

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

**(Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang
dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**INTAN RACHMADHANI
NIM. 105030207111081**



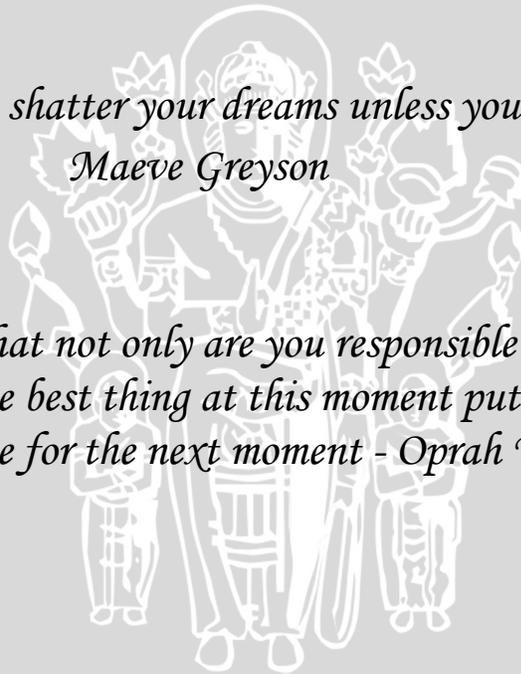
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2014**

MOTTO

Tidak ada hal yang mudah untuk menCapai impian
Oleh karena itu jangan pernah menyerah!

*No one has the power to shatter your dreams unless you give it to them –
Maeve Greyson*

*My philosophy is that not only are you responsible of your life,
but doing the best thing at this moment puts you
in the best place for the next moment - Oprah Winfrey*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia)

Disusun oleh : Intan Rachmadhani

NIM : 105030207111081

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, April 2014

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA

NIP. 19580501 198403 1 001



Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si

NIP. 19720414 200604 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

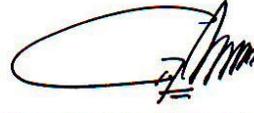
Hari : Senin
Tanggal : 28 April 2014
Jam : 12.30 WIB
Skripsi atas nama : Intan Rachmadhani
NIM : 105030207111081
Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia)

DAN DINYATAKAN LULUS**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

**Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA****NIP. 19580501 198403 1 001**

Anggota

**Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si****NIP. 19720414 200604 1 001**

Anggota

**Drs. Heru Susilo, MA****NIP. 19591210 198601 1 001**

Anggota

**Drs. M. Soe'oad Hakam, M.Si****NIP. 19490717 197903 1 002**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 7 April 2014



Intan Rachmadhani

NIM. 105030207111081

RINGKASAN

Intan Rachmadhani, 2014, **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia)**, Pembimbing Utama: Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA, Pendamping: Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si, 145 Hal + xiii

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang secara parsial dan simultan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 65 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dan uji simultan.

Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil uji simultan diperoleh nilai signifikansi F sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel lingkungan kerja fisik menunjukkan nilai signifikansi $t < \alpha$ ($0,0043 < 0,05$), artinya secara parsial lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan hasil uji pasrial pada variabel lingkungan kerja non fisik diperoleh nilai signifikansi t sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$ yang artinya lingkungan kerja non fisik juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan kerja saja tetapi faktor yang paling berpengaruh adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan melakukan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar pengetahuan dan kemampuan karyawan bertambah sehingga kinerja karyawan meningkat.

SUMMARY

Intan Rachmadhani, 2014, The Influence of The Work Enviroment on Employees Performance (Study on employees of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang In an Attempt to Improve Employees Productivity), Name of Major Advisor: Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA, Name of Minor Advisor: Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si, 145 Pages + xiii

The purpose of this research was to know the influence of the physical work environment and non-physical work environment on employees performance of Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang partially and simultaneously. This research type is explanatory research with quantitative approach through the questionnaire and the documentation. The samples on this research amounted to 65 employees. Data analysis techniques used are descriptive analysis techniques, classical assumption test and multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the partial-test and test simultaneously.

Physical work environment and non physical work environment has a significant effect on employees performance that can be proven by the results of simultaneously test retrieved value significance $F 0,000 < ,005$ the alpha value. based on the results of partial test on the physical work environment variable shows the value significance $t < \alpha (0,0043 < 0,05)$, that means partially physical work environment has a significant effect on employees performance and based on the results of the test pasrial on the non working physical environment variable retrieved the value significance of $t 0,000 < \text{the alpha value } 0,05$ that means that non physical work environment also has a significant influence on the performance of employees.

Employee performance is not only influenced by the work environment, but the most influential factor are the knowledge and ability of employees. Therefore researchers recommend that companies conduct training to employees in order to increase employee knowledge and skills so as to increase employee performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, Ms selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak M. Iqbal, S.Sos, MIB, DBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.
5. Bapak Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.

6. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis dan Staf Tata Usaha di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
7. Seluruh Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang dengan keramahan dan ketersediaan memberikan data yang berhubungan dengan skripsi ini.
8. Keluarga yang sangat kusayangi Bapak, Mama dan Neng Vera yang memberikan selalu memberikan dukungan dan do'a yang tulus dan tidak pernah putus kepada peneliti. Tanpa adanya dukungan, usaha dan do'a mereka peneliti tidak akan sampai seperti ini.
9. Sahabat-sahabat tercinta Ayuning, Linda, Sulis, Uchi, Rima, Fitri, Dwi, Roslia, Inggi Risad, Budi dan Kukuh yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam hal suka maupun duka.
10. Teman-teman angkatan 2010 khususnya Joker Adbis 2010 yang menemani peneliti sejak semester pertama.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi fihak yang membutuhkan.

Malang, 12 April 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kontribusi Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris.....	8
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Teoritis	14
1. Lingkungan Kerja.....	14
2. Kinerja.....	24
C. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	27
D. Model Konsep dan Model Hipotesis.....	28
1. Model Konsep	28
2. Model Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	32
1. Konsep	32
2. Variabel	33
3. Definisi Operasional.....	33
4. Skala Pengukuran.....	38
D. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel.....	39
E. Pengumpulan Data	42
1. Sumber Data.....	42



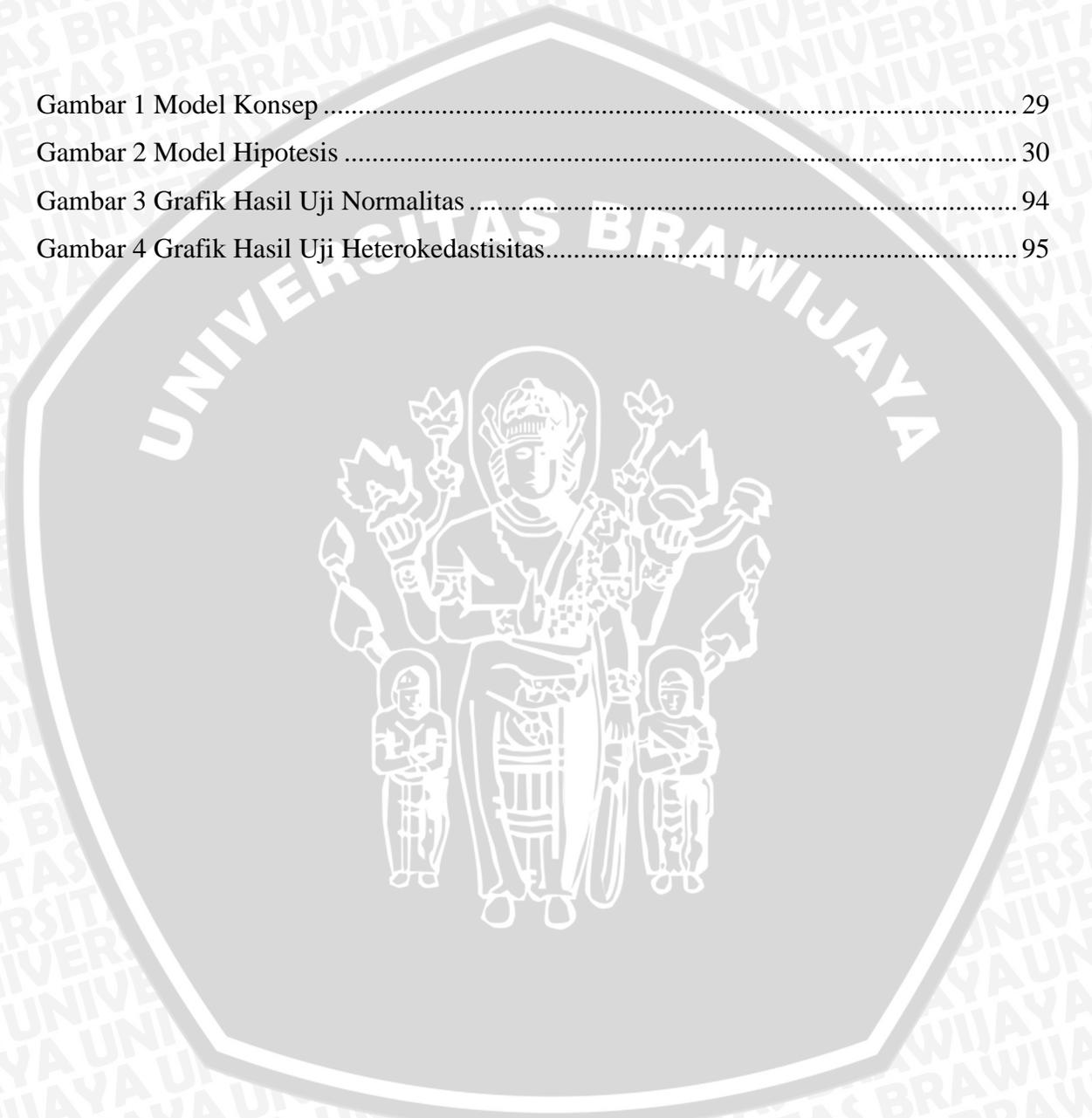
2. Metode Pengumpulan Data	43
3. Instrumen Penelitian	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	46
G. Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Analisis Regresi Linier Berganda	50
4. Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang	54
2. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang	56
3. Lokasi	59
4. Motto	58
5. Janji/Maklumat Pelayanan	60
6. Tugas dan Tujuan	60
7. Struktur Organisasi	60
8. Jam Kerja	74
B. Gambaran Responden	76
1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	77
3. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	78
C. Analisis Data	78
1. Analisis Deskriptif	79
2. Uji Asumsi Klasik	93
3. Analisis Regresi Linier Berganda	96
4. Pengujian Hipotesis	101
D. Pembahasan	103
BAB V	
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2 Konsep, Variabel, Indikator dan Item.....	37
Tabel 3 Skala Pengukuran.....	39
Tabel 4 Jumlah Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang	40
Tabel 5 Metode Pengambilan Sampel.....	41
Tabel 6 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 8 Jam Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang	76
Tabel 9 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 10 Gambaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	78
Tabel 11 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	79
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1)	80
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2)	85
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	90
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas	96
Tabel 16 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 17 Nilai <i>R Square</i> dan Nilai Koefisien Korelasi (R)	99
Tabel 18 Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan	100
Tabel 19 Hasil Uji Simultan.....	101
Tabel 20 Hasil Uji Parsial	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konsep	29
Gambar 2 Model Hipotesis	30
Gambar 3 Grafik Hasil Uji Normalitas	94
Gambar 4 Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Hal.
1	Kuesioner Penelitian	113
2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel X_1	117
3	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel X_2	119
4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel Y	121
5	Distribusi Frekuensi Variabel X_1	123
6	Distribusi Frekuensi Variabel X_2	127
7	Distribusi Frekuensi Variabel Y	131
8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X_1	133
9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X_2	135
10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	137
11	Hasil Uji Asumsi Klasik	139
12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis	142
13	Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang	143
14	Surat Keterangan Penelitian	144
15	<i>Curriculum Vitae</i>	145

