



**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
CUSTOMER SERVICES PT JASA
MARGA BELMERA**

SKRIPSI

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

OLEH:

CUT NURUL LIZA PASHA
NPM. 1915310514

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL

: ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICES PT JASA MARGA BELMERA

NAMA

: CUT NURUL LIZA PASHA

N.P.M

: 1915310514

FAKULTAS

: SOSIAL SAINS

PROGRAM STUDI

: Manajemen

TANGGAL KELULUSAN

: 08 Maret 2024

DIKETAHUI

DEKAN



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

KETUA PROGRAM STUDI



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

**DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING**

PEMBIMBING I



Assoc. Prof. Dr Sri Rahayu, S.E., M.M.

PEMBIMBING II



Daud Arifin, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : CUT NURUL LIZA PASHA
NPM : 1915310514
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER
SERVICES PT JASA MARGA BELMERA

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Medan, 08 Maret 2024



Cut Nurul Liza Pasha
NPM. 1915310514

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : CUT NURUL LIZA PASHA
TEMPAT/TANGGAL LAHIR : MEDAN/ 26 APRIL 2001
NPM : 1915310514
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
ALAMAT : JL. SETIA GG. KELUARGA NO. 35 B

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, 08 Maret 2024
Yang membuat pernyataan



Cut Nurul Liza Pasha
NPM. 1915310514

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja *Customer Services*. Lokasi penelitian dilakukan pada PT Jasa Marga Belmera. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat pengujian SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 114 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Customer Services* dilihat dari nilai $t_{tabel} 5.462 > t_{hitung} 1.658$ dan $sig. 0.000 < \alpha 0.05$. Disiplin Kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja *Customer Services* dilihat dari nilai $t_{tabel} 1.062 < t_{hitung} 1.658$ dan $sig. 0.291 > \alpha 0.05$. sedangkan secara simultan Lingkungan kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Customer Services* dilihat dari hasil $F_{hitung} 19.022 > F_{tabel} 2.29$ dan $sig. 0.000 < \alpha 0.05$. Persentase pengaruh variabel tersebut sebesar 25.5%.

Kata Kunci: Kinerja, *Customer Services*, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze the influence of Work Environment and Work Discipline on Customer Services Performance. The location of the research was conducted at PT Jasa Marga Belmera. The analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) testing tools. The number of samples in this study was 114 respondents. The results showed that the Work Environment partially had a positive and significant effect on Customer Services Performance as seen from the value of $t_{table} 5,462 > t_{count} 1,658$ and $sig. 0.000 < \alpha 0.05$. Work Discipline does not have a positive and insignificant effect on Customer Services Performance seen from the value of $t_{table} 1,062 < t_{count} 1,658$ and $sig. 0.291 > \alpha 0.05$. while simultaneously the work environment and work discipline have a positive and significant effect on Customer Services Performance as seen from the results of $F_{calculate} 19.022 > F_{table} 2.29$ and $sig. 0.000 < \alpha 0.05$. The percentage of influence of these variables is 25.5%.

Keywords: *Performance, Customer Services, Work Environment and Work Discipline*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan
Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain)
dan kepada Tuhan, berharap
(Q.S Al Insyirah :6-8)

Intelligence plus character – that is the goal of true education
(Martin Luther King Jr)

Tetap berusaha melakukan yang terbaik walaupun kedepannya
belum diketahui hasilnya
(Penulis)

Kupersembahkan Untuk :

- *Sujud syukur kusersembahkan kepada Mu ya Allah, Tuhan yang Maha Esa.*
- *Untuk Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta.*
- *Untuk seluruh Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan.*
- *Untuk teman-teman yang telah menyemangati.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik yang berjudul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Customer Services* PT Jasa Marga Belmera”.

Proposal Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Dr. Assoc. Prof. E. Rusiadi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, BA., MSc.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Dr. Assoc. Prof. Sri Rahayu, S.E., M.M., selaku Dosen pembimbing I penulis yang telah sabar, cermat dan semangat memberikan pengarahan, saran dan bimbingan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Bapak Daud Arifin, S.E., M.M., selaku Dosen pembimbing II penulis yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta

memberikan pengarahan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.

6. Seluruh Civitas Akademik Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah banyak membantu proses administrasi sampai dengan selesai.
7. Orang tua Penulis, Ayah Muhammad Sazli dan Mama Diah Erawati yang telah banyak membantu moril, materil, mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk penyelesaian proposal skripsi ini.
8. Keluarga Penulis yang selalu memotivasi dan menyemangati penulis dalam penyelesaian proposal skripsi tersebut.
9. Pimpinan PT Jasa Marga Belmera Bapak Aris Wibowo, Bapak Arief Basuki dan seluruh karyawan tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan banyak memberikan bantuan kepada penulis.
10. Teman-teman penulis stambuk 2019 Prodi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk membangun serta menyempurnaan penulisan ini.

Medan, 08 Maret 2024
Penulis,

Cut Nurul Liza Pasha
NPM. 1915310415

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan dan Perumusan Masalah	9
1) Batasan Masalah	9
2) Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
D. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kerangka Teoritis.....	13
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	13
2. Pengertian Lingkungan Kerja.....	22
3. Pengertian Disiplin Kerja	28
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	38
1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	38
2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	39
3. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	40
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
1. Tempat Penelitian.....	43

2. Waktu Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
3. Teknik <i>Sampling</i>	45
4. Jenis Data	45
5. Sumber Data	45
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
1. Varibel Penelitian	46
2. Definisi Operasional	46
E. Skala Pengukuran	47
F. Metode Pengumpulan Data	48
G. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Instrumen Penelitian	50
2. Analisis Statistik Deskriptif	51
3) Analisis Regresi Linear Berganda	51
4) Uji Asumsi Klasik	52
5) Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
3. Karakteristik Responden	60
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
5. Analisis Regresi Linear Berganda	72
6. Uji Asumsi Klasik	73
7. Uji Hipotesis	78
B. Pembahasan	80
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rata-Rata Antrian Kendaraan /Gardu	5
Tabel 1.2 Hasil Pra <i>Survey</i> Lingkungan Kerja.....	6
Tabel 1.3 Hasil Pra <i>Survey</i> Disiplin Kerja	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Customer Services (Y).....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X1).....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2).....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Customer Services (Y).....	63
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X1).....	66
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X2)	69
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot	74
Gambar 4. 3 Grafik Histogram.....	75
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen perusahaan yang memiliki peranan penting sebagai penggerak perusahaan. Sebuah perusahaan tidak dapat mengembangkan dirinya tanpa adanya keterlibatan dari para karyawannya. Sumber daya manusia dimanfaatkan segala potensinya untuk meraih tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud ialah karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Karena itu apabila perusahaan atau organisasi ingin meraih tujuannya, hendaknya perusahaan memberikan arahan yang bersifat positif kepada para karyawannya.

Sumber Daya Manusia merupakan fakta dinamika yang memerlukan suatu pengolahan yang tepat, sehingga benar-benar menjadi faktor pokok pembangunan. Disamping itu Sumber Daya Manusia merupakan tujuan pembangunan yaitu dalam rangka pembangunan manusia seutuhnya. Manajemen sumber daya manusia sangat di tentukan oleh sifat sumber-sumber daya manusia itu sendiri yang selalu berkembang baik jumlahnya maupun mutunya. Manajemen sumber daya manusia harus mencari keseimbangan antara jumlah dan mutu sumber daya manusia itu dengan kebutuhan-kebutuhan suatu negara di dalam pembangunan nasional.

Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. Dalam sebuah lingkungan dimana angkatan kerja terus bertambah, hukum berubah, manajemen

sumber daya manusia harus terus berubah dan berkembang. Hal ini sangat benar ketika manajemen beroperasi secara global.

Kegiatan suatu organisasi suatu perusahaan pasti akan mengalami hambatan dan rintangan dalam mencapai tujuannya. Salah satunya adalah upaya dalam peningkatan sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi. Banyak yang telah mengalami kemunduran bahkan kegagalan dalam mencapai tujuannya hanya karena permasalahan peningkatan sumber daya manusia. Pola hubungan yang terjadi antara atasan dengan bawahan dapat menyebabkan karyawan merasa senang atau tidak senang bekerja di perusahaan tersebut, untuk itulah dalam organisasi selalu dilakukan perencanaan pengolahan sumber daya manusia untuk mendapatkan orang yang tepat untuk jabatan yang tepat.

Proses pencapaian tujuan perusahaan bukan hanya melibatkan sumber daya manusia saja melainkan sumber daya penunjang lainnya seperti teknologi produk, mesin, uang, dan metode. Namun, sumber daya manusia akan tetap dapat bertahan karena memiliki kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber-sumber daya lain dalam mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan.

Sumber daya manusia juga mampu menggali potensi sumber-sumber daya lain yang dimiliki perusahaan, mampu mengefektifkan dan mengoptimalkan proses produksi di dalam perusahaan serta mampu menghasilkan produk yang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, efektivitas dari sumber daya manusia sangat dibutuhkan, bukan semata-mata sebagai perwujudan tujuan perusahaan, tetapi juga sebagai penentu dari apa yang sanggup dicapai perusahaan dengan sumber daya yang dimiliki, karena perusahaan yang sukses merupakan

cerminan dari karyawan yang maksimal dalam memberikan kualitas dan kuantitas pada pekerjaannya serta dapat menghasilkan kinerja yang maksimal pula bagi perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018). Dilain pihak terdapat pendapat yang mengatakan bahwa kinerja adalah unsur luaran yang dapat diamati dalam bentuk perilaku, adapun hakikat atau intinya yang mendalam adalah kompetensi. Unsur yang terdapat dalam kompetensi terdiri atas pengetahuan, keahlian dan sikap (Edison, 2016).

Untuk meningkatnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu lingkungan kerja dan disiplin kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen kerja terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang berperan penting dan dapat mempengaruhi diri pekerja tersebut dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan (Nitisemito, 2016). Lingkungan kerja mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan kerja fisik tempat karyawan bekerja (Sedarmayanti, 2014).

Lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. Lingkungan kerja bagi para karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya lingkungan kerja yang tidak

memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Perusahaan atau organisasi juga perlu memperhatikan faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen kerja terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang berperan penting dan dapat mempengaruhi diri pekerja tersebut dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan (Nitisemito, 2016). Lingkungan kerja mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan kerja fisik tempat karyawan bekerja (Sedarmayanti, 2014).

Lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. Lingkungan kerja bagi para karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin mempunyai peran penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Keberhasilan organisasi ditentukan oleh disiplin karyawannya, karyawan yang memiliki disiplin yang kuat terhadap organisasi akan memberikan produktivitas yang baik serta produktif dalam mengemban pekerjaan. Tingkat disiplin baik disiplin perusahaan terhadap karyawan, maupun antara karyawan terhadap perusahaan sangat diperlukan karena melalui disiplin-disiplin tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional.

