

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN SERVIS PADA PT. AGUNG TOYOTA SM. AMIN
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Penyusunan Skripsi

Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau



TIKA PUTRI

NPM : 177210387

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat manamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab proposal ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah proposal ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL. selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Bapak pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Arief Rifa'i Harahap S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dari awal hingga akhir proposal ini serta memberikan petunjuk, saran yang bermanfaat dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Kepada Pimpinan beserta Karyawan PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru yang telah bersedia memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian dan pengambilan data yang dibutuhkan dalam proposal ini.
7. Kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan, dan membimbing dengan kasih sayang yang tulus dan perhatiannya kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
9. Keluarga, kerabat dan sahabat yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan studi ini secara cepat.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa memberikan rahmatnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal ini.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Demikian yang dapat saya sampaikan lebih dan kurang saya mohon maaf dan terimakasih.

Pekanbaru, November 2021

Penulis,

Tika Putri



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	TIM
PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF.....	iv
SURAT KEPETUSUN DEKAN FISIPOL UIR.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
SURAT PERNYATAAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
B. Kerangka Teoritis.....	12
1. Konsep Administrasi.....	13
2. Konsep Organisasi.....	15
3. Konsep Manajemen.....	17
4. Manajemen Organisasi.....	20
5. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21

6.	Lingkungan Kerja.....	23
7.	Jenis Lingkungan Kerja.....	25
8.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	28
9.	Indikator Lingkungan Kerja.....	30
10.	Kinerja Karyawan.....	31
11.	Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan.....	32
12.	Dimensi Penilaian Kinerja.....	33
13.	Unsur-Unsur Penilaian Kinerja Karyawan.....	34
14.	Faktor-Fator Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	36
15.	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	39
C.	Penelitian Terdahulu.....	40
D.	Hubungan Keterkaitan Antar Variabel.....	47
E.	Kerangka Pemikiran.....	50
F.	Model Konsep Penelitian.....	52
G.	Hipotesis.....	52
H.	Konsep Operasional.....	52
I.	Operasional Variabel.....	53
J.	Teknik Pengukuran Data.....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....		58
A.	Tipe Penelitian.....	58
B.	Lokasi Penelitian.....	58
C.	Populasi dan Sampel.....	58
D.	Teknik Penarikan Sampel.....	59
E.	Jenis dan Sumber Data.....	59
F.	Teknik dan Pengumpulan Data.....	60
G.	Teknik Analisis Data.....	61
a.	Uji Validitas.....	61
b.	Uji Reliabilitas.....	62
c.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	62
d.	Pengujian Keeratan Hubungan (Korelasi).....	63
e.	Uji-t (Korelasi Parsial).....	63

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	65
A. Sejarah Berdirinya PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	65
B. Visi, Misi dan Moto PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.....	67
C. Corporate Values.....	68
D. Struktur Organisasi Pt. Agung Toyota Sm. Amin Pekanbaru.....	69
E. Fungsi Dan Tugas Organisasi	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Karakteristik Responden	76
1. Jenis Kelamin	76
2. Umur Responden.....	76
3. Tingkat Pendidikan.....	77
B. Hasil Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.....	78
1.Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Lingkungan Kerja	78
1.1. Lingkungan Fisik	78
1.2. Lingkungan Psikis.....	82
2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kinerja.....	86
2.1. Kuantitas Kerja	86
2.2. Kualitas Kerja	88
2.3. Ketepatan Waktu.....	91
C. Analisis Data	95
1. Uji Validitas.....	95
2. Uji Reliabilitas.....	96
D. Uji Regresi Linier Sederhana	97
E. Koefisien Determinasi.....	98
F. Pengujian Keeratan Hubungan (Korelasi)	99
G. Uji-t (Korelasi Parsial)	100
H. Pembahasan.....	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

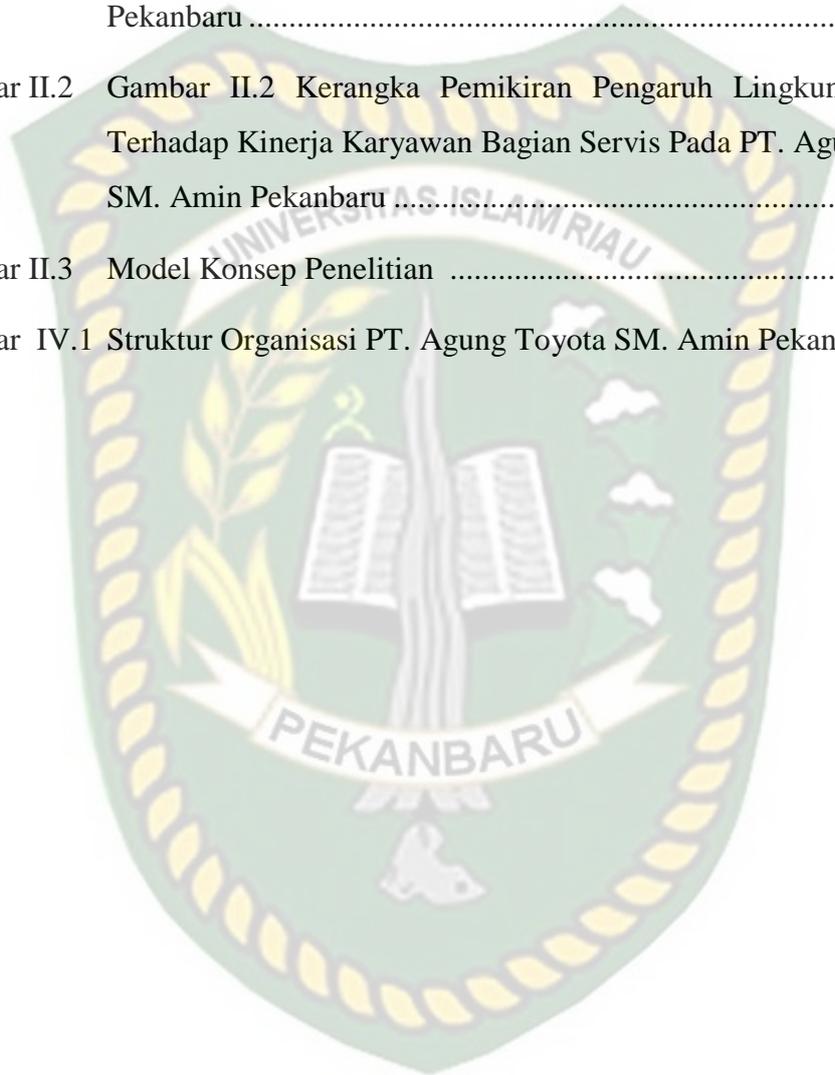
DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Karyawan Bagian Service PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Tahun 2015-2020	5
Tabel I.2	Jumlah Unit Servis Pelanggan PT. Agung Toyota Bagian Servis Tahun 2015-2019	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu Terekait Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru	40
Tabel II.2	Operasional Variabel Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru	45
Tabel II.3	Pengukuran Skala Likert	56
Tabel III.1	Populasi Dan Sampel Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru	59
Tabel III.2	Tingkat Keeratan Hubungan	63
Tabel V.1	Jenis Kelamin Responden	76
Tabel V.2	Umur Responden.....	76
Tabel V.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	77
Tabel V.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Lingkungan Fisik.....	79
Tabel V.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Lingkungan Psikis	82

Tabel V.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Variabel Lingkungan Kerja.....	85
Tabel V.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Kuantitas Kerja.....	86
Tabel V.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Kualitas Kerja.....	89
Tabel V.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Ketepatan Waktu	91
Tabel V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Variabel Kinerja Karyawan	93
Tabel V.11 Uji Validitas	95
Tabel V.12 Uji Reliabilitas.....	96
Tabel V.13 Uji Regresi Linier Sederhana	97
Tabel V.14 Uji Koefisien Determinasi.....	98
Tabel V.15 Uji Korelasi	99
Tabel V.16 Uji t.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Teoritis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	12
Gambar II.2 Gambar II.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	51
Gambar II.3 Model Konsep Penelitian	52
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I :	Daftar Kuesioner Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	110
Lampiran II :	Wawancara Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	115
Lampiran III :	Hasil Wawancara Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.....	118
Lampiran VI :	Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.....	120
Lampiran V :	Output Program SPSS Mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	127
Lampiran VI :	Distribusi Nilai r tabel.....	130
Lampiran VII :	Distribusi Nilai t tabel.....	132
Lampiran VIII :	Surat Rekomendasi Riset dan DPMPTSP	133
Lampiran IX :	Dokumentasi Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru	136

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferehensif yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tika Putri
NPM : 177210387
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya bena telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, November 2021

Penulis,

Tika Putri

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN SERVIS PADA PT. AGUNG TOYOTA SM. AMIN
PEKANBARU**

ABSTRAK

Tika Putri

177210387

Penelitian ini dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru. Penelitian ini untuk mengetahui dimensi lingkungan kerja yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun indikator lingkungan kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lingkungan fisik dan lingkungan psikis, serta indikator kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh untuk karyawan dan untuk pimpinan menggunakan purposive. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, dan analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS v.23. Dalam uji validitas keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid karena diperoleh nilai r hitung $>$ r tabel (0,2272). Hasil regresi sederhana diperoleh nilai $Y = 10.781 + 0.408 X$. Dari hasil uji secara parsial atau uji t diperoleh nilai t hitung (5.660) $>$ t tabel (1.99300) dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$ Artinya adalah bahwa Lingkungan Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dan nilai koefisien determinasi sebesar 0.305 artinya adalah bahwa persentase pengaruh variabel lingkungan kerja (X) terhadap variabel kinerja (Y) adalah sebesar 30,5%, Sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau diabaikan dalam penelitian.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Kinerja

**THE INFLUENCE OF THE WORK ENVIRONMENT ON THE
PERFORMANCE OF SERVICE EMPLOYEES AT PT. AGUNG TOYOTA**

SM. AMIN PEKANBARU

ABSTRACT

Tika Putri

177210387

This research was conducted by the author aims to determine the effect of the work environment on the performance of service employees at PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru. This study is to determine the dimensions of the work environment that have the most influence on employee performance. The indicators of the work environment used in this study are the physical environment and the psychological environment, as well as the employee performance indicators used in this study, namely the quantity of work, quality of work, and timeliness. Sampling using saturated sampling method for employees and for leaders using purposive. The data in this study were obtained through questionnaires, and the data analysis used was simple regression analysis with the SPSS v.23 application. In the overall validity test, the statement items are declared valid because the value of $r_{count} > r_{table}$ (0.2272). The results of the simple regression obtained the value of $Y = 10,781 + 0.408 X$. From the results of the partial test or t test, the value of t_{count} (5.660) $> t_{table}$ (1.99300) with a significant level of $0.000 < 0.05$ means that the Work Environment (X) has a significant effect on Employee Performance (Y). And the value of the coefficient of determination of 0.305 means that the percentage of the influence of the work environment variable (X) on the performance variable (Y) is 30.5%, while the remaining 69.5% is influenced by other variables that are not included or ignored in the study.

Keywords: *Work Environment, Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ada beberapa faktor yang saling terkait dan berpengaruh dalam kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor tersebut sangat penting dan digunakan untuk menggerakkan faktor lainnya yaitu sumber daya manusia. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia. Marihot (2005:2) berpendapat bahwa selain modal dan faktor lainnya, manajemen sumber daya manusia itu sendiri juga sangat penting dalam sebuah perusahaan. Karena manajemen sumber daya manusia itu sendiri adalah menjadikan pegawai yang handal dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar, sehingga meningkatkan efisiensi organisasi untuk mencapai tujuan.

Menurut Wirawan (2009:1), sumber daya manusia penting karena berperan dalam menggerakkan dan mengkoordinasikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam manajemen sumber daya manusia, jika individu-individu dalam organisasi, yaitu sumber daya manusia mereka dapat beroperasi secara efektif, organisasi akan terus beroperasi secara efektif. Beberapa kegiatan manajemen sumber daya manusia, seperti pembelian, penilaian, perlindungan, memotivasi karyawan, memberdayakan karyawan, meningkatkan disiplin, bimbingan, dll. Pengelolaan dan optimalisasi sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor pegawai. Organisasi harus memiliki karyawan yang berkinerja

baik. Dengan kata lain, kelangsungan suatu organisasi ditentukan oleh kinerja para pegawainya.

Menurut Siagian (2002), kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor lainnya. Dari faktor-faktor di atas, untuk meningkatkan kinerja pegawai salah satunya dengan memperhatikan faktor lingkungan kerja. Sebagai perusahaan induk, organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja secara efisien. Menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan, meninggalkan kesan yang mendalam pada mereka, dan pada akhirnya karyawan akan berkinerja baik.

Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat akan menyebabkan karyawan mudah stres, tidak bersemangat dalam bekerja, dan terlambat demikian pula kebalikannya apabila lingkungan kerja itu sehat hingga para karyawan pastinya akan semangat dalam bekerja, tidak gampang sakit, gampang buat konsentrasi sehingga pekerjaan menjadi cepat selesai sesuai dengan sasaran.

Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan dapat membuat karyawan merasa senang dalam bekerja terhindar dari kebosanan dan kelelahan akibat ketidakmampuan lingkungan kerja dalam memenuhi kebutuhan kerja karyawan, dan pada akhirnya menimbulkan kebosanan dan kelelahan sehingga menurunkan kinerja karyawan, dan pada akhirnya karyawan tidak dapat melakukan tugas-tugas dan tanggung jawab mereka dengan efektif dan efisien.

Lingkungan kerja merupakan suatu yang terdapat disekitar pekerja serta yang bisa mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan serta merupakan tempat kerja seseorang karyawan yang meliputi lingkungan fisik ataupun lingkungan non fisik yang bisa mempengaruhi pekerja dalam melakukan tugas yang dibebankan.

Lingkungan kerja setiap perusahaan memegang peranan penting, karena lingkungan kerja mempengaruhi pelaksanaan tugas, kondisi kerja dan hasil kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan bekerja dengan sangat baik dan semangat bekerja. Lingkungan kerja meliputi dua dimensi, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Organisasi harus dapat memberikan dua dimensi yang baik sehingga dapat memungkinkan karyawan untuk terus bekerja secara efisien dan saling bekerjasama antar karyawan dan dengan pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi.

Lingkungan kerja fisik meliputi peralatan, gedung perkantoran, furnitur, dan tata letak. Hal ini mencakup kondisi fisik pekerjaan karyawan, termasuk desain tata letak, cahaya (penerangan), warna, suhu, kelembaban, dan sirkulasi udara. Pada saat yang sama, konten yang terkandung dalam lingkungan non-fisik terkait dengan hubungan kerja, termasuk hubungan dengan atasan dan rekan kerja atau hubungan dengan bawahan.

Menurut Mangkunegara (2007:67) “Kinerja adalah sebuah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2005:309) “Kinerja merupakan sikap nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan kedudukannya dalam perusahaan”.

Sedarmayanti (2011:260) mengatakan bahwa “kinerja karyawan ialah performance yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, suatu proses manajemen ataupun sesuatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut wajib bisa ditunjukkan buktinya secara konkrit serta bisa dikukur (dibanding dengan standar yang sudah ditetapkan)”.

PT. Agung Toyota cabang SM. Amin di Pekanbaru ialah salah satu anak perusahaan dari Agung Cornern Group yang bergerak selaku main dealer Toyota. PT. Agung Toyota cabang SM. Amin di pekanbaru telah lama berdiri sampai saat ini. Semua itu berkat kinerja karyawan PT. Agung Toyota Cabang SM. Amin di Pekanbaru yang memiliki SDM yang berperan terhadap kemajuan perusahaan. Dengan begitu dibutuhkan kinerja yang maksimal dari tiap orang karyawannya. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga bisa dijadikan dasar pemikiran dalam melaksanakan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang terdapat di PT. Agung Toyota.