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu bertahan serta mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dibandingkan dengan unsur-unsur perusahaan yang lainnya. Peranan karyawan sangat penting dalam kemajuan perusahaan sebab karyawan bertindak sebagai pemikir, perencana serta pengendali aktivitas-aktivitas perusahaan.

Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang sangat penting dan nyata terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Apabila lingkungan kerja mendukung maka disiplin kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja kurang mendukung maka disiplin kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan menurun.

Lingkungan kerja merupakan suatu wadah yang dapat dimanfaatkan oleh para karyawan di sebuah perusahaan untuk membuktikan kemampuan-kemampuannya dalam melaksanakan serta menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka yang telah dibebankan dari perusahaan. Lingkungan kerja sangat berhubungan dan

berpengaruh secara langsung terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas dan tanggung jawab karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang aman dan layak agar karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik sehingga mereka dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Karyawan sangat membutuhkan lingkungan kerja yang baik, aman, bersih dan dapat menunjang kenyamanan dan kemananan pribadi mereka. Kondisi lingkungan kerja yang tidak berbahaya dan memiliki fasilitas yang baik dan lengkap serta peralatan kerja yang memadai cenderung lebih disukai oleh karyawan karena hal tersebut merupakan faktor penunjang yang dapat membantu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pengendali seluruh aktivitas yang ada dalam sebuah perusahaan. Selain itu, kebebasan individu, keleluasaan pribadi serta privasi dalam pekerjaan juga diinginkan oleh karyawan yang dapat diperoleh dari kondisi lingkungan kerja yang diciptakan oleh perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2009:21), secara garis besar lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik yaitu berupa asset fisik yang dimiliki perusahaan dan lingkungan kerja non fisik yang merupakan bagian dari lingkungan kerja keseluruhan yang di dalamnya mencakup hal-hal seperti perilaku orang-orang yang berada dalam organisasi tersebut. Lingkungan kerja fisik dan non fisik yang baik dapat menumbuhkan semangat kerja karyawan dan membuat mereka bekerja lebih giat untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan kinerja karyawan yang

meningkat maka produktivitas perusahaan juga meningkat. Perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat menunjang peningkatan kinerja para karyawannya demi peningkatan produktivitas perusahaan dan perusahaan dapat meningkatkan daya saingnya dengan perusahaan lain yang sejenis.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang merupakan salah satu Bentuk Usaha Milik Daerah (BUMD) di Jawa Timur yang bergerak dalam pemberian pelayanan dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat. Guna memenuhi keinginan dan harapan para *stakeholder*, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang memiliki misi yang secara lugas dan jelas dirumuskan agar dapat selalu diingat dan diharapkan dapat dimengerti dan dihayati oleh segenap pegawai dari jajaran direksi sampai staf paling bawah. Misi dipakai sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama. Salah satu misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang yaitu meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, baik Lingkungan Kerja Fisik maupun Lingkungan Kerja Non Fisik. Untuk itu dukungan dari lingkungan kerja yang kondusif sangat dibutuhkan agar dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja mereka, apabila kinerja karyawan meningkat maka kinerja perusahaan juga akan meningkat sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan mudah.

Mengingat pentingnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagi suatu organisasi atau perusahaan, maka berdasarkan uraian latar belakang di atas

peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia).**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat disajikan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh simultan yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?
2. Apakah ada pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?
3. Apakah ada pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan pengaruh simultan yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.
2. Untuk menjelaskan pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.
3. Untuk menjelaskan pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik kontribusi praktis, kontribusi teoritis maupun kontribusi akademis. Kontribusi-kontribusi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan bagi pihak-pihak yang terkait agar lebih memperhatikan dan memahami pengaruh lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan di dalam menambah pengetahuan serta sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain dalam melakukan penelitian selanjutnya yang ingin

mengetahui tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

3. Kontribusi Akademis

Sebagai bahan referensi atau bahan pertimbangan yang nantinya dapat digunakan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengambil judul dan permasalahan yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang ini dari penelitian penelitian ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan secara terinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori yang dikemukakan sebagai dasar pembahasan dan analisis permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka ini meliputi landasan teori mengenai judul yang diambil

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penyajian data dari objek yang diteliti dan penjelasan cara menganalisis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan peneliti untuk pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Hasil penelitian terdahulu dimaksudkan untuk memberi gambaran untuk memperjelas penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Terdahulu

a. Fajar Lingga (2008)

Fajar Lingga melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan Bagian Produksi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik secara simultan dan parsial terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* atau penelitian penjelas dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 21,888 dengan nilai F

tabel sebesar 3,30 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), yang berarti secara simultan atau secara bersama-sama variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Variabel Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) memiliki nilai sebesar 2,816, sedangkan variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,305. Nilai t_{hitung} dari kedua variabel tersebut lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,307. Hal tersebut berarti secara parsial variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

Saran yang diberikan pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja harus didukung dengan lingkungan kerja kondusif seperti pemberian penerangan pada ruang kerja yang mencukupi dengan cara menambah sumber cahaya dalam ruang kerja berupa lampu atau dengan pemberian jendela agar sinar matahari dapat masuk secara langsung ke ruang kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik.

b. Prasetya Yudha Wahyu Pratama (2011)

Judul penelitian yang dilakukan oleh Prasetya Yudha Wahyu Pratama adalah “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Kediri)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan non fisik baik secara parsial maupun simultan

terhadap variabel kepuasan kerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelas) dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan analisis regresi berganda secara simultan nilai signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 (5%). Nilai probabilitas tersebut dibawah 5% ($p,0,05$) sehingga menghasilkan keputusan H_a diterima dan H_0 ditolak, karena H_0 ditolak maka hipotesis menyatakan bahwa secara simultan antara variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1), dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Kediri dapat diterima.

Sedangkan menurut uji parsial antara Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) menunjukkan nilai signifikan t (probabilitas t) yang dihasilkan 0,000 di bawah nilai signifikan 0,05. Nilai probabilitas $t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka Lingkungan Kerja Fisik (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah signifikan. Uji parsial antara Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) menunjukkan nilai signifikan t (probabilitas t) yang dihasilkan 0,00 di bawah nilai signifikan 0,05. Nilai probabilitas $t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) signifikan. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik

(X₂) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Kediri.

Saran yang diberikan pada penelitian ini adalah pengelolaan Lingkungan Kerja Fisik dan penataan Lingkungan Kerja Non Fisik dikatakan sudah baik. Dengan kata lain indikator-indikator di dalamnya membuat kepuasan kerja karyawan telah terpenuhi. Diharapkan perusahaan untuk tetap mempertahankannya atau lebih baik meningkatkannya untuk menjamin kepuasan kerja karyawan jangka panjang.

c. Dimas Birman Siswanto (2011)

Dimas Birman Siswanto melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Engineering Hotel Kusuma Agrowisata Batu)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh dari Lingkungan Kerja Fisik dan non fisik baik secara simultan maupun secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan bagian engineering Hotel Kusuma Agrowisata Batu. Penelitian penjas (*explanatory research*) dengan metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian yang didapat adalah nilai F_{hitung} sebesar 30,585 dan F_{tabel} sebesar 3,805 yang berarti secara simultan variabel Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂) berpengaruh signifikan terhadap variabel prestasi kerja karyawan (Y). Nilai

t_{hitung} variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) sebesar 4,394 sedangkan variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) sebesar 6,202 dan semua nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,746 berarti bahwa secara parsial baik variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) maupun Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel prestasi karyawan (Y).

Secara parsial variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Koefisien regresi variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan (Y) sebesar 0,511 sedangkan koefisien regresi variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dan prestasi kerja karyawan (Y) sebesar 0,721 memiliki tanda positif, hal ini menunjukkan bahwa apabila Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) ditingkatkan maka prestasi kerja karyawan akan meningkat.

Saran yang diajukan pada penelitian ini untuk Hotel Kusuma Agrowisata Batu adalah pihak manajemen hendaknya membuat suasana di tempat kerja menjadi kondusif sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan. Selain itu, manajemen juga perlu memberikan pengarahan kepada karyawan agar para karyawan mengerti apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya selama bekerja pada perusahaan. Sehingga apa yang menjadi rencana perusahaan, dapat terlaksana dan tujuan perusahaan tercapai.

2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis
1	Fajar Lingga P (2008)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	- Variabel bebas lingkungan kerja - Variabel terikat kinerja karyawan	- Analisis regresi linier berganda dengan mengambil sampel pada karyawan bagian produksi Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang
2	Prasetya Yudha Wahyu Pratama (2011)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	- Variabel bebas lingkungan kerja - Variabel terikat kepuasan kerja karyawan -	- Analisis regresi linier berganda dengan mengambil sampel pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim APJ Kediri
3	Dimas Birman Siswanto (2011)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan	- Variabel bebas lingkungan kerja - Variabel terikat prestasi kerja karyawan	- Analisis regresi linier berganda dengan mengambil sampel karyawan bagian engineering Hotel Kusuma Agrowisata Batu
4	Intan Rachmadhani (2014)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	- Variabel bebas lingkungan kerja - Variabel terikat kinerja karyawan	- Analisis regresi linier berganda dengan mengambil sampel karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

B. Tinjauan Teoritis

1. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Gomes (2003:25) lingkungan kerja adalah proses kerja dimana lingkungan saling berinteraksi menurut pola tertentu, dan masing-masing memiliki karakteristik dan atau nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang tidak akan lepas dari pada lingkungan dimana organisasi itu berada, dan manusianya yang merupakan sentrum segalanya.

Selanjutnya menurut Terry (2006:23) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang mempengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi maupun perusahaan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat yang memiliki karakteristik dan nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi itu sendiri.

b. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah tempat kerja karyawan dalam melakukan segala aktivitasnya. Menurut Sedarmayanti (2009:21), Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, yang mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Sedarmayanti (2009:21), lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- 1) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya)
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum (seperti : rumah, kantor, pabrik, sekolah, kota, sistem jalan raya dan lain-lain).

Unsur-unsur Lingkungan Kerja Fisik adalah sebagai berikut :

a) Tata Letak Ruang

Tohardi (2002:137) mengemukakan tata letak ruang kerja harus ditata sedemikian rupa yang mengacu pada aliran kerja, guna meraih peningkatan efisiensi, efektifitas atau produktivitas kerja.

Perusahaan harus menciptakan ruang kerja yang nyaman dan bersih sehingga karyawan merasa nyaman dan dapat membantu karyawan dalam bekerja. Dengan penataan letak ruang kerja yang bersih dan nyaman karyawan akan merasa betah bekerja, hal tersebut dapat membantu karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerjanya. Sebaliknya jika penataan letak ruang kerja kotor dan kurang nyaman maka karyawan bisa merasa tidak betah dalam bekerja dan hal tersebut dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

b) Penerangan

Penerangan di lingkungan kerja harus diperhatikan dan dibuat cukup baik agar dapat mempermudah karyawan melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Buruknya penerangan bukan hanya dapat menghambat penyelesaian

pekerjaan karyawan tetapi juga menambah beban karyawan sehingga karyawan harus bekerja ekstra dan berefek samping pada kesehatan karyawan seperti kelelahan dan mengganggu penglihatan karyawan.

Menurut Moekijat (2002:141-142) ada 4 macam sistem penerangan yang penting, yaitu :

- a. Sistem penerangan langsung ialah sistem penerangan, dimana cahaya dari sumbernya memancar secara langsung ke permukaan kerja.
- b. Sistem penerangan setengah langsung ialah sistem penerangan, dimana sebagian cahaya dari sumbernya memancarkan ke arah langit-langit, kemudian cahaya itu dipantulkan ke bawah ruang kerja.
- c. Sistem penerangan tidak langsung ialah sistem penerangan, dimana cahaya memancar ke arah langit-langit, kemudian cahaya itu dipantulkan ke bawah ke tempat kerja.
- d. Sistem penerangan setengah tidak langsung ialah sistem penerangan, dimana kebanyakan cahaya memancar ke arah langit-langit, kemudian ke bawah ke ruang kerja, tetapi beberapa cahaya memancar langsung ke bawah.

Keuntungan penerangan yang baik menurut Moekijat (2002:136) adalah :

- a. perpindahan pegawai berkurang.
- b. *Prestise* lebih besar.
- c. Semangat kerja lebih tinggi.
- d. Hasil pekerjaan lebih banyak.
- e. Ketidakhadiran berkurang.
- f. Kesalahan berkurang.
- g. Keletihan berkurang.

Sofian dalam Tohardi (2002:146) mengemukakan bahwa ciri-ciri penerangan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Sinar atau cahaya yang cukup.
2. Sinar tidak berkilau atau menyilaukan.
3. Tidak terdapat kontras yang tajam.
4. Cahaya terang.
5. Distribusi cahaya yang merata.
6. Warna yang sesuai.

c) Sirkulasi Udara

Udara dalam lingkungan kerja sebuah perusahaan harus disirkulasikan agar temperatur udara tidak menetap di tempat yang sama sehingga dapat berakibat buruk pada karyawan seperti gangguan pernapasan dan lain sebagainya. Menurut Gie (2000:220) hal-hal mengenai sirkulasi udara terdiri dari :

- Mengatur suhu dalam kantor dengan *air conditioning*. Walaupun alat tersebut mahal harganya, tetapi bagi pekerja-pekerjaan yang menghendaki ketelitian dan ketenangan sebesar-besarnya alat ini merupakan keharusan apabila dikehendaki mutu pekerjaan yang tinggi.
- Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja. Hal ini dapat tercapai dengan membuat lobang-lobang udara yang cukup banyak pada dinding kamar. Demikian di tempat bekerja jendela haruslah dibuka.
- Mengatur pakaian kerja sebaik-baiknya yang dipakai oleh para pekerja. Untuk bekerja di Indonesia, mengenakan pakaian jas lengkap dengan dasi secara Barat adalah kurang tepat.

d) Keamanan di Tempat Kerja

Sukoco (2007:233) berpendapat beberapa faktor harus diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan keamanan yang lebih adalah peralatan dan mesin kantor terminal file data dan *furniture* kantor , semakin berharga suatu perusahaan semakin penting keamanan yang harus diberikan.

Pemanfaatan tenaga Satuan Petugas Keamanan dapat menjaga keamanan di tempat kerja, dengan pemanfaatan tenaga Satuan Petugas Keamanan maka karyawan akan merasa aman dan nyaman dalam

melaksanakan pekerjaan mereka. Selain itu kontruksi gedung yang layak untuk ditempati akan membuat karyawan merasa tenang dan merasa jauh dari ketakutan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

e) Alat dan Perlengkapan Kerja

Menurut Sukoco (2007:199) faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam memilih alat dan perlengkapan kerja adalah sebagai berikut:

- Tujuan penggunaan peralatan sebelum memilih peralatan, tujuan harus ditentukan, misalnya apakah aktifitas pekerjaan hal yang juga perlu dipertimbangkan adalah perusahaan sering memberi dan menyewa peralatan yang terlalu canggih dari pada yang dibutuhkan hanya untuk kebutuhan pemasok, sebaiknya pembelian peralatan baru untuk kantor hendaknya melibatkan pegawai yang akrab dengan aktifitas maupun teknologi yang dibutuhkan.
- Menentukan peralatan yang sesuai setelah peralatan ditentukan, memilih merek peralatan yang akan digunakan juga menjadi pertimbangan yang penting.
- Tingkat kegunaan peralatan ketika beberapa merek telah diketahui tingkat kegunaan harus diharapkan memenuhi kebutuhan perusahaan dengan maksimal dan mempertimbangkan apakah kegunaan peralatan yang ditawarkan memang sangat diperlukan bagi aktifitas kantor.

Untuk membantu karyawan dalam penyelesaian aktifitas pekerjaan mereka maka perusahaan harus menyediakan alat dan perlengkapan kerja yang cukup. Apabila alat dan perlengkapan kerja tidak cukup tersedia maka hal tersebut dapat menghambat para karyawan dalam melakukan aktifitas pekerjaan mereka. Agar hal tersebut tidak dapat terjadi, maka perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi dalam waktu tertentu terhadap kondisi peralatan dan

perlengkapan bekerja serta perusahaan dapat memanfaatkan tenaga teknisi jika terjadi kerusakan pada peralatan dan perlengkapan bekerja.

c. Lingkungan Kerja Non Fisik

Sedarmayanti (2009:31) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Sugito dan Sumartono (2005:148) mengemukakan bahwa yang termasuk lingkungan kerja non fisik adalah komunikasi karyawan, hubungan dengan atasan dan lainnya, serta menggolongkan lingkungan kerja non fisik menjadi tiga macam, yaitu :

1) *Job Enlargment*

Merupakan lawan dari spesialisasi yaitu ekspansi kerja yang sifatnya *horizontal* untuk memberikan pekerja dengan keragaman tugas meskipun dengan tanggung jawab yang *relative* sama. *Job enlargement* dikenal juga sebagai *job relation*.

2) *Job Enrichment*

Merupakan suatu ekspansi pekerjaan secara *vertical* dengan memberikan *responsibility* lebih banyak kepada pekerja.

3) *Wage Incentives*

Merupakan suatu *reward* yang diberikan pada pekerja yang mempunyai *performance* di atas normal.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi di tempat kerja yang berkaitan

dengan hubungan kerja antar karyawan maupun hubungan kerja atasan dengan bawahannya.

Menurut Cokroaminoto (20013:1), lingkungan kerja non fisik perusahaan dapat berupa :

- 1) Struktur Tugas
- 2) Desain Pekerjaan
- 3) Pola Kepemimpinan
- 4) Pola Kerja Sama

1) Struktur Tugas

Menurut Cokroaminoto (2013:1), struktur tugas menunjuk pada bagaimana pembagian tugas dan wewenang dilaksanakan, sehingga ada kejelasan mengenai tanggung jawab serta keberadaan mekanisme pelaksanaan tugas. Pemberian kejelasan tentang struktur tugas kepada karyawan sangat penting dalam sebuah perusahaan karena karyawan dapat memahami tentang tugas dan tanggung jawabnya pada perusahaan tersebut.

2) Desain Pekerjaan

Handoko (2003:31), mengungkapkan bahwa:

Desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Tujuannya adalah untuk mengatur penugasan-penugasan kerja yang memenuhi kebutuhan organisasi, teknologi, dan berperilaku. Bila desain pekerjaan dilakukan dengan tepat, maka hasilnya adalah pekerjaan yang produktif dan memuaskan.

Sedangkan Swasto (2011:14), berpendapat bahwa :

Desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja bagi seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Tujuannya adalah untuk mempengaruhi kualitas kehidupan kerja seseorang dan meningkatkan efektifitas organisasi, karena dengan desain pekerjaan para karyawan diharapkan akan memperoleh tugas pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja bagi seorang individu atau kelompok organisasional yang bertujuan untuk mengatur penugasan-penugasan kerja dan mempengaruhi ualitas kehidupan kerja seseorang dan meningkatkan efektifitas organisasi.

3) Pola Kepemimpinan

Menurut Rivai (2004:2) kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dalam menentukan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.

Selanjutnya menurut Thoha (2007:9) kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik organisasi maupun kelompok.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang lain maupun kelompok dalam menentukan organisasi yang bertujuan untuk memotivasi mereka dalam pencapaian tujuan tertentu.

Menurut Kusnadi (2003:353) terdapat 3 pola macam kepemimpinan yang biasa diterapkan, yaitu :

a) Orientasi Penyelesaian Tugas (*Task Oriented*)

Pada golongan pemimpin ini, aspek-aspek individual karyawan kurang mendapat perhatian. Pola ini menekankan, apapun yang dilakukan karyawan dan bagaimanapun kondisi yang terjadi pada karyawan tidak menjadi masalah. Asalkan tugas-tugas dapat diselesaikan.

b) Pola yang Berorientasi pada Manusia (*Human Oriented*)

Pemimpin memusatkan perhatiannya pada kegiatan dan masalah kemanusiaan yang dihadapi, baik dirinya maupun karyawan.

c) Gabungan 2 pola yang ada

Dengan kemampuan meramu dan menggabungkan keduanya, dalam banyak hal terbukti efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja karyawan. Dengan pola ini pemimpin menghendaki tugas yang diserahkan harus selesai tetapi juga memperhatikan masalah kemanusiaan yang terjadi pada karyawan.

4) Pola Kerjasama

Cokroaminoto (2013:1) berpendapat bahwa: “Pola kerjasama merupakan bentuk hubungan antar karyawan dalam perusahaan, yang memungkinkan seseorang dapat memperoleh dan memberikan respon terhadap suatu tugas. Pola kerjasama dalam organisasi merupakan implikasi dari pola kepemimpinan. Pola kepemimpinan tertentu dapat melahirkan sistem kerjasama flat atau berjenjang dalam perusahaan”.

Lingkungan kerja yang baik dalam sebuah perusahaan tercipta karena didalamnya terdapat kerjasama yang baik pula antar karyawan. Dengan kerjasama yang baik antar karyawan tugas yang dibebankan akan selesai dengan mudah dan cepat serta masalah-masalah dalam perusahaan yang mungkin bisa terjadi akan terselesaikan dengan baik.

5) Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan pola kepercayaan dan harapan yang dianut oleh anggota organisasi. Kepercayaan dan harapan tersebut menghasilkan nilai-nilai yang dengan kuat membentuk perilaku para individu dan kelompok-kelompok anggota organisasi (Wirawan,2007:9).

Menurut Mangkunegara (2005:113) budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan nilai-nilai dan norma yang

dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggotanya untuk mengetahui masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola kepercayaan, harapan serta nilai-nilai dan norma yang dianut oleh anggota organisasi kemudian dikembangkan dan dijadikan oleh pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengetahui masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Robbins dalam Moeljono (2005:13) mengungkapkan terdapat 10 karakteristik penting yang dapat dipakai sebagai acuan esensial dalam memahami serta mengukur keberadaan budaya organisasi, antara lain:

1. Inisiatif individu: tanggung jawab, kebebasan dan kemandirian.
2. Toleransi resiko: tingkat pengambilan resiko. Inovasi dan keberanian.
3. Arah: kemampuan organisasi untuk menciptakan kreasi terhadap sasaran dan harapan kerja
4. Integrasi: kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi seluruh unit menjadi satu kesatuan.
5. Dukungan manajemen: kemampuan jajaran manajemen dalam proses komunikasi, pembimbingan dan memberikan dukungan terhadap bawahan.
6. Kontrol: seberapa besar aturan, arahan supervisor mampu mengontrol perilaku kerja bawahan.
7. Identitas: seberapa kuat jati diri social organisasi dalam diri karyawan dan menimbulkan rasa bangga terhadap atribut dari organisasi.
8. Sistem imbalan: seberapa jauh alokasi imbalan didasarkan atas kinerja.
9. Toleransi konflik: kesempatan karyawan untuk mengungkapkan konflik secara terbuka atau kebebasan dalam mengungkapkan pendapat.
10. Pola komunikasi: seberapa jauh komunikasi yang dibangun organisasi membatasi hireraki secara formal.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *work performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggris sering disingkat menjadi *performance* saja. Kusriyanto dalam Mangkunegara (2005:9) mengemukakan kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (per jam). Sedangkan Gomez dalam Mangkunegara (2005:9) mengemukakan definisi kinerja karyawan yaitu sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Timple dalam Mangkunegara (2005:15) terdiri dari 2 faktor, yaitu :

1) Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan karena orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau atasan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

c. Penilaian Kinerja Karyawan

Bangun (2012:231) berpendapat :

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk dalam kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.

d. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Bangun (2012:233) tujuan dan manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi

Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

- Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Karyawan yang kinerjanya rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

- Pemeliharaan Sistem

Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembagn perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

- Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa yang akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

e. Mengukur Kinerja Karyawan

Bangun (2012:234) mengemukakan bahwa suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

- Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, ketrampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan beberpa unit pekerjaan.

- Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

- Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas

hasil pekerjaan. Demikian pula, suatu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu karena batas waktu pesanan pelanggan dan penggunaan hasil produksi. Pelanggan sudah melakukan pemesanan produk sampai batas waktu tertentu. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, pihak perusahaan harus menghasilkannya tepat waktu. Suatu jenis produk tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu saja, ini menurut agar diselesaikan tepat waktu, karena akan berpengaruh atas penggunaannya. Pada dimensi ini karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

C. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh lingkungan kerja menyangkut banyak aspek terhadap terwujudnya tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan tidak boleh mengesampingkan pengaruh lingkungan kerja, karena lingkungan kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi juga berpengaruh terhadap perusahaan. Apabila kinerja perusahaan baik maka perusahaan akan dapat mengatasi persaingan-persaingan dengan perusahaan lainnya.

Menurut Gomes (2003:26) pengaruh lingkungan kerja adalah peranan dan perilaku yang mempengaruhi unsur-unsur sumber daya manusia yang akan berdampak pada kondisi kerja seseorang. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti menurut Supadi (2004:3), suasana lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sedangkan menurut Soetjipto (2004:87) pengaruh lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan

dampak baik ataupun buruk terhadap kinerja karyawan. Kemudian Soetjipto membagi dua dimensi utama yang digunakan, yaitu :

1) Tingkat Perubahan

Tingkat perubahan akan melihat sejauh mana stabilitas suatu lingkungan yang diukur dengan skala tingkat perubahan stabil dan perubahan dinamis.

2) Tingkat Homogenitas

Tingkat homogenitas akan melihat sejauh mana kompleksitas lingkungan yang diukur organisasi dikatakan berada dalam kondisi ketidakpastian apabila organisasi tersebut menghadapi perubahan lingkungan yang cepat.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap unsur sumber daya manusia yang akan berdampak pada kondisi kerja seseorang di dalam sebuah perusahaan. Apabila kondisi lingkungan kerja baik dan mendukung maka kinerja karyawan akan meningkat dan hal tersebut dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

D. Model Konsep dan Model Hipotesis

1. Model Konsep

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang diputuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah kejadian, kesadaran, keadaan, kelompok, atau individu tertentu (Singarimbun & Effendi, 2006:34). Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep lingkungan kerja dan konsep kinerja. Model konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

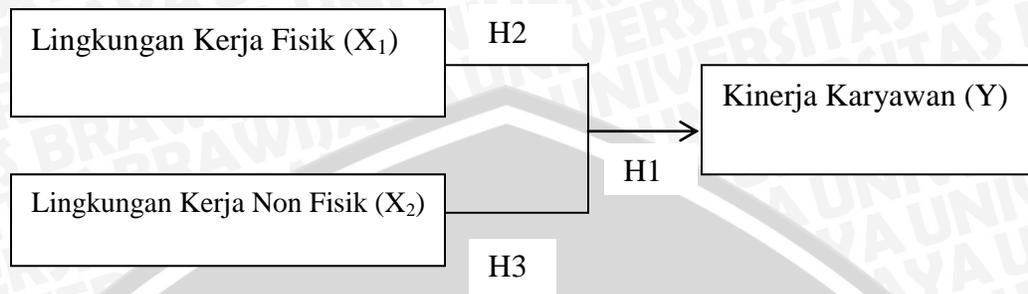


Gambar 1 Model Konsep

2. Model Hipotesis

Menurut Sarwono (2006:65) hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih perlu diuji. Oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Sedangkan Nasution (2003:38) mengemukakan hipotesis merupakan tiap pernyataan tentang suatu hal yang bersifat sementara yang belum dibuktikan kebenarannya secara empiris.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan kebenaran atau pernyataan tentang suatu hal yang sifatnya sementara dan masih perlu diuji kebenarannya yang berfungsi untuk menguji kebenaran suatu teori.



Gambar 2 Model Hipotesis

Berdasarkan model hipotesis di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Ada pengaruh simultan yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

H2 : Ada pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

H3 : Ada pengaruh parsial yang signifikan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* (penelitian penjelasan). Penelitian penjelasan adalah penelitian yang menyoroti pengaruh antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 2006:5). Penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan yang signifikan antara variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

B. Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang yang berlokasi di Jl. Terusan Danau Sentani No.100 Malang, Jawa Timur No. Telepon 0341-715103 No. Fax 0341-715107. Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang memiliki salah satu misi untuk meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, baik Lingkungan Kerja Fisik maupun Lingkungan Kerja Non Fisik. Untuk itu dukungan dari lingkungan kerja yang kondusif sangat dibutuhkan agar

dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja mereka, apabila kinerja karyawan meningkat maka kinerja perusahaan juga akan meningkat sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan mudah.

C. Konsep, Variabel, Definisini Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:17) konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun fenomena alami. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat dua konsep yang terkandung didalamnya, