karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja. Selain itu terlalu dekatnya ruangan produksi teknisi dengan ruangan admin kantor dan juga ruang telemarketing sehingga mengganggu proses kerja karena suara bising yang timbul dari proses produksi para teknisi. Dan juga ketidakberadaan lemari penyimpanan file mengakibatkan

bertumpuknya berkas-berkas yang tidak tersusun rapi di meja karyawan sehingga kenyamanan dan konsentrasi karyawan terganggu dalam bekerja.

Hubungan atasan dengan bawahan juga kurang baik mengingat kurangnya respon atasan terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh para karyawan. Pengamatan yang dilihat oleh peneliti di lapangan, perilaku kurang baik juga diperlihatkan oleh karyawan yang bermain handphone pada saat jam kerja.

Selain lingkungan kerja, motivasi karyawan juga menjadi hal pendukung yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Robbins dalam Syamsiah (2017) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Hasibuan dalam Syamsiah (2017) menyatakan motivasi kerja penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda perusahaan pun akan berjalan dengan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana kegiatan perusahaan berjalan dengan baik, kalau karyawan yang bekerja tidak produktif artinya karyawan tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja, dan memiliki moral yang rendah.

Namun pada kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan dalam aspek motivasi kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Contohnya masih kurangnya kepedulian perusahaan

terhadap prestasi kerja karyawannya, sebagai contoh tidak adanya penambahan upah bagi karyawan yang berhasil menjuarai kontes Toyota sebagai perwakilan perusahaan. Selain itu kurangnya fasilitas kerja seperti sepatu kerja (sepatu khusus seperti sepatu kerja teknis) yang sudah mulai rusak karena 2 tahun tidak diganti membuat kinerja teknis menjadi menurun karena.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Upaya-upaya yang dilakukan perusahaan akan membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Karyawan juga akan merasa senang dan lebih memilih untuk bekerja di perusahaan tersebut dibandingkan bekerja di perusahaan lainnya.

Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawan perusahaan harus memberikan fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja yang nyaman, menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya. Kepuasan kerja akan berhubungan dengan keterikatan karyawan pada organisasinya sesuai dengan pendapat Robbins dalam Syamsiah (2017) karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya tidak akan mangkir dan berhenti dari pekerjaannya, kinerja karyawan tersebut juga akan semakin meningkat. Menciptakan kepuasan kerja karyawan diharapkan akan mengurangi perilaku – perilaku negatif yang dapat menghambat kinerja karyawan. Kepuasan

kerja tidak terjaga besar kemungkinan berakibat pada tingginya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan dalam perusahaan.

Keith Davis dalam Mawadati (2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada hal yang sangat berhubungan dengan istilah *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Bahwasannya kepuasan yang dirasa lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, begitu pula sebaliknya karyawan yang merasa kurang puas maka *turnover* akan semakin tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif moderat antara kepuasan dan *turnover* karyawan. Dengan kekuatan hubungan tertentu, manajer disarankan untuk mengurangi *turnover* dengan meningkatkan kepuasan kerja.

Namun pada kenyataannya masih tingginya tingkat *turnover* dalam 3 tahun belakangan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota yang terjadi karena beberapa sebab, antara lain tidak adanya rasa nyaman dalam menjalani pekerjaan, selain itu ada juga karyawan yang lebih memilih untuk berwirausaha atau berbisnis, dibandingkan dengan melanjutkan berkarir di PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Kemudian ada juga karyawan yang memilih untuk ikut dengan suami di luar daerah Medan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik hanya mendapatkan kritik dari atasan tanpa memberikan jalan keluar atau solusi yang jelas.
2. Hubungan atasan dengan bawahan kurang baik mengingat kurangnya respon atasan terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh para karyawan.
3. Fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan kurang lengkap sehingga menurunkan ke efektifitas karyawan dalam bekerja.
4. Tidak adanya rasa nyaman dalam menjalani pekerjaan, sehingga menumbuhkan rasa malas dalam bekerja sehingga kinerja karyawan tidak maksimal.

## C. Batasan Dan Perumusan Masalah

### 1. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada permasalahan “Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota”. Peneliti mencoba mengaitkan hubungan antara Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan khususnya di Departemen Service. Keempat variabel tersebut telah mencakup berbagai masalah yang sudah teridentifikasi, serta bertujuan untuk menghindari pembahasan masalah

yang terlalu luas agar tepat sasaran.

## 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota?
- b. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota?
- d. Apakah lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota?

## D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.



- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Perusahaan  
Memberikan masukan untuk perbaikan kepada PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota agar dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan kinerja karyawan,
- b. Bagi Akademisi  
Menambah bahan referensi pengetahuan universitas di bidang manajemen khususnya di bagian ilmu sumber daya manusia.
- c. Bagi Peneliti  
Menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

d. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain, khususnya tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki berbagai kemiripan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, salah satunya adalah sebuah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ghufron Haris pada tahun 2017 yang berjudul: Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Dua Putra Utama Makmur Tbk di Pati. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian: Pada penelitian terdahulu menggunakan tiga buah variabel bebas, yaitu Stres kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), dan Motivasi (X3) serta sebuah variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y). Pada penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan tiga buah variabel bebas yaitu: Lingkungan Kerja (X1), Motivasi (X2), dan Kepuasan Kerja (X3), serta sebuah variabel terikat yang digunakan yaitu Kinerja Karyawan (Y).
2. Waktu Penelitian: Waktu penelitian terdahulu dilakukan dari bulan Oktober 2016 sampai Februari 2017. Sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai Juli 2022.
3. Tempat Penelitian: Tempat penelitian terdahulu dilakukan di Tempat penelitian dilakukan di PT. Dua Putra Utama Makmur Tbk di Pati.

Sedangkan penelitian ini dilakukan Di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

4. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel: Populasi yang menjadi objek penelitian terdahulu merupakan Karyawan PT Dua Putra Utama Makmur Tbk dengan jumlah populasi sebanyak 100 orang karyawan dan seluruhnya dijadikan sampel. Sedangkan populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah karyawan Di PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota yang berjumlah 144 orang karyawan dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 59 orang.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

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

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

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Harahap & Tirtayasa (2020) menyatakan bahwa Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam instansi. Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jufrizen (2017) bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang Pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Robbins dalam Syamsiah (2017) kinerja adalah ukuran dari suatu hasil. Hasil dari suatu pekerjaan yang dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh seseorang tersebut. Jika barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan

yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya baik, sebaliknya jika barang atau jasa yang dihasilkan buruk atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya buruk.

### **b. Dimensi Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan sangat penting untuk kesuksesan sebuah perusahaan secara keseluruhan sehingga pemilik bisnis membutuhkan karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Para manajer perlu memahami manfaat utama dari kinerja karyawan sehingga mereka dapat mengembangkan metode yang konsisten dan obyektif untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan melakukan hal tersebut manajer dapat membantu menentukan kekuatan, kelemahan, dan potensi celah manajerial dalam organisasi bisnis. Meskipun evaluasi kinerja bukanlah pekerjaan yang menyenangkan tetapi dapat membantu para manajer dalam menentukan tingkat kinerja untuk setiap karyawan.

Mangkunegara (2017), Dimensi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

#### **1) Mencapai Tujuan**

Salah satu faktor terpenting dalam kinerja karyawan adalah mencapai tujuan yakni bekerja secara efektif menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Yaitu karyawan yang berhasil memenuhi deadline pekerjaan, melakukan penjualan, atau membangun merek melalui interaksi pelanggan yang positif. Jika karyawan tidak bekerja secara efektif maka konsumen akan merasa bahwa perusahaan tidak peduli dengan kebutuhan konsumen dan kemudian konsumen akan

beralih ke produk di tempat lain.

## 2) Menciptakan Lingkungan Kerja yang Positif

Sangat penting untuk menumbuhkan lingkungan kerja yang positif dan energik. Semangat di tempat kerja akan mendapat dorongan ketika karyawan melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan benar. Karyawan yang tidak termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan seperti yang ditunjukkan, dapat menurunkan seluruh departemen. Ciptakan lingkungan kerja yang positif dengan memberi penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja tinggi dengan insentif dan pengakuan saat pertemuan atau rapat. Dalam hal perekrutan, perusahaan harus mempekerjakan orang dengan kemampuan yang berkualitas sehingga kantor terasa hidup dan dapat bekerja mencapai tujuan perusahaan.

## 3) Mengukur Pertumbuhan Karyawan

Melihat karyawan tumbuh dan menunjukkan potensi yang mereka miliki untuk kemajuan dan kepemimpinan perusahaan adalah suatu keberhasilan manajerial. Menggunakan evaluasi karyawan secara konsisten dapat membantu karyawan melihat pertumbuhan kinerja mereka sehingga karyawan dapat menilai kemajuannya dari waktu ke waktu. Hal ini juga membantu karyawan dalam menetapkan tujuan baru dan menjaga kinerja di kantor tetap tinggi. Memberi penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja tinggi mampu memotivasi karyawan untuk melebihi upaya mereka

dari apa yang telah dikerjakan selama periode sebelumnya. Merupakan salah satu hal yang tepat untuk memiliki karyawan yang efektif melakukan pekerjaan, dan lebih baik mengolah kekuatan tumbuh menjadi sesuatu yang lebih besar dan menguntungkan seluruh departemen atau perusahaan.

#### 4) Menetapkan Tim

Ketika karyawan tidak memiliki kinerja yang baik maka hal tersebut secara negatif dapat mempengaruhi produktivitas. Jangan berpikir bahwa kinerja yang buruk menunjukkan karyawan yang tidak kompeten. Pelajari kecenderungan umum di mana divisi karyawan dapat berhasil dan di mana ada kekurangannya. Manajer yang cerdas mampu mengevaluasi kekurangan karyawan untuk melihat apakah itu adalah masalah bakat atau masalah manajemen dan pengembangan. Karena hal ini dapat memengaruhi strategi pelatihan tim, serta strategi perekrutan di masa depan. Karyawan yang baik adalah yang produktif dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang hebat serta mampu untuk meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Evaluasi kinerja dapat membantu manajer untuk melihat perkembangan karyawan, sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi.

#### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Hasibuan dalam Putri (2018), secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan. Misalnya :

- 1) Kemampuan intelektualitas, kemampuan mental umum yang mendasari kemampuannya untuk mengatasi kerumitan kognitif.
- 2) Disiplin kerja, kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.
- 3) Pengalaman kerja, proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.
- 4) Kepuasan kerja, sikap emosional yang ditunjukkan dengan keadaan senang dengan pekerjaan yang sedang dijalani.
- 5) Latar belakang pendidikan, dasar pembelajaran, keterampilan dan kebiasaan melalui pengajaran, pelatihan, dan penelitian.
- 6) Motivasi karyawan, kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual.

Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor pendukung karyawan dalam bekerja yang berasal dari lingkungan. Misalnya :

- 1) Gaya kepemimpinan, salah satu cara yang dipergunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan, dan mengendalikan perilaku orang lain untuk mencapai suatu tujuan.



- 2) Pengembangan karir, aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di organisasi.
- 3) Lingkungan kerja, suatu faktor yang secara langsung mempengaruhi rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.
- 4) Pelatihan, pemenuhan kebutuhan keterampilan bagi karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menunjang pekerjaannya.
- 5) Kompensasi, pengeluaran dan biaya bagi perusahaan sebagai bentuk penghargaan yang diberikan karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi.
- 6) Sistem manajemen yang terdapat di perusahaan, penerapan dari perusahaan, dalam prosedur yang digunakan untuk memastikan suatu perusahaan sudah memenuhi standart.

#### **d. Karakteristik Kinerja Karyawan**

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi oleh Mangkunegara (2017) sebagai berikut:

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

- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

#### e. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan ciri-ciri yang dapat menilai atau melihat kinerja setiap karyawan sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah :

- 1) Kualitas kerja, yaitu terdiri dari: ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan.
- 2) Kuantitas kerja, yaitu terdiri dari output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja “extra”.
- 3) Keandalan kerja, yaitu terdiri dari: pelaksanaan dalam mengikuti intruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan kerja.
- 4) Sikap, terdiri dari sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, dan perusahaan serta kerjasama.

Indikator kinerja karyawan menurut Akbar (2018) yaitu :

- 1) Efektif, Indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- 2) Efisien, Indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

- 3) Kualitas, Indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- 4) Ketetapan waktu, Indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk menghasilkan suatu produk.
- 5) Produktifitas dan keselamatan, Indikator ini mengukur tingkat produktifitas suatu organisasi dan mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Indikator kinerja menjurut Wardhani dalam Akbar (2018) yaitu sebagai berikut :

- 1) Memahami tugas yang diberikan
- 2) Hasil kerja
- 3) Inovasi/kreativitas
- 4) Sikap/tindakan
- 5) Penggunaan jam kerja

## 2. Lingkungan Kerja

### a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman yang memungkinkan pegawai bekerja secara

optimal. Produktivitas dan kinerja karyawan akan tinggi apabila lingkungan kerja memberikan dukungan penuh terhadap karyawan.

Sedarmayati (2017) Suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk Mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sedangkan, menurut Budi W. Soetjipto dalam Sihalo (2020) Lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik ataupun buruk terhadap kinerja karyawan. Nitisemito dalam Sihalo (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

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

Lingkungan kerja di dalam perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan karena lingkungan kerja yang baik mempunyai pengaruh terhadap efektivitas yang bekerja dalam perusahaan. Di dalam usaha untuk membuat perencanaan lingkungan kerja maka perlu mengkaji dan menentukan aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri.

Menurut Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 jenis yaitu :

##### 1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik

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

- a) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
- b) Lingkungan perantara atau disebut juga lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidaksedap, warna, dan lain-lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

## 2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan lingkungan tempat kerja karyawan yang berupa suasana kerja yang harmonis dimana terjadi hubungan atau komunikasi antara bawahan dengan atasan (hubungan vertikal) serta hubungan antar sesama karyawan (hubungan horisontal). Dengan adanya suasana kerja dan komunikasi yang harmonis, maka pegawai akan merasa betah ditempat kerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, dengan efektif dan efisien.

Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan, bawahan maupun sesama rekan kerja. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak dapat diabaikan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan keadaan berbentuk fisik yang mencakup setiap hal dari fasilitas organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau efektivitas. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja non fisik tidak dapat ditangkap oleh panca indra manusia, namun dapat dirasakan oleh perasaan misalnya hubungan antara karyawan dengan pimpinan.

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

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Nitisemito dalam Sihalo (2020) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

- 1) Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

- 2) Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.
- 3) Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- 4) Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukan udara yang ada.

5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan.

Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

6) Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.

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

#### **d. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito dalam Sihalo (2020) yaitu 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 tempat kerja,



fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

## 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 diantara rekan 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.

### 3. Motivasi

#### a. Pengertian Motivasi

Motivasi kerja perlu dicermati secara sistematis perkembangannya, dan juga memerlukan perhatian dari atasan itu sendiri, sehingga dapat meningkatkan perilaku kerja karyawan, dan jika motivasi kerja karyawan tidak diperhatikan, maka kinerja karyawan akan menurun. Disinilah peran atasan itu diperlukan dalam memimpin karyawannya dalam

bekerja, karena kinerja (*performance*) adalah hasil interaksi antara motivasi kerja, kemampuan (*abilities*), dan peluang (*opportunities*).

Fahmi dalam Arianti (2018) Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Sedangkan Menurut Mangkunegara (2017) Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya. Sedangkan menurut Sutrisno dalam Khoerunnisa (2019) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan sasaran kepuasan. Motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan, intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan.

#### **b. Jenis-jenis Motivasi**

Hasibuan (2017), mengatakan bahwa jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut :

##### 1) Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi Positif adalah Manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

##### 2) Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi Negatif adalah Manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapatkan hukuman. Dengan motivasi

negatif ini semangat bekerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik.

### c. Tujuan Motivasi

Hasibuan (2017), tujuan motivasi antara lain sebagai berikut:

- 1) Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- 2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 3) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- 4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
- 5) Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- 7) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan
- 8) Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya

### d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Maslow dalam Syamsiah (2017) motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh:

- 1) Kebutuhan fisik
- 2) Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan
- 3) Kebutuhan sosial
- 4) Kebutuhan akan penghargaan diri
- 5) Kebutuhan perwujudan diri

### e. Proses Motivasi

Hasibuan (2017), mengatakan bahwa proses motivasi adalah sebagai berikut :

#### 1) Tujuan

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi. Baru kemudian para karyawan dimotivasi kearah tujuan.

#### 2) Mengetahui kepentingan

Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.

#### 3) Komunikasi efektif

Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif tersebut diperolehnya.

#### 4) Integrasi tujuan

Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah *needs complex* yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan. Sedangkan tujuan individu karyawan ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi, tujuan organisasi dan tujuan karyawan harus disatukan dan untuk itu penting adanya penyesuaian motivasi.

## 5) Fasilitas

Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Seperti memberikan bantuan kendaraan kepada *salesman*.

6) *Team Work*

Manajer harus membentuk *team work* yang terkoordinasi baik yang bias mencapai tujuan perusahaan. *Team Work* penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

#### f. Indikator Motivasi Kerja

Adapun indikator motivasi menurut Mangkunegara (2017) meliputi:

- 1) Kerja keras yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
- 2) Orientasi masa depan yaitu menafsirkan yang akan terjadi ke depan dan rencana akan hal tersebut.
- 3) Usaha untuk maju yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.
- 4) Rekan kerja yang dipilih yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- 5) Tingkat cita-cita yang tinggi yaitu apa yang diinginkan yang mungkin dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan.
- 6) Orientasi tugas/sasaran yaitu kepemimpinan yang ditunjukkan dengan fokus kepada pekerjaan-pekerjaan serta tanggung jawab.

- 7) Ketekunan yaitu upaya berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu tanpa mudah menyerah hingga meraih keberhasilan.
- 8) Pemanfaatan waktu yaitu keadaan dimana pekerja bisa melakukan segala hal yang diinginkan tanpa adanya paksaan.

#### **4. Kepuasan Kerja**

##### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins dalam Syamsiah (2017) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang di terima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan menurut Handoko (2018) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya Ini berarti bahwa konsep kepuasan kerja merupakan hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Luthans dalam Khoerunnisa (2019) menyatakan bahwa ada 6 dimensi dalam kepuasan kerja:

- 1) Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk maju atau belajar, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan dan menerima tanggungjawab selama kerja.
- 2) Upah/gaji, yaitu jumlah yang diterima meliputi besar gajinya, kesesuaian antara gaji dengan pekerjaan.
- 3) Promosi, yaitu berhubungan dengan masalah kenaikan jabatan, kesempatan untuk maju dan pengembangan karir.
- 4) Pengawasan (supervisi), yaitu termasuk didalamnya hubungan antara karyawan dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja.
- 5) Rekan kerja, yaitu sejauhmana hubungan sesama karyawan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja diatas yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan meliputi: pekerjaan itu sendiri, gaji yang sesuai dengan pekerjaan, promosi, pengawasan kerja (supervisi) dan selanjutnya rekan kerja.

### c. Pengukuran Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dilakukan untuk mengetahui seberapa puas atau tidak puas seorang pegawai dalam menilai pekerjaannya. Dalam sebuah organisasi tentu berbagai unsur yang menjadi kepuasan kerja bagi karyawan. Usaha dalam pengukuran tingkat kepuasan karyawan tentu diharapkan memberikan hasil dalam meningkatkan faktor-faktor yang berkaitan dengan tujuan dan komitmen organisasi.

Menurut Mangkunegara dalam Mangkunegara (2019) ada tiga cara pengukuran kepuasan kerja, yaitu :

1) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Jabatan

Pengukuran dengan skala indeks jabatan ada lima skala pengukuran sikap pegawai, yakni: kerja, pengawasan, upah, promosi dan *co-worker*. Setiap pertanyaan yang diajukan harus dijawab dengan opsi menandai jawaban ya, tidak, atau tidak ada jawaban.

2) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah

Pengukuran kepuasan kerja dengan berdasarkan ekspresi wajah terdiri dari gambar wajah-wajah orang dengan ekspresi sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai akan diminta untuk memilih ekspresi wajah yang cocok dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan saat ini.

3) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota

Pengukuran kepuasan kerja dengan kuesioner minnesota terdiri



dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai akan diminta untuk memilih ekspresi wajah yang cocok dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan saat ini.

#### d. Indikator Kepuasan Kerja

Hasibuan dalam Mangkunegara (2019) menjelaskan tolak ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standart kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover* kecil maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover* karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi kurang.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan indikator kepuasan kerja, yakni:

##### 1) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.

##### 2) Moral Kerja

Moral kerja merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

### 3) *Turnover*

Turnover merupakan aliran pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

Dari uraian yang telah disampaikan, kepuasan kerja dapat diukur dengan indikator tingkat kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover*. Perlunya pengukuran tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah pegawai mendapatkan kepuasan kerja atau tidak. Dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan akan mempermudah pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk pencapaian tujuan.

## B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini berkaitan dengan lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Alpahrazy, Rendy (2017)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Toyota Agung Automall Bengkulu	Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Toyota Agung Automall Bengkulu

2	Firdaus, Rahmi Widyanti, Khuzaini (2017)	Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Tanjung Selatan Makmur Jaya Desa Beringin Kota Marabahan.	Motivasi Dan Lingkunga n Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Bergand a	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh motivasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Tanjung Selatan Makmur Jaya Desa Beringin Kota Marabahan.
3	Sahlan, Mekel,& Trang (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Sulut Kantor Cabang Airmadidi Sulawesi Selatan	Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Bergand a	Penelitian ini menunjukk an bahwa: 1. Lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan 2. Lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan 3. Kepuasan Kerja dan Kompensasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sulut Kantor Cabang Airmadidi Sulawesi Selatan

4	Dewi, Diana Sri (2017)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Toyota Cabang Soekarno Hatta di Pekanbaru	Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Agung Toyota Cabang Soekarno Hatta di Pekanbaru.
5	Abdul Rohim (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PG. Djombang Baru Di Jombang.	Lingkungan Kerja	Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PG. Djombang Baru Di Jombang.
6	Muhammad Ghufron Haris (2017)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dua Putra Utama Makmur Tbk Di Pati Desa Purworejo.	Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dua Putra Utama Makmur Tbk Di Pati Desa Purworejo.

7	Achmad Fadhil Yuniadi Mayowan (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ajb Bumiputera Di Kota Medan.	Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Ajb Bumiputera Di Kota Medan.
8	M. Harun Al Rosyid (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsu Pku Muhammadiyah Jatinom Kota Klaten.	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Rsu Pku Muhammadiyah Jatinom Kota Klaten.
9	Yogha Gobin Topan (2020)	Pengaruh Penempatan Kerja , Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Firman Indonesia Di Kota Surabaya.	Penempatan Kerja , Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penempatan Kerja , Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT.Firman Indonesia Di Kota Surabaya.

10	Aprilita Mulya Kumala Sari (2016)	Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Ilmu Tetap Abadi Di Kota Surakarta	Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kinerja karyawan CV. Ilmu Tetap Abadi Di Kota Surakarta.
11	Suhardi (2015)	Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa Tour Dan Travel Di Kota Batam	Pelatihan Dan Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Kinerja karyawan Perusahaan Jasa Tour Dan Travel Di Kota Batam

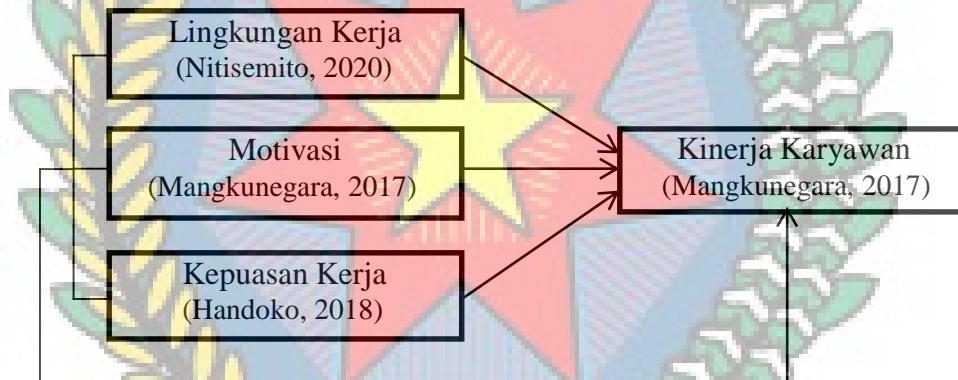
Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan penelitian terdahulu pada Tabel 2.1 terlihat bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor dengan motivasi auditor sebagai variabel moderating. Di dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang dianggap paling mempengaruhi kinerja yaitu: lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja.

Melihat teori dan penjelasan tersebut, maka dibentuklah kerangka konseptual yang menunjukkan gambaran hubungan antara variabel lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

*Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)*

#### 1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kondisi dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja. Berdasarkan uraian tersebut maka disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai keterkaitan dengan kinerja karyawan. Bisa dikatakan apabila lingkungan kerja nyaman dan baik, maka akan meningkatkan kinerja karyawan. sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak nyaman dan tidak

memadai makan menurunkan kinerja karyawan. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan Toyota Deltamas Medan.

Abdul Rohim (2018) dalam penelitiannya, membuktikan bahwa adanya hubungan positif antara lingkungan kerja karyawan dengan kinerja karyawan. Sehingga dengan demikian apabila semakin baik tingkat lingkungan kerja karyawan yang diperoleh, maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.

## **2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana seseorang melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu. Motivasi kerjakaryawan yang tinggi akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan Toyota Deltamas Medan. Ahmad Fadhil Yuniadi Mayowan (2018) dalam penelitiannya pada PT Ajb Bumipoetra membuktikan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawan.

## **3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Secara umum hubungan kepuasan kerja dan kinerja adalah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, jika tingkat kepuasan



rendah maka pegawai akan bersikap negatif terhadap pekerjaannya. Dapat dijelaskan juga bahwa kepuasan kerja karyawan juga akan mendorong karyawan mencapai kinerja yang tinggi sebagaimana telah diuraikan diatas bahwa kepuasan kerja berdampak pada hasil kerja, atau dapat diasumsikan bahwa kepuasan kerja menghasilkan produktivitas yang tinggi serta menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan Toyota Deltamas Medan.

Azhari (2021) dalam penelitiannya pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Berau membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya setiap terjadi peningkatan kepuasan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Berau dan sebaliknya.

#### **4. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Lingkungan kerja yang nyaman, suasana yang mendukung dan memiliki hubungan yang baik antara karyawan ditempat kerja memacu kinerja karyawan untuk bekerja lebih baik. Hal tersebut dapat membuat karyawan agar tetap fokus dalam pekerjaannya, selain lingkungan kerja motivasi juga turut mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan adanya motivasi karyawan bersemangat untuk mencapai tujuannya. Dengan diberikannya motivasi seperti bonus kerja, keselamatan kerja, penghargaan dari atasan, kebebasan berpendapat dan fasilitas yang memadai dinilai sangat membantu untuk menaikkan kinerja karyawan dalam bekerja. Dan juga kepuasan kerja

juga turut mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan adanya kepuasan kerja karyawan merasa bahwa pekerjaannya yang dilakukan terpenuhi yang sesuai dengan kemauan atasan. Dengan adanya kepuasan kerja karyawan lebih ingin memberikan hasil yang lebih baik lagi dari hasil yang dikerjakan sebelumnya, hasilnya karyawan memperoleh kinerja yang baik. Lingkungan kerja dan individu yang mendapat motivasi dan kepuasan kerja yang kurang nyaman membuat kinerja karyawan menjadi kurang. Jika lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja tersebut sesuai dengan hasil yang diinginkan karyawan, maka karyawan termotivasi dan bersemangat dalam bekerja sehingga kinerja akan meningkat.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, landasan teori, dan perumusan masalah maka hipotesis penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub> : Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

H<sub>2</sub> : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

H<sub>3</sub> : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

H<sub>4</sub> : Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan data kuantitatif dengan mengambil data primer dan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Penelitian asosiatif atau penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat. Metodologi penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu. Regresi linear berganda digunakan karena pada penelitian ini akan dicari pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) baik secara parsial maupun secara simultan (Manullang dan Pakpahan, 2018)

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penulis melakukan penelitian ini di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota di Jalan Balai Kota No. 2A Medan.

## 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada bulan Maret 2022 di PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) dari mulai pengajuan judul, penyusunan proposal, seminar proposal, perbaikan proposal, pengolahan data sampai dengan dilaksanakannya sidang meja hijau. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut diuraikan penelitian berikut ini :

**Tabel. 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Aktivitas	Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022					
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Riset Awal/Pengajuan Judul																						
2	Penyusunan Proposal																						
3	Seminar Proposal																						
4	Perbaikan/Acc Proposal																						
5	Pengolahan Data																						
6	Penyusunan Skripsi																						
7	Bimbingan Skripsi																						
8	Sidang Meja Hijau																						

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

## C. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi menjelaskan jenis dan kriteria populasi yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel menjelaskan kriteria sampel, ukuran, dan metode pengambilan sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota

dengan jumlah karyawan sebanyak 144 karyawan. Sehingga anggota populasi yang ada pada penelitian ini sebanyak 144 karyawan.

## 2. Sampel

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa sampel adalah wakil-wakil dari populasi. Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan penentuan pengambilan sampel adalah apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya adalah penelitian populasi.

Sugiyono (2017) penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan beberapa metode antara lain dengan menggunakan rumus. Salah satu rumus yang dapat digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan rumus di atas, akan ditentukan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10% atau 0.10, maka besarnya sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{144}{1 + 144 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{144}{1 + 144 (0,01)}$$

$$n = \frac{144}{2,44}$$

$$n = 59,01$$

Dari hasil perhitungan diperoleh ukuran sampel minimal adalah 59,01 dengan tingkat kesalahan 10%. Oleh karena itu dalam penelitian ini sampel

yang diambil adalah sebanyak 59 buah sampel, nilai 59 didapat dari pembulatan 59,01 hasil perhitungan dengan rumus Slovin. Adapun penyebaran sampel yang diambil dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Daftar Penyebaran Sampel yang**  
**Diambil di Setiap Unit Kerja Karyawan Deltamas**

No	Bagian	Jumlah
1	Maintenance Reminder Appointment	4
2	Service Advisor	9
3	Marketing Bengkel	4
4	Partman	3
5	Foreman	7
6	Toolman	2
7	Teknisi DAC	3
8	Teknisi	27
Total		59

*Sumber: Diolah Peneliti (2021)*

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik purposive sampling, yaitu menentukan sampel dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dimaksud adalah:

- a. Berstatus sebagai karyawan
- b. Tidak menduduki posisi manajerial atau supervisor.
- c. Telah bekerja di PT-Deltamas Surya Indah Mulia setidaknya 1 (satu) tahun.

#### D. Jenis Dan Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada responden.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui buku teori, karya ilmiah, jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### E. Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional

#### 1. Variabel Penelitian

Manullang dan Pakpahan (2018) menyatakan bahwa variabel merupakan suatu sifat-sifat yang dipelajari, suatu simbol, atau lambang yang padanya melekat bilangan atau nilai, dapat dibedakan, memiliki variasi nilai atau perbedaan nilai.

##### a. Variabel Terikat (Y)

Manullang dan Pakpahan (2018) mengungkapkan bahwa variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain, yakni variabel bebas. Variabel terikat ini umumnya menjadi perhatian utama oleh peneliti.

Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah produktivitas kerja yaitu rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seseorang tenaga kerja (Sugiyono, 2017).

##### b. Variabel Bebas (X)

Manullang dan Pakpahan (2018) mengungkapkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain, variabel bebas merupakan sesuatu yang menjadi sebab



terjadinya perubahan nilai para variabel terikat. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

1) Lingkungan Kerja (X1)

Nitisemito dalam Sihaloho (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

2) Motivasi Kerja (X2)

Mangkunegara (2017) menyatakan motivasi kerja penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

3) Kepuasan Kerja (X3)

Handoko (2018) karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya tidak akan mangkir dan berhenti dari pekerjaannya, kinerja karyawan tersebut juga akan semakin meningkat.

## 2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang menjelaskan cara mengukur variabel. Dan dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Defenisi operasional berguna untuk lebih mengarahkan penelitian ini sesuai objek sasaran yang diharapkan maka dirasakan perlu untuk memberikan pengertian tentang konsep variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
Lingkungan Kerja (X1)	<p>Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.</p> <p>Nitisemito dalam Sihaloho (2020)</p>	<p>1.Suasana kerja 2.Tersedianya fasilitas kerja 3.Hubungan dengan rekan kerja</p> <p>Nitisemito dalam Sihaloho (2020)</p>	<p>1.Kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. 2.Hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja 3.Peralatan yang digunakan utnuk mendukung kelancaran kerja lengkap atau mutakhir.</p> <p>Nitisemito dalam Sihaloho (2020)</p>	Likert
Motivasi (X2)	<p>Kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya.</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	<p>1. Kerja keras 2. Orientasi masa depan 3. Usaha untuk maju 4.Rekan kerja yang dipilih 5.Tingkat cita-cita yang tinggi 6.Orientasi tugas/sasaran 7. Ketekunan</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	<p>1. Melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki. 2. Menafsirkan yang akan terjadi ke depan dan rencana akan hal tersebut. 3. Melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan. 4. Memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan. 5. Apa yang diinginkan yang mungkin dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan. 6. Kepemimpinan yang ditunjukkan dengan focus kepada pekerjaan - pekerjaan serta tanggung jawab.</p>	Likert

			<p>7. Upaya berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu tanpa mudah menyerah hingga meraih keberhasilan.</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	
<p>Kepuasan Kerja (X3)</p>	<p>Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.</p> <p>Handoko (2018)</p>	<p>1. Kedisiplinan. 2. Moral Kerja 3. Turnover.</p> <p>Handoko (2018)</p>	<p>1. Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban. 2. Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan 3. Aliran pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi.</p> <p>Handoko (2018)</p>	<p>Likert</p>

Kinerja Karyawan (Y)	<p>Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	<p>1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Keandalan kerja 4. Sikap</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	<p>1. Terdiri dari: ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan. 2. Terdiri dari output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja "extra". 3. Terdiri dari: pelaksanaan dalam mengikuti intruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan kerja. 4. Terdiri dari sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, dan perusahaan serta kerjasama.</p> <p>Mangkunegara (2017)</p>	<i>Likert</i>
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

#### F. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial pendapat Sugiyono (2018) alternatif jawaban respon adalah:

**Tabel 3.4**  
**Skala Pengukuran Likert**

No	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018)

#### G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif untuk memperoleh atau mengumpulkan keterangan-keterangan yang bersifat lisan

maupun tulisan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Angket (*quittionnaire*), yaitu daftar pertanyaan-pertanyaan yang dijawab atau diisi oleh responden. Angket berguna untuk mentransformasi data kualitatif menjadi data kuantitatif
2. Wawancara (*Interview*), dilakukan dengan cara menentukan tanya jawab langsung antara pewawancara dengan yang diwawancara tentang gejala sesuatu yang diketahui oleh pewawancara.
3. Dokumentasi, Pengumpulan data melalui informasi-informasi dari artikel, jurnal, majalah, internet dan buku-buku yang nantinya data tersebut digunakan sebagai acuan untuk mendapatkan data yang ada di lapangan

## H. Teknik Analisa Data

### 1. Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kualitas data-data yang digunakan apakah layak untuk digunakan pengujian lebih lanjut.

#### a. Uji Validitas (Kelayakan)

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang

dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, tetapi penggaris tidak valid digunakan untuk mengukur berat.

Manullang dan Pakpahan (2018) juga menjelaskan bahwa untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada pada responden, maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan. Dimana jika  $r_{hitung} > r_{kritis}$ , dimana  $r_{kritis} = 0.30$  dan  $r_{tabel} < r_{kritis}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Bila  $r_{hitung} < 0.30$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid atau sah.

#### **b. Uji Reliabilitas (Keandalan)**

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator-indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan tidak reliabel.

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat

pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir- butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk angket, maka reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar ( $>$ ) 0,6, sedangkan Sujarweni (2016) menyebutkan bahwa reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar ( $>$ ) 0,70.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan uji asumsi klasik regresi linear berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Model regresi dikatakan baik jika data yang dianalisis layak untuk dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis. Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Pengujian yang diperlukan meliputi:

### a. Uji Normalitas

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t an uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap

tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Menurut Manullang dan Pakpahan (2018) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik (uji histogram dan P-P Plot) dan analisis statistik yaitu (uji Kolmogorov-Smirnov).

#### 1) Histogram

Jika grafik bar berbentuk seperti lonceng dengan kecembungan di tengah, maka data yang digunakan memiliki residual yang telah terdistribusi dengan normal.

#### 2) P-P Plot

Normal probability plot dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Distribusi kumulatif dari data sesungguhnya digambarkan dengan *plotting*. Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan kriteria yang dapat terjadi sebagai berikut:

- a) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada di sekitar garis diagonal maka data terdistribusi normal.
- b) Jika data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data tidak terdistribusi normal.

#### 3) Uji Kolmogorov Smirnov

Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual



adalah uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan rentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat dari: Manullang dan Pakpahan (2018).

- a) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi data adalah tidak normal.
- b) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi data adalah normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (bebas). Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Sedangkan untuk mengetahui gejala tersebut dapat dideteksi dari besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*.

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini dilakukan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial

masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Manullang dan Pakpahan, 2018) Ketentuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan ketentuan: Manullang dan Pakpahan (2018)

- 1)  $VIF > 10$  artinya memiliki masalah multikolinieritas
- 2)  $VIF < 10$  artinya tidak memiliki masalah multikolinieritas

Ketentuan lain untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat melihat nilai tolerance dengan ketentuan: Manullang dan Pakpahan (2018)

- 1) *Tolerance value*  $< 0.1$ , artinya memiliki masalah multikolinieritas
- 2) *Tolerance value*  $> 0.1$ , artinya tidak memiliki masalah multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi disebut homokedastisitas jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang

terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau homokedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik jika tidak didapatkan pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar, atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya, jika nilai signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu asumsi dasar regresi linear adalah bahwa variasi residual (variabel gangguan) sama untuk semua pengamatan. Jika terjadi suatu keadaan dimana variabel gangguan tidak memiliki varian yang sama untuk semua observasi, maka dikatakan dalam model regresi tersebut terdapat suatu gejala heteroskedastisitas. Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Cara memprediksinya adalah jika pola gambar *scatterplot* model tersebut adalah: Manullang dan Pakpahan (2018).

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar, menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Sedangkan Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan cara memprediksi dengan menggunakan uji Glejser adalah:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heterosdastisitas
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terjadi gejala Heteroskedastisitas

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan jika model regresi linear berganda telah terbebas dari masalah asumsi klasik, maka regresi boleh dilanjutkan untuk dianalisis. Hal ini dapat disimpulkan bahwa regresi linear berganda dapat dilakukan jika seluruh pengujian asumsi klasik telah terpenuhi dan tidak bermasalah. 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. Model persamaanya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Terikat Kinerja Karyawan

A = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

$X_1$  = Variabel Bebas Lingkungan Kerja

$X_2$  = Variabel Bebas Motivasi

$X_3$  = Variabel Bebas Kepuasan Kerja

$E$  = *Error term* (Kesalahan penduga)

#### 4. Uji Hipotesis

Jika sebuah model regresi sudah memenuhi syarat asumsi klasik maka akan digunakan untuk menganalisis, melalui pengujian hipotesis yaitu:

##### a. Uji Simultan (Uji - F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0$  :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ , artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : Minimal satu  $\beta_i \neq 0$ , artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- 1)  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $Sig F \geq \alpha$
- 2)  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $Sig F < \alpha$

##### b. Uji Parsial (Uji - t)

Uji statistik-t dilakukan untuk melihat secara parsial (individual) bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hipotesis yang digunakan dalam uji-t ini adalah:

$H_0$ :  $\beta_i \leq 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a: \beta_i > 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- 1)  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $\text{Sig. } t \geq \alpha$
- 2)  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $\text{Sig. } t < \alpha$

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Sugiyono, 2018).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Objek Penelitian

###### a. Sejarah Singkat PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan

Meskipun tergolong baru sebagai dealer resmi Toyota di Sumatera Utara, namun memiliki kondisi *financial* yang kuat, sumber daya manusia yang unggul, teknologi yang handal, pelayanan yang baik, Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi dealer Toyota terbaik di Sumatera Utara dengan memberikan kualitas terbaik bagi setiap pelangganya.

Perusahaan ini pertama kali didirikan oleh Bapak Leman Boediman bersama keluarganya dengan membeli *franchise* saham Toyota untuk kemudian membuka dealer resmi dengan kepemilikan pribadi pada tahun 1999.

Pada tahun 1999 sampai tahun 2000 PT. Deltamas masih terus melakukan perbaikan skema pelayanan maupun kondisi gedung demi menjadi dealer terbaik di Medan.

Pada tahun 2001 PT. Deltamas berubah nama menjadi PT. Deltamas Surya Indah Mulia dengan Bapak Leman Boediman sebagai pemilik tunggal dan mendapatkan pengakuan resmi dari pemerintah daerah. Sebagai kelanjutannya PT. Deltamas Surya Indah Mulia membentuk

“Delta Corporation” menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota dengan bekerja sama dengan PT. TAM (Toyota Astra Motor) selaku pengimpor kendaraan-kendaraan jenis Toyota dalam keadaan *Completely Knock Down* (CKD) dari Jepang , kemudian dirakit di PT. Multi Astra serta menyalurkan pada dealer-dealer resmi di Indonesia.

Pengiriman *sparepart* maupun dalam bentuk keadaan kendaraan jadi tersebut melalui tahapan pengecekan oleh PT. Astra Motor Sales (AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi,. SH Nomor.195 tanggal 30 Juli 1975 dan Nomor. 52 tanggal 10 Oktober 1975 , sejak saat itu PT. Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil jenis Toyota.

PT. Deltamas Surya Indah Mulia terletak dipusat kota Medan tepatnya di Jl. Balaikota No. 2A, dan memiliki 2 cabang lainnya yaitu di Jl. SM.Raja No. 8A dan di Jl. Thamrin No. 13.

Adapun profil dari PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan adalah sebagai berikut :

1) *Focus on customer*

Pelanggan bagaikan raja dan harus selalu didahulukan. Karena itu segala upaya harus difokuskan untuk memberikan layanan bersifat nilai tambah.

2) *Reliable.*

Tidak ada yang lebih berharga daripada kepercayaan pelanggan. Tak cukupnya pengalaman dan keahlian yang senantiasa diasah, namun juga perbaikan yang terus menerus yang dilakukan dengan memperhatikan suara pelanggan.



### 3) *Green Company*

Makin tingginya polusi lingkungan saat ini, mengilhami Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan untuk selalu mengutamakan selerasan lingkungan melalui fasilitas layanan prosedur, sistem pengolahan limbah, serta penggunaan produk-produk yang bersahabat dengan dengan lingkungan.

### 4) *Team work*

Pasar yang dinamis, hanyalah bias diantisipasi melalui suatu sinergi dari sebuah tim yang melibatkan berbagai keahlian namun memiliki suatu tujuan yaitu memuaskan pelanggan.

### 5) *Stive for excellence*

Begitu cepatnya perubahan terjadi, begitu tingginya tuntutan pelanggan mendorong Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan untuk terus menerus meningkatkan layanan yang lebih baik dan lebih baik lagi.

### 6) *Ease*

Situasi orang yang semakin bertambah sibuk, membuat waktu semakin berharga, itulah yang menjadi sumber inspirasi untuk memberikan pelayanan yang mudah dan memberikan pelayanan-pelayanan seperti *Booking Service*, *Toyota Home Service*, OK atau Gratis! yang mudah di akses diseluruh cabang-cabang toyota.

## 2. Visi Misi PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan

### a. Visi

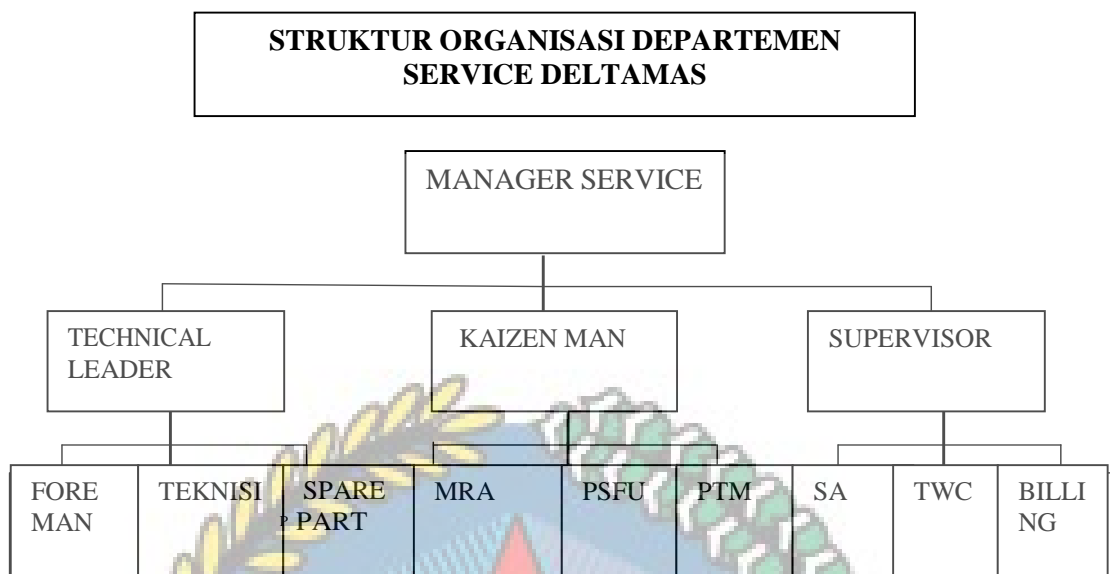
**Visi** : “Menjadi Dealer Toyota Terbaik & Terhandal di Indonesia, Melalui Proses Bisnis Berkelas Dunia”.

### b. Misi

- 1) Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.
- 2) Menjadi kontributor terbaik untuk Toyota di Medan .
- 3) Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *stakeholders*.
- 4) Senantiasa berkomitmen untuk menggambarkan Bisnis sesuai Kaidah *Good Corporate Governance & Corporate Social Responsibility*.

## 3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi disusun untuk membantu pencapaian tujuan organisasi dengan lebih efektif. Struktur organisasi juga menentukan seluruh tugas pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab menjalankan masing-masing tugas sesuai dengan bidangnya. Struktur organisasi PT.Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi**

*Sumber : PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan.*

Berdasarkan struktur organisasi PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan berikut ini akan diuraikan tugas/wewenang dan tanggung jawab pada setiap bagian yang ada di dalam struktur organisasi tersebut.

*a. Manager Service*

- 1) Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktifitas dan pencapaian *performance* bengkel serta kepuasan pelanggan
- 2) Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue workshop* , *unit entry*, dan *car return* sesuai *standart* yang ditetapkan
- 3) Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel

- 4) Mengontrol stock gudang bengkel (*parts*) sesuai dengan target *service rate*
- 5) Pembinaan dan pengembangan personel bengkel
- 6) Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel
- 7) Memantau pengelolaan limbah padat , cair dan gas dibengkel

b. *Technical Leader*

- 1) Memimpin para foreman dan teknisi dalam menjalankan tugasnya untuk memperbaiki kendaraan pelanggan
- 2) Menyelesaikan atau membuat kajian tentang *claim service* yang diajukan serta meneliti apakah claim tersebut layak atau tidak

c. *Kaizenman*

- 1) Membuat usaha perbaikan/penyempurnaan secara kecil-kecilan dan berkesinambungan dengan melibatkan semua jajaran dalam level organisasi agar selalu lebih baik dari kondisi sekarang.
- 2) Mengatur jadwal *shift* seluruh karyawan
- 3) Mengatur stall seluruh teknisi agar tingkat produktifitas bengkel menjadi lebih baik

d. *Supervisor*

- 1) Bertanggungjawab terhadap kinerja seluruh bagian di Departemen *Service*
- 2) Membuat perencanaan dan permintaan semua kebutuhan untuk proses produksi
- 3) Bertanggung jawab pada dalam pencapaian target produksi dan kualitas standar hasil produksi

- 4) Memberi bimbingan pada bawahan agar bawahan dapat meningkatkan kemampuannya dan melakukan penilaian kinerja bawahan
- 5) Memimpin dan mengawasi proses pelaksanaan produksi agar sesuai dengan standar perusahaan
- 6) Membuat laporan kerja dan analisa permasalahan kerja yang terjadi kepada atasan secara berkala
- 7) Bertanggung jawab pada kebersihan lingkungan kerja dan keselamatan kerja bawahannya

e. *Foreman*

- 1) Mengembangkan menganalisa PKB dari *Service Advisor* untuk mendistribusikan pekerjaan kepada teknisi
- 2) Mengawasi kerja teknisi sesuai PKB dan *flate rate* yang telah ditetapkan
- 3) Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi teknisi
- 4) Mendukung mekanik dalam menyediakan suku cadang dan penyediaan *tools*
- 5) Memeriksa pekerjaan teknisi sesuai dengan PKB

f. Teknisi

- 1) Mengerjakan perbaikan atau perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada di PKB sesuai dengan standart pengerjaan
- 2) Mencatat pekerjaan yang dilakukan dikolom PKB dan mencatat waktu kerja untuk menentukan *flate rate*

- 3) Menginformasi keluhan yang ditemukan diluar PKB pada *Foreman* untuk ditindak lanjuti
  - 4) Memelihara peralatan kerja , menjaga kerapihan dan kebersihan tempat kerja
- g. Petugas *Sparepart*
- 1) Melakukan pemesanan suku cadang ke Sub Depo, baik untuk keperluan gudang *parts* maupun *parts* pesanan *indirect*
  - 2) Melakukan *follow-up* atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap suku cadang pesanan *next internal customer*
  - 3) Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan
  - 4) Menginformasikan pada *next internal customer* bila *sparepart* yang dipesan telah tersedia
  - 5) Mengatur *lay out* gudang agar menjadi efektif dan efisien
  - 6) Memberikan informasi kepada *next internal customer* mengenai *spareparts*, baik harga *spareparts*, *stock sparepart* maupun jenis *spareparts*
  - 7) Melakukan kontrol rutin seluruh *spareparts* agar selalu ada dan melakukan pemesanan untuk *spareparts* yang sudah hampir habis agar tidak kehabisan terutama untuk *spareparts* yang sifatnya utama seperti busi, oli, dan saringan oli.

h. MRA (*Maintain Reminder Appointment*)

- 1) Melakukan *remind* kepada customer yang sudah jadwalnya *service* berkala kembali
- 2) Membantu pelanggan dalam melakukan *booking* baik secara langsung maupun lewat telepon
- 3) Mengatur jadwal *booking* kedatangan pelanggan
- 4) Menginformasikan promo yang berlaku kepada yang konsumen yang sudah waktunya untuk kembali *service*

i. PSFU (*Post Service Follow Up*)

- 1) Melakukan follow up kepada seluruh pelanggan yang telah melakukan perbaikan atau perawatan kendaraannya dibengkel 3 hari setelah pelanggan melakukan servis melalui telepon
- 2) Mencatat keluhan dan saran dari konsumen
- 3) Mencatat dan menginformasikan pada *Service Advisor* bila ada nomor telepon yang tidak dapat dihubungi atau nomor telepon salah
- 4) Menginformasikan hasil performa pelayanan servis menurut pelanggan ke *Service Manager*

j. PTM (Pengatur Tugas Mekanik)

- 1) Mengelompokkan jenis kendaraan dan keluhan kendaraan untuk dibagikan kepada para teknisi
- 2) Memantau lama waktu servis yang dilakukan teknisi dilapangan
- 3) Memberikan pekerjaan selanjutnya bagi teknisi yang telah selesai melakukan pekerjaannya

- 4) Mengatur kondisi dilapangan agar efektif dan efisien
  - 5) Memberikan estimasi lama waktu servis kepada *Service Advisor*
- k. SA (*Service Advisor*)
- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB serta estimasi waktu dan biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapihan data-data pelanggan.
  - b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pelanggan
  - c. Memasukan data keluhan kendaraan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer
  - d. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB)
  - e. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan kepada pelanggan
  - f. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi waktu dan biaya perbaikan kepada pelanggan
  - g. Memeriksa kendaraan setelah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB)
  - h. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan.



1. Petugas TWC (*Toyota Warranty Claim*)

- 1) Memeriksa kondisi suku cadang pelanggan yang ingin diclaim ke Toyota Astra Motor
- 2) Memeriksa masa garansi kendaraan di sistem, apakah *spare parts* tersebut dapat diclaim
- 3) Bila suku cadang yang ingin diclaim telah memenuhi seluruh kriteria claim, maka menginformasikan kepada SA dan petugas *spare parts* agar digantikan *spare parts* tersebut
- 4) Membuat laporan claim ke Toyota Astra Motor.

m. *Billing*

- a. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel
- b. Melakukan pekerjaan *Billing dan Invoice* dari PKB yang telah dinyatakan selesai dari *Service Advisor*
- c. Membuat registrasi Kuitansi Manual THS (*Toyota Home Service*)
- d. Mendistribusikan Kuitansi THS yang telah selesai ke pelanggan sebagai Kuitansi Manual THS
- e. Membuat dan mengembangkan *Filling System* dan Registrasi Copy Kuitansi dan OPL
- f. Membuat laporan mingguan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Perbebanan dan lain-lain.

#### 4. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 59 orang responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap lingkungan kerja, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki-laki	40	67,8
2	Perempuan	19	32,2
	Total	59	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2022

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 67,8% dari total responden.

##### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	19 – 30 Tahun	36	61,0
2	31 – 40 Tahun	17	28,8
3	41 – 50 Tahun	6	10,2
	Total	59	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2022

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden berusia 19 – 30 yaitu

sebanyak 36 orang atau sebesar 61% dari total responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**

**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	28	47,5
2	D1/D2/D3	11	18,6
3	D4/S1	20	33,9
	Total	59	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2022

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 47,4% dari total responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

**Tabel 4.4**

**Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No.	Masa Kerja	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	1 – 5 Tahun	14	23,7
2	6 – 10 Tahun	29	49,2
3	Di atas 10 Tahun	16	27,1
	Total	59	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2022

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden memiliki masa kerja selama 6 – 10 tahun yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 49,2% dari total responden.

## e. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.5****Distribusi Responden Berdasarkan Honor**

No.	Honor	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	1 – 3 Juta	14	23,7
2	3 – 6 Juta	36	61,0
3	Di atas 6 Juta	9	15,3
	Total	59	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2022

Pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden memiliki honor antara 3 – 6 Juta perbulan yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 61% dari total responden.

### 5. Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan sebagai hasil penyebaran angket kepada karyawan PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan sebanyak 59 orang. Dengan jumlah butir-butir pernyataan seluruhnya adalah 36 item, terdiri dari item pernyataan Variabel X1 (Lingkungan Kerja), Variabel X2 (Motivasi), Variabel X3 (Kepuasan Kerja) Variabel Y (Kinerja Karyawan) dan terdapat 5 (lima) skala pengukuran alternatif jawaban butir-butir pernyataan, yaitu :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Kurang Setuju (CS) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Dalam menjawab permasalahan penelitian kiranya diuraikan karakteristik sumber datanya, sehingga data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut lebih akurat. Untuk maksud tersebut penulis akan menguraikan karakteristik responden berdasarkan hasil analisis kuesioner yang terdapat dilampiran. Jawaban-jawaban yang diperoleh akan diuraikan pada tabel berikut :

a. Variabel Lingkungan Kerja (X1)

Lingkungan Kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 9 (sembilan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.6 Distribusi responden tentang Lingkungan kerja saya tenang dan bebas dari suara bising mesin**  
X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	8	13,6	13,6	13,6
S	30	50,8	50,8	64,4
SS	21	35,6	35,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 orang (13,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (35,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang lingkungan kerja saya tenang dan bebas dari suara bising mesin mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.7 Distribusi responden tentang Penerangan/pencahayaan di tempat kerja saya sudah baik**

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6,8	6,8	6,8
	S	25	42,4	42,4	49,2
	SS	30	50,8	50,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang (42,4%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (50,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang penerangan/pencahayaan di tempat kerja saya sudah baik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.8 Distribusi responden tentang Suhu udara di tempat saya bekerja sudah baik**

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	10,2	10,2	10,2
	S	22	37,3	37,3	47,5
	SS	31	52,5	52,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 orang (10,2%), yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang (37,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (52,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden

sangat setuju tentang suhu udara di tempat saya bekerja sudah baik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.9 Distribusi responden tentang Perusahaan menjamin keamanan saya dalam bekerja**

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	3	5,1	5,1	5,1
S	31	52,5	52,5	57,6
SS	25	42,4	42,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (5,1%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (52,5%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (42,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang perusahaan menjamin keamanan saya dalam bekerja mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.10 Distribusi responden tentang Fasilitas perlengkapan kerja lengkap dan membantu pekerjaan saya**

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	25	42,4	42,4	49,2
SS	30	50,8	50,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang (42,4%), sangat setuju sebanyak 30 orang (50,8%). Dari jawaban

responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang fasilitas perlengkapan kerja lengkap dan membantu pekerjaan saya mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.11 Distribusi responden tentang Kelengkapan fasilitas tempat ibadah yang disediakan berfungsi dengan baik**

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	3,4	3,4	3,4
S	22	37,3	37,3	40,7
SS	35	59,3	59,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,,0*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (3,4%), setuju sebanyak 22 orang (37,3%) sangat setuju sebanyak 35 orang (59,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang kelengkapan fasilitas tempat ibadah yang disediakan berfungsi dengan baik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.12 Distribusi responden tentang saya memiliki tim kerja yang baik dan saling mendukung**

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	3,4	3,4	3,4
S	25	42,4	42,4	45,8
SS	32	54,2	54,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*



Berdasarkan tabel 4.12 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (3,4%), setuju sebanyak 25 orang (42,4%), sangat setuju sebanyak 32 orang (54,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya memiliki tim kerja yang baik dan saling mendukung mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.13 Distribusi responden tentang Pemimpin bersikap ramah dan suka menanyakan tentang kelancaran pekerjaan kepada saya**

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	8,5	8,5	8,5
	S	26	44,1	44,1	52,5
	SS	28	47,5	47,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 26 orang (44,1%) sangat setuju sebanyak 28 orang (47,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang pemimpin bersikap ramah dan suka menanyakan tentang kelancaran pekerjaan kepada karyawan mendukung kinerja saya.

**Tabel 4.14 Distribusi responden tentang Hubungan saya dengan rekan kerja lainnya sangat akrab baik di dalam maupun diluar perusahaan**

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	23	39,0	39,0	45,8
SS	32	54,2	54,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 23 orang (39%) sangat setuju sebanyak 32 orang (54,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang hubungan saya dengan rekan kerja lainnya sangat akrab baik di dalam maupun diluar perusahaan mendukung kinerja karyawan.

b. Variabel Motivasi (X2)

Motivasi diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 9 (sembilan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.15 Distribusi responden tentang Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, saya harus mendapatkan hasil terbaik**

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	8	13,6	13,6	13,6
S	21	35,6	35,6	49,2
SS	30	50,8	50,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 orang (13,6%), setuju sebanyak 21 orang (35,6%) sangat setuju sebanyak 30 orang (50,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, saya harus mendapatkan hasil terbaik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.16 Distribusi responden tentang Saya selalu memberikan hasil kerja terbaik agar perusahaan saya menjadi perusahaan yang terbaik daripada perusahaan pesaing**

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	13,6	13,6	13,6
	S	30	50,8	50,8	64,4
	SS	21	35,6	35,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 orang (13,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (35,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya selalu memberikan hasil kerja terbaik agar perusahaan saya menjadi perusahaan yang terbaik daripada perusahaan pesaing mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.17 Distribusi responden tentang Saya yakin perusahaan tempat saya bekerja akan menjadi dealer terbaik khususnya di Sumatera Utara**

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	8,5	8,5	8,5
S	30	50,8	50,8	59,3
SS	24	40,7	40,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (40,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya yakin perusahaan tempat saya bekerja akan menjadi dealer terbaik khususnya di Sumatera Utara mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.18 Distribusi responden tentang Saya merasa senang menerima tantangan kerja yang diberikan perusahaan**

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	23	39,0	39,0	45,8
SS	32	54,2	54,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 23 orang (39%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang (54,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya merasa senang menerima tantangan kerja yang diberikan perusahaan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.19 Distribusi responden tentang Saya dapat menyelesaikan suatu pekerjaan apabila bekerja sama dengan rekan sekerja**

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3,4	3,4	3,4
	S	32	54,2	54,2	57,6
	SS	25	42,4	42,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (3,4%), setuju sebanyak 32 orang (54,2%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (42,4%). Dari jawaban responden paling banyak menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan responden setuju tentang saya dapat menyelesaikan suatu pekerjaan apabila bekerja sama dengan rekan sekerja mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.20 Distribusi responden tentang Saya dan rekan kerja saya mempunyai kemampuan bekerja yang baik**

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6,8	6,8	6,8
	S	23	39,0	39,0	45,8
	SS	32	54,2	54,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 23 orang (39%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang (54,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya dan rekan kerja saya mempunyai kemampuan bekerja yang baik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.21 Distribusi responden tentang Saya bekerja secara konsisten dengan penuh rasa tanggung jawab agar mendapatkan promosi jabatan yang lebih baik**

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	11	18,6	18,6	25,4
SS	44	74,6	74,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 11 orang (18,6%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang (74,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya bekerja secara konsisten dengan penuh rasa tanggung jawab agar mendapatkan promosi jabatan yang lebih baik mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.22 Distribusi responden tentang Saya mampu menggunakan potensi diri dan bekerja secara mandiri**

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	21	35,6	35,6	42,4
SS	34	57,6	57,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 21 orang (35,6%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (57,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya mampu menggunakan potensi diri dan bekerja secara mandiri mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.23 Distribusi responden tentang Saya siap lembur apabila pekerjaan saya belum selesai tepat waktu**

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	6	10,2	10,2	10,2
S	20	33,9	33,9	44,1
SS	33	55,9	55,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 orang (10,2%), setuju sebanyak 20 orang (33,9%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang (55,9%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat

setuju tentang saya siap lembur apabila pekerjaan saya belum selesai tepat waktu mendukung kinerja karyawan.

c. Variabel Kepuasan Kerja (X3)

Kepuasan Kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 9 (sembilan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.24 Distribusi responden tentang Saya hadir dan pulang tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan**

**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	8,5	8,5	8,5
S	20	33,9	33,9	42,4
SS	34	57,6	57,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 20 orang (33,9%) sangat setuju sebanyak 34 orang (57,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya hadir dan pulang tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan mendukung kinerja karyawan.



**Tabel 4.25 Distribusi responden tentang Saya selalu dapat menaati peraturan yang berlaku di perusahaan**

**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	8,5	8,5	8,5
S	30	50,8	50,8	59,3
SS	24	40,7	40,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%) sangat setuju sebanyak 24 orang (40,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya selalu dapat menaati peraturan yang berlaku di perusahaan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.26 Distribusi responden tentang Saya melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya**

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	19	32,2	32,2	32,2
S	34	57,6	57,6	89,8
SS	6	10,2	10,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 19 orang (32,3%), setuju sebanyak 34 orang (57,6%) sangat setuju sebanyak 6 orang (10,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.27 Distribusi responden tentang Saya merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan saya**

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	16,9	16,9	16,9
S	30	50,8	50,8	67,8
SS	19	32,2	32,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 orang (16,9%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (32,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan saya mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.28 Distribusi responden tentang Saya senang dapat bekerja sesuai dengan yang dituntut oleh perusahaan**

**X3.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	16,9	16,9	16,9
S	30	50,8	50,8	67,8
SS	19	32,2	32,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 orang (16,9%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (32,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya

senang dapat bekerja sesuai dengan yang dituntut oleh perusahaan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.29 Distribusi responden tentang Saya selalu dapat mengutamakan pekerjaan dan tanggung jawab saya saat bekerja setiap hari**

X3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	18	30,5	30,5	30,5
S	35	59,3	59,3	89,8
SS	6	10,2	10,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18 orang (30,5%), setuju sebanyak 35 orang (59,3%) sangat setuju sebanyak 6 orang (10,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya selalu dapat mengutamakan pekerjaan dan tanggung jawab saya saat bekerja setiap hari mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.30 Distribusi responden tentang Saya merasa nyaman dan senang dengan pekerjaan saya sekarang**

X3.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	3	5,1	5,1	5,1
S	25	42,4	42,4	47,5
SS	31	52,5	52,5	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (5,1%), setuju sebanyak 25 orang (42,4%), yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (52,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya merasa nyaman dan senang dengan pekerjaan saya sekarang mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.31 Distribusi responden tentang Saya puas pada pekerjaan saya dan tidak berpikir untuk pindah kerja**

X3.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	3	5,1	5,1	5,1
S	34	57,6	57,6	62,7
SS	22	37,3	37,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (5,1%), setuju sebanyak 34 orang (57,6%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (37,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya puas pada pekerjaan saya dan tidak berpikir untuk pindah kerja mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.32 Distribusi responden tentang Tugas kerja yang diberikan terasa menantang untuk dikerjakan**

X3.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	3,4	3,4	3,4
S	26	44,1	44,1	47,5
SS	31	52,5	52,5	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (3,4%), setuju sebanyak 26 orang (44,1%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (52,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang tugas kerja yang diberikan terasa menantang untuk dikerjakan mendukung kinerja karyawan.

d. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja Karyawan diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 9 (sembilan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.33 Distribusi responden tentang Pekerjaan saya menuntut tingkat ketelitian yang tinggi**  
Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	7	11,9	11,9	11,9
S	22	37,3	37,3	49,2
SS	30	50,8	50,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 orang (11,9%), setuju sebanyak 22 orang (37,3%) sangat setuju sebanyak 30 orang (50,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang pekerjaan saya menuntut tingkat ketelitian yang tinggi mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.34 Distribusi responden tentang Keterampilan yang saya miliki mampu mendukung penyelesaian pekerjaan yang di berikan.**

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	7	11,9	11,9	11,9
S	31	52,5	52,5	64,4
SS	21	35,6	35,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 orang (11,9%), setuju sebanyak 31 orang (52,5%) sangat setuju sebanyak 21 orang (35,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang keterampilan yang saya miliki mampu mendukung penyelesaian pekerjaan yang di berikan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.35 Distribusi responden tentang Pelatihan yang diberikan membuat saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.**

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	8,5	8,5	8,5
S	30	50,8	50,8	59,3
SS	24	40,7	40,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%) sangat setuju sebanyak 24 orang (40,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat

disimpulkan bahwa responden setuju tentang pelatihan yang diberikan membuat saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.36 Distribusi responden tentang Banyaknya jumlah pekerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya**

**Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	9	15,3	15,3	15,3
S	30	50,8	50,8	66,1
SS	20	33,9	33,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 9 orang (15,3%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (33,9%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang banyaknya jumlah pekerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.37 Distribusi responden tentang Saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari jumlah yang di tentukan**

**Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	7	11,9	11,9	11,9
S	31	52,5	52,5	64,4
SS	21	35,6	35,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, yang menyatakan kurang setuju

sebanyak 7 orang (11,9%), setuju sebanyak 31 orang (52,5%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (35,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari jumlah yang di tentukan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.38 Distribusi responden tentang Saya merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang harus segera saya selesaikan**

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	13	22,0	22,0	22,0
S	34	57,6	57,6	79,7
SS	12	20,3	20,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 13 orang (22%), setuju sebanyak 34 orang (57,6%) sangat setuju sebanyak 12 orang (20,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang harus segera saya selesaikan mendukung kinerja karyawan.



**Tabel 4.39 Distribusi responden tentang Hasil kerja saya selalu di terima oleh atasan**

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	29	49,2	49,2	55,9
SS	26	44,1	44,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 29 orang (49,2%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (44,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang hasil kerja saya selalu di terima oleh atasan mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.40 Distribusi responden tentang Standart perusahaan yang di terapkan membantu saya melaksanakan pekerjaan secara efektif**

Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	8,5	8,5	8,5
S	27	45,8	45,8	54,2
SS	27	45,8	45,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.40 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (8,5%), setuju sebanyak 27 orang (45,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (45,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang standart

perusahaan yang di terapkan membantu saya melaksanakan pekerjaan secara efektif mendukung kinerja karyawan.

**Tabel 4.41 Distribusi responden tentang Pekerjaan saya terjadwal dengan baik di dukung dengan kebijakan perusahaan yang di berikan**

Y.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	6,8	6,8	6,8
S	30	50,8	50,8	57,6
SS	25	42,4	42,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.41 diatas, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 orang (6,8%), setuju sebanyak 30 orang (50,8%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (42,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang pekerjaan saya terjadwal dengan baik di dukung dengan kebijakan perusahaan yang di berikan mendukung kinerja karyawan.

#### a. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### 1) Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan dengan  $r$ -kritis = 0,30 (Sugiono dalam Rusiadi , Subiantoro, Hidayat, 2018). Jadi kalau korelasi antar butir dengan skor total lebih kecil (<) dari 0,30 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. sebaliknya jika lebih besar (>) dari 0,30 butir pernyataan

dinyatakan valid.

**Tabel 4.42 Uji Validitas X1 (Lingkungan Kerja)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	35,61	11,828	,449	,851
ITEM_2	35,39	11,483	,586	,836
ITEM_3	35,41	11,039	,637	,830
ITEM_4	35,46	12,046	,484	,846
ITEM_5	35,39	11,380	,614	,833
ITEM_6	35,27	12,063	,501	,844
ITEM_7	35,32	11,567	,636	,832
ITEM_8	35,44	11,147	,649	,829
ITEM_9	35,36	11,371	,613	,833

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.42 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) pernyataan pada variabel lingkungan kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.43 Uji Validitas X2 (Motivasi)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	35,53	10,943	,592	,814
ITEM_2	35,68	11,326	,551	,819
ITEM_3	35,58	11,938	,445	,830
ITEM_4	35,42	11,352	,598	,813
ITEM_5	35,51	11,978	,512	,823
ITEM_6	35,42	11,731	,500	,824

ITEM_7	35,22	11,313	<b>,642</b>	,809
ITEM_8	35,39	11,173	<b>,645</b>	,808
ITEM_9	35,44	11,768	<b>,438</b>	,832

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.43 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) pernyataan pada variabel motivasi dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.44 Uji Validitas X3 (Kepuasan Kerja)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	33,49	9,806	<b>,681</b>	,781
ITEM_2	33,66	10,124	<b>,625</b>	,789
ITEM_3	34,20	10,923	<b>,419</b>	,813
ITEM_4	33,83	10,523	<b>,451</b>	,811
ITEM_5	33,83	10,557	<b>,442</b>	,812
ITEM_6	34,19	11,189	<b>,357</b>	,820
ITEM_7	33,51	10,392	<b>,589</b>	,794
ITEM_8	33,66	10,469	<b>,602</b>	,793
ITEM_9	33,49	10,668	<b>,545</b>	,799

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.44 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) pernyataan pada variabel kepuasan kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.45 Uji Validitas Y (Kinerja Karyawan)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	34,07	12,133	<b>,630</b>	,832
ITEM_2	34,22	11,968	<b>,725</b>	,822
ITEM_3	34,14	12,809	<b>,548</b>	,841
ITEM_4	34,27	12,856	<b>,480</b>	,848
ITEM_5	34,22	11,968	<b>,725</b>	,822
ITEM_6	34,47	13,219	<b>,423</b>	,853
ITEM_7	34,08	12,803	<b>,567</b>	,839
ITEM_8	34,08	12,769	<b>,543</b>	,841
ITEM_9	34,10	12,921	<b>,542</b>	,841

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.45 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) pernyataan pada variabel kinerja karyawan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Kesimpulan yang diambil berdasarkan output yang ada untuk uji validitas ini bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Corrected Item - Total Correlation* lebih besar (>) dari 0,30 sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan valid (sah).

## 2) Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Butir kuesioner

dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuisisioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Kuisisioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha*  $> 0,60$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah  $0,60$  (Sunnyoto, 2017).

Reliabilitas dari pernyataan kuisisioner yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel Reliability Statistics yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 4.46 Uji Reliabilitas X1 (Lingkungan Kerja)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.46 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,853 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel lingkungan kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.47 Uji Reliabilitas X2 (Motivasi)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,836 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang

terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel motivasi adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.48 Uji Reliabilitas X3 (Kepuasan Kerja)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.48 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,820 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel kepuasan kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.49 Uji Reliabilitas Y (Kinerja Karyawan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,853	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.49 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,853 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel kinerja karyawan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan *output* yang ada untuk uji reliabilitas ini adalah bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $> 0,60$  sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan reliabel atau handal.

## b. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Data yang diperoleh dari hasil angket, selanjutnya akan diuji dengan uji asumsi klasik sebagai berikut :

### 1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali dalam Rusiadi, 2018). Dalam penelitian ini pengujian normalitas dideteksi melalui analisa grafik yang dihasilkan SPSS. Hasil dapat dilihat pada Tabel 4.50 dan Gambar 4.2 berikut :

**Tabel 4.50 Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,07893464
Most Extreme Differences	Absolute	,098
Differences	Positive	,098
	Negative	-,072
Test Statistic		,098
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

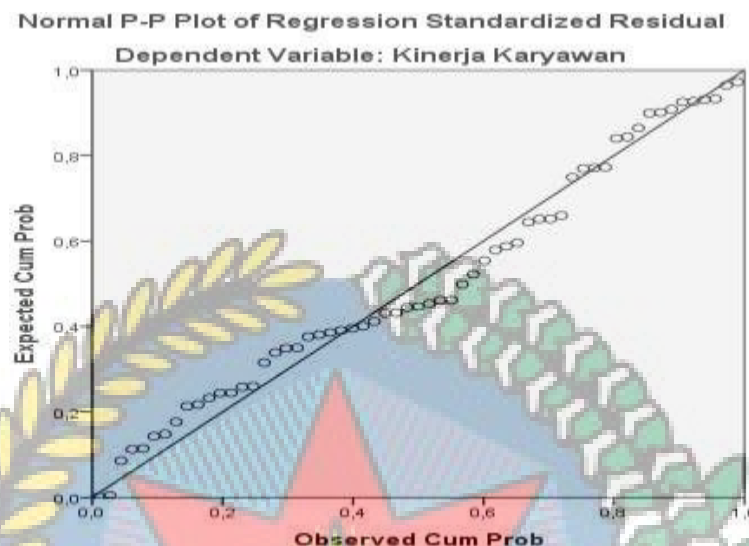
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.50 di atas, hasil pengujian normalitas data (lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja) diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal. Hal itu terlihat pada hasil



output SPSS dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* nilainya 0,200 dimana lebih besar ( $>$ ) dari 0,05 yang artinya data berdistribusi normal.



**Gambar 4.2 PP Plot Uji Normalitas Kinerja Karyawan**

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0*

Kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data untuk variabel lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja ke kinerja karyawan yang menyebar berada disekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah nilai 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.51 Uji Multikolinieritas****Coefficients<sup>a</sup>**

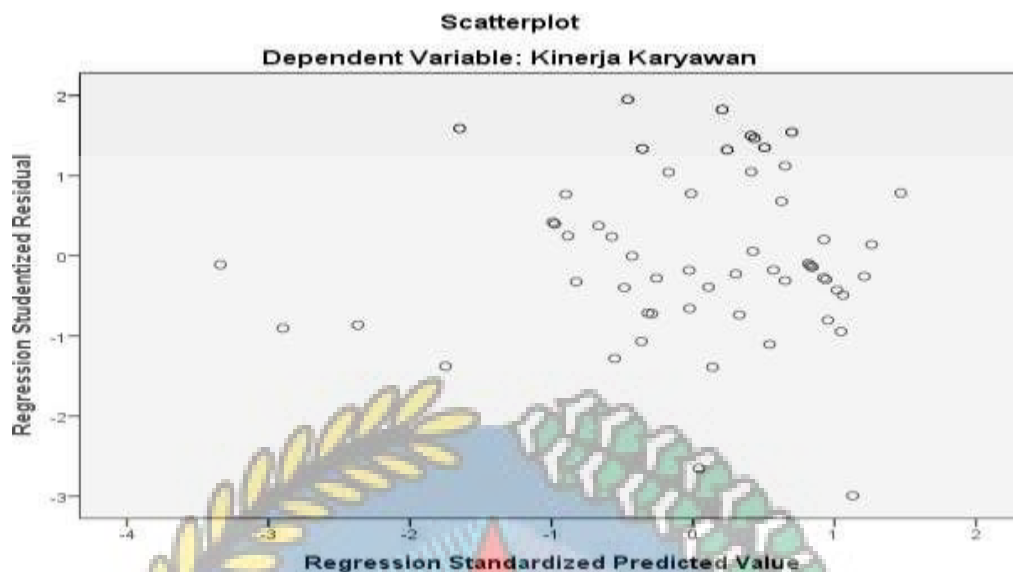
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1,107	3,369		-,329	,744		
Lingkungan Kerja	,277	,110	,265	2,515	,015	,450	2,220
Motivasi	,407	,147	,388	2,757	,008	,253	3,948
Kepuasan Kerja	,324	,124	,295	2,611	,012	,393	2,546

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
 Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *tolerance* yang besarnya jauh melebihi angka 0,1 dan VIF variabel yang besarnya kurang dari 10.

### 3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



**Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas**

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0*

Gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan perkataan lain : variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastisitas

Selain itu, untuk mengetahui secara spesifik bahwa seluruh variabel-variabel yang diuji benar terbebas dari uji heterokedastisitas, maka dilakukan uji heterokedastisitas menggunakan metode glejser. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari pengujian terhadap Abs\_Res diatas 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.52 Uji Heterokedastisitas Metode Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,503	2,138		,703	,485
Lingkungan Kerja	-,055	,070	-,156	-,784	,437
Motivasi	,034	,094	,096	,359	,721
Kepuasan Kerja	,024	,079	,066	,310	,758

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Tabel heterokedastisitas metode glejser menunjukkan bahwa model regresi pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap partisipasi tidak terjadi masalah heterokedastisitas, dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05, dimana signifikansi lingkungan kerja sebesar 0,437, signifikansi motivasi sebesar 0,721, dan signifikansi kepuasan kerja sebesar 0,758. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan perkataan lain: variabel yang diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

### c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini diungkapkan pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, motivasi terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dianalisa dengan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 23,0, hasil seperti dapat dilihat pada Tabel 4.53 di bawah ini :

**Tabel 4.53 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1,107	3,369	
Lingkungan Kerja	,277	,110	,265
Motivasi	,407	,147	,388
Kepuasan Kerja	,324	,124	,295

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Dari data yang terlihat pada tabel 4.53 dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linier berganda -1,107, dengan nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja 0,277, nilai koefisien regresi variabel motivasi 0,407 dan nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja 0,324. Maka dengan mengacu pada rumus persamaan regresi linier berganda  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ , dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,107 + 0,277X_1 + 0,407X_2 + 0,324X_3$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

X1 = Lingkungan Kerja

X2 = Motivasi

X3 = Kepuasan Kerja

Kebermaknaan dari persamaan regresi linier berganda di atas mengandung implikasi:

- 1) Konstanta -1,107 mengandung arti apabila variabel lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja tidak ada ( $X_1, X_2$  dan  $X_3 = 0$ ), maka kinerja karyawan berada pada angka -1,107.
- 2) Koefisien regresi  $X_1$  (lingkungan kerja) 0,277 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,277 kali.
- 3) Koefisien regresi  $X_2$  (motivasi) 0,407 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel motivasi akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,407 kali.
- 4) Koefisien regresi  $X_3$  (kepuasan kerja) 0,324 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,324 kali.

Jika terjadi peningkatan satu poin atas lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 1,008 kali ( $0,277 + 0,407 + 0,324$ ).

#### d. Uji Hipotesis

##### 1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah

- a) Terima  $H_0$  (tolak  $H_a$ ), apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  5%
- b) Terima  $H_0$  (terima  $H_a$ ), apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  5%

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 23,0 for Windows* maka diperoleh hasil

seperti tabel dibawah ini :

**Tabel 4.54 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	657,970	3	219,323	<b>48,121</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	250,674	55	4,558		
	Total	908,644	58			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.54 diatas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 48,121 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,77 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima  $H_a$  (tolak  $H_0$ ) atau hipotesis diterima.

## 2) Uji Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5% (Rusiadi, 2018).

**Tabel 4.55 Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,107	3,369		-,329	,744
Lingkungan Kerja	,277	,110	,265	2,515	,015
Motivasi	,407	,147	,388	2,757	,008
Kepuasan Kerja	,324	,124	,295	2,611	,012

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.55 diatas dapat dilihat bahwa :

a) Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

Ha diterima dan H0 ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan H0 diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 2,515 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,004 dan signifikan sebesar 0,015 sehingga  $t_{hitung} 2,515 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan

0,015, maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan

lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

b) Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

Ha diterima dan H0 ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan H0 diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 2,757 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,004 dan signifikan sebesar 0,008 sehingga  $t_{hitung} 2,757 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan

0,008, maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan

motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.



c) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan :

$H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig.t < \alpha$

$H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 2,611 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,004 dan signifikan

sebesar 0,012 sehingga  $t_{hitung} 2,611 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan

0,012, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan

kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variasi bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.56 Koefisien Determinasi Terhadap Kinerja Karyawan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 <sup>a</sup>	,724	,709	2,135

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

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.56 diatas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,724 maka nilai koefisien determinasi sebesar  $0,724 \times 100\% = 72,4\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa 72,4% informasi yang terkandung dalam data dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 72,4\% = 27,6\%$  dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak dilakukan pada penelitian ini seperti kepribadian, budaya organisasi, loyalitas karyawan dan lainnya.

## B. Pembahasan

### 1. Hipotesis H<sub>1</sub>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota karena dengan nilai regresi linear berganda yang bertanda bilangan positif sebesar 0,277 (27,7%) dengan nilai t hitung sebesar 2,515 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu sebesar 2,004, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,015 maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>1</sub> yang diajukan telah teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan kualitas lingkungan kerja yang dilakukan oleh perusahaan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan secara bersamaan sebesar 0,277 satuan. Dengan kata lain ketika lingkungan kerja yang terdiri dari suasana kerja, tersedianya fasilitas kerja dan hubungan dengan rekan kerja maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diana Sri Dewi (2017) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Toyota Cabang Soekarno Hatta di Pekanbaru.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hasil penelitian ini juga telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah point

nomor 3 yaitu fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan kurang lengkap sehingga menurunkan efektifitas karyawan dalam bekerja telah terjawab.

## 2. Hipotesis H<sub>2</sub>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota karena dengan nilai regresi linear berganda yang bertanda bilangan positif sebesar 0,407 (40,7%) dengan nilai t hitung sebesar 2,757 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu sebesar 2,004, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,008 maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>2</sub> yang diajukan telah teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan motivasi yang dilakukan oleh pimpinan maupun dalam diri karyawan sendiri akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan secara bersamaan sebesar 0,407 satuan. Dengan kata lain ketika motivasi yang terdiri dari kerja keras, orientasi masa depan, usaha untuk maju, rekan kerja yang dipilih, tingkat cita-cita yang tinggi, orientasi tugas/sasaran dan ketekunan maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rendy Alpahrasy (2018) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Toyota Agung Automall Bengkulu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized*

*Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hasil penelitian ini juga telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah point nomor 2 yaitu hubungan atasan dengan bawahan yang kurang baik mengingat kurangnya respon atasan terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh para karyawan sehingga menurunkan kinerja karyawan telah terjawab.

### 3. Hipotesis H<sub>3</sub>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota karena dengan nilai regresi linear berganda yang bertanda bilangan positif sebesar 0,324 (32,4%) dengan nilai t hitung sebesar 2,611 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu sebesar 2,004, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,012 maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>3</sub> yang diajukan telah teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan kepuasan kerja yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan secara bersamaan sebesar 0,324 satuan. Dengan kata lain ketika kepuasan kerja yang terdiri dari kedisiplinan, moral kerja, dan turnover maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damayanti (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada RS. Islam Siti Khadijah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hasil penelitian ini juga telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah point nomor 4 yaitu tidak adanya rasa nyaman dalam menjalani pekerjaan, sehingga menumbuhkan rasa malas dalam bekerja sehingga kinerja karyawan tidak maksimal telah terjawab.

#### **4. Hipotesis H<sub>4</sub>**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota karena dengan nilai F hitung sebesar 48,121 yang bertanda bilangan positif, dengan nilai signifikan memiliki nilai sebesar 0,000 maka hal ini menunjukkan hipotesis H<sub>4</sub> yang diajukan telah teruji dan diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja yang dilakukan oleh perusahaan maupun karyawan itu sendiri akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan secara bersamaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Hasibuan dalam Putri (2018) bahwa lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari lingkungan kerja,

motivasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota telah terlaksana. Hasil penelitian ini juga telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah point nomor 1 yaitu karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik hanya mendapatkan kritik dari atasan tanpa memberikan jalan keluar atau solusi yang jelas sehingga kinerja karyawan tidak mengalami perubahan telah terjawab.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi terhadap penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} 2,515 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan  $0,015 < 0,05$ .
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} 2,757 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan  $0,008 < 0,05$ .
3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} 2,611 > t_{tabel} 2,004$  dan signifikan  $0,012 < 0,05$ .
4. Lingkungan kerja, motivasi, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan

Balai Kota. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} 48,121 > F_{tabel} 2,77$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

## B. Saran

Setelah menganalisis dan menghasilkan beberapa kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota, adapun hal-hal yang dapat disarankan penulis yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan perhatian bagi PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota, yaitu :

1. Disarankan bagi Manajemen Perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan lingkungan kerja karyawan yang nyaman, tenang dan bebas dari suara bising mesin agar karyawan bisa terus fokus dalam bekerja, dan selanjutnya disarankan juga bagi Manajemen Perusahaan untuk memperhatikan ruang kerja karyawan khususnya ruang kerja MRA (*Maintain Reminder Appointment*) dan ruang kerja *Marketing Service* karena tidak nyaman akibat suara bising mesin yang ditimbulkan dari ruang produksi. Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membuat ruang kerja yang terpisah dari ruang produksi agar proses kerja ketika menghubungi pelanggan tidak terganggu.
2. Disarankan bagi Manajemen Perusahaan untuk memperhatikan dan meningkatkan karyawan yang selalu memberikan hasil kerja yang terbaik agar perusahaan dapat menjadi perusahaan yang terbaik daripada perusahaan pesaing, dan selanjutnya disarankan juga bagi Manajemen Perusahaan untuk memperhatikan karyawan yang belum bekerja secara



maksimal. Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam proses kerja dan dalam penyelesaian masalah ketika bekerja.

3. Disarankan bagi Manajemen Perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan karyawan yang melakukan tugas-tugas kerjanya sampai selesai setiap harinya, dan selanjutnya disarankan juga bagi Manajemen Perusahaan untuk memperhatikan karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya dan melanjutkan pekerjaan dihari lainnya. Hal ini bisa diakibatkan kurangnya pengetahuan karyawan dan penyelesaian masalah dalam bekerja, juga dapat disebabkan karena tidak disiplinnya karyawan dalam bekerja. Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membuat laporan harian mengenai progres kerja setiap karyawannya di bidangnya masing-masing.
4. Disarankan bagi Manajemen Perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan karyawan yang merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang harus segera diselesaikan, dan selanjutnya disarankan juga bagi Manajemen Perusahaan untuk memperhatikan karyawan yang merasa terbebani dengan pekerjaan yang harus diselesaikan akibat kurangnya pengetahuan dalam mengerjakan tugas, maupun karena jumlah pekerjaan yang terlalu banyak. Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membuat alur pekerjaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisien. Baik dari stall penerimaan, alur produksi sampai stall penyerahan kendaraan, juga mengenai file atau data-data pelanggan yang akan diundang sehingga

tidak banyak waktu yang terbuang dalam proses bekerja dan membuat para karyawan nyaman bekerja dan tidak terbebani untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Aini, N., & Suhermin, S. (2019). Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(9), 1–15.
- Budi W. Soetjipto (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Fahmi, Irham (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Hasibuan, Malayu S.P (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Handoko (2018). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Paparons Pizza City of Tomorrow*. *AGORA Jurnal*. 1(1), h: 1-8.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>
- Jufrizen, J. (2017). Efek Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *E-Mabis : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 18(2), 145–158. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v18i2.180>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Indeks.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2020). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2019). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Mulyadi.
- Manullang, M. & Manuntun, P. (2018). *Metode Penelitian: Proses Penelitian Praktis*. Bandung: Cipta Pustaka Media.

Ningtyas, L. C., Swasto, B., & Mukzam, M. J. (2018). Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja (Studi pada AJb Bumiputera 1912) Kantor Cabang Kayutangan, Malang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 2(2), 110-117.

Nitisemito, A. S. (2020). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Robbins, S. (2019). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Sutrisno (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. (2019). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.

Wardhani, A. P., Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).

#### Sumber Jurnal

Abdul Rohim (2018) *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PG. Djombang Baru*. Diakses <http://e-jurnal.pnl.ac.id>

Achmad Fadhul Yuniadi (2018) *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ajb Bumiputera*. Diakses <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>

Aprilita Mulya Kumala Sari (2016) *Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Ilmu Tetap Abadi Surakarta*, Diakses <http://eprints.ums.ac.id>

Firdaus, Rahmi Widyanti, Khuzaini (2017), Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa Tour Dan Travel Di Kota Batam) *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 30-35.

Muhammad Ghufron Haris (2017) *Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dua Putra Utama Makmur Tbk Di Pati*. Diakses <http://123dok.com>

Nurpaisyah. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Socfin Indonesia*. Diakses <http://123dok.com>.

Rosyid, M. H. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Muhammadiyah Jatinom*. Diakses <http://123dok.com>.

Sahlan, N. I., Mekel, P. A., & Trang, I. (2015). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Airmadidi*. *Jurnal EMBA*, 3(1), 111-117.

Suhardi (2015), *Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa Tour Dan Travel Di Kota Batam*, Diakses , Diakses [Http://123dok.Com](http://123dok.Com).

Yogha Gobin Topan (2020), *Pengaruh Penempatan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Firman Indonesia Di Surabaya*. Diakses [Http://Repository.Stiemahardika.Ac.Id](http://Repository.Stiemahardika.Ac.Id).