Adapun aktivitas yang dilakukan di PT. Agung Toyota Sm. Amin Pekanbaru ini yaitu berupa pelayanan purna jual, servis dan suku cadang, marketing, promosi.

Sesuatu organisasi yang dibangun pasti sudah menetapkan sesuatu tujuan tertentu yang merupakan petunjuk untuk pimpinan serta segenap karyawan

perusahaan. Berhasil tidaknya pencapaian sesuatu tujuan organisasi banyak dipengaruhi oleh lingkungan kerja serta sumber manusia manusia yang ada. Adapun jumlah karyawan bagian service yang terdapat pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru, yaitu:

Tabel I.1 Jumlah Karyawan Bagian Service PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah karyawan (orang)
2015	82
2016	90
2017	82
2018	73
2019	88
2020	84

Sumber : PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

Dapat dilihat dari Tabel I.1 diatas, jumlah karyawan pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Bagian Service menurun dari tahun 2016-2018. Pada tahun 2016 terdapat 90 karyawan, dan pada tahun 2017 terjadi penurunan karyawan yaitu berjumlah 82 orang. Jumlah karyawan pada tahun 2018 mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun-tahun sebelumnya yaitu menjadi 73 karyawan, yang disebabkan karena karyawannya kurang mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Disamping berdampak terhadap jumlah pegawai yang semakin berkurang, hal ini juga berdampak terhadap kualitas kinerja pada karyawan. Kurang maksimalnya kinerja pegawai perusahaan Agung Toyota Bagian Service ini dapat dilihat dari ketidakstabilan jumlah jumlah unit servis pelanggan pada setiap tahunnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.2 Jumlah Unit Servis Pelanggan PT. Agung Toyota Bagian Servis Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Unit Servis				Total	Persentase(%)
	SBE	GRP	SBI	TWC		
2015	18.968	4.041	2.186	1.940	27.135	17,74%
2016	18.434	4.726	1.729	3.410	28.299	18,50%
2017	19.586	6.519	1.811	556	28.472	18,62%
2018	18.450	10.946	2.115	891	32.402	21,19%
2019	19.478	13.081	2.194	1.834	36.587	23,92%
Total					152.895	100%

Sumber : PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

Dapat dilihat dari Tabel I.2 ada pembagian jenis servis yang terdapat pada PT. Agung Toyota SM. Amin yaitu pertama SBE (Servis Berkala Eksternal) yaitu servis yang dilakukan pelanggan untuk kilometer 10.000- 100.000 keatas, kedua GRP (General Repair) yaitu servis ganti oli, tune up, cek rem, dan bongkar mesin, ketiga SBI (Servis Berkala Internal) yaitu servis berkala yang masih gratis, keempat TWC (Toyota Warranty Claim) yaitu garansi komponen kendaraan yang mana dengan melakukan perawatan berkala secara rutin di bengkel resmi Toyota, maka akan mendapatkan jaminan kendaraan.

Yang mana setiap jenis unit servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jenis servis TWC mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun sebelumnya yaitu dari 3.410 menjadi 556 unit servis. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah lingkungan tempat ia bekerja, baik itu bentuk fisik kantornya maupun lingkungan sosial atau hubungan antar karyawan

dengan pimpinan dan karyawan antar karyawan. Lingkungan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang tenang, akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan.

Dari segi lingkungan fisik, terdapat jumlah parkir yang sama dengan stole perbaikan yang mana jumlah stole perbaikan itu ada 22 sehingga lahan parkir yang tersedia juga ada 22. Terdapat ruang tunggu yang mana jumlah kursinya berjumlah 24. Ruang tunggu pada bagian servis ini sempit, sehingga tidak bisa menerima banyak orang dan menyebabkan pelayanan terbatas diakibatkan karena masa pandemi saat ini yang menyebabkan konsumen harus mematuhi protokol kesehatan yang ada. Adanya masalah AC yang suka mati, jadi membuat ruangan terasa pengap dan panas, sehingga membuat karyawan terganggu sewaktu bekerja.

Terdapat ruangan office yang terdiri dari ruangan kepala bengkel, ruangan asisten kepala bengkel, ruangan servis advisor, ruangan back office, ruangan penerimaan, ruang tunggu. Ruangan untuk karyawan ada ruangan spare part, ruang bongkar mesin, ruang gudang warranty, ruang alat, ruang cuci, ruang istirahat karyawan. Dan ada juga fasilitas yang diberikan yaitu kantin, mushalla dan karyawan yang bekerja disana mendapatkan jaminan berupa asuransi dan BPJS. Sirkulasi udara antara ruangan terbuka dan tertutup memiliki perbandingan yaitu 60:40, dan juga terdapat fentilator masing-masing diatap bengkel.

Sedangkan dari segi lingkungan kerja psikis, ada beberapa karyawan mempunyai hubungan kurang baik dengan sesama rekan kerja sehingga mendapat surat teguran dari atasan. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, sehingga teknisi dibagi menjadi empat

kategori yaitu, toyota teknisi, pro teknisi, diagnosa teknisi dan master teknisi. Apabila ada kerja yang tingkatannya berat atau membutuhkan skill yang lebih tinggi akan diberikan kepada orang yang skill nya lebih tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nova Syafrina (2018) mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri. Dimana menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung (2013) menunjukkan anatara kedisiplinan dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pengajar di yayasan pendidika luar biasa (Yaspenlub) Kabupaten Demak.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memaparkan fenomena-fenomena yang terjadi pada permasalahan tersebut, fenomena-fenomena tersebut adalah:

- a. Ruang tunggu pada bagian servis ini sempit, sehingga tidak bisa menerima banyak orang dan menyebabkan pelayanan terbatas diakibatkan karena masa pandemi saat ini yang menyebabkan konsumen harus mematuhi protokol kesehatan yang ada.
- b. Berdasarkan hasil pra observasi penulis dapatkan diatas, dimasa pandemi saat ini pada ruang tunggu bagian servis ini tidak memakai sekat pembatas meja.
- c. Berdasarkan pra observasi penulis dapatkan diatas, dimana diruang kerja karyawan adanya masalah pendingin ruangan (AC) yang kadang mati.

- d. Dari data yang penulis dapatkan dilapangan, bahwa terjadi fluktuasi pada jumlah unit servis. Dan pada tahun 2017 jumlah servis bagian TWC mengalami penurunan.
- e. Dari data yang penulis dapatkan di kantor PT. Agung Toyota SM. Amin Bagian Servis Pekanbaru bahwa terjadinya penurunan jumlah karyawan, hal ini dapat disebabkan karena kinerja karyawannya yang kurang mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- f. Berdasarkan hasil pra observasi penulis dapatkan diatas, ada beberapa karyawan mempunyai hubungan yang kurang harmonis dengan sesama rekan kerja sehingga mendapat surat teguran dari atasan, hal ini membuat karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang ada di PT. Agung Toyota SM. Amin bagian servis, maka didasari oleh pembahasan pada latar belakang diatas penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian akan mendeskripsikan dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul: “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin – Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Lingkungan Kerja Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru?
3. Apakah Ada Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis keadaan lingkungan kerja bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.
- b. Untuk menganalisis kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.
- c. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau masukan bagi PT. Toyota SM. Amin-Pekanbaru.
- b. Akademis, Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan data sekunder bagi para akademis lain untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dengan penelitian ini.

- c. Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis sendiri untuk memperluas dan memperdalam wawasan tentang teori-teori manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang masalah lingkungan kerja dan kinerja karyawan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

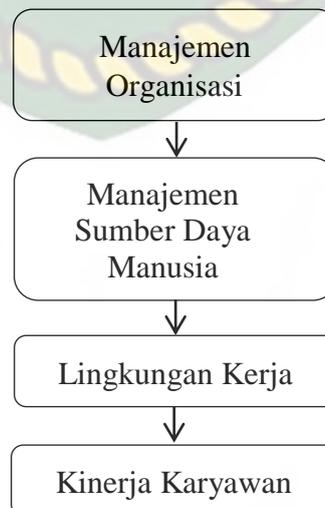
Berdasarkan pada latar belakang usulan penelitian, penulis mengembangkan sebagian konsep teori yang dibutuhkan sebagai landasan teori yang dijadikan selaku titik tolak ukur pada permasalahan.

Adapun pengertian teori merupakan serangkaian asumsi konsep, serta proposisi buat menerangkan sesuatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lain. Oleh

sebab itu, untuk mendapatkan jawaban yang empiris terhadap penelitian yang hendak dilaksanakan, penulis akan menjelaskan teori penelitian ini.

B. Kerangka Teoritis

Gambar II.1 Kerangka Teoritis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru



Sumber : Data Olahan, 2021

1. Konsep Administrasi

Menurut (Siagian,2006) “Administrasi merupakan rasionalitas tertentu untuk menggapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Siagian (1973;8) “Administrasi merupakan proses kerja sama antara 2 orang ataupun lebih bersumber pada rasionalitas tertentu untuk menggapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan”. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu sosial yang cakupannya keseluruhan proses kegiatan kerja sama beberapa manusia didalam organisasi. Maka dari itu administrasi bisa disimpulkan bahwa kerja sama antara 2 orang ataupun lebih yang dilakuakn dalam sesuatu organisasi dalam usaha menetapkan target serta buat menggapai tujuan tertentu.

Adapun unsur-unsur administrasi tersebut meliputi:

1. Organisasi
2. Manjemen
3. Komunikasi
4. Kepegawaian
5. Keuangan
6. Perbekalan
7. Tata usaha
8. Public relation

Menurut Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2009:9) menerangkan lingkup konsep administrasi ialah:

1. Administrasi sebagai fungsi ataupun kegiatan (activity) ialah seperangkat kegiatan- kegiatan yang tertentu serta terencana yang berlangsung untuk memimpin dan mengatur sesuatu organisasi modern yang menjadi wahana

sesuatu urusan ataupun usaha serta sekaligus apa yang berlangsung didalamnya.

2. Organisasi modern sebagai badan, merupakan organisasi yang memiliki konstitusi tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (purpose) serta tujuan- tujuannya (goals), usahanya, sumber pendanaannya (financial resources), dan langkah- langkah yang hendak ditempuh untuk menggapai tujuan- tujuannya.
3. Tiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas serta bertanggung jawab) serta dipimpin (yang menggerakkan secara terencana serta bertujuan) oleh administrator.
4. Administrator dapat perorangan dapat sesuatu dewan.
5. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban serta tanggung jawabnya lewat apa yang disebut administrasi.

Karakteristik pokok Administrasi, ialah:

1. Sekelompok orang, maksudnya aktivitas administrasi cuma bisa terjadi bila dilakukan oleh lebih satu orang.
2. Kerja sama, maksudnya aktivitas administrasi yang cuma bisa terjadi bila 2 orang ataupun lebih bekerjasama.
3. Pembagian tugas, maksudnya aktivitas administrasi bukan hanya aktivitas kerja sama, melainkan kerja sama tersebut wajib didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Tujuan, maksudnya suatu yang diinginkan untuk dicapai melalui aktivitas kerja sama.

Ismail Nawawi (2009:35) mengatakan kalau Administrasi dalam makna luas merupakan proses rangkaian aktivitas terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai target serta tujuan tertentu yang rasional, secara efektif serta efisien.

Administrasi merupakan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang bersumber pada pembagian kerja sebagaimana yang ditetapkan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya- sumberdaya untuk menggapai tujuan secara efisien serta efektif.

Menurut Robbins (1983;10) Administrasi merupakan keseluruhan proses dari aktivitas- aktivitas pencapaian tujuan secara efektif dengan serta lewat orang lain.

Menurut Siagian (dalam Syafri, 2012;9) Administrasi didefinisikan selaku keseluruhan proses kerja sama antara 2 orang ataupun lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan tadinya.

2. Konsep Organisasi

Menurut Robbins (1993;131),“ organisasi merupakan unit sosial yang terdiri dari 2 orang ataupun lebih yang dikoordinasikan buat menggapai beberapa tujuan”. Menurut Siagian (2008;6)“ Organisasi yakni setiap bentuk persekutuan antara 2 orang ataupun lebih yang bekerja bersama dan secara resmi terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam jalinan yang ada seseorang/ sebagian orang yang disebut atasan serta seseorang/ sekelompok orang yang disebut bawahan”.

Organisasi dalam makna dinamis merupakan sesuatu proses penetapan serta pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, penetapan tugas- tugas ataupun tanggung jawab dan wewenang serta ikatan antara unsur- unsur organisasi sehingga memungkinkan orang- orang bisa bekerjasama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan (Manulang dalam Hasibuan, 2009;24).

Selanjutnya Siagian (2002;72) mengatakan bahwa organisasi merupakan tiap bentuk persekutuan antara 2 orang ataupun lebih yang saling bekerjasama dan terikat secara formal dalam rangka melaksanakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam ikatan yang terdapat pada seseorang ataupun sebagian orang yang diketahui selaku atasan serta seseorang ataupun kelompok orang yang diketahui selaku bawahan.

Dari sebagian definisi tersebut penulis berkesimpulan kalau organisasi ialah wadah ataupun tempat terselenggaranya administrasi, didalamnya terjalin berbagai hubungan atas individu ataupun kelompok, baik dari organisasi itu sendiri ataupun dari luar organisasi, terjalin proses pembagian tugas serta berlangsung proses kegiatan berdasarkan pada kinerja masing-masing.

Ada pula unsur- unsur organisasi ialah:

1. Anggota, ialah orang- orang yang menjadi anggota ataupun personil organisasi.
2. Kerjasama, ialah koordinasi antar anggota dalam menggapai tujuan organisasi.
3. Tujuan bersama, ialah target ataupun sasaran yang mau dicapai.

4. Peralatan, ialah alat ataupun target yang dimiliki organisasi (materil, kantor).
5. Lingkungan, ialah keadaan lingkungan organisasi.
6. Sumber daya, ialah sumber daya yang dipunyai oleh organisasi.

3. Konsep Manajemen

Menurut Terry (1996;109) Manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan- tindakan perencanaan, pengorganisasian, penerapan serta pengendalian yang tiap- tiap bidang tersebut digunakan baik ilmu pengetahuan ataupun kemampuan serta yang diiringi secara berurutan dalam rangka usaha menggapai target yang sudah ditetapkan semula.

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengelola proses secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen adalah alat untuk mencapai tujuan yang diharapkan, dan manajemen yang baik akan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan sosial (Hasibuan, 2002:2). Melalui pengelolaan, efisiensi dan efektivitas unsur-unsur pengelolaan dapat ditingkatkan.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengelola proses secara efektif menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan. Menurut Thoha manajemen adalah proses pencapaian tujuan organisasi melalui upaya orang lain. Terry mengemukakan bahwa manajemen menggunakan bantuan orang lain untuk mencapai tujuan (organisasi) yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Nawawi 2005:39).

Dasar- dasar manajemen sebagai berikut:

1. Terdapatnya kerjasama antara sekelompok orang dalam ikatan formal
2. Terdapatnya tujuan bersama dan kepentingan yang sama yang hendak dicapai
3. Terdapatnya pembagian kerja, tugas, serta tanggung jawab yang teratur
4. Terdapatnya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik
5. Terdapatnya sekelompok orang serta pekerjaan yang hendak dikerjakan
6. Terdapatnya human organization

Menurut Manulang (2001;5) untuk menggapai tujuan manajer memakai sebutan“ Enam M” dengan kata lain sasaran. Ada pula sasaran manajemen antara lain:

1. Man (Manusia), ialah tenaga kerja manusia, baik pemimpin ataupun tenaga kerja operasional buat pelaksana. Fasilitas yang sangat berarti untuk menggapai tujuan serta kegiatan itu bisa ditinjau dari sudut proses, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian.
2. Money (Uang), ialah uang yang diperlukan untuk menggapai tujuan yang diinginkan. Untuk melaksanakan bermacam kegiatan diperlukan uang, seperti upah serta gaji untuk orang- orang yang membuat perencanaan, mengadakan pengawasan, bekerja dalam proses produksi, membeli bahan- bahan, peralatan- peralatan.
3. Material, ialah bahan- bahan yang dibutuhkan untuk menggapai tujuan. Karena dianggap pula sebagi alat ataupun fasilitas manajemen untuk menggapai tujuan.