Disiplin merupakan kemampuan seseorang untuk bertindak berdasarkan norma-norma atau peraturan yang berlaku. Guna mendorong para karyawan

mematuhi seluruh peraturan membutuhkan strategi yang tepat yaitu dengan cara meningkatkan motivasi terhadap para karyawannya. Mematuhi peraturan sendiri seperti yang disampaikan oleh (Afandi, 2018) merupakan salah satu alat ukur dan pencerminan dari disiplin kerja.

PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera merupakan perusahaan pengembang dan operator jalan tol yang ada di kota Medan, dimana perusahaan ini dulu hanya memiliki 5 (Lima) gerbang tol yaitu Belawan, Tanjung Mulia, Bandar Selamat, Amplas, dan Tanjung Morawa. Namun dengan perkembangan kota Medan yang begitu pesat dibangunlah gerbang tol Mabar dan ditetapkan menjadi Jalan Tol Belmera. Penulis menampilkan data rata-rata antrian kendaraan /Gardu yang menjadi pertimbangan penurunan kinerja *Customer Services* PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera dan dapat dijelaskan pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rata-Rata Antrian Kendaraan /Gardu

Tahun 2022	Antrian Kendaraan/ Gardu
Januari	8 Kendaraan
Februari	8 Kendaraan
Maret	9 Kendaraan
April	14 Kendaraan
Mei	28 Kendaraan
Juni	21 Kendaraan
Juli	18 Kendaraan
Agustus	19 Kendaraan
September	21 Kendaraan
Oktober	22 Kendaraan
November	25 Kendaraan
Desember	29 Kendaraan

Sumber: Data PT Tol Jasa Marga (Persero) Belmera, Tbk. (Data Diolah Penulis, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa pada pukul 07.00 WIB sampai 08.15 WIB, pukul 13.00 WIB sampai dengan 15.30 WIB dan pukul 16.30 WIB sampai 17.30 WIB terjadi antrian lalu lintas yang seharusnya tidak mengalami

peningkatan antrian. Hal ini menjadi fenomena kepada Customer Services PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera.

Penulis juga melakukan penyebaran kuesioner *pra survey* mengenai lingkungan kerja dan disiplin kerja kepada 20 Customer Services PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera dan dapat dijelaskan pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Lingkungan Kerja

Pertanyaan	Jumlah		Persentase	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apakah Anda merasa lingkungan kerja di perusahaan ini aman dan bebas dari risiko kecelakaan?	10	10	50%	50%
Apakah Anda merasa lingkungan kerja di perusahaan ini mendukung kerja tim dan kolaborasi antar rekan kerja?	7	13	35%	65%
Apakah Anda mendapatkan dukungan dan bantuan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas Anda?	11	9	55%	45%

Sumber: Hasil Survey Awal, Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa pertanyaan tentang “Apakah Anda merasa lingkungan kerja di perusahaan ini aman dan bebas dari risiko kecelakaan” dari 20 responden hasilnya 50% menjawab “YA” dan 50% menjawab “TIDAK”. Pertanyaan tentang “Apakah Anda merasa lingkungan kerja di perusahaan ini mendukung kerja tim dan kolaborasi antar rekan kerja” dari 20 responden hasilnya 35% menjawab “YA” dan 65% menjawab “TIDAK”. Pertanyaan tentang “Apakah Anda mendapatkan dukungan dan bantuan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas Anda” dari 20 responden hasilnya 55% menjawab “YA” dan 45% menjawab ”TIDAK”.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Disiplin Kerja

Pertanyaan	Jumlah		Persentase	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apakah Anda mencatat dan melaporkan aktivitas kerja Anda secara akurat dan tepat waktu?	8	12	40%	60%
Apakah Anda berpartisipasi dalam program pelatihan dan pengembangan yang ditawarkan oleh perusahaan?	15	5	75%	25%

Pertanyaan	Jumlah		Persentase	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apakah Anda mematuhi kebijakan perusahaan terkait absensi, cuti, dan izin kerja?	11	9	55%	45%

Sumber: Hasil Survey Awal, Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dijelaskan bahwa pertanyaan tentang “Apakah Anda mencatat dan melaporkan aktivitas kerja Anda secara akurat dan tepat waktu” dari 20 responden hasilnya 40% menjawab “YA” dan 60% menjawab “TIDAK”. Pertanyaan tentang “Apakah Anda berpartisipasi dalam program pelatihan dan pengembangan yang ditawarkan oleh perusahaan” dari 20 responden hasilnya 75% menjawab “YA” dan 25% menjawab “TIDAK”. Pertanyaan tentang “Apakah Anda mematuhi kebijakan perusahaan terkait absensi, cuti, dan izin kerja” dari 20 responden hasilnya 55% menjawab “YA” dan 45% menjawab ”TIDAK”.

Pada dasarnya kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan uraian tersebut untuk dapat mencapai suatu tujuan organisasi maka harus memenuhi hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Apfia Ferawati (2017) menunjukkan hasil bahwasanya lingkungan kerja dan disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh

Endang Susilowati dan Kemas Vivi Andayani (2021) menunjukkan hasil bahwasanya secara parsial lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan secara simultan lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Customer Services PT Jasa Marga Belmera”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang terdapat pada penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Kinerja karyawan dianggap menurun yang mengakibatkan tidak maksimalnya target kerja.
- 2) Lingkungan kerja yang tidak mendukung komunikasi yang efektif antara customer service dengan rekan kerja atau dengan manajemen dapat mempengaruhi kinerja mereka. Masalah komunikasi dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam tugas, kesalahpahaman, dan kesulitan dalam menangani permintaan atau keluhan pelanggan.
- 3) Kurangnya disiplin kerja, seperti sering terlambat datang, ketidakhadiran yang tidak teratur, atau kurangnya tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, dapat mempengaruhi kinerja customer service. Kurangnya disiplin kerja dapat mengganggu produktivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

C. Batasan dan Perumusan Masalah

1) Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, penulis membatasi penelitian ini karena adanya keterbatasan dari segi waktu, biaya dan ilmu pengetahuan. Maka ditetapkan batasan penelitian ini berfokus terhadap tujuan dan rumusan masalah penelitian, yaitu variabel bebas diantaranya lingkungan kerja dan disiplin kerja. Variabel terikat diantaranya kinerja karyawan, lokasi penelitian yaitu PT Jasa Marga Belmera dan responden penelitian yaitu *customer services* status karyawan kontrak.

2) Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- 1) Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera?
- 2) Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera?
- 3) Apakah lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian dapat dijelaskan, sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera.

- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Jasa Marga Belmera.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut:

- a) Bagi Perusahaan
 - (1) Memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di Customer Services, terutama terkait lingkungan kerja dan disiplin kerja.
 - (2) Memperoleh rekomendasi dan informasi yang berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan dan efisiensi operasional di departemen Customer Services.
 - (3) Memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan karyawan di lingkungan kerja, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan.
- b) Bagi Peneliti
 - (1) Memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di bidang layanan pelanggan.

- (2) Mengembangkan keterampilan penelitian, termasuk perancangan penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.
 - (3) Berkontribusi pada pemahaman teoritis dan praktis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pengembangan organisasi.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya
- (1) Menyediakan landasan dan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang hubungan antara lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.
 - (2) Memperkaya literatur akademik dan kontribusi pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pengembangan organisasi.
 - (3) Menginspirasi penelitian-penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel atau faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan di departemen Customer Services.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Sarah Dwi Kusmiyatun (2021) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Resindo Jakarta Selatan”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Customer Services PT Jasa Marga Belmera”. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang, sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian terdahulu dilakukan terhadap karyawan PT Resindo Jakarta Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan terhadap pegawai PT Jasa Marga Cabang Belmera.

2. Waktu Penelitian

Penelitian terdahulu dilaksanakan pada tahun 2021, sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024.

3. Sampel Penelitian

Penelitian terdahulu dilakukan kepada 55 orang karyawan di PT Resindo Jakarta Selatan sedangkan sampel penelitian ini 114 orang Customer Services di PT Jasa Marga Cabang Belmera.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai dan diperoleh seseorang dalam menjalankan dan melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada seseorang tersebut yang didasari atas pengalaman kecakapan dan waktu (Hasibuan, 2017). Menurut (Mangkunegara, 2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan ialah pencapaian dari hasil kerja yang telah melalui proses kerja yang didasarkan pada kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari pengalaman (Prasetya, 2016).

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga berbagai upaya kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mengevaluasi kinerja dan membuat berbagai inovasi demi keefektifan dan efisiensi kinerja karyawan. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Menurut (Simamora, 2015) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu kadar pencapaian tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan dan mencerminkan seberapa baik

karyawan tersebut memenuhi sebuah persyaratan pekerjaan. Kinerja ialah suatu hasil keseluruhan yang terbentuk pada fungsi pekerjaan atau aktivitas selama kurun waktu tertentu. Kinerja karyawan merupakan aspek penting yang bersifat individual.

Karena seorang karyawan mempunyai tingkat keahlian dan kemampuan yang berbeda-beda dalam pekerjaan tersebut. Pekerjaan tersebut didasarkan pada indikator keberhasilan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hasil dari pekerjaan tersebut merupakan sebuah hasil kinerja karyawan (Tarigan & Mitaria, 2019). Menurut Sinambel dalam (Permatasari, 2020) mengemukakan bahwa definisi kinerja karyawan ialah sebuah kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, kinerja karyawan tergolong baik apabila memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh perusahaan. kinerja ialah suatu kesukses seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2016).

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian tingkat keberhasilan yang diraih oleh karyawan dalam pekerjaannya, yang di dalam prosesnya terlihat bagaimana kualitas dan kuantitas dari setiap karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

a. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi di tempat kerja. Menurut (Mathis & John H. Jackson, 2016) menyatakan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai. Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan balik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai individual. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan buruk akan membawa hasil yang mengecewakan untuk semua pihak yang terkait.

Penilaian kerja dapat menjawab pertanyaan mengenai apakah pemberi kerja telah bertindak adil atau bagaimana pemberi kerja mengetahui bahwa kinerja pegawai tersebut tidak memenuhi standar. Meskipun secara teknis pemberi kerja tidak membutuhkan alasan memecat seorang pegawai, tetapi secara praktis, penilaian dapat memberikan pembenaran untuk tindakan sejenis jika dibutuhkan, para pegawai juga mendapat manfaat jika penilaian tersebut membantu mereka mengetahui dimana harus memperbaiki diri, meskipun dengan adanya penilaian yang positif. Penilaian kinerja menurut (Marihhot T. E. Hariandja, 2017) sebagai berikut:

- 1) Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui feedback yang diberikan oleh organisasi.

- 2) Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- 3) Keputusan untuk peneempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya.
- 4) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- 5) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- 6) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karier bagi pegawai dan menyelaraskan dengan kepentingan organisasi.
- 7) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu untuk kerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
- 8) Dapat mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan jabatan.
- 9) Dapat membantu pegawai mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian untuk kerja atasan akan

mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang jelek sehingga atasan dapat membantu menyelesaikan.

- 10) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu dengan diketahuinya untuk kerja pegawai secara keseluruhan, ini akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik.

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut (Sedarmayanti, 2017), tujuan penilaian kinerja adalah, sebagai berikut:

- 1) Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian dalam penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
- 3) Sebagai dasar pengembangan dan pedaya gunaan karyawan secara optimal, untuk mengarahkan jenjang/rencana karir, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
- 4) Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dengan bawahan.
- 5) Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian, khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
- 6) Secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperlihatkan dan mengenal bawahan atau karyawannya, sehingga dapat lebih memotivasi karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut itu merupakan tujuan penilaian kinerja yang mana penilaian kinerja disuatu perusahaan dilakukan agar karyawan tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kinerjanya.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Kasmir, 2016), Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, sebagai berikut:

1) Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

3) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki

rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

- 7) Gaya Kepemimpinan
Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.
- 8) Budaya Organisasi
Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.
- 9) Kepuasan Kerja
Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.
- 10) Lingkungan Kerja
Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
- 11) Loyalitas
Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

12) **Komitmen**

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

13) **Disiplin Kerja**

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2017) indikator kinerja karyawan adalah, sebagai berikut:

1) **Kualitas saat bekerja**

Tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2) **Kuantitas kerja**

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- 3) Tanggung jawab terhadap pekerjaan
Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- 4) Kemampuan bekerjasama
Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- 5) Kemandirian
Tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.
- 6) Ketepatan waktu
Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 7) Kehadiran
Setiap pekerjaan harus memenuhi absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan.

2. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses

produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Menurut (Sunyoto, 2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut (Sedarmayanti, 2017) dalam (Desi, 2015) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut (Sutrisno, 2016) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, meliputi tempat bekerja, fasilitas dana alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan,

ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Menurut (Kasmir, 2016), lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi kerja di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, tata letak, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Lingkungan kerja menurut (Afandi, 2018) adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Sedangkan (Kaswan, 2017) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan semua hal yang dapat mendukung aktivitas pegawai, yang ada di sekitar pegawai.

Dalam penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya.

a. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut (Sedarmayanti, 2017) menyatakan bahwa jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, sebagai berikut:

- 1) Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:
 - a) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.

- b) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.
- 2) Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan kejadian yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama diperusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Kondisi lingkungan kerja non fisik meliputi:
- a) Faktor lingkungan sosial: Lingkungan sosial yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.
 - b) Faktor status sosial: Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi kewenangan dan keleluasaan dalam mengambil keputusan.
 - c) Faktor hubungan kerja dalam perusahaan: Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara

karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

- d) Faktor sistem informasi: Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah faham.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut (Suwardi & Daryanto, 2018) Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja diantaranya, sebagai berikut:

- 1) Penerangan

Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan sepanjang hari rentan terhadap ketegangan mata yang disertai dengan kelelahan mental, perasaan marah dan gangguan fisik lainnya. Sehingga dengan penerangan yang baik dapat memberikan kepuasan dalam bekerja dan tentunya akan meningkatkan produktivitas.

- 2) Suhu udara

Suhu udara dalam ruangan kerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan menggunakan seluruh kemampuan sehingga menciptakan hasil yang optimal.

3) Kebisingan

Bunyi bising dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja, untuk itu suara-suara ribut harus diusahakan berkurang agar dapat meningkatkan produktivitas kerja.

4) Penggunaan warna

Warna ruangan mempunyai pengaruh terhadap gairah kerja dan semangat para karyawan. Dengan begitu maka perusahaan harus memperhatikan penggunaan warna agar dapat mempengaruhi semangat dan gairah kerja para karyawannya.

5) Ruang gerak

Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja di dalamnya.

6) Keamanan bekerja

Keamanan kerja untuk sebuah perusahaan memang harus diperhatikan baik itu untuk keamanan terhadap peralatan yang digunakan dan keamanan lingkungan kerja. Dengan memberikan jaminan keamanan ketenangan dalam bekerja maka akan timbul semangat kerja dan gairah kerja.

c. Indikator-Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja menurut (Afandi, 2018) sebagai berikut:

1) Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat

bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

2) Warna

Merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

3) Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

4) Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik, pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

3. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja diartikan sebagai sikap ketaatan seseorang terhadap suatu aturan atau ketentuan yang berlaku dalam organisasi yaitu menggabungkan diri dalam organisasi itu atas dasar adanya kesadaran dan keinsyafan bukan karena adanya unsur paksaan. Bagi sebuah perusahaan menegakkan sebuah disiplin kerja merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena dengan ditegakkannya disiplin kerja didalam sebuah perusahaan maka akan menjamin tata tertib serta

kelancaran dalam pelaksanaan tugas, sehingga perusahaan dapat memperoleh hasil yang optimal.

Menurut (Rivai, 2018) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut (Hasibuan, 2019) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut (Mangkunegara, 2017) disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Kadang-kadang, perilaku pekerja dalam organisasi menjadi sangat mengganggu sehingga berdampak dengan kinerja yang menurun.

Disiplin yang mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mempunyai peranan penting dalam sebuah perusahaan, karena disiplin kerja pada umumnya menyinggung rasa tanggung jawab seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, mendorong gairah kerja serta meningkatkan kesadaran terhadap peraturan yang berlaku didalam perusahaan. Dengan disiplin kerja yang baik maka perusahaan dapat dengan mudah mewujudkan tujuan perusahaan yang ingin dicapai.

a. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja

Menurut (Mangkunegara, 2016), ada 2 (dua) bentuk disiplin kerja, sebagai berikut:

1) Disiplin Preventif

Merupakan suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan perusahaan. Tujuannya adalah untuk menggerakkan karyawan untuk disiplin diri. Melalui cara preventif ini karyawan dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menggerakkan disiplin kerja.

2) Disiplin Korektif

Merupakan suatu upaya untuk menggerakkan karyawan dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Ada pendapat disiplin korektif memerlukan perhatian proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan karyawan yang bersangkutan benar-benar terlibat.

b. Faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut (Hasibuan, 2019) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, sebagai berikut:

1) Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2) Teladan Pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan. Para pimpinan harus memberikan contoh yang baik maka kedisiplinan karyawan pun akan meningkat.

3) Balas Jasa

Balas jasa berupa gaji dan kesejahteraan ikut memengaruhi kedisiplinan karyawan. Dengan adanya balas jasa yang cukup, hal itu akan memberikan kepuasan bagi karyawan, sehingga apabila kepuasan karyawan tercapai maka kedisiplinan akan terwujud didalam perusahaan.

4) Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena sifat manusia yang selalu merasa

dirinya penting dan meminta diberlakukan secara adil dengan manusia yang lain.

5) Pengawasan Melekat

Pengawasan melekat ini yaitu atasan harus aktif dan turun langsung mengawasi perilaku yang dilakukan karyawannya. Hal ini berarti atasan harus selalu hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk kepada karyawan, apabila ada karyawannya yang mengalami kesulitan. Pengawasan melekat merupakan tindakan yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan kerja para karyawan dalam perusahaan.

6) Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan adanya sanksi hukuman, kemungkinan besar karyawan tidak akan melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Berat atau ringan sanksi yang diberikan dapat mengubah perilaku para karyawan agar tidak mengulangi kesalahan sebelumnya.

7) Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan memengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditentukan. Pimpinan yang tegas dalam menerapkan hukuman akan disegani dan diakui kepemimpinannya.

8) Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara pegawai ikut menciptakan kedisiplinan yang baik di suatu perusahaan. Manajer atau pimpinan harus mewujudkan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi, vertikal maupun horizontal. Hubungan vertikal disini yaitu antara karyawan dengan pimpinan. Sedangkan hubungan horizontal yaitu antara sesama karyawan. Jadi, terciptanya hubungan kemanusiaan yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

c. Indikator Disiplin Kerja

Tingkat disiplin kerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan dapat diketahui melalui indikator-indikator yang ada pada disiplin kerja, Menurut (Mangkunegara, 2017) disiplin kerja dapat diukur dengan indikator, sebagai berikut:

1) Ketepatan waktu datang ke tempat kerja

Adalah tiba di tempat kerja pada waktu yang ditentukan. Ini menunjukkan kepada atasan dan rekan kerja bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

2) Ketepatan jam pulang ke rumah

Adalah meninggalkan tempat kerja pada waktu yang ditentukan. Ini menunjukkan bahwa karyawan menghormati waktu orang lain dan bahwa karyawan dapat mengelola waktu karyawan dengan baik.

- 3) Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku
Adalah mengikuti semua peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Ini menunjukkan bahwa karyawan menghormati aturan dan bahwa karyawan ingin menjadi anggota tim yang baik.
- 4) Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan
Adalah mengenakan seragam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ini menunjukkan bahwa karyawan menghormati perusahaan dan bahwa karyawan ingin terlihat profesional.
- 5) Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas
Adalah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan dengan baik dan tepat waktu. Ini menunjukkan bahwa karyawan dapat diandalkan dan bahwa karyawan dapat bekerja dengan baik di bawah tekanan.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas kerja sampai selesai
Adalah menyelesaikan semua tugas yang diberikan kepada karyawan, bahkan jika itu berarti bekerja di luar jam kerja. Ini menunjukkan bahwa karyawan berdedikasi dan bahwa karyawan ingin memberikan hasil kerja terbaik karyawan.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal yang sudah dipublikasikan yang dijadikan referensi dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Endang Susilowati dan Kemas Vivi Andayani, (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Panti Sosial Bina Grahita Belaian Kasih Jakarta Barat.	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai	Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolio nearitas, Uji Heteroked astisitas, Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis	Sedangkan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji simultan diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel} = 12,012 > 3,16$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,050$, artinya lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan pada Panti Sosial Bina Grahita Belaian Kasih Jakarta Barat dengan kontribusi sebesar 29,7%.
2.	Susanti, (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT SAT Nusapersada Tbk	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.548 atau 54,8% dari nilai dapat diketahui variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3.	Suwanto, (2019)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Telesales Pada PT BFI Finance Indonesia Tbk.	Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kinerja karyawan	Analisis deskriptif kuantitatif	Gaya kepemimpinan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan unit telesales pada PT BFI Finance TBK. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					karyawan unit telesales pada PT BFI Finance TBK. Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan unit telesales pada PT BFI Finance TBK, dalam penelitian ini “gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan” terbukti kebenarannya.
4.	Marsel Mario Minggu, Victor P. K. Lengkon dan Farlane S. Rumokoy, (2019).	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Air Manado	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, disiplin kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran untuk PT. Air Manado untuk lebih memperhatikan lingkungan kerja dengan baik agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan lebih meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab dalam mencapai tujuan perusahaan.
5.	Lasma Rohani Rosalia Samosir, Darwin Lie, Efendi, Fitria Halim, (2018)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tanah Jawa.	Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kinerja Pegawai	<i>Library research dan field reseach.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					kinerja pegawai pada Kantor Camat Tanah Jawa baik secara simultan dan parsial.
6.	Andre Setiawan, (2017).	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT Asri Motor Cabang Jenggodo.	Gaya Kepemimpinan Partisipatif, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan	Analisis kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa baik itu gaya kepemimpinan partisipatif, kepuasan kerja, maupun motivasi kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu disimpulkan juga bahwa gaya kepemimpinan partisipatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	Apfia Ferawati, (2017)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cahaya Indo Persada Surabaya.	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menyatakan bahwa Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara individual dan berpengaruh signifikan secara bersama-sama pada Kinerja Karyawan PT Cahaya Indo Persada Surabaya. Lingkungan kerja yang nyaman dan tingkat kedisiplinan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.
8.	Andi Hardianti, (2016)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo.	Gaya Kepemimpinan Demokrasi dan Kinerja Pegawai.	Analisis statistik deskriptif	Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh gaya kepemimpinan demokratis yang positif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo.
9.	Andrew M.C. Mamesa, Lotje Kawet dan Victor P.K.	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja.	Analisis regresi linear berganda	Hasil Penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa lingkungan kerja, disiplin kerja dan loyalitas kerja secara simultan dan parsial berpengaruh secara

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Lengkong, (2016)	Karyawan Pada Lpp Rri Manado.			signifikan terhadap kinerja karyawan pada LPP RRI Manado.
10.	Yunita Susanti, (2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.	Gaya Kepemimpinan Demokratis, Kinerja Pegawai	analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, analisis Regresi Linier Sederhana, Uji F dan Perhitungan Koefisien Determinasi.	Hasil pengujian dengan menggunakan Uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 6,009 dan Ftabel sebesar 4,139 pada taraf Sig. 5%. Karena Fhitung lebih besar dari pada Ftabel, maka hipotesis pertama teruji yang berarti terdapat pengaruh antara Gaya Kepemimpinan Demokratis terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2018). Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini adalah gambaran kerangka konseptual dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Afandi, 2018) dalam bukunya yang berjudul *Concept & Indicator Human Resources For Management Research* mengungkapkan bahwa lingkungan yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal, jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat

kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu-waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya juga kondisi lingkungan kerja tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Permansari (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja merupakan hal yang seharusnya tertanam dalam diri tiap-tiap karyawan, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral karyawan tersebut terhadap tugas dan kewajibannya. Dengan disiplin yang baik maka pencapaian tujuan organisasi akan segera tercapai, tetapi jika disiplin kerja yang merosot akan menjadi penghalang dan akan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Peraturan disiplin dibuat untuk mengatur tata hubungan kerja yang tidak hanya berlaku dalam perusahaan besar ataupun kecil, tetapi juga berlaku pada organisasi yang mempekerjakan banyak sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam pekerjaan. Pembuatan peraturan disiplin kerja tersebut dimaksudkan agar para karyawan mampu melakukan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi.

Oleh karena itu, peraturan disiplin kerja pada perusahaan-perusahaan swasta tidak banyak perbedaannya dengan organisasi publik. Menurut (Rivai, 2018) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan

kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Apfia Ferawati, (2017) menunjukkan hasil bahwasanya disiplin kerja secara individu dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

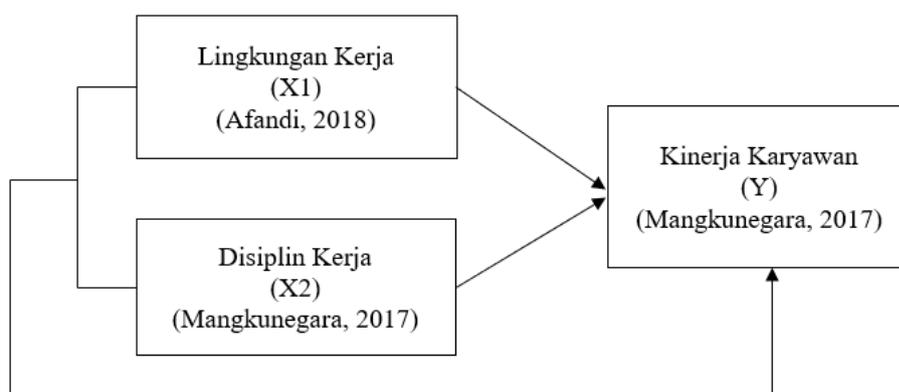
Menurut (Mangkunegara, 2016) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja sangatlah berharga karena bisa sebagai dukungan strategi jangka panjang serta untuk penilaian, mengontrol serta untuk peningkatan produktivitas dalam sebuah perusahaan.

Lingkungan kerja memiliki peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui lingkungan fisik maupun non fisik yang baik, seperti menciptakan suasana yang aman dan nyaman pada karyawan diantaranya memberikan fasilitas-fasilitas dan alat bantu keselamatan kerja, menjaga kebersihan tempat kerja, serta meningkatkan moral karyawan dalam setiap aktivitas, sehingga kondisi fisik dan non fisik memadai maka produktivitas kerja akan mengalami peningkatan. Kesesuaian lingkungan kerja dapat berdampak dalam waktu yang lama, demikian juga dengan lingkungan kerja yang buruk akan mengakibatkan sulitnya memperoleh *system* kerja yang efektif dan efisien. Oleh karena itu lingkungan kerja yang aman dan nyaman

sangat penting dalam suatu perusahaan yang dapat menunjang kinerja karyawan dalam perusahaan.

Unsur lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah disiplin kerja. Tanggung jawab seorang karyawan dalam menjalani kewajiban akan mencerminkan disiplin kerja yang berkualitas. Maka dari itu, setiap manajer senantiasa berusaha supaya anggotanya memiliki kedisiplinan yang baik. Disiplin kerja terbentuk dari dengan adanya kesadaran diri dan kemauan seseorang dalam melaksanakan semua peraturan serta norma yang telah ditentukan oleh organisasi. Dengan adanya rasa kedisiplinan dalam diri seseorang, maka hal ini bisa meningkatkan gairah kerja sesuai target yang diinginkan dalam sebuah organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2021) menunjukkan hasil bawasanya lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Data Diolah Peneliti, (2024)

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah sebelumnya (Juliandi & Manurung, 2014). Berdasarkan hasil penelitian yang dikembangkan oleh para ahli dan peneliti terdahulu di atas, maka hipotesis pada penelitian ini, sebagai berikut:

- H₁ : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Customer Services PT Jasa Marga Belmera.
- H₂ : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Customer Services PT Jasa Marga Belmera.
- H₃ : Lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Customer Services PT Jasa Marga Belmera.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang telah mendalam serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel atau lebih dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah.

Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Dalam metodenya, peneliti ini menggunakan metode Asosiatif Kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variable independen (mempengaruhi) dan variable dependen (dipengaruhi). Penelitian ini menggunakan data yang terukur, menggunakan metode (alat uji) statistik untuk penghitungan data yang akan menghasilkan suatu kesimpulan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera, Jl. Alumunium Raya, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Februari 2024, dengan penjelasan tabel waktu penelitian, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Jenis Kegiatan	Tahun 2022			Tahun 2023												Tahun 2024		
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Riset awal/Pengajuan Judul	■																	
Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Seminar Proposal											■							
Perbaikan/ACC Proposal											■	■	■					
Pengolahan Data											■	■	■					
Penyusunan Skripsi											■	■	■					
Bimbingan Skripsi											■	■	■					
Seminar Hasil														■				
Sidang Meja Hijau																		■

Sumber: Data Diolah Penulis, (2024)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan kontrak Customer Services PT Jasa Marga Belmera yang berjumlah 114 responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana,

tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2016). Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 114 responden, maka penulis menggunakan *sampling jenuh* pada penelitian ini yaitu mengambil keseluruhan populasi menjadi sampel. Menurut (Sugiyono, 2016) Teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini berjumlah 114 responden.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*. Menurut (Sugiyono, 2016) *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah total *sampling/sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016).

4. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang diperoleh penelitian lapangan dan studi kepustakaan pada lokasi penelitian yaitu PT Jasa Marga Belmera.

5. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah *customer services* status karyawan kontrak yang bekerja di PT Jasa Marga Belmera dengan menggunakan kuesioner dan wawancara dalam pengumpulan datanya.

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Varibel Penelitian

Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel, yaitu lingkungan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) sebagai variabel bebas atau dependen dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat atauu independen.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

a) Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

b) Lingkungan Kerja (X1)

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja,dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Afandi, 2018).

c) Disiplin Kerja (X2)

Disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman–pedoman organisasi (Mangkunegara, 2017)

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).	a) Kualitas saat bekerja b) Kuantitas kerja c) Tanggung jawab terhadap pekerjaan d) Kemampuan bekerjasama e) Kemandirian f) Ketepatan waktu g) Kehadiran (Mangkunegara, 2017)	<i>Likert</i>
2.	Lingkungan Kerja (X1)	Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penitilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Afandi, 2018).	a) Pencahayaan b) Warna c) Udara d) Suara (Afandi, 2018)	<i>Likert</i>
3.	Disiplin Kerja (X2)	Disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman–pedoman organisasi (Mangkunegara, 2017).	a) Ketepatan waktu datang ke tempat kerja. b) Ketepatan jam pulang ke rumah. c) Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. d) Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan. e) Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas. f) Melaksanakan tugas-tugas kerja sampai selesai (Mangkunegara, 2017)	<i>Likert</i>

Sumber: Data Diolah Penulis, 2024

E. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data

kuantitatif (Sugiyono, 2016). Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Berikut merupakan bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan skala *likert*, sebagai berikut:

- a) Skor 5 untuk jawaban pertanyaan Sangat Setuju
- b) Skor 4 untuk jawaban pertanyaan Setuju
- c) Skor 3 untuk jawaban pertanyaan Cukup Setuju
- d) Skor 2 untuk jawaban pertanyaan Tidak Setuju
- e) Skor 1 untuk jawaban pertanyaan Sangat Tidak Setuju

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus cermat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh peneliti sebagai petugas wawancara kepada

responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Sedangkan maksud dari wawancara ialah mengonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian, merekonstruksi kebulatan-kebulatan harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi dari orang lain. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan.

2) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian. Observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Observasi yang di maksud dalam teknik pengumpulan data ini ialah observasi pra-penelitian, saat penelitian dan pasca-penelitian yang digunakan sebagai metode pembantu, dengan tujuan untuk mengamati bagaimana kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi.

3) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Peneliti juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Studi pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian

sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Pengolahan data dalam analisis ini menggunakan program *software statistical product and service solution* (SPSS) versi 25 untuk analisis data. Sedangkan penyajian datanya dengan menggunakan tabel dan statistik. Untuk memenuhi persyaratan instrumen penelitian maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan asumsi klasik dan uji hipotesis

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2016) untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya, dimana jika nilai korelasi lebih besar dari 0,30 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

a) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) (Ghozali, 2018). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2018).

2. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum tentang mengenai karakteristik masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), minimum dan maximum. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018). Analisis ini digunakan dalam menggambarkan demografi responden digunakan untuk mengetahui jumlah responden yang akan dibagi sesuai karakteristik yang telah ditentukan, yaitu pertama berdasarkan karakteristik demografi. Dimana deskripsi responden tersebut akan ditampilkan dalam bentuk diagram dan tabel beserta dengan uraian.

3) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Model

persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2016):

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

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan Customer Services

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi Lingkungan Kerja

β_2 = Koefisien regresi Disiplin Kerja

X_1 = Lingkungan Kerja

X_2 = Disiplin Kerja

ε = *Error Term*

4) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Menurut (Priyanto, 2014) Jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Menurut (Sujarweni, 2017) Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana varian dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Apabila hasil uji diatas level signifikan ($r > 0,05$) berarti tidak terjadi heterokedastitas dan sebaliknya apabila level dibawah signifikan ($r < 0,05$) berarti terjadi heteroskedastisitas.

5) Uji Hipotesis**a) Uji-F (Uji Simultan)**

Uji simultan atau uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen (Priyanto, 2014). Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada penelitian ini, uji F akan meninjau pengaruh secara simultan variabel independen (lingkungan kerja dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Apabila F hitung $>$ F tabel serta signifikansi dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova (Olahan dengan SPSS, Gunakan Uji Regresi dengan Metode Enter/Full Model). Model signifikan selama kolom signifikansi (%) $<$ Alpha (kesiapan berbuat salah tipe 1, yang menentukan peneliti sendiri, ilmu sosial biasanya paling besar alpha 10%, atau 5% atau 1%). Sebaliknya jika F hitung $<$ F tabel, maka model tidak signifikan, hal ini juga ditandai nilai kolom signifikansi (%) akan lebih besar dari alpha.

b) Uji-t (Uji Parsial)

Penelitian ini akan meninjau pengaruh parsial variabel independen (lingkungan kerja dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Menurut (Priyanto, 2014) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka kesimpulannya variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi atau R^2 adalah korelasi berganda yaitu korelasi antara dua variabel atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Priyanto, 2014). Nilai R^2 ini berkisaran pada 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan antar variabel semakin erat dan jika mendekati 0 maka hubungan antar variabel semakin lemah. Sedangkan R^2 digunakan untuk menunjukkan koefisien determinasi, angka ini akan diubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Priyanto, 2014).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat PT Jasa Marga Belmera

Pada awalnya PT Jasa Marga Belmera Medan hanya mempunyai 5 (lima) gerbang tol, yaitu Belawan, Tanjung Mulia, Bandar Selamat, Amplas dan Tanjung Morawa. Namun dengan adanya perkembangan Kodya Medan yang begitu pesat pada tahun 1992 tanggal 9 Juli 1992, telah dibangun atau ditetapkan satu lagi yaitu gerbang tol mabar. Untuk melayani/melancarkan lalu lintas distribusi barang dan jasa dari Kawasan Industri Medan (KIM). Dan mungkin berkembang terus sejalan perkembangan di Indonesia. Adapun bidang usaha PT Jasa Marga Cabang Belmera adalah sebagai perusahaan yang mengkhususkan diri pada bidang usaha jasa yang memiliki usaha pokok yakni mengelola jalan dan jembatan secara maksimal demi kelancaran dan teraturnya jalan, yang kesemuanya ini diatur dalam program kerja perusahaan.

b. Visi dan Misi PT Jasa Magra Belmera

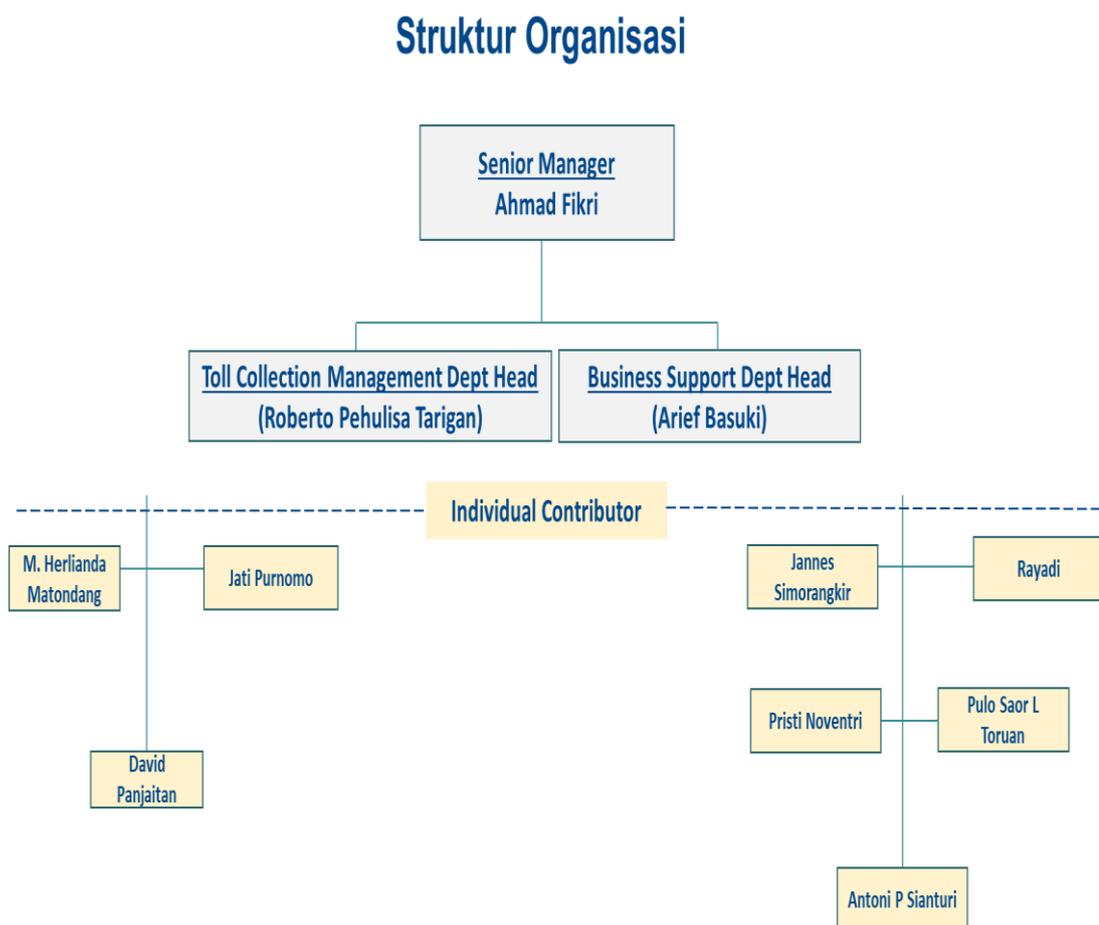
Visi

Menjadi Perusahaan modern dalam bidang pengembangan dan pengoperasian jalan tol, menjadi pemimpin (leader) dalam industri jalan tol dengan mengoperasikan mayoritas jalan tol di Indonesia serta memiliki daya saing yang tinggi di tingkat Nasional dan Regional.

Misi

Menambah panjang jalan tol secara berkelanjutan, sehingga perusahaan menguasai paling sedikit 50% panjang tol di Indonesia dan usaha terkait lainnya, dengan memaksimalkan pemanfaatan potensi keuangan perusahaan serta meningkatkan mutu dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui penggunaan teknologi yang optimal dan penerapan kaidah-kaidah manajemen perusahaan modern dengan tata kelola yang baik.

c. Struktur Organisasi PT Jasa Marga Belmera



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber: PT Jasa Marga Belmera, 2024

Senior Manager

Menyelenggarakan kegiatan operasional cabang yang meliputi pengelolaan SDM beserta saran pendukungnya, operasional pengumpulan tol, perencanaan, pembangunan, pelayanan dan pemeliharaan jalan tol

Toll Collection Departement Head

Melaksanakan kegiatan pengendalian, pemantauan dan evaluasi data hasil operasional pengumpulan tol sesuai dengan tata laksana atau prosedur operasional yang telah ditetapkan.

Bussiness Support Departement Head

memonitor dan mengevaluasi segala kegiatan pengelolaan SDM, ketatausahaan, pengadaan barang/jasa.

Individual Contributor

Individu yang melaksanakan kegiatan operasional cabang yang meliputi pengelolaan SDM beserta saran pendukungnya, operasional pengumpulan tol, perencanaan, pembangunan, pelayanan dan pemeliharaan jalan tol sesuai dengan pembagiannya masing-masing

2. Uji Validitas dan Reliabilitas**a. Uji Validitas**

Pengujian validitas pada penelitian ini yang telah dilakukan terhadap 114 responden pada karyawan Customer Services PT Jasa Marga Belmera dapat dilihat, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Customer Services (Y)

Item	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{kritis}	Keterangan
Y-1	Karyawan dapat mengelola waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.	0.976	0.30	Valid
Y-2	Karyawan konsisten dalam mencapai standar kualitas yang ditetapkan.	0.676	0.30	Valid
Y-3	Karyawan selalu bertanggung jawab atas kesalahannya.	0.671	0.30	Valid
Y-4	Karyawan efektif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja atau atasan.	0.677	0.30	Valid
Y-5	Karyawan memiliki kemampuan memecahkan masalah yang muncul dalam pekerjaan.	0.406	0.30	Valid
Y-6	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	0.683	0.30	Valid
Y-7	Karyawan selalu hadir tepat waktu dalam bekerja.	0.349	0.30	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan dari Tabel 4.1, variabel Kinerja Customer Services (Y) menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap butir pernyataan lebih besar dari 0.30, sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X1)

Item	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{kritis}	Keterangan
X-1.1	Pencahayaan di tempat kerja cukup terang dan tidak menyilaukan.	0.406	0.30	Valid
X-1.2	Pencahayaan di tempat kerja membantu karyawan untuk fokus dan produktif.	0.418	0.30	Valid
X-1.3	Warna di tempat kerja membuat nyaman dan tidak mengganggu.	0.278	0.30	Valid
X-1.4	Warna di tempat kerja membuat karyawan merasa tenang dan rileks.	0.501	0.30	Valid
X-1.5	Udara di tempat kerja tidak pengap dan tidak berbau.	0.387	0.30	Valid
X-1.6	Udara di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif.	0.542	0.30	Valid
X-1.7	Kebisingan di tempat kerja tidak mengganggu karyawan untuk bekerja.	0.212	0.30	Valid

Item	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{kritis}	Keterangan
X-1.8	Kebisingan di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif.	0.281	0.30	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan dari Tabel 4.2, variabel Lingkungan Kerja (X1) menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap butir pernyataan lebih besar dari 0.30, sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2)

Item	Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{kritis}	Keterangan
X-2.1	Sistem pendataan kehadiran karyawan di perusahaan sudah efektif.	0.434	0.30	Valid
X-2.2	Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di perusahaan sudah efektif bagi karyawan.	0.527	0.30	Valid
X-2.3	Karyawan selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan.	0.497	0.30	Valid
X-2.4	Karyawan selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan.	0.542	0.30	Valid
X-2.5	Karyawan selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.	0.282	0.30	Valid
X-2.6	Karyawan melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya.	0.365	0.30	Valid
X-2.7	Karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugas kerja secara mandiri, tanpa bantuan orang lain.	0.242	0.30	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan dari Tabel 4.3, variabel Disiplin Kerja (X2) menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap butir pernyataan lebih besar dari 0.30, sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini yang telah dilakukan terhadap 114 responden pada karyawan Customer Services PT Jasa Marga Belmera dapat dilihat, sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kinerja Customer Services (Y)	0.738	7	Reliabel
Lingkungan Kerja (X1)	0.685	8	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	0.701	7	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.22, 2024

Berdasarkan dari Tabel 4.4, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dari variabel Kinerja Customer Services sebesar 0.738, Lingkungan Kerja (X1) sebesar 0.685 dan Disiplin Kerja (X2) sebesar 0.701. Nilai tersebut lebih besar dari 0.60, sehingga hasil pengujian menyatakan memenuhi syarat.

3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari hasil kuesioner pada penelitian ini yang telah diisi oleh 114 responden. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut menggambarkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia dan lama bekerja di PT Jasa Marga Belmera dapat dilihat, sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	55	48.2
2.	Perempuan	59	51.8
Jumlah		114	100

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.5, menunjukkan bahwa dari 114 responden yang tertinggi merupakan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 59 responden atau (51.8%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 responden atau (48.2%). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwasanya karyawan yang bekerja di PT Jasa Marga Belmera lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki, karena perempuan yang bekerja di bagian customer service PT Jasa Marga Belmera memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Para customer services membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, menyelesaikan keluhan, dan memberikan saran atau masukan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	15 – 20 Tahun	37	32.5
2.	20 – 30 Tahun	77	67.5
Jumlah		114	100

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.6, menunjukkan bahwa dari 114 responden dalam penelitian ini berada pada kisaran usia 15 - 20 tahun yaitu ada sebanyak

37 responden atau (32.5%) dan jumlah responden kisaran usia 21 - 30 tahun yaitu sebanyak 77 responden atau (67.5%). Customer service yang bekerja di PT Jasa Marga Belmera lebih banyak pada kisaran usia 21-30 tahun, karena pada usia ini, karyawan umumnya memiliki semangat dan motivasi kerja yang tinggi dan lebih mudah untuk beradaptasi dengan perubahan dan teknologi.

c. Karakteristik Responden Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	1 – 5 Tahun	71	62.3
2.	6 – 10 Tahun	42	36.8
Jumlah		114	100

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.7, menunjukkan bahwa dari 114 responden dalam penelitian ini yang telah bekerja selama dari 1 – 5 tahun sebanyak 71 responden atau (62.3%) dan yang bekerja selama dari 6 – 10 tahun sebanyak 42 responden atau (36.8%). Pada penelitian ini dengan masa kerja terbanyak berada pada 1 – 5 tahun yang bekerja pada PT Jasa Marga Belmera.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian analisis deskriptif pada penelitian ini, yaitu analisis yang dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi jawaban responden atas butir pernyataan yang telah diajukan oleh penulis dari variabel Kinerja Customer Services (Y), Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2), dapat dijelaskan, sebagai berikut:

a. Jawaban Responden Variabel Kinerja Customer Services (Y)

Pengujian analisis statistik deskriptif jawaban dari responden variabel

Kinerja Customer Services (Y) dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Customer Services (Y)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		SS	S	CS	TS	STS			
1.	Karyawan dapat mengelola waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.	24	33	34	18	5	114	3.46	Baik
2.	Karyawan konsisten dalam mencapai standar kualitas yang ditetapkan.	24	40	24	24	2	114	3.52	Baik
3.	Karyawan selalu bertanggung jawab atas kesalahannya.	25	42	26	16	5	114	3.57	Baik
4.	Karyawan efektif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja atau atasan.	22	30	29	31	2	114	3.34	Baik
5.	Karyawan memiliki kemampuan memecahkan masalah yang muncul dalam pekerjaan.	29	39	34	11	1	114	3.73	Baik
6.	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	21	33	26	30	4	114	3.32	Baik
7.	Karyawan selalu hadir tepat waktu dalam bekerja.	16	29	38	22	9	114	3.18	Baik

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan dari Tabel 4.8, diketahui hasil pengujian analisis statistik deskriptif yaitu jawaban kuesioner atas pernyataan pertama “Karyawan dapat mengelola waktu untuk menyelesaikan pekerjaan”, nilai rata-rata untuk pernyataan pertama adalah sebesar 3.46% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki kemampuan mengelola waktu yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kedua “Karyawan konsisten dalam mencapai standar kualitas yang ditetapkan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.52% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki konsistensi yang baik dalam mencapai standar kualitas yang ditetapkan. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesuksesan perusahaan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketiga “Karyawan selalu bertanggung jawab atas kesalahannya”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.57% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki sikap bertanggung jawab yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan kesuksesan perusahaan. Karyawan yang selalu bertanggung jawab atas kesalahannya juga dapat menjadi teladan bagi karyawan lain. Karyawan lain akan melihat bahwa karyawan yang bertanggung jawab akan mendapatkan apresiasi dari perusahaan. Hal ini dapat mendorong karyawan lain untuk bersikap lebih bertanggung jawab dalam bekerja.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keempat “Karyawan efektif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja atau atasan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.34% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Karyawan yang dapat berkomunikasi dengan efektif juga dapat menjadi teladan bagi

karyawan lain. Karyawan lain akan melihat bahwa karyawan yang dapat berkomunikasi dengan efektif akan mendapatkan apresiasi dari perusahaan. Hal ini dapat mendorong karyawan lain untuk meningkatkan keterampilan komunikasinya.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kelima “Karyawan memiliki kemampuan memecahkan masalah yang muncul dalam pekerjaan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.73% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki kemampuan memecahkan masalah yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Karyawan yang dapat memecahkan masalah dengan baik juga dapat menjadi teladan bagi karyawan lain. Karyawan lain akan melihat bahwa karyawan yang dapat memecahkan masalah dengan baik akan mendapatkan apresiasi dari perusahaan. Hal ini dapat mendorong karyawan lain untuk meningkatkan keterampilan memecahkan masalah.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keenam “Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.32% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesuksesan perusahaan. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu juga dapat menjadi teladan bagi karyawan lain. Karyawan lain akan melihat bahwa karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akan mendapatkan

apresiasi dari perusahaan. Hal ini dapat mendorong karyawan lain untuk meningkatkan keterampilan manajemen waktu.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketujuh “Karyawan selalu hadir tepat waktu dalam bekerja”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.18% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jasa Marga Belmera memiliki kedisiplinan yang baik dalam hal kehadiran kerja. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Karyawan yang selalu hadir tepat waktu juga dapat menjadi teladan bagi karyawan lain. Karyawan lain akan melihat bahwa karyawan yang selalu hadir tepat waktu akan mendapatkan apresiasi dari perusahaan. Hal ini dapat mendorong karyawan lain untuk meningkatkan kedisiplinan mereka dalam hal kehadiran kerja.

b. Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja (X1)

Pengujian analisis statistik deskriptif jawaban dari responden variabel Lingkungan Kerja (X1) dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X1)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pencahayaan di tempat kerja cukup terang dan tidak menyilaukan.	28	35	32	14	5	114	3.58	Baik
2.	Pencahayaan di tempat kerja membantu karyawan untuk fokus dan produktif.	21	47	29	16	1	114	3.62	Baik
3.	Warna di tempat kerja membuat nyaman dan tidak mengganggu.	18	37	37	19	3	114	3.42	Baik
4.	Warna di tempat kerja membuat karyawan merasa tenang dan rileks.	26	31	31	24	2	114	3.48	Baik
5.	Udara di tempat kerja tidak pengap dan tidak berbau.	18	45	35	12	4	114	3.53	Baik

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		SS	S	CS	TS	STS			
6.	Udara di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif.	20	29	41	22	2	114	3.37	Baik
7.	Kebisingan di tempat kerja tidak mengganggu karyawan untuk bekerja.	27	35	33	15	4	114	3.57	Baik
8.	Kebisingan di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif.	18	27	40	22	7	114	3.23	Baik

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui hasil pengujian analisis statistik deskriptif yaitu jawaban kuesioner atas pernyataan pertama “Pencahayaannya di tempat kerja cukup terang dan tidak menyilaukan”, nilai rata-rata untuk pernyataan pertama adalah sebesar 3.58% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pencahayaannya di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera memenuhi standar yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Pencahayaannya yang cukup terang dan tidak menyilaukan juga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kedua “Pencahayaannya di tempat kerja membantu karyawan untuk fokus dan produktif”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.62% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pencahayaannya di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah membantu karyawan untuk fokus dan produktif. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketiga “Warna di tempat kerja membuat nyaman dan tidak mengganggu”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini

sebesar 3.42% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa warna di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan tidak mengganggu. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keempat “Warna di tempat kerja membuat karyawan merasa tenang dan rileks”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.48% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa warna di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah membantu karyawan untuk merasa lebih rileks. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kelima “Udara di tempat kerja tidak pengap dan tidak berbau”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.53% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa udara di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah memenuhi standar yang baik. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keenam “Udara di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.37% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa udara di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketujuh “Kebisingan di tempat kerja tidak mengganggu karyawan untuk bekerja”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.57% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kebisingan di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah tidak mengganggu karyawan untuk bekerja. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kedelapan “Kebisingan di tempat kerja membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.23% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kebisingan di tempat kerja PT Jasa Marga Belmera telah membantu karyawan untuk tetap fokus dan produktif. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

c. Jawaban Responden terhadap Variabel Disiplin Kerja (X2)

Analisis statistik deskriptif jawaban dari responden variabel Disiplin Kerja (X2) dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X2)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		SS	S	CS	TS	STS			
1.	Sistem pendataan kehadiran karyawan di perusahaan sudah efektif.	17	39	31	23	4	114	3.36	Baik
2.	Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di perusahaan sudah efektif bagi karyawan.	16	36	31	27	4	114	3.28	Baik
3.	Karyawan selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan.	14	24	45	26	5	114	3.14	Baik
4.	Karyawan selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan.	15	23	41	28	7	114	3.09	Baik

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		SS	S	CS	TS	STS			
5.	Karyawan selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.	21	42	36	11	4	114	3.57	Baik
6.	Karyawan melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya.	17	29	35	26	7	114	3.20	Baik
7.	Karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugas kerja secara mandiri, tanpa bantuan orang lain.	19	24	44	20	7	114	3.24	Baik

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10, diketahui hasil analisis statistik deskriptif yaitu jawaban kuesioner atas pernyataan pertama “Sistem pendataan kehadiran karyawan di perusahaan sudah efektif”, nilai rata-rata untuk pernyataan pertama adalah sebesar 3.36% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pendataan kehadiran karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah efektif. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu memastikan bahwa pembayaran gaji dan tunjangan karyawan sesuai dengan kinerja mereka.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kedua “Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di perusahaan sudah efektif bagi karyawan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.28% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan jam masuk dan jam pulang kerja di PT Jasa Marga Belmera telah efektif bagi karyawan. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketiga “Karyawan selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.14% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa

karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan produktif.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keempat “Karyawan selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.09% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu menciptakan kesan profesionalitas dan kekompakan tim.

Jawaban kuesioner atas pernyataan kelima “Karyawan selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.57% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah selalu mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan keenam “Karyawan melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.20% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah melakukan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya. Hal ini merupakan hal yang

positif bagi perusahaan karena dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja karyawan.

Jawaban kuesioner atas pernyataan ketujuh “Karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugas kerja secara mandiri, tanpa bantuan orang lain”, nilai rata-rata untuk pernyataan ini sebesar 3.24% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di PT Jasa Marga Belmera telah dapat menyelesaikan tugas-tugas kerja secara mandiri, tanpa bantuan orang lain. Hal ini merupakan hal yang positif bagi perusahaan karena dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja karyawan.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari pengujian analisis regresi linear berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja (X1), dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Customer Services pada PT Jasa Marga Belmera dapat dijelaskan, sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8.597	2.720		3.161	.002
	Lingkungan Kerja	.479	.088	.470	5.462	.000
	Disiplin Kerja	.097	.092	.091	1.062	.291

a. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil uji regresi linear berganda, dapat diperoleh hasil, sebagai berikut:

$$Y = 8.597 + 0.479X_1 + 0.097X_2 + e$$

Diketahui nilai konstanta adalah 8.597. Nilai tersebut dapat diartikan apabila variabel Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap

variabel Kinerja Customer Services, maka nilai variabel dependen Kinerja Customer Services adalah 8.597.

Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel Lingkungan Kerja adalah 0.479, yakni bernilai positif. Hal ini berarti ketika Lingkungan Kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja Customer Services cenderung meningkat sebesar 47.9%.

Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel Disiplin Kerja adalah 0.097, yakni bernilai positif. Hal ini berarti ketika Disiplin Kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja Customer Services cenderung meningkat sebesar 9.7%.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, maka data berdistribusi normal, namun jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka data berdistribusi tidak normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat, sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

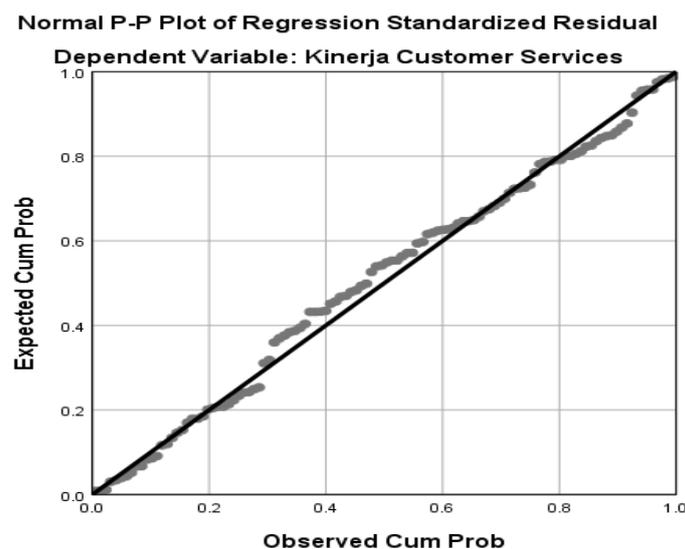
		Kinerja Customer Services
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24.1579
	Std. Deviation	4.84006
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.087
Test Statistic		.094

Asymp. Sig. (2-tailed)	.015 ^c
------------------------	-------------------

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

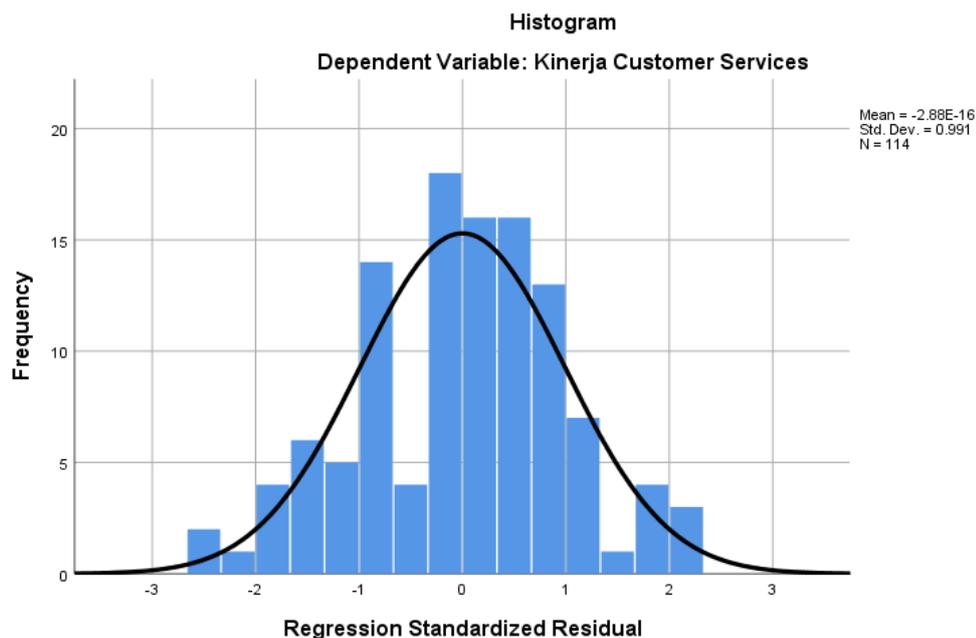
Berdasarkan pada Tabel 4.12, dapat dilihat hasil statistik uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.094 lebih besar dari 0.05, maka dapat dinyatakan seluruh data terdistribusi normal. Uji normalitas selanjutnya adalah normal *probability plot* dan *histogram* yang merupakan perbandingan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif normal. Hasil pengujiannya dapat dilihat, sebagai berikut:



Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Gambar 4.2, menunjukkan sebaran data berada disekitar garis diagonal dan tidak terpenjar jauh dari garis diagonal, sehingga asumsi normalitas dapat dipenuhi pengujian dan dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya.



Gambar 4.3 Grafik Histogram

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Gambar 4.3, menunjukkan bahwa pengujian bentuk histogram menggambarkan data berdistribusi normal atau mendekati normal karena membentuk seperti lonceng (*bell shaped*), sehingga asumsi normalitas pada penelitian ini dapat dipenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 maka disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dan sebaliknya. Hasil pengujian multikolinieritas dapat ditunjukkan pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Lingkungan Kerja	.907	1.103
	Disiplin Kerja	.907	1.103

a. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.13, dapat dilihat hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen tidak ada yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih 95%, sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melakukan *uji Glejser*. Apabila probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

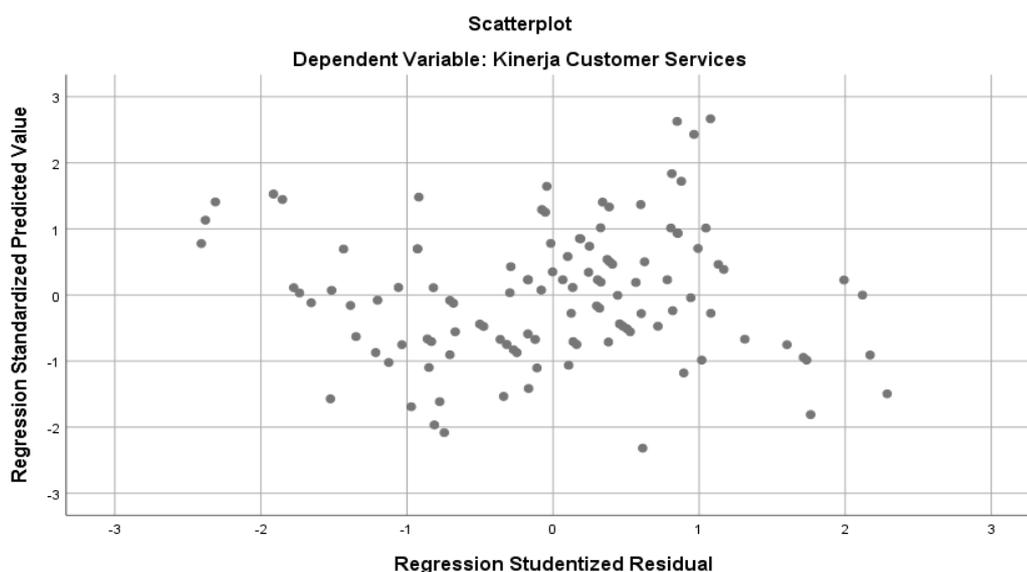
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.597	2.720		3.161	.002
	Lingkungan Kerja	.479	.088	.470	5.462	.000
	Disiplin Kerja	.097	.092	.091	1.062	.291

a. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.14, diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Lingkungan Kerja (X1) < dari 0.05 dan variabel Disiplin Kerja > 0.05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Maka hasil diatas dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan.

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot ditunjukkan pada Gambar, sebagai berikut:



Gambar 4.4 Grafik Scatterplot

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan hasil pada Gambar 4.4, yaitu grafik scatterplot terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

7. Uji Hipotesis

a. Uji t (Secara Parsial)

Uji hipotesis secara parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel, sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8.597	2.720		3.161	.002
	Lingkungan Kerja	.479	.088	.470	5.462	.000
	Disiplin Kerja	.097	.092	.091	1.062	.291

a. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.15, dapat diketahui hasil dari nilai t_{hitung} dari variabel Lingkungan Kerja (X1) > dari t_{tabel} yaitu $5.462 > 1.658$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0.000 < 0.05$, artinya variabel Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

Nilai t_{hitung} dari variabel Disiplin Kerja (X2) < dari t_{tabel} yaitu $1.062 < 1.658$ dan $sig > \alpha$ yaitu $0.291 > 0.05$, artinya variabel Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

b. Uji F (Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel

Kinerja Customer Services (Y). Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat, sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	675.703	2	337.852	19.022	.000 ^b
	Residual	1971.455	111	17.761		
	Total	2647.158	113			

BAB a. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.16, dapat diketahui nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} yaitu $19.022 > 2.29$, sedangkan $sig. <$ dari α yaitu $0.000 < 0.05$, menunjukkan bahwa secara simultan variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel sebagai, berikut:

Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 ^a	.255	.242	4.21436

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Customer Services

Sumber: Data diolah dengan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan Tabel 4.17, diperoleh angka R^2 (R Square) pada koefisien determinasi sebesar 0.255 atau 25.5%. Hal ini menunjukkan bahwa

Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Customer Services (Y) PT Jasa Marga Belmera sebesar 25.5% sedangkan sisanya sebesar 74.5% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Customer Services

Berdasarkan hasil analisis, nilai t_{hitung} dari variabel Lingkungan Kerja (X1) > dari t_{tabel} yaitu $5.462 > 1.658$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0.000 < 0.05$, artinya variabel Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

Pengaruh positif yang menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas lingkungan kerja cenderung berdampak positif pada kinerja customer services di PT Jasa Marga Belmera. Kondisi fisik yang baik, suasana kerja yang mendukung, hubungan yang positif antar rekan kerja, dan dukungan manajemen yang efektif dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan karyawan customer service untuk bekerja dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Hasil ini memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja layanan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor positif dalam lingkungan kerja untuk menjaga dan meningkatkan kinerja customer services. Selain itu, temuan ini juga memberi pandangan kepada perusahaan bahwa investasi dalam peningkatan lingkungan kerja dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Permansari (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Services

Berdasarkan hasil analisis, nilai t_{hitung} dari variabel Disiplin Kerja (X_2) < dari t_{tabel} yaitu $1.062 < 1.658$ dan $sig > \alpha$ yaitu $0.291 > 0.05$, artinya variabel Disiplin Kerja (X_2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat disiplin kerja karyawan tidak menjadi faktor penentu yang signifikan dalam meningkatkan kinerja layanan pelanggan di PT Jasa Marga Belmera. Meskipun disiplin kerja memiliki peran penting dalam produktivitas dan efisiensi kerja, hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks khusus kinerja customer services, faktor lain seperti lingkungan kerja atau faktor motivasi mungkin memiliki dampak yang lebih besar.

Namun demikian, perusahaan masih perlu memperhatikan aspek disiplin kerja dalam manajemen sumber daya manusia secara keseluruhan, karena meskipun tidak signifikan dalam kaitannya dengan kinerja customer services, disiplin kerja tetap penting dalam menjaga efisiensi dan kedisiplinan kerja secara umum di seluruh bagian organisasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Apfia Ferawati, (2017) menunjukkan hasil bahwasanya disiplin kerja secara individu dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Services

Berdasarkan hasil analisis, nilai F_{hitung} dari variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) > dari F_{tabel} yaitu $19.022 > 2.29$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0.000 < 0.05$, artinya variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Customer Services (Y) pada PT Jasa Marga Belmera.

Hasil ini menunjukkan bahwa baik lingkungan kerja yang kondusif maupun disiplin kerja yang kuat, saat digabungkan, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan pelanggan di PT Jasa Marga Belmera. Ini bisa diartikan bahwa jika lingkungan kerja yang baik dan disiplin kerja yang tinggi terwujud bersama-sama, maka kinerja para pegawai di bagian layanan pelanggan akan meningkat.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi manajemen SDM di perusahaan. Mereka dapat memperkuat upaya dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, serta mempromosikan tingkat disiplin kerja yang tinggi di antara karyawan customer services. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih baik dalam memastikan bahwa kinerja layanan pelanggan mereka terus ditingkatkan, menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih baik, dan pada akhirnya, meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2021) menunjukkan hasil bahwasanya lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada hasil penelitian dan pembahasan ini yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya secara parsial Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Marga Belmera dengan nilai $t_{tabel} 5.462 > t_{hitung} 1.658$ dan $sig. 0.000 < \alpha 0.05$.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya secara parsial Disiplin Kerja (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT Jasa Marga Belmera dengan nilai $t_{tabel} 1.062 < t_{hitung} 1.658$ dan $sig. 0.291 > \alpha 0.05$.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya secara simultan Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT Jasa Marga Belmera dengan $F_{hitung} 19.022 > F_{tabel} 2.29$ dan $sig. 0.000 < \alpha 0.05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan saran kepada PT Jasa Marga Belmera dan kepada peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. PT Jasa Marga Belmera dapat meningkatkan kualitas lingkungan kerja dengan menyediakan fasilitas dan peralatan kerja yang memadai. Perusahaan juga dapat menyediakan ruang kerja yang nyaman, pencahayaan cukup, minim dengan kebisingan dan kondusif, serta memberikan dukungan dari atasan dan rekan kerja.
2. PT Jasa Marga Belmera harus memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang melanggar disiplin kerja. Sanksi ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera bagi karyawan, sehingga mereka tidak akan mengulangi pelanggaran tersebut.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, antara lain penelitian hanya melihat sebatas lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja kerja karyawan saja. Sehingga hasil yang yang dicapai belum menunjukkan hasil maksimal. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan berdasarkan karakteristik serta dengan menggunakan alat analisis yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Edison, E. et. al. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Juliandi, A. I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. UMSU Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rosda.
- Marihot T. E. Hariandja. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Grasindo Multi Sentosa.
- Mathis, R. L., & John H. Jackson, J. H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie*. Salemba Empat.
- Nitisemito. (2016). *Manajemen Personalia Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga*. Ghalia Indonesia.
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan data Terpraktis*. ANDI OFFSET.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi 2*. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2014). *Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. SIE YKPN.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2017). *Analisis Laporan Keuangan: Teori, Aplikasi, & Hasil Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Prenada Media Group.

Jurnal:

- Adil, E., Nasution, M. D. T. P., Samrin, S., & Rossanty, Y. (2017). Efforts to Prevent the Conflict in the Succession of the Family Business Using the Strategic Collaboration Model. *Business and Management Horizons*, 5(2), 49-59.
- Arifin, D., & Aspan, H. (2022). The Influence of Motivation, Compensation and Work Discipline toward Employee Performance at PT. Mewah Indah Jaya. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal*, 4(2), 258-269.
- Abdiyanto, et al.2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.
- Fikri Djafar Fadude, Hendra N. Tawas, Jane G. Poluan. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 31 – 40, ISSN 2303-1174.
- Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.

- Irna Handayani dkk. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pdam Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 40 No.1 November 2016.
- Jenni Tarigan dan Mitaria. (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*. Volume 9 Nomor 2 Tahun 2019, (November), 257-273.
- Lubis, H. P. (2021). Marketing Strategy of Agricultural Products by Utilizing Social Media In Kelambir Lima Kebun Village, Hampan Perak District, Deli Serdang Regency. *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences (Injects)*, 2(1), 70-74.
- Lubis, H. P., Rangky, D. M., Wulandari, D. Y., & Andryani, I. (2023, April). Analysis of Market Potential Development of Al-Amin Science and Industrial Park (Living Lab) Glugur Rimbun Area in Kutalimbaru District, Deli Serdang Regency. In *Proceeding of The International Conference on Economics and Business* (Vol. 2, No. 1, pp. 22-33).
- Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.
- Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangky, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.
- Nasution, L. N., Rusiadi, A. N., & Putri, D. 2022. Impact of monetary policy on poverty levels in five asean countries.
- Nasution, L. N., Rangky, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.
- Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.
- Purba, R., Umar, H., Siregar, O. K., & Aulia, F. (2023). Supervision of Village Financial Management: will it be in Parallel with the Development of Village Officials?(a Study of North Sumatra Province). *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1930-e1930.
- Rangky, D. M., & Hidayat, M. (2021). Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?. *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), 85-93.
- Rusiadi, N. S. (2023). Modeling the Impact of Tourism Brand Love and Brand Trust on Increasing Tourist Revisit Intention: An Empirical Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 399-415.
- Rusiadi, S., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Dynamic rational expectations model and covid-19 on money demand in carisi countries.

- Rusiadi, Hidayat, M., Rangkyu, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Ruslan, D., Tanjung, A. A., Lubis, I., Siregar, K. H., & Pratama, I. (2023). Monetary Policy in Indonesia: Dynamics of Inflation, Credibility Index and Output Stability Post Covid 19: New Keynesian Small Macroeconomics Approach. *Cuadernos de economía*, 46(130), 21-30.
- Rahayu, S. (2020). The Effect of Transformational Leadership on Work Discipline and Employee Performance. *International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field*, 6(2), 250-253.
- Rahayu, S., Kuswarno, E., Hanafiah, H., & Rostini, D. (2021). Strategy of the Head of Department of Education in Improving the Performance of an Inspector of Primary Schools in North Sumatra (Case Study at the Department of Education of the City of Binjai and Langkat). *International Journal of Research and Review*, 8(1).
- Samson, Gitahi Njenga., Maina Waiganjo., Joel Koima. (2015). Effect of Workplace Environment on the Performance of commercial Bank Employees in Nakuru Town. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*. 3 (12), 2015
- Suhendi, Rusiadi., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Post-covid-19 economic stability changes in nine countries of asia pacific economic cooperation.
- Tarigan, J., & Mitaria. (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 257–273.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.