4. **Methods (Tata kerja)**, ialah metode yang digunakan dalam usaha pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, tata kerja dianggap pula sebagai sarana ataupun perlengkapan manajemen buat menggapai tujuan.
5. **Machines (Mesin)**, ialah alat- alat yang diperlukan.
6. **Markets (Pasar)**, ialah pasar buat menjual benda ataupun jasa yang dihasilkan. Tanpa adanya pasar untuk hasil produksi, jelas tujuan perusahaan industri tidak bisa jadi tercapai.

Dalam Buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011:10) George R. Terry, 1958 membagi empat fungsi dasar manajemen, ialah:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian yakni penentuan, pengelompokkan, serta penataan macam-macam aktivitas yang diperlukan untuk menggapai tujuan, penempatan orang- orang(pegawai), terhadap kegiatan- kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang sesuai untuk keperluan kerja serta penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap tiap orang dalam hubungannya dengan penerapan tiap aktivitas yang diharapkan.

3. *Actuating* (Pelaksanaan /Penggerakan)

Penggerakan merupakan membangkitkan serta mendorong seluruh anggota kelompok supaya berkehendak serta berupaya dengan keras untuk menggapai tujuan dengan ikhlas dan serasi dengan perencanaan serta usaha- usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan bisa diformulasikan selaku proses penentuan apa yang wajib dicapai ialah standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, serta bila mana butuh melaksanakan perbaikan- perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, ialah selaras dengan standard (ukuran).

Jadi, bisa disimpulkan kalau definisi manajemen merupakan sesuatu ilmu ataupun seni yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating* serta *controlling* yang berfungsi untuk menggapai tujuan dalam organisasi lewat orang lain.

4. Manajemen Organisasi

Menurut Luther M. Gulick, manajemen organisasi adalah segala hal yang berhubungan dengan perencanaan (*Planning*), mengorganisir (*Organizing*), pelengkapan Tenaga Kerja (*Staffing*), mengarahkan (*Directing*), menyelaraskan/ mengkoordinir (*Coordinating*), melaporkan (*Reporting*), dan menyusun anggaran (*Budgeting*).

Selanjutnya George R. Terry, mengatkan bahwa *organizational management* adalah aktivitas perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*),

penggerakan (Actuating), dan pengawasan (Controlling), dimana semua aktivitas tersebut bertujuan untuk mencapai target organisasi.

Menurut Henry Fayol, organizational management adalah aktivitas perencanaan (Planning), mengorganisir (Organizing), mengkoordinir (Coordinating), dan mengawasi (Controlling), dimana rangkaian aktivitas tersebut bertujuan untuk mencapai goal organisasi.

Secara umum, berikut ini adalah beberapa tujuan manajemen organisasi:

- Membentuk koordinasi yang baik antar divisi maupun individu
- Membentuk kinerja sumber daya yang lebih efektif melalui pemberian rasa aman dan kesatuan diantara karyawan.
- Menciptakan suasana lingkungan kerja yang damai dan positif.
- Mendorong karyawan agar bekerja dengan rasa tanggung jawab.
- Mencapai tujuan utama perusahaan dengan cara-cara yang paling efisien melalui pembentukan karakter sumber daya.

5. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola, menstandarisasi, dan mendayagunakan karyawan agar dapat memainkan perannya secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya perusahaan perlu dikelola secara profesional untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan ini merupakan kunci utama bagi perkembangan perusahaan yang efisien dan berkeadilan.

Menurut Widodo (2015:2), manajemen sumber daya manusia adalah “suatu proses yang mencakup penilaian kebutuhan sumber daya manusia, memungkinkan orang untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya penting tersebut dengan memberikan insentif dan alokasi yang tepat untuk Memenuhi kebutuhan dan tujuan organisasi tempat sumber daya manusia berada.”

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan secara efektif, sehingga mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi (Afandi, 2018:3).

George R. Terry (2020:3) juga berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi/lembaga/badan usaha.

Menurut Ivancevich manajemen sumber daya manusia adalah sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan maksud memfasilitasi pendayagunaan manusia (karyawan) secara paling efektif untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu.

Manajemen sumber daya organisasi adalah orang, individu-individu dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa (Schermerhorn, 1996:4).

Menurut beberapa definisi para ahli, manajemen sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan, untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu.

6. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dianggap sebagai kepribadian perusahaan. Perusahaan dengan lingkungan kerja yang baik dapat mewujudkan visi dan misinya melalui karyawannya. Perbaikan lingkungan kerja itu sendiri dapat menumbuhkan semangat dan kecepatan kerja, dan perbaikan bidang lain seperti upah dan jaminan sosial dapat menumbuhkan motivasi kerja, sehingga meningkatkan produktivitas.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berputar di sekitar pekerjaan, yang dapat mempengaruhi karyawan untuk melakukan tugas yang diberikan kepadanya (Nitisemito, 2009;54),.

Menurut Afandi (2018:65), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, seperti adanya penyejuk ruangan (AC), pencahayaan yang memadai, dll.

Afandi (2018:66) juga berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan pekerja yang akan mempengaruhi diri sendiri ketika melakukan tugas, seperti suhu, kelembaban, ventilasi, pencahayaan, kebisingan, kebersihan tempat kerja, dan apakah lingkungan kerja peralatan sudah cukup. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat yang dihadapi, lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja, cara kerja, dan dampak pekerjaannya sebagai

individu maupun kelompok. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada saat melaksanakan pekerjaan, sehingga diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Simamora (2001:560) juga berpendapat bahwa konsep lingkungan kerja adalah suatu kondisi yang dapat mempengaruhi perilaku atau sikap seseorang dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat berupa kondisi fisik, seperti gedung, peralatan, dan infrastruktur lainnya. Bentuk kondisi non fisik adalah keamanan, motivasi, kepuasan kerja dan loyalitas setiap karyawan.

Menurut Robbins (2001:15), lingkungan kerja adalah sesuatu di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhinya untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan.

Lingkungan kerja internal adalah keseluruhan alat dan bahan yang dihadapi, lingkungan kerja, cara kerja dan pengaturan kerja individu, termasuk individu dan kelompok (Sedarmayanti, 2009:130).

Selanjutnya Terry (2006:23) mengatakan bahwa lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai kekuatan yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

Faktor lingkungan kerja yang erat kaitannya dengan kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaan, lingkungan kerja semacam ini sangat berpengaruh dan memegang peranan penting, karena erat kaitannya dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dan secara umum dapat diartikan bahwa lingkungan

kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang memengaruhi dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya oleh perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (2018:66) Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis (non fisik):

1. Faktor lingkungan fisik

Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang meliputi:

a. Rencana Ruang Kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan serta tata letak perlengkapan kerja, perihal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan serta tampilan kerja karyawan.

b. Rancangan Pekerjaan

Meliputi perlengkapan kerja serta prosedur kerja ataupun tata cara kerja, perlengkapan kerja yang tidak cocok dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan.

c. Kondisi Lingkungan Kerja

Penerangan serta kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. sirkulasi udara, temperatur ruangan serta penerangan yang cocok sangat mempengaruhi keadaan seorang dalam melaksanakan tugasnya.

d. Tingkat Visual Pripacy Dan Acoustical Privacy

Dalam tingkatan pekerjaan tertentu memerlukan tempat kerja yang bisa memberi privasi untuk karyawannya. Yang diartikan privasi disini merupakan “keleluasaan individu” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya serta kelompoknya. Sebaliknya acoustical privacy berhubungan dengan pendengaran.

2. Faktor lingkungan psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a. Pekerjaan yang berlebihan

Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

b. Sistem pengawasan yang buruk

Sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan, seperti ketidakstabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.

c. Frustrasi

Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan

karyawan, apabila hal ini berlangsung terus-menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan.

d. Perubahan-perubahan dalam segala bentuk

Perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerjaseperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan.

e. Perselisihan antara pribadi dan kelompok

Hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadi perselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerja sama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan ditempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

Menurut Sedarmayanti (2001:12) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik mengacu pada semua kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu: lingkungan yang berhubungan langsung dengan karyawan. Seperti: pusat kerja, kursi, meja. Lingkungan antara atau lingkungan umum juga dapat

disebut sebagai lingkungan kerja yang mempengaruhi tubuh manusia, seperti suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, dan lain-lain.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua kondisi yang berhubungan dengan hubungan kerja, termasuk hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan.

Lingkungan kerja fisik ataupun psikis keduanya sama berarti dalam suatu organisasi, kedua lingkungan kerja ini tidak bisa dipisahkan. Apabila suatu perusahaan cuma mengutamakan satu jenis lingkungan kerja saja, tidak akan terbentuk lingkungan kerja yang baik, serta lingkungan kerja yang kurang baik bisa menuntut tenaga kerja serta waktu yang lebih banyak serta tidak mendukung diperbolehnya rancangan sistem kerja yang efisien dan akan menimbulkan perusahaan menghadapi penurunan produktivitas kerja.

8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (1996: 110), beberapa hal yang dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja antara lain sebagai berikut:

1. Pewarnaan

Pewarnaan yang baik pengaruhnya cukup besar terhadap pekerja dalam melakukan tugas-tugasnya yang dibebankan, untuk itu setiap perusahaan harus dapat menentukan komposisi warna yang serasi sehingga dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan.

2. Kebersihan

Kebersihan lingkungan kerja tidak hanya mempengaruhi kesehatan, tetapi juga mempengaruhi psikologi seseorang. Lingkungan kerja yang bersih pasti akan membuat orang merasa senang. Kesenangan semacam ini dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih aktif dan antusias.

3. Penerangan

Penerangan disini tidak sebatas penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugasnya, seringkali pegawai membutuhkan kebutuhan penerangan yang cukup, apalagi bila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

4. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang cukup terutama dalam ruangan kerja, apabila ruangan tersebut dipenuhi pegawai. Pertukaran udara yang cukup akan memberikan kesegaran bagi karyawan.

5. Keamanan

Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan semangat kerja karyawan. Rasa aman ini umumnya mengacu pada rasa aman menghadapi masa depan. Oleh karena itu, menciptakan rasa aman akan menjamin masa depan.

6. Kebisingan

Kebisingan dapat mengganggu konsentrasi bekerja para karyawan sehingga pekerjaan bisa berantakan dan salah, pada akhirnya menimbulkan kerugian perusahaan tersebut.

Menurut Afandi (2018;66), untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, hal-hal berikut harus diperhatikan:

1. Konstruksi tempat kerja
2. Ruang kerja yang luas
3. Ventilasi yang baik
4. Tersedianya sarana ibadah
5. Tersedianya sarana transportasi bagi karyawan

Dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik di perusahaan akan dapat mendukung suasana kerja yang baik, sehingga memunculkan motivasi kerja yang tinggi, serta dapat merangsang semangat kerja karyawan untuk mencapai tingkat produktivitas perusahaan.

9. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2002:159) yaitu sebagai berikut:

1. Suasana Kerja

suasana kerja mengacu pada lingkungan sekitar karyawan yang terlibat dalam pekerjaan, yang akan mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. suasana kerja meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu kerja, kebersihan, penerangan, ketenangan, dan hubungan kerja antara orang-orang di lokasi kerja.

2. Hubungan Dengan Rekan Kerja

Hubungan dengan rekan kerja adalah hubungan yang harmonis dengan rekan kerja, tidak ada kecemburuan antar rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan untuk bertahan dalam suatu organisasi

adalah hubungan yang harmonis antar rekan kerja. Hubungan keluarga yang harmonis merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

3. Tersedianya Fasilitas Kerja

Artinya peralatan yang digunakan untuk menunjang kelancaran pekerjaan sudah lengkap/ up-to-date. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, meski bukan hal baru, merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

10. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2007:67), kinerja adalah hasil kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk menyelesaikan suatu kegiatan sesuai dengan tugasnya dan mencapai hasil yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2008). Sedangkan menurut Afandi (2018:84), kinerja adalah hasil yang diperoleh seseorang menurut skala yang berlaku pada pekerjaan yang bersangkutan.

Selanjutnya Nawawi (2009:66) mengatakan bahwa kinerja dapat dijelaskan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Menurut beberapa definisi para ahli, kinerja pegawai dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas pada saat melaksanakan tugas yang diberikan kepada setiap karyawan. Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan,

dan akan sangat mempengaruhi produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Jika kinerja karyawan tinggi maka perusahaan akan memiliki produktivitas dan pengembangan, sebaliknya jika kinerja karyawan rendah maka produktivitas perusahaan akan rendah.

11. Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan

Menurut Notoatmodjo (2003;141), tujuan dan manfaat serta penerapan kinerja adalah:

1. Untuk meningkatkan prestasi kerja, pimpinan dan karyawan akan mendapatkan umpan balik dan kesempatan untuk memperbaiki pekerjaannya.
2. Peningkatan prestasi kerja individu pegawai pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang tercermin dari peningkatan produktivitas.
3. Merangsang minat pengembangan diri untuk meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi yang dimiliki karyawan.
4. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan kinerja karyawan dalam hal upah atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem penghargaan yang baik.
5. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengungkapkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang terkait.

12. Dimensi Penilaian Kinerja

Menurut Agus Dharma (2003:355) indikator yang perlu diperhatikan itu adalah:

1. Kuantitas

Kuantitas Ini adalah jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan keluaran dari suatu proses perhitungan atau pelaksanaan suatu kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah output yang dihasilkan.

2. Kualitas

Adalah mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

3. Ketepatan waktu

Tepat waktu Artinya, menurut waktu yang direncanakan, pengukuran ketepatan waktu merupakan pengukuran kuantitatif khusus, yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Berdasarkan Pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dharma dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja harus mempunyai atau melihat sudut pandang dari kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Menurut Afandi (2018;86) dimensi yang perlu diperhatikan itu adalah:

1. Quantiity Of Work: Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
2. Quality Of Work : Kualitas pekerjaan yang dicapai didasarkan pada

persyaratan dan kondisi kepatuhan.

3. Job knowledge : Luasnya pengetahuan tentang pekerjaan dan keterampilannya.
4. Creativeness : Keaslian ide yang diajukan dan tindakan untuk memecahkan masalah.
5. Cooperation : Bersedia bekerja sama dengan orang lain atau anggota organisasi.
6. Dependability : Keyakinan akan kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
7. Initiative : Memiliki keberanian untuk mengambil tugas dan tanggung jawab baru.
8. Personal Qualities : Tentang kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

13. Unsur-Unsur Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Sastrohadiwiryono Dalam Masram (2017:143) menyebutkan unsur-unsur yang dinilai harus ada dalam penilaian kinerja adalah:

1. Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksud adalah kebulatan tekad dan kemampuan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu, serta mentaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

2. Hasil Kerja

Hasil kerja mengacu pada kinerja seorang pekerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

3. Tanggung Jawab

Ini adalah kemampuan pekerja untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya sebanyak mungkin.

4. Ketaatan

Kemampuan pekerja untuk mematuhi semua aturan, undang-undang dan peraturan, dan peraturan resmi yang berlaku, dan untuk mematuhi perintah resmi yang dikeluarkan oleh atasan.

5. Kejujuran

Kejujuran berarti kesungguhan pekerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, serta kesanggupan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.

6. Kerjasama

Kemampuan tenaga kerja untuk menyelesaikan tugas dan tugas yang telah ditetapkan bersama-sama dengan orang lain.

7. Prakarsa

Kemampuan karyawan untuk membuat keputusan, mengambil tindakan, atau mengambil tindakan saat melakukan tugas.

8. Kepemimpinan

Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

14. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018;86) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
4. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang karyawan
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan
6. Budaya kerja yaitu perilaku kerja karyawan yang kreatif dan inovatif
7. Kepemimpinan yaitu perilaku pimpinan dalam mengarahkan karyawan dalam bekerja
8. Disiplin kerja yaitu atauran yang dibuat oleh perusahaan agar semua karyawan ikut mematuhi agar tujuan tercapai

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor kemampuan, Secara umum kemampuan ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu kemampuan potensial (IQ) dan pengetahuan dan keterampilan (*Knowledge and Skills*).

2. Faktor Motivasi, Motivasi dibentuk oleh sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi harus dibentuk sejak awal (*by plan*), bukan karena paksaan atau kebetulan (*by accident*).

Kinerja dapat dilihat dari adanya hubungan antara kemampuan dan motivasi yang saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain untuk menghasilkan sebuah kinerja. Semakin tinggi kemampuan dan motivasi pegawai akan dapat menciptakan kinerja yang tinggi pula.

Menurut Malthis & Jackson (2011:113) dalam pencapaian tujuan organisasi tidak lepas dari kinerja individu karyawan, oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah:

1. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut yaitu bakat, minat, dan faktor kepribadian.
2. Tingkat usaha yang dicurahkan yaitu motivasi yang dimiliki, etika kerja, tingkat kehadiran, rancangan kerja.

Menurut Sugiyono (2005:30), menyebutkan ada beberapa tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja mengacu pada hasil (output) pekerjaan yang diselesaikan oleh karyawan. Terlepas dari apakah output tersebut sesuai dengan prosedur dan sistem kerja yang telah ditetapkan, atau dalam arti memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan, atau bahkan dapat memberikan peningkatan kerja yang signifikan, dapat dikatakan bahwa kinerja didasarkan pada kualitas kerja yang sudah ada.

2. Target

Tujuan atau sasaran yang diberikan kepada karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari instansi.

3. Kerjasama

Kerjasama adalah pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seorang individu tetapi oleh dua orang atau lebih dalam waktu yang bersamaan, tujuannya untuk mempermudah pekerjaan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan sikap yang sangat penting dalam bekerja. Setiap orang membutuhkan sikap bertanggung jawab dalam bekerja, seorang pemimpin yang bertanggung jawab akan memberikan dampak positif bagi organisasi dan karyawan.

5. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media).

6. Wawasan

Wawasan merupakan pandangan, pendapat, pengertian dari ilmu pengetahuan yang ada.

7. Kreatifitas

Kreatifitas adalah sebagai kecenderungan untuk menghasilkan ide-ide atau kemungkinan yang mungkin berguna dalam memecahkan masalah,

berkomunikasi dengan orang lain, dan selalu berinovasi dalam setiap pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

15. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Winardi (2007) mengungkapkan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan alat ukur, jika lingkungan kerja organisasi baik maka akan mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan meningkatkan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja dan bawahan, serta mendapatkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai di tempat kerja, maka terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan akan berdampak positif bagi karyawan dan meningkatkan kinerjanya.

Lingkungan kerja yang baik yang diciptakan oleh organisasi akan sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup organisasi, karena tidak jarang organisasi tutup karena lingkungan kerja yang tidak kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif yang diciptakan oleh karyawan dan organisasi akan mendorong organisasi untuk menjalankan organisasinya secara efektif. Serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi karena adanya lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan.

Untuk itu lingkungan kerja harus dilakukan dengan baik sebagai dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, karena kedua hal ini sangat besar pengaruhnya bagi pegawai dan organisasi, karena jika kedua hal tersebut mendapat perhatian organisasi maka keuntungan yang didapat akan sangat besar. Baik untuk masa sekarang atau masa depan. Instansi memperoleh keuntungan

berupa pencapaian tujuan dan produktivitas yang tinggi dan bagi pegawai akan memperoleh kinerja yang tinggi.

C. Penelitian Terdahulu

Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dan untuk melihat penelitian terdahulu dalam penelitian ini maka penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Terekait Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
1.	Zainul Hidayat, & Muchamad Taufiq, Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja serta motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten lumajang	Jurnal WIGA Vol. 2 No. 1, Maret 2012 ISSN NO 2088	1.Lingkunga Kerja 2.Disiplin Kerja 3.Motivasi Kerja 4. Kinerja	1.Lingkungan fisik 2.Lingkungan psikis 3.Tingkat absensi 4.Perputaran Tenagakerja 5.Kelambatan kerja 6.Kebutuhan Fisik 7.Kebutuhan rasa aman 8. Kebutuhan Sosial 9. Kebutuhan aktualisasi diri 10.Kuantitas kerja 11.Kualitas kerja 12.Ketepatan waktu	Diduga bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja serta motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Lumajang	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian
2.	Nela Pima Rahmawati, Bambang Swasto, Arik Prasetya, Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 2 Maret 2014 administrasi bisnis. student journal.ub.ac.i	1.Lingkungan Kerja 2.Kinerja karyawan	1.Lingkungan fisik 2 Lingkungan Psikis 3.Kuantitas kerja 4.Kualitas kerja 5.Ketepatan waktu	Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa rata-rata responden menilai keadaan lingkungan kerja fisik (X1) sebesar 4,19, lingkungan kerja non fisik (X2) sebesar 4,13 serta kinerja karyawan (Y) sebesar 4,13. Hal ini berarti bahwa keadaan lingkungan kerja fisik,	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
					lingkungan kerja non fisik dan kinerja karyawan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah baik.	
3.	Apfia Ferawati, Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Agora Vol. 5, No.1, (2017)	1. Lingkungan Kerja 2. Disiplin Kerja 3. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Tingkat absensi 4. Perputaran tenaga kerja 5. Kelambatan Kerja 6. Kualitas kerja 7. Kuantitas kerja 8. Ketepatan waktu	Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Cahaya Indo Persada, disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Cahaya Indo Persada, lingkungan kerja dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Cahaya Indo Persada secara serentak.	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian
4.	Diana Khairani Sofyan	Malikussaleh industrial engineering journal vol.2 no.1 (2013) 18-23	1. Lingkungan Kerja 2. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Kuantitas kerja 4. Kualitas kerja	Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh persamaan akhir estimasi yaitu $Y = 2.463 + 0.717$	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
	Pengaruh lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Bappeda				konstanta sebesar 2.463 artinya jika variabel lingkungan kerja pegawai BAPPEDA Kabupaten X sebesar 2.463 maka kinerja pegawai juga hanya sebesar 2.463	
5.	Nurul Mutiara Risqi Amalia, Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai di dinas tenaga kerja dan sosial kabupaten sleman	623 Jurnal Fakultas Ekonomi Tahun 2018	1. Lingkungan Kerja 2. Motivasi Kerja 3. Kinerja Karyawan	1.Lingkungan fisik 2.Lingkungan Psikis 3.kebutuhan untuk berprestasi 4.kebutuhan berafiliasi 5.kebutuhan akan kebutuhan dan kekuasaan 6.Kualitas Kerja 7.Kuantitas Kerja 8.Ketepatan Waktu 9.Efektivitas 10.kemandiran	Berdasarkan hasil penelitian, lingkungan kerja dan motivasi sama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di dinas Tenaga kerja dan Sosial kabupaten Sleman yang dibuktikan dengan $\beta=0,046$, namun demikian kontribusi pengaruhnya hanya sebesar $\Delta R^2=0,003$ (0,3%) yang berarti bahwa keduanya tidak secara menyeluruh berpengaruh terhadap besar kecilnya kinerja pegawai di	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
					Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman.	
6.	Ahmad Fikrianto Nurudin, Pengaruh kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pt. Dok dan perkapalan surabaya	Jurnal Ilmu manajemen Volume 5 Nomor 1 – Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya 2017	1. Lingkungan Kerja 2. Motivasi Kerja 3. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan Fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Kebutuhan Fisologis 4. Kebutuhan Keamanan. 5. Kebutuhan Sosial. 6. Kebutuhan Penghargaan 7. Kebutuhan Aktualisasi Diri 8. Kuantitas 9. Kualitas 10. Kehadiran 11. Ketepatan Waktu 12. kemampuan Bekerjasama	Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rabia et al (2012) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berdampak secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.
7.	Nova Syafrina, Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Bank syariah mandiri	Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan) - Volume 3, Nomor 2, Juli - Desember 2018	1. Lingkungan Kerja 2. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan Fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Kualitas Kerja 4. Kuantitas Kerja 5. Sikap	Variabel lingkungan kerja (X) dengan thitung 6,222 lebih besar dari ttabel 2,042 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
					terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kecamatan Tapung	
8.	Windri S. Sengkey, Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado	Jurnal EMBA Vol.5 No.3 September 2017, Hal.4565-4574	1. Lingkungan Kerja 2. Stres Kerja 3. Kinerja Karyawan	1.Lingkungan Fisik 2.Lingkungan Psikis 3.Kualitas Kerja 4.Kuantitas kerja 5.Kreativitas Kerja 6.Pengetahuan Kerja 7.Ketrampilan Kerja	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan khususnya di PT. PLN Manado. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan namun berbeda dengan lingkungan kerja pengaruh dari stres kerja adalah berpengaruh negatif.	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No.	Nama Peneliti/ Judul	Nama Jurnal & Tahun	Variabel	Indikator	Hasil	Perbedaan
9.	Lyta Lestary, Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Dirgantara Indonesia (Persero)	Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 2, Agustus 2017 ISSN 2460-8211	1. Lingkungan Kerja 3. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan Fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Kualitas Kerja 4. Kuantitas Kerja	Berdasarkan koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,192 (19,2%) yang merupakan hasil kuadrat dari 0,438. Dalam hal ini berarti 19,2% kinerja karyawan di PTDI bisa dipengaruhi oleh lingkungan kerja, sedangkan sisanya (100% - 19,2% = 80,8%) disebabkan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak diketahui dan tidak diteliti dalam penelitian ini.	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.
10.	Rika Omala Agusta, Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Badan narkotika nasional provinsi jawa barat	Jurnal Bisnis & Akuntansi Volume 9, No. 2, September 2019	1. Lingkungan Kerja 2. Kinerja Karyawan	1. Lingkungan Fisik 2. Lingkungan Psikis 3. Kualitas Kerja 4. Kuantitas Kerja 5. Ketepatan Waktu 6. Efektivitas Biaya 7. Pengawasan	Secara simultan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan berpengaruh hanya sebesar 35%.	Perbedaan penelitiannya dengan penulis adalah tempat penelitiannya, objek penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas maka penulis menemukan beberapa perbedaan dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan, dan adapun perbedaan yang penulis lihat adalah:

1. Penulis melakukan penelitian di Perusahaan Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru, sementara pebelitian terdahulu diatas melakukan penelitian di Daerah Jawa Barat.
2. Fokus penelitian yang penulis kerjakan adalah penelitian tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru, sementara penelitian terdahulu diatas fokus penelitiannya adalah tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang.

D. Hubungan Keterkaitan Antar Variabel

1. **Keterkaitan antar variabel peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Nela Pima Rahmawanti dan Bambang Swasto**
Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain dilakukan oleh Nela Pima Rahmawanti dan Bambang Swasto (2014). Melakukan penelitian yang berjudul pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner untuk pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persamaan dalam penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian yang dilakukan Nela Pima Rahmawanti dan Bambang Swasto menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji asumsi klasik. Hal ini berbeda dengan penelitian ini karena pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji validitas dan uji reliabilitas.

2. Keterkaitan antar variabel peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mutiara Risqi Amalia

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mutiara Risqi Amalia yaitu sama-sama meneliti tentang lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu pula, penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan variabel yang dilakukan oleh nurul yaitu menambah variabel motivasi. Selain itu juga nurul melakukan penelitian di tahun 2017 dengan objek penelitian seluruh pegawai dinas tenaga kerja dan sosial kabupaten sleman, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian karyawan bagian servis PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

3. Keterkaitan antar variabel peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Syafrina

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Syafrina yaitu sama-sama meneliti tentang lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu juga antara kedua penelitian ini memiliki kesamaan metode yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode uji t, koefisien determinasi, dan regresi linier sederhana.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan metode yang digunakan pada penelitian ini. Yang mana penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan penelitian yang dilakukan nova syafrina tidak. Selain itu juga nova melakukan nova melakukan penelitian di tahun 2018 dengan objek penelitian seluruh karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kecamatan Tapung, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian karyawan bagian servis PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

4. Keterkaitan antar variabel peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Windri, Ferdy dan Lucky

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain dilakukan oleh Windri, Ferdy dan Lucky Melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN Wilayah Suluttenggo Area Manado. Penelitian ini

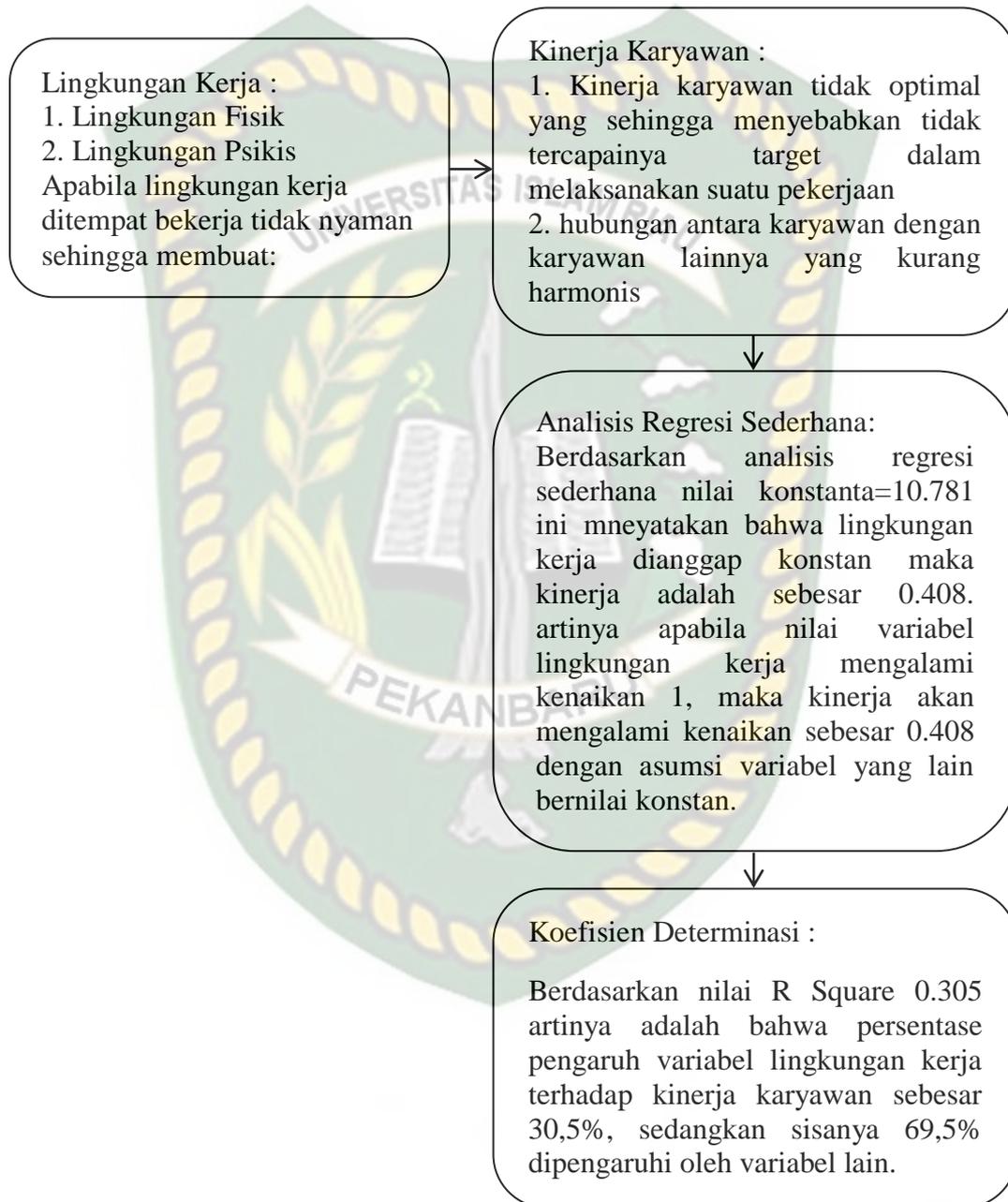
menggunakan teknik kuesioner untuk pengumpulan datanya, menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan variabel yang dilakukan oleh Windri, Ferdy dan Lucky yaitu menambah variabel stres kerja. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dan menambahkan pengujian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji dan multikolinieritas.

E. Kerangka Pemikiran

Dari beberapa teori yang telah diambil, maka selanjutnya penulis akan menjelaskan kerangka pemikiran mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian service pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru.

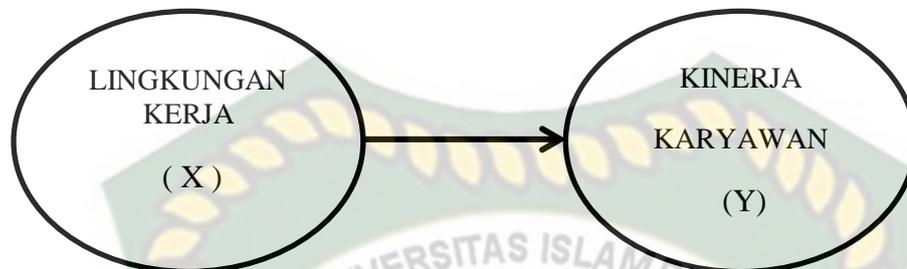
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

F. Model Konsep Penelitian

Gambar II.3



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

G. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka sebagai hipotesis adalah:

H = Bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru.

H. Konsep Operasional

Untuk memberikan kesatuan pendapat maka perlu kiranya penulis mengemukakan konsep operasional yang merupakan konsep yang dipakai dalam proses penelitian yang dimaksud untuk menerjemahkan konsep teoritis yang ada sehingga tercipta suatu pengertian dalam penelitian ini.

Oleh karena itu penulis akan menjelaskan pemakaian konsep-konsep penelitian untuk menghindari kekeliruan dalam memakai konsep yang meliputi:

1. Administrasi adalah suatu bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam usaha menetapkan sasaran dan untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya administrasi, didalamnya terjadi berbagai hubungan atas individu maupun kelompok, baik

dari organisasi itu sendiri maupun diluar organisasi, terjadi proses pembagian tugas dan berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing.

3. Manajemen adalah suatu ilmu atau seni yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* yang berguna untuk mencapai tujuan dalam organisasi melalui orang lain.
4. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya oleh perusahaan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan lingkungan psikis (non fisik).
5. Lingkungan Fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Lingkungan Psikis adalah keadaan lingkungan tempat kerja karyawan yang berkaitan dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja.
7. Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melakukan dan menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada karyawan tersebut oleh atasan atau pimpinannya berdasarkan perannya didalam perusahaan. Adapun indikator dari kinerja karyawan yaitu kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

I. Operasional Variabel

Operasional variabel menjelaskan mengenai konsep, variabel, indikator, sub indikator, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasional variabel penelitian. Berikut Ini Tabel Operasional Variabel Penelitian Pengaruh Lingkungan

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Agung Toyota SM.
Amin Kota Pekanbaru.

Tabel II.2 Operasional Variabel Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Service Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Afandi (2018:66)	Lingkungan kerja (X)	1.Lingkungan Fisik	a.Memiliki lingkungan kerjayang bersih b. Sirkulasi udara c. Tersedia fasilitas yang lengkap d. Adanya jaminan keamanan pada karyawan dalam bekerja e.Tersedianya tempat ibadah seperti mushola	Ordinal
		2.Lingkungan Psikis	a. Hubungan dengan sesama pegawai b. Hubungan dengan atasan c. Beban kerja yang diberikan	Ordinal
Kinerja adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor. Agus Dharma (2003:355)	Kinerja (Y)	1. Kuantitas Kerja	a. Memiliki target dalam waktu pengerjaan b. Memiliki beban kerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	Ordinal

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala
		2. Kualitas Kerja	a. Memiliki pengetahuan yang luas baik dalam ruang lingkup pekerjaan maupun informasi yang berkembang b. Memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya	Ordinal
		3. Ketepatan Waktu	a. Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan b. Disiplin dalam waktu masuk kerja	Ordinal

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

J. Teknik Pengukuran Data

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, maka penulis menggunakan pengukuran masing-masing konsep, yaitu:

Pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan skala likert (Sugiyono 2015;107). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.3 Pengukuran Skala Likert

Options	Bobot	Persentase
Sangat Setuju	5	81%-100%
Setuju	4	61%-80%
Cukup Setuju	3	41%-60%
Tidak Setuju	2	21%-40%
Sangat Tidak Setuju	1	0%-20%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Pada variabe lingkungan kerja (X) memiliki 2 indikator yaitu lingkungan fisik dan lingkungan psikis, sedangkan pada variabel kinerja karyawan (Y) memiliki 3 indikator yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu.

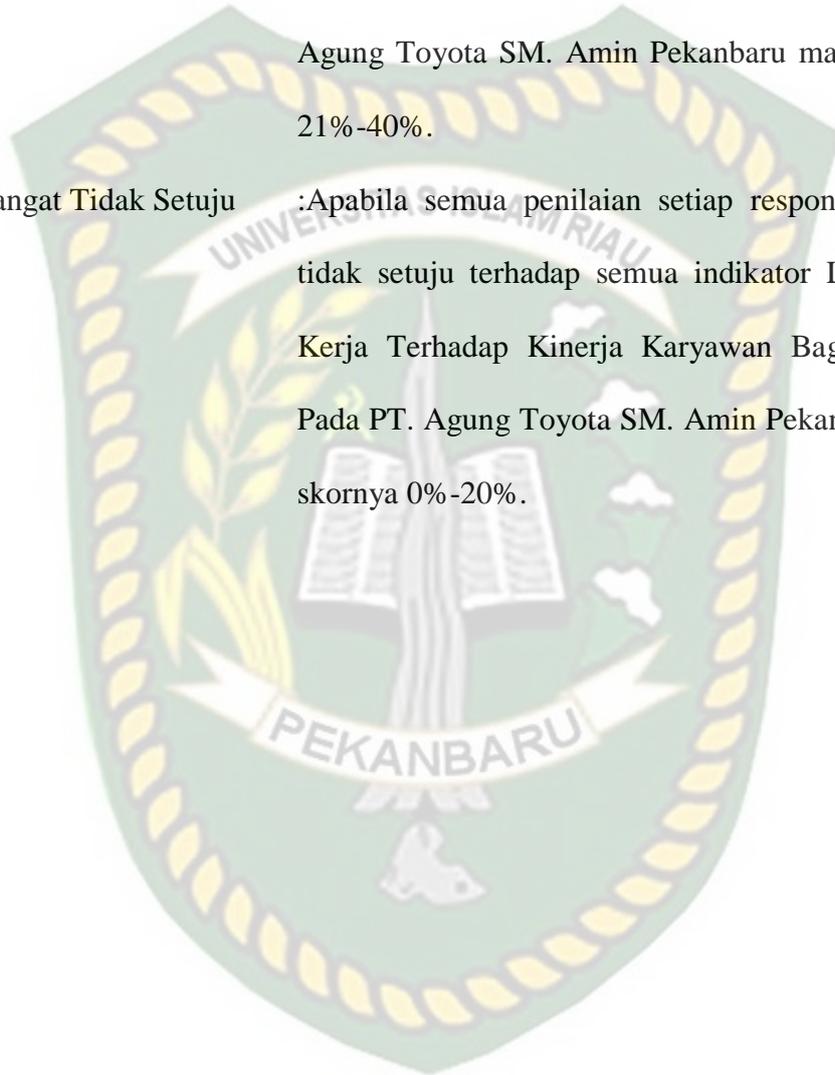
Sangat Setuju :Apabila semua penilaian setiap responden sangat setuju terhadap semua indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru maka skornya 81%-100%.

Setuju :Apabila semua penilaian setiap responden setuju terhadap semua indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru maka skornya 61%-80%.

Kurang Setuju :Apabila semua penilaian setiap responden kurang setuju terhadap semua indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru maka skornya 41%-60%.

Tidak Setuju :Apabila semua penilaian setiap responden tidak setuju terhadap semua indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru maka skornya 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju :Apabila semua penilaian setiap responden sangat tidak setuju terhadap semua indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru maka skornya 0%-20%.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan penelitian ini direncanakan akan menarik sejumlah sampel dari populasi penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru yang beralamat di JL. SM Amin No.13, Simpang Baru, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena ingin tahu bagaimana keadaan lingkungan kerja dan kinerja karyawan bagian servis dan suku cadang pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru dan karena memang belum ada orang yang melakukan penelitian di tempat tersebut sebelumnya.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2016;148), populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan, terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel menurut Sugiono (2016;149) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan seluruh Karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

Berikut tabel populasi:

Tabel III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Pimpinan	2	2	100%
	Total	2	2	100%

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Karyawan	75	75	100%
	Total	75	75	100%

Sumber : Observasi Penulis, 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel karyawan Bagian Servis PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru, yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Sampling Jenuh untuk karyawan . Sampling Jenuh (sensus) yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono:2007). Dan untuk bagian pimpinan teknik penarikan sampel nya adalah purposive. Menurut Sugiyono (2007), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk melakukan penelitian ini maka data yang digunakan adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang langsung penulis peroleh dari lokasi penelitian dan data yang langsung menguatkan penelitian ini, seperti lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT.Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah tersedia dan diperoleh dari pada PT.Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru yang ada hubungannya dengan penelitian ini, diantaranya seperti data jumlah karyawan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab karyawan dan aktifitas pada PT.Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru.

F. Teknik dan Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik yang digunakan antara lain:

- a. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap responden untuk mendapatkan data tentang keadaan lingkungan kerja yang dilihat dari lingkungan fisik dan psikis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru.
- b. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dijawab dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono;2011). Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada 75 karyawan bagian servis PT. Toyota SM. Amin Pekanbaru.
- c. Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit (Menurut Sugiyono;2017). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada pimpinan PT. Agung Toyota SM. Amin Bagian Servis.

- d. Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengambil data melalui catatan, dokumentasi yang sesuai dengan indikator permasalahan yang diteliti pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis kuantitatif yaitu dengan suatu model untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Kota Pekanbaru. Untuk pengujiannya dianggap kinerja (Y) dipengaruhi oleh lingkungan kerja (X).

Dengan bantuan statistik parametrik yaitu regresi. Adapun dari regresi tersebut adalah:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing item dengan total skor masing-masing variabel. Yakni dengan membandingkan nilai korelasi r tabel.

Uji validitas instrumen dilakukan dengan cara menghitung korelasi (r hitung) antara skor setiap item pertanyaan terhadap skor total dari keseluruhan item pertanyaan dari kuesioner. Berikut rumusnya menurut Sugiyono (2012:274).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

N = Jumlah sampel

X = Skor item pertanyaan dan kuesioner

Y = Skor total item pertanyaan pada kuesioner

Nilai korelasi r – hitung kemudian dibandingkan dengan korelasi (r) yang terdapat pada tabel korelasi (r - tabel) pada tingkat ketelitian (α) = 0,06 dan derajat bebas (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah keseluruhan item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner.

- a. Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $>$ r variabel.
- b. Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r variabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti pemahaman bahwa instrumen tersebut cukup reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah sangat baik. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan.

- a. Jika r -Alpha positif dan lebih besar dari r -tabel, instrumen tersebut reliabel.
- b. Jika r -Alpa negatif dan lebih kecil dari r -tabel, instrumen tersebut tidak reliabel.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Kinerja Karyawan X = Lingkungan Kerja

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

d. Pengujian Keeratan Hubungan (Korelasi)

Metode korelasi moment (Sugiyono, 2012:500) digunakan untuk menentukan dan membuktikan hipotesis itu hanya kebetulan atau tidak lewat “uji hipotesis” dan juga menentukan dan mengetahui faktor-faktor mana dari lingkungan kerja yang paling mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefiseien korelasi antara variabel lingkungan kerja dengan masing masing faktor-faktor yang mempengaruhi.

X = Lingkungan kerja

Y = Kinerja karyawan

N = Banyaknya sampel

Tabel III.2 Tingkat Keeratan Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

e. Uji-t (Korelasi Parsial)

Kemudian untuk memperoleh nilai yang akurat, juga dilakukan uji-t, dengan tujuan mengetahui apakah hubungan antara variabel lingkungan kerja

(variabel x) dan variabel kinerja karyawan (variabel y) signifikan atau tidak.

Adapun rumus dilakukan dalam pengujian ini adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = t hitung variabel x

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujiannya:

- Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Dimana : t (tabel) = (1- α) dimana t (tabel) = (1- $\frac{1}{2}\alpha$) dengan taraf nyata (α) = 0.06

Data skor variabel X dan Y yang digunakan dalam analisis regresi linier diperoleh dari hasil kuesioner tentang masing-masing variabel tersebut untuk mengubah data hasil kuesioner menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dan analisis regresi linier tersebut, maka dilakukan penskoran menggunakan skala likert jika t hitung \leq t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- Sangat setuju = bobot/nilai 5
- Setuju = bobot/nilai 4
- Cukup setuju = bobot/nilai 3
- Tidak setuju = bobot/nilai 2
- Sangat tidak setuju = bobot/nilai 1

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

PT. Agung Toyota resmi berdiri di Surabaya pada tanggal 20 Juli 1954. Perusahaan ini didirikan oleh (almarhum) Samuel dan Ibu O.E. Pandjaitan awalnya bernama PT. Agung Concern bergerak di bidang showroom dan workshop. Dengan berkembangnya perusahaan pada tahun 1985 PT. Agung Concern menambah lini bisnis yaitu mengimpor semua merek kendaraan bermotor termasuk Toyota untuk memperluas bisnisnya. PT. Agung Concern resmi membuka cabang di Jakarta sekaligus menjadi pengimpor onderdil dan kendaraan Bult Up.

Untuk mendukung kegiatan impor dan ekspor, perusahaan lain bernama Agung Raya didirikan pada tahun 1963. Perusahaan juga berkembang pesat, terlibat dalam pengiriman dan pengiriman barang, manajemen gudang kontainer dan layanan manajemen transportasi. Sukses di bidang otomotif khususnya penjualan mobil Toyota pada tahun 1972 PT. Agung Concern dianggap sebagai distributor utama Toyota di Surabaya dan Pekanbaru. Pada tahun 1977, bisnis Toyota yang mengkhususkan diri dalam distribusi suku cadang ditambahkan.

Kantor Pusat PT Agung Concern pindah dari Surabaya ke Jakarta. Tahun ini kantor pusat PT Agung Concern resmi pindah dari Surabaya ke Jakarta yaitu ke Jl. Cut Mutiah No.5, Jakarta Pusat. Membuka cabang di Denpasar (Bali), dan membeli dan membangun showroom, kantor dan bengkel dengan peralatan lengkap. Memulai kerjasama dengan PD Ganda Mas sebagai dealer sepeda motor Honda.

Pada tahun 1978, cabang Toyota dibuka di Jambi dan Bengkulu, dan tanah dibeli di Jambi dan Bengkulu untuk pembangunan showroom, kantor dan bengkel. Pada tanggal 7 Maret 1990, PT Transilander Agung Muda didirikan berdasarkan akta notaris R.N Sinulingga No. 39. Lingkup usaha perusahaan adalah jasa angkutan umum darat. 7 Desember 1990 PT. Agung Concern membuka cabang di Batam berdasarkan kontrak Notaris Tuti Rachmawati Lalo SH No. 09. Pada tanggal 19 April 1990, sesuai dengan Akta Notaris R.N Sinulingga No.197, manajemen Agung Concern di pimpin oleh H.M Bukti Panjaitan sebagai Presiden direktur dan M Ilham Panjaitan sebagai Managing Director, menggantikan Ibu O.E Panjaitan sebagai direktur.

Pada tanggal 18 Maret 1992, sesuai dengan kontrak tanggal 18 Maret 1992 oleh Notaris RN Sinulingga Nomor 371, Agung Concern menjadi pemegang saham utama PT Serangkai Karya Agung dengan rasio kepemilikan 90%. Berdasarkan akta notaris R.N Sinulingga SH No. 413 PT. Agung Automall didirikan di Jakartapada tanggal 22 Juni 1992. Pada tanggal 28 Desember 1992, kedua belah pihak mencapai kesepakatan untuk mengalihkan departemen

perdagangan Toyota ke PT Agung Automall sehingga dealer Toyota dapat dioperasikan sepenuhnya oleh PT Agung Automall.

Selanjutnya, PT Agung Automall membuka cabang sebagai berikut: PT Agung Automall di Pekanbaru, dengan kantor di Jl. Dr. Sutomo No. 13, Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Akta Notaris R.N Sinulingga SH No. 426, tentang Pembukaan Cabang PT Agung Automall di Bengkulu dan Pembukaan Kantor di Jl. Pangeran Natadirja No. 103, Bengkulu. Akta Notaris R.N Sinulingga SH No. 422, tentang Pembukaan Cabang

PT Agung Automall di Jambi dan Kantor di Jl. Dr. Sumantri Brojonegoro No.135, Jambi. Akta notaris R.N Sinulingga SH No. 424, tentang pembukaan cabang PT. Agung Automall di Denpasar dan kantor di DOS Cokroaminoto No. 47, Bali. Akta Notaris R.N Sinulingga SH No. 424 tentang pembukaan cabang PT Agung Automall di Surabaya yang berkantor di Jl. Tunjungan No.8-10 Surabaya. Pada tahun 2014 Bersamaan dengan Ulang tahun Agung Concern ke 60 tahun, semua bisnis unit Agung Concern dilakukan Perubahan Identitas nama brand / merk, dimana sebelumnya menggunakan nama Brand Agung Automall berganti Menjadi Agung Toyota.

B. Visi, Misi dan Moto PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

Visi : Menjadi perusahaan global penyedia jasa dan produk transportasi yang utama dan terhormat.

Misi : 1. Kami memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan

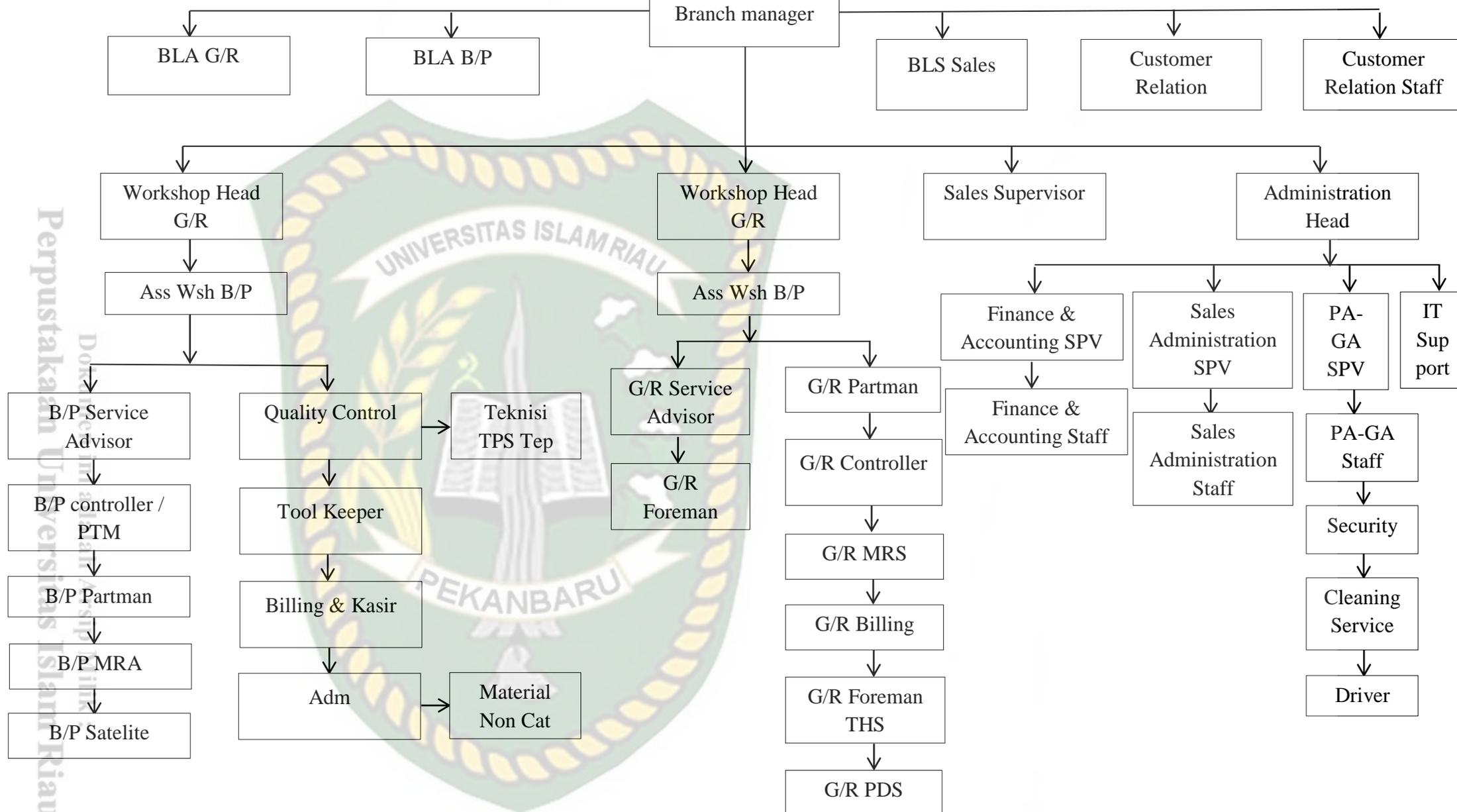
2. Kami membangun sumber daya manusia yang profesional.

C. Corporate Values

- a. Integritas (Integrity) : Kami berkomitmen menjaga kepercayaan dan reputasi dengan menjunjung tinggi norma, etika dan aturan yang berlaku sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
- b. Saling Menghormati (Respect) : Kami memegang teguh prinsip menjalankan bisnis secara bertanggung jawab, merangkul keberagaman dan menunjukkan kepedulian kepada karyawan, pelanggan, rekan bisnis, masyarakat dan lingkungan.
- c. Kerjasama (Collaboration) : Kami bertekad mewujudkan kekuatan sinergi dengan menjalin kemitraan yang saling menguntungkan antar karyawan dan dengan pelanggan, rekan bisnis, serta pemerintah untuk meraih tujuan bersama.
- d. Keberanian (Courage) : Kami cepat beradaptasi dalam menghadapi segala perubahan situasi dengan selalu berpikir ke depan dan terbuka terhadap cara-cara baru yang inovatif secara terus menerus.

D. STRUKTUR ORGANISASI PT. AGUNG TOYOTA SM. AMIN PEKANBARU

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru



E. FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI

a. Branch Manajer

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
2. Meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan.
3. Membuat perencanaan strategis, policy, arah dan target cabang sesuai dengan guide line dari Pusat.

Wewenang :

1. Memberikan diskon dan komisi sesuai dengan regulasi yang ada.
2. Melakukan pembatalan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan).
3. Menetapkan kebijakan tata tertib cabang yang sesuai dengan kondisi cabang.
4. Menegur, mengarahkan, memberikan reward and punishment kepada karyawan bawahannya.
5. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau PHK karyawan bawahannya.

b. Workshop Head**Tugas dan Tanggung jawab :**

1. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktibitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
2. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian revenue workshop, Unit Entry and Car Return sesuai standar yg ditetapkan.
3. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel (dan performance jajaran personel bengkel).
4. Mengontrol stock gudang bengkel (parts) sesuai dengan target service rate.
5. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel.
6. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.
7. Memantau pengelolaan limbah padat, cair, & gas di bengkel

Wewenang :

1. Memutuskan pemberian/penolakan diskon untuk customer/Perjanjian Kerja Sama sesuai Standard Operating Procedure (SOP).
2. Menentukan penggunaan kendaraan operasional servis cabang (Home Service).
3. Menegur, mengarahkan dan memberikan reward and punishment kepada karyawan bawahannya.

4. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau melakukan PHK karyawan bawahannya.

c. Service Advisor

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
2. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
3. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
4. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
5. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
6. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
7. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
8. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.

9. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK).
10. Melakukan follow up ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.
11. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan / perbaikan.
12. Mengisi data 'account number' untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

Wewenang :

1. Melakukan estimasi biaya perbaikan dan waktu perbaikan.
2. Menentukan harga dan memberikan diskon pada customer untuk perbaikan kendaraan sesuai standar yang ditetapkan.
3. Memutuskan kendaraan boleh keluar atau tidak setelah diperbaiki.

d. Partman

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Melakukan order parts ke Sub Depo atau TAM, baik untuk keperluan gudang parts maupun parts pesanan Indirect.
2. Melakukan follow-up atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan next internal customer.
3. Mencatat order atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan follow-up kepada next internal customer atas kondisi order tersebut.

4. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
5. Menginformasikan kepada next internal customer apabila parts yang dipesan telah tersedia.

Wewenang :

1. Melakukan order ke TAM atau Sub Depo sesuai permintaan.
2. Melakukan pemesanan untuk item-item stock baru, berdasarkan analisa demand.
3. Mengusulkan pembelian parts lokal, jika tidak tersedia di gudang/Depo.

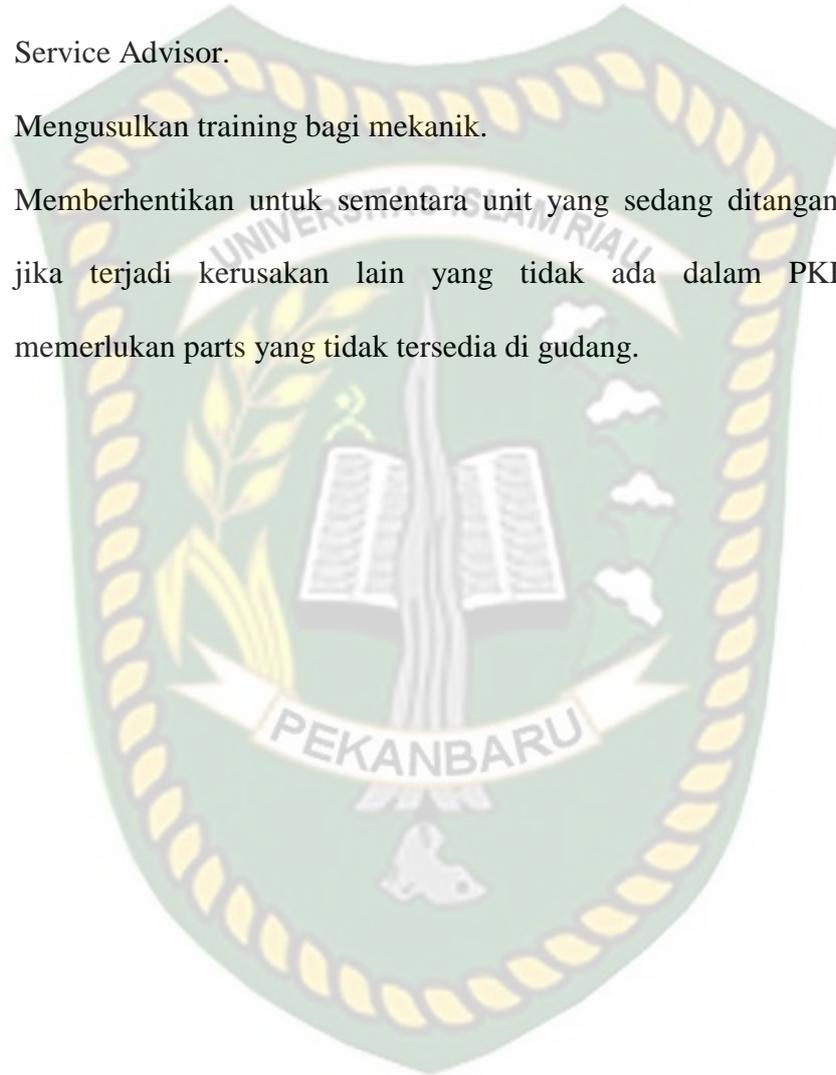
e. Foreman

Tugas dan Tanggung jawab :

1. Mengembangkan Menganalisa PKB dari Service Advisor untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
2. Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan flate rate yang ditetapkan.
3. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik, dengan menjelaskan cara “ Trouble Shooting “.
4. Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan tools.
5. Membuat laporan berkala mengenai job return, problem yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan.
6. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
7. Menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.
8. Melakukan test drive terhadap kendaran yang telah selesai diperbaiki.

Wewenang :

1. Membuat Mendistribusikan pekerjaan pada mekanik.
2. Menolak / menerima usulan penggantian parts setelah dikonfirmasi ke Service Advisor.
3. Mengusulkan training bagi mekanik.
4. Memberhentikan untuk sementara unit yang sedang ditangani mekanik, jika terjadi kerusakan lain yang tidak ada dalam PKB, dimana memerlukan parts yang tidak tersedia di gudang.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan isian data pada kuesioner, responden juga mempunyai jenis kelamin yang berbeda dengan deskripsi sebagai berikut :

Tabel V.1 : Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – Laki	62	82,7%
2.	Perempuan	13	17,3%
Total		75	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.1 profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan lebih dominan laki-laki yaitu sebanyak 62 responden (82,7%), sedangkan perempuan sebanyak 13 responden (17,3%). Ini menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

2. Umur Responden

Berdasarkan isian data pada kuesioner, responden juga mempunyai umur yang berbeda dengan deskripsi sebagai berikut :

Tabel V.2 : Umur Responden

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	21-30	50	66,7%
2.	31-40	22	29,3%
3.	41-50	3	4%
Total		75	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.2 dapat dilihat bahwa responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 50 orang dengan persentase (66,7%). Responden yang berumur 31-40 sebanyak 22 orang dengan persentase (29,3%). Responden dengan umur 41-50 sebanyak 3 orang dengan persentase (4%). Jadi, dapat dilihat bahwa umur responden yang paling banyak didominasi pada umur 21-30 sebanyak 50 responden.

3. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan isian data pada kuesioner, responden juga mempunyai Tingkat pendidikan yang berbeda dengan deskripsi sebagai berikut :

Tabel V.3 Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMA/Sederajat	65	86,7%
2.	D. III	3	4%
3.	S1	7	9,3%
	Total	75	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.3 dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan terakhir responden yang paling didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 65 orang dengan persentase (86,7%). Sedangkan lulusan D.III berjumlah 3 orang dengan persentase (4%), lulusan S1 sebanyak 7 orang dengan persentase (9,3%). Jadi, dapat dilihat bahwa pendidikan responden yang paling banyak didominasi pada jenjang pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 65 responden.

B. Hasil Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berarti karyawan akan merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja yang ada, jika kondisi lingkungan cocok untuk mereka, mereka tidak akan merasa terganggu selama bekerja, dan dengan demikian mereka akan terdorong untuk bekerja dalam kenyamanan ini, sehingga banyak pekerjaan yang terselesaikan, sehingga kinerja mereka dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, diperlukan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman agar kinerja karyawan dapat terselesaikan dengan baik. Maka pada uraian berikut penulis akan jelaskan berdasarkan masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Lingkungan Kerja

Adapun dua konsep dari lingkungan kerja yaitu : Lingkungan Fisik dan Lingkungan Psikis. Untuk mengetahui bagaimana hasil dari Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru adalah sebagai berikut.

1.1. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik adalah semua kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan. Yang dimaksud dengan lingkungan fisik adalah: kebersihan lingkungan kerja, kondisi sirkulasi, fasilitas kerja, keselamatan kerja dan adanya sarana ibadah. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pernyataan indikator lingkungan fisik.

Tabel V.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Lingkungan Fisik

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Lingkungan ditempat saya bekerja sudah bersih	24	42	8	1	-	75
2.	Kondisi sirkulasi ditempat saya bekerja sudah baik	26	42	6	1	-	75
3.	Ditempat saya bekerja memiliki fasilitas yang lengkap	22	37	15	1	-	75
4.	Keamanan tempat kerja sudah membuat saya bekerja dengan nyaman	33	32	9	-	1	75
5.	Pada lingkungan kerja terdapat sarana ibadah seperti musholla	48	26	1	-	-	75
Jumlah		153	179	39	3	1	375
Rata-Rata		30,6	35,8	7,8	0,6	0,2	75
Persentase		40,8%	47,8%	10,4%	0,8%	0,2%	100%
Standar Pengukuran		41%-60%					
Kategori Penilaian		Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel V.4 tanggapan responden mengenai lingkungan fisik tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan ditempat saya bekerja sudah bersih, sebesar 24 responden menyatakan sangat setuju, 42 responden menyatakan setuju bahwa lingkungan ditempat saya bekerja sudah bersih, menurut beberapa responden tidak secara keseluruhan lingkungan kerja tempat dia bekerja sudah bersih, 8 responden menyatakan cukup setuju, dan 1 responden menyatakan tidak setuju bahwa lingkungan tempat dia bekerja sudah bersih.

Tanggapan responden mengenai kondisi sirkulasi ditempat saya bekerja sudah baik, sebesar 26 responden sangat setuju karena ditempat mereka bekerja terdapat ventilator masing-masing di setiap bengkel, sebesar 42 responden menyatakan setuju mengenai kondisi sirkulasi ditempat saya bekerja sudah baik, sebesar 6 responden menyatakan cukup setuju mengenai kondisi sirkulasi ditempat saya bekerja sudah baik, dan 1 responden menyatakan tidak setuju bahwa kondisi sirkulasi ditempat mereka bekerja sudah baik.

Tanggapan responden mengenai ditempat mereka bekerja memiliki fasilitas yang lengkap, sebesar 22 responden sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju mengenai ditempat mereka bekerja memiliki fasilitas yang lengkap, 15 responden menyatakan cukup setuju mengenai fasilitas ditempat mereka bekerja sudah lengkap, dan 1 responden menyatakan tidak setuju mengenai ditempat mereka bekerja memiliki fasilitas yang lengkap.

Tanggapan responden mengenai keamanan tempat bekerja sudah membuat mereka bekerja dengan nyaman, sebesar 33 responden sangat setuju, 32 responden setuju menyatakan keamanan tempat bekerja sudah membuat mereka bekerja dengan nyaman, 9 responden menyatakan cukup setuju, dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju mengenai keamanan tempat bekerja sudah membuat mereka bekerja dengan nyaman, karena perlu ditingkat lagi keamanannya.

Tanggapan responden mengenai adanya sarana ibadah, sebesar 48 responden menyatakan sangat setuju, 26 responden menyatakan setuju mengenai adanya sarana ibadah, dan 1 responden menyatakan cukup setuju mengenai adanya sarana ibadah ditempat kerja.

Hal ini berdasarkan observasi peneliti bisa dilihat dari lingkungan kerja ditempat karyawan bekerja belum sepenuhnya bersih dikarenakan ada beberapa tempat karyawan bekerja masih terlihat kotor. Kondisi sirkulasi ditempat karyawan bekerja sudah tergolong baik.

Menurut hasil tanggapan responden diatas, sejalan dengan pendapat (Nitisemito 2000:184), beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik meliputi warna, kebersihan, sirkulasi udara, penerangan, dan keamanan.

Wawancara yang peneliti lakukan sehubungan dengan lingkungan fisik pada PT.Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru bagian servis nya, diperoleh hasil wawancara sebagai berikut :

“Untuk lingkungan fisik pada tempat kerja sudah baik, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki yaitu pendingin ruangan yang kadang tidak berfungsi dengan baik yang dapat menghambat aktifitas kerja karyawannya, dan untuk selebihnya sudah bagus (Wawancara pada tanggal 28 Juni 2021).”

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari kelima sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai lingkungan fisik yaitu berada pada kategori cukup setuju dengan standar pengukuran 41%-60% yang berasal dari 75 responden.

1.2. Lingkungan Psikis

Lingkungan psikis adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pertanyaan indikator lingkungan psikis.

Tabel V.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Lingkungan Psikis

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Dilingkungan kerja hubungan sesama pegawai cukup baik	23	40	11	1	-	75
2.	Saya merasa nyaman dengan atasan ditempat saya bekerja	25	36	14	-	-	75
3.	Beban kerja yang diberikan perusahaan kepada saya sudah sesuai dengan jabatan yang saya pegang diperusahaan	20	45	10	-	-	75
Jumlah		68	121	35	1	-	225
Rata-Rata		22,7	40,3	11,7	0,3	-	75
Persentase		30,3%	53,7%	15,6%	0,4%	-	100%
Standar Pengukuran		41%-60%					
Kategori Penilaian		Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel V.5 tanggapan responden mengenai lingkungan psikis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dilingkungan kerja hubungan sesama pegawai cukup baik, sebesar 23 responden menyatakan sangat setuju karena ada sebagian karyawan yang sesama rekan kerja memiliki hubungan yang baik, 40 responden menyatakan setuju mengenai dilingkungan kerja hubungan sesama pegawai cukup baik, 11 responden menyatakan cukup setuju, karena ada sebagian karyawan yang memiliki hubungan kurang baik sesama karyawan, dan 1 responden menyatakan tidak setuju bahwa dilingkungan mereka bekerja hubungan sesama karyawannya baik.

Tanggapan responden mengenai mereka nyaman dengan atasan ditempat mereka bekerja, 25 responden menyatakan sangat setuju, 36 responden menyatakan setuju mengenai mereka nyaman dengan atasan ditempat mereka bekerja, dan 14 responden menyatakan cukup setuju mengenai mereka nyaman dengan atasan ditempat mereka bekerja.

Tanggapan responden mengenai beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan jabatan yang mereka pegang, 20 responden menyatakan sangat setuju, 45 responden menyatakan setuju, dan 10 responden menyatakan cukup setuju mengenai beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan jabatan yang mereka pegang, karena masih ada beberapa karyawan yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan jabatan yang diberikan oleh perusahaan.

Hal ini berdasarkan observasi peneliti bisa dilihat dari hubungan kerja sesama karyawan belum sepenuhnya baik dikarenakan masih ada beberapa karyawan yang memiliki hubungan kurang baik antar sesama rekan kerjanya. Karyawan merasa nyaman dengan atasan ditempat mereka bekerja sudah tergolong setuju.

Dilihat dari hasil jawaban responden, Menurut Sedarmayanti (2001:13), jika suatu perusahaan hanya mengutamakan satu lingkungan kerja maka tidak akan menciptakan lingkungan kerja yang baik, dan lingkungan kerja yang buruk akan membutuhkan tenaga dan waktu yang lebih banyak, dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien yang akan menyebabkan penurunan efisiensi kerja perusahaan. Sedarmayanti (200:21) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja adalah hubungan sesama karyawan.

Wawancara yang peneliti lakukan sehubungan dengan hubungan karyawan sesama karyawan, hubungan dengan atasan, dan beban kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan diperoleh hasil wawancara sebagai berikut :

“Dari hubungan sesama karyawan masih ada beberapa karyawan yang tidak memiliki hubungan yang baik sesama rekan kerjanya, untuk hubungan karyawan dengan atasan sudah sangat baik, dan beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawannya masih ada yang tidak sesuai dengan jabatannya (Wawancara pada tanggal 28 Juni 2021).”

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari ketiga sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai lingkungan psikis yaitu berada pada kategori cukup setuju dengan standar pengukuran 41%-60% yang berasal dari 75 responden.

Tabel V.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Variabel Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Lingkungan ditempat saya bekerja sudah bersih	24	42	8	1	-	75
2.	Kondisi sirkulasi ditempat saya bekerja sudah baik	26	42	6	1	-	75
3.	Ditempat saya bekerja memiliki fasilitas yang lengkap	22	37	15	1	-	75
4.	Keamanan tempat kerja sudah membuat saya bekerja dengan nyaman	33	32	9	-	1	75
5.	Pada lingkungan kerja terdapat sarana ibadah seperti musholla	48	26	1	-	-	75
6.	Dilingkungan kerja hubungan sesama pegawai cukup baik	23	40	11	1	-	75
7.	Saya merasa nyaman dengan atasan ditempat saya bekerja	25	36	14	-	-	75
8.	Beban kerja yang diberikan perusahaan kepada saya sudah sesuai dengan jabatan yang saya pegang diperusahaan	20	45	10	-	-	75
Jumlah		221	300	74	4	1	600
Rata-Rata		2,6	37,5	9,3	0,5	0,1	75
Persentase		36,8%	50%	12,4%	0,7%	0,1%	100%
Standar Pengukuran		41%-60%					
Kategori Penilaian		Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan tabel V.6 dapat dilihat dari jawaban responden mengenai variabel lingkungan kerja (X) yang mana PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru bagian servis ini telah memberikan lingkungan kerja yang bersih, sirkulasi udara yang baik, fasilitas yang lengkap kepada karyawannya sehingga membuat karyawan yang bekerja di sana merasa nyaman dan aman untuk melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kinerja

Menurut Agus Dharma (2004:24) indikator yang perlu diperhatikan dalam kinerja ada tiga, yaitu : kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pertanyaan indikator kinerja.

2.1. Kuantitas Kerja

Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pertanyaan indikator kuantitas kerja.

Tabel V.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Kuantitas Kerja

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Saya memiliki target waktu pengerjaan dalam menyelesaikan sebuah tugas	22	31	21	1	-	75
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	23	32	20	-	-	75
Jumlah		45	63	41	1	-	150
Rata-Rata		22,5	31,5	20,5	0,5	-	75

Persentase	30,5%	42%	27,3%	0,7%	-	100%
Standar Pengukuran	41%-60%					
Kategori Penilaian	Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel V.7 tanggapan responden mengenai kuantitas kerja tersebut, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki target pengerjaan dalam menyelesaikan sebuah tugas sebesar 22 responden sangat setuju, 31 responden menyatakan setuju yang mana karyawan memiliki target dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, 21 responden menyatakan cukup setuju, dan 1 responden menyatakan tidak setuju karena karyawan tersebut tidak memiliki target dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tanggapan responden mengenai beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, sebesar 23 responden menyatakan sangat setuju, 31 responden menyatakan setuju mengenai beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, dan 20 responden menyatakan cukup setuju mengenai beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan karena masih ada beberapa karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya tidak sesuai dengan beban kerja yang dimilikinya.

Hal ini berdasarkan observasi peneliti bisa dilihat dari target waktu pengerjaan tugas belum sepenuhnya terlaksana semestinya dikarenakan setiap pekerjaan yang mereka kerjakan mempunyai waktu pengerjaan yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, sejalan dengan pendapat Bangun (2012:233) Pengukuran kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kuantitas kerja yang diselesaikan dalam waktu tertentu. Dengan kuantitas tersebut seorang karyawan memiliki kemampuan ataupun kepercayaan untuk melakukan kerja organisasi. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus di hasilkan per orang per satu jam kerja, Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Wawancara yang peneliti lakukan sehubungan dengan memiliki target waktu pengerjaan tugas yang diberikan kepada karyawan sudah baik. Diperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

“Karyawan bagian servis PT. Agung Toyota SM. Amin sangat setuju dan ada yang setuju dengan pernyataan bahwa memiliki target waktu pengerjaan dalam menyelesaikan sebuah tugas, karena beban tugas yang diberikan kepada karyawan sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan (Wawancara pada tanggal 29 Juni 2021).”

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari kedua sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kuantitas kerja yaitu berada pada kategori cukup setuju dengan standar pengukuran 41%-60% yang berasal dari 75 responden.

2.2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah Mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ”tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. kinerja karyawan akan berjalan lancar apabila Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan ketentuan. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pertanyaan indikator kualitas kerja.

Tabel V.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Kualitas Kerja

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Saya memiliki pengetahuan yang luas baik tentang lingkungan pekerjaan maupun informasi yang sedang berkembang	13	55	6	1	-	75
2.	Saya memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya	10	52	11	1	1	75
Jumlah		23	107	17	2	1	150
Rata-Rata		11,5	53,5	8,5	1	0,5	75
Persentase		15,4%	71,3%	11,3%	1,3%	0,7%	100%
Standar Pengukuran		61%-80%					
Kategori Penilaian		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel V.8 dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang luas baik tentang lingkungan pekerjaan maupun informasi yang sedang berkembang, sebesar 13 responden sangat setuju, 55 responden menyatakan setuju. 6 responden menyatakan cukup setuju, dan 1 responden menyatakan tidak setuju bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang luas baik tentang lingkungan pekerjaan maupun informasi yang sedang berkembang.

Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya, sebesar 10 responden menyatakan sangat setuju, 52 responden menyatakan setuju, 11 responden menyatakan cukup setuju karena ada beberapa karyawan yang masih belum banyak memiliki pengalaman bekerja dibidangnya, 1 responden menyatakan tidak setuju, dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju mengenai karyawan memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya.

Hal ini berdasarkan observasi peneliti dari karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang lingkungan kerja belum sepenuhnya memiliki pengetahuan yang luas dikarenakan masih ada sebagian yang belum. Karyawan memiliki pengalaman yang banyak khusus dibidang pekerjaannya belum semuanya terlaksana dikarenakan ada sebagian karyawan yang tidak memiliki pengetahuan tentang bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Dilihat dari hasil jawaban responden, menurut Robbins (2006: 260) Kinerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan, yang mana setiap karyawan harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya .

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti sehubungan dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam bekerja, sebagai berikut:

“Karyawan sangat setuju dan ada juga yang setuju tentang karyawan memiliki pengetahuan yang luas dan memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya, karena karyawan harus mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan atasannya sesuai keahlian yang dimilikinya (Wawancara pada tanggal 29 Juni 2021).”

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari kedua sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas kerja yaitu berada pada kategori setuju dengan standar pengukuran 61%-80% yang berasal dari 75 responden.

2.3. Ketepatan Waktu

Seorang karyawan harus menyelesaikan suatu pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah diberikan oleh perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang bagus. Berikut ini tanggapan responden pada item-item pertanyaan indikator ketepatan waktu .

Tabel V.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Indikator Ketepatan Waktu

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan	9	35	23	7	1	75
2.	Saya hadir tepat waktu dalam bekerja	21	27	25	2	-	75
Jumlah		30	62	48	9	1	150
Rata-Rata		15	31	24	4,5	0,5	75
Persentase		20%	41,3%	32%	6%	0,7%	100%
Standar Pengukuran		41%-60%					
Kategori Penilaian		Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan tabel V.9 dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan, sebesar 9 responden menyatakan sangat setuju, 35 responden menyatakan setuju, 23 responden menyatakan cukup setuju, 7 responden menyatakan tidak setuju, dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju mengenai karyawan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Tanggapan responden mengenai karyawan hadir tepat waktu dalam bekerja, sebesar 21 responden menyatakan sangat setuju, 27 responden menyatakan setuju, 25 responden menyatakan cukup setuju, karena masih ada karyawan yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan, 2 responden menyatakan tidak setuju bahwa karyawan hadir tepat waktu dalam bekerja.

Hal ini berdasarkan observasi peneliti bisa dilihat dari karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya belum sepenuhnya terlaksanakan semestinya dikarenakan setiap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan mempunyai waktu pengerjaan yang berbeda-beda. Karyawan hadir tepat waktu belum semuanya melakukan itu, karena masih ada sebagian karyawan yang datang tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, sejalan dengan pendapat Bangun (2012:233) Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karna ketergantungan dengan pekerjaan lainnya, menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline yang telah ditentukan, memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai indikator ketepatan waktu, sebagai berikut:

Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan para karyawan sudah menyelesaikannya dengan tepat waktu karena perusahaan sudah memberikan pekerjaan kepada karyawannya sesuai skill dan jabatan karyawan (Wawancara pada tanggal 29 Juni 2021).

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari kedua sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai ketepatan waktu yaitu berada pada kategori cukup setuju dengan standar pengukuran 41%-60% yang berasal dari 75 responden.

Tabel V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Karyawan Bagian Servis PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Mengenai Variabel Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1.	Saya memiliki target waktu pengerjaan dalam menyelesaikan sebuah tugas	22	31	21	1	-	75
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	23	32	20	-	-	75
3.	Saya memiliki pengetahuan yang luas baik tentang lingkungan pekerjaan maupun informasi yang sedang berkembang	13	55	6	1	-	75
4.	Saya memiliki pengalaman yang banyak khususnya dibidang pekerjaannya	10	52	11	1	1	75

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5.	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan	9	35	23	7	1	75
6.	Saya hadir tepat waktu dalam Bekerja	21	27	25	2	-	75
Jumlah		98	232	106	12	2	450
Rata-Rata		16,3	38,7	17,7	2	0,3	75
Persentase		21,7%	51,6%	23,6%	2,7%	0,4%	100%
Standar Pengukuran		41%-60%					
Kategori Penilaian		Cukup Setuju					

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan tabel V.10 dapat dilihat dari jawaban responden mengenai variabel Kinerja (Y) PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru bagian servis ini yang mana masih ada sebagian karyawan yang masih belum menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diberikan kepadanya, dan masih ada beberapa karyawan merasa bahwa beban kerja yang diberikan PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru ini masih belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut. Dimana PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru bagian servis ini telah mempunyai karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas dan memiliki pengalaman yang banyak khusus dibidang pekerjaannya sehingga karyawan tersebut bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut (Sugiyono,2013) digunakan untuk menguji atau mengukur sah (valid) atau tidak sahnya suatu kuesioner. Suatu data atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang dibuat oleh peneliti mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing pernyataan dengan apabila hasil r hitung $>$ dari r tabel maka pernyataan (kuesioner) tersebut dikatakan valid.

Nilai r hitung bisa dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* sedang r tabel pada tingkatan signifikan alpha 5% yaitu sebesar $df = n-2$, $df = 75-2$, $df = 73$ dan $\alpha = 0,05$ maka nilai dari r tabel sebesar $= 0,2272$. Berikut adalah tabel pengujian validitas.

Tabel V.11 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel (Tarf Signifikan 5%)	Keterangan
(X)	X1	0,843	0,2272	Valid
	X2	0,792	0,2272	Valid
	X3	0,875	0,2272	Valid
	X4	0,778	0,2272	Valid
	X5	0,761	0,2272	Valid
	X6	0,752	0,2272	Valid
	X7	0,847	0,2272	Valid
	X8	0,719	0,2272	Valid
(Y)	Y1	0,625	0,2272	Valid
	Y2	0,645	0,2272	Valid
	Y3	0,791	0,2272	Valid
	Y4	0,753	0,2272	Valid
	Y5	0,795	0,2272	Valid
	Y6	0,857	0,2272	Valid

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan pada setiap variabel lingkungan kerja dan kinerja karyawan masing-masing item pernyataan valid, hal ini dapat diidentifikasi apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut valid. Setelah dilakukan uji validitas tidak terdapat item yang memiliki nilai korelasi lebih kecil dari 0,2272 yang terbukti dari nilai koefisien korelasi pada X_1 lebih besar dari r tabel. Dengan demikian item pernyataan yang digunakan valid dan bisa digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai kehandalan atau dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel artinya jika instrumen tersebut digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha Cronbach* yaitu suatu variabel dianggap reliabel jika nilai *alpha cronbach* diatas 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.12 Uji Reliabilitas

Variabel	N of item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Lingkungan Kerja (X)	8	0,916	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	6	0,836	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel V.12 dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha pada semua variabel (variabel x dan y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas atau > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa *Cronbach's Alpha* variabel lingkungan kerja sebesar 0,916, dan *Cronbach's Alpha* variabel kinerja sebesar 0,836. Artinya bahwa item variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kehandalan atau reliabel yang mana seluruh item pernyataan pada semua variabel dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

D. Uji Regresi Linier Sederhana

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Data penelitian diolah dengan menggunakan program SPSS (Statistic Package Social Science).

Model regresi yang dikembangkan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Berdasarkan hasil perhitungan program SPSS diperoleh koefisien-koefisien pada persamaan regresi linier sederhana pada tabel berikut :

Tabel V.13 Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.781	2.456		4.389	.000
Lingkungan Kerja	.408	.072	.552	5.660	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel diatas maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 10.781 + 0.408 X$$

Persamaan regresi linier sederhana dapat menjelaskan bagaimana bentuk pengaruh dari setiap variabel bebas pada variabel terikat, interpretasi yang dapat dijelaskan model Regresi yang terbentuk diatas :

Nilai konstanta (a) = 10.781 ini menyatakan bahwa lingkungan kerja (X) dianggap konstan maka kinerja (Y) adalah sebesar 0.408. Artinya apabila nilai variabel lingkungan kerja mengalami kenaikan 1 satuan, maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0.408 dengan asumsi variabel yang lain bernilai konstan.

E. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan atau kontribusi variabel bebas lingkungan kerja (X) terhadap variabel terikat kinerja (Y). Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.14 Uji Koefisen Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.295	2.673

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.14 dapat dilihat bahwa nilai R Square 0.305 artinya adalah bahwa persentase pengaruh variabel lingkungan kerja (X) terhadap variabel kinerja (Y) adalah sebesar 30,5%, Sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau diabaikan dalam penelitian ini yaitu motivasi karyawan, kompensasi, dan kepuasan kerja.

F. Pengujian Keeratan Hubungan (Korelasi)

Selanjutnya dilakukan uji korelasi untuk mengetahui jenis hubungan antara dua variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan perhitungan correlate bivariate analysis antara lingkungan kerja (X) dengan kinerja karyawan (Y) dengan menggunakan bantuan program SPSS , maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel V.15 Uji Korelasi

		Correlations	
		Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	1	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	75	75
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	75	75

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

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

Sebagai kriteria penilaian, jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, dan jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak (Sugiyono, 2011). Berdasarkan nilai Sig. (2-tailed) Hubungan antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja karyawan adalah $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja karyawan. Nilai r hitung

berdasarkan hubungan variabel lingkungan kerja dengan kinerja karyawan adalah $0,552 > r$. Tabel 0,2242 berada pada rentang 0,40 – 0,59 dan termasuk dalam kategori sedang. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel lingkungan dan kinerja karyawan.

G. Uji-t (Korelasi Parsial)

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (variabel bebas) yaitu lingkungan kerja (X) secara mandiri berpengaruh terhadap variabel dependen (variabel terikat) yaitu kinerja (Y).

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t hitung yang dihasilkan analisis regresi linier sederhana, yaitu:

- Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X) secara mandiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel bebas (X) secara mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel V. 16 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.781	2.456		4.389	.000
Lingkungan Kerja	.408	.072	.552	5.660	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= n - k - 1 ; \alpha/2 \\ &= 75 - 1 - 1 ; 0,05/2 \\ &= 73 ; 0,025 \\ &= 1.99300 \end{aligned}$$

Keterangan n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Dengan demikian maka diperoleh hasil, Nilai t hitung variabel X sendiri sebesar $5.660 > t \text{ tabel } (1.99300)$ dengan signifikan $(0.000) < 0.05$. Artinya adalah bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

H. Pembahasan

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi seseorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel lingkungan kerja (X) nilai t-hitung $5.660 > t\text{-tabel } 1.99300$ dengan signifikan $0.000 < 0.05$, perbandingan tersebut mengartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima Yang artinya adalah

bahwa Lingkungan Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Kemudian untuk Nilai koefisien determinasi (r^2) dapat dilihat nilai R Square 0.305. Sehingga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru, persentase pengaruhnya sebesar 30,5% dan 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau diabaikan dalam penelitian ini yaitu motivasi karyawan, kompensasi, dan kepuasan kerja.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berarti karyawan akan merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja yang ada, jika kondisi lingkungan cocok untuk mereka, mereka tidak akan merasa terganggu selama bekerja, dan dengan demikian mereka akan terdorong untuk bekerja dalam kenyamanan ini. Dengan itu membuat mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan banyak, sehingga kinerja mereka dapat dikatakan baik.

Pengertian kinerja itu sendiri adalah pekerjaan seorang pegawai, selama ia menjalankan tugas pokok jabatannya sebagai dasar apakah pegawai tersebut dapat dikatakan memiliki prestasi kerja yang baik, begitu pula sebaliknya. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner kinerja bahwa sebagian besar karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik, kualitas hasil kerja dan kehadiran kerja memiliki kecenderungan yang baik, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dan kemampuan kerja yang baik.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini, penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan beberapa saran sebagai hasil dari penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian servis pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru yang telah diuraikan pada bab V.

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang bisa penulis tarik adalah sebagai berikut :

- a. Lingkungan kerja bagian servis di PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru berada pada kategori penilaiannya cukup setuju.
- b. Kinerja karyawan bagian servis di PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru berada pada kategori penilaiannya cukup setuju.
- c. Terdapat hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan bagian Servis Pada PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru, 30,5% dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada. 69,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu motivasi karyawan, kompensasi, dan kepuasan kerja.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini mengacu pada hasil tanggapan responden pada masing-masing item pernyataan variabel lingkungan kerja dan variabel kinerja adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT. Agung Toyota SM. Amin Pekanbaru Bagian Servis memperhatikan keadaan lingkungan kerja di sana, yaitu lingkungan fisik dengan memperbaiki pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik yang dapat menghambat aktifitas kerja para karyawan dikarenakan kurang nyamannya para karyawan dalam bekerja. Sedangkan untuk lingkungan psikis harus memperhatikan lagi kerja sama antar sesama karyawan supaya tidak terjadinya perselisihan agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga lebih meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja seharusnya perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerjanya, supaya karywan dapat bekerja dengan nyaman.
3. Sebaiknya, di ruangan tunggu bagian servis PT. Agung Toyota meskipun tidak dalam masa pandemi harus memakai sekat pembatas meja agar menjaga keamanan konsumen.
4. Hendaknya bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel lain atau diluadari variabel yang diteliti dalam penelitian ini guna dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya untuk dapat meningkatkan produktifitas kerja para karyawan dalam organisasi demi pencapaian efektifitas dan efisiensi tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Tujuh. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Zanafa Publishing.
- Ahmad, Rodi. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Di Kabupaten Sleman*. Yogyakarta : UNY.
- Anoraga, Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis*, Cet 4. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bahri Saiful. 2018. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya dan Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen*. Surabaya : CV. Jakad Publishing.
- Ginangjar, R. A. (2013). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman*. Hanata Widya, 2(5).
- Hadari Nawawi. 1993. *Administrasi Pendidikan*, Cetakan Ke Lima. Jakarta: Jahi Masagung.
- Hairul Anwar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Poliban Press, Cetakan Pertama.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kristiani, Desi dan Ria Lestari Pangastuti. 2019. *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- M. Prawiro. 2020. Organization, (10 Halaman), Diakses, Selasa, 27 September 2021, Jam 20:24, <http://www.maxmanroe.com>
- Malthis L. Robert-Jhon H.Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Salemba Empat. Jakarta.
- Manullang. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan Ke Lima Belas. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marihot, Manullang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Nawawi, Hadari. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Notoadmonjo, Soekidjo. 1992. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Nunung Ai. 2020. *Buku Referensi Administrasi, Organisasi Dan Manajemen*. Bandung : Penerbit Syntax Computama.
- Prehanto, Dedy Rahman. 2020. *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Cetakan Pertama. Surabaya: Scopindo.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Cetakan Pertama. Makasar : CV Sah Media.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*, Jilid I. Bandung : Penerbit Gramedia.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, Cetakan Ketiga Belas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, Cetakan Ketiga Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silitonga, P. Eddy Sanusi. 2020. *Peningkatan Kinerja SDM Melalui Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen Dan Lingkungan Kerja*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian manajemen*. Cetakan ke Lima. Bandung: Alfabeta.
- Thoha Miftah. 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Cetakan Ke Dua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winardi. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zulkifli, Dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Jurnal:

Agusta, Rika Omala, dan Romat Sarigih. 2019. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Bisnis & Akuntansi Volume 9, No. 2.

Amalia, Nurul Mutiara Risqi. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Dan Sosial Kabupaten Sleman*. Jurnal Fakultas Ekonomi.

Budianto, Aji Tri Dan Amelia Kartini. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Tbk) SBU Distribusi Wilayah I Jakarta*, Vol.3 No.1.

Ferawati, Apfia. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. AGORA Vol. 5, No.1.

Hidayat, Zainul dan Muchamad Taufiq. 2012. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang*. Jurnal WIGA. Vol. 2 No. 1.

Lestary, Lyta dan Harmon. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Detail Part Manufactur Direktorat Produksi PT. Dirgantara Indonesia (Persero)*. Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 2, ISSN 2460-8211.

Nurudin, Ahmad Fikrianto. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Dok Dan Perkapalan Surabaya*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 1.

- Rahmawanti, Nela Pima dan Bambang Swasto Arik Prasetya. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 8 No. 2 .administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.
- Sofyan, Diana Khairani. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA*. Malikussaleh Industrial Engineering Journal Vol.2 No.1.
- Syafrina, Nova dan Sudarmin Manik. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri*. Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan) - Volume 3, Nomor 2.
- Windri, Ferdy Roring, dan Lucky O. H. Dotulong. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado*. Jurnal EMBA Vol.5 No.3, Hal.4565-457.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

جامعة الامن الاسلامي

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 392A_UIR/5-FS/2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : **Tika Putri**
NPM : **177210387**
Program Studi : **Administrasi Bisnis**
Judul Skripsi : **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SERVIS PADA PT. AGUNG TOYOTA SM. AMIN PEKANBARU**

Persentase Plagiasi : **17 %**
Jumlah Halaman : **110 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)**
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19/10/2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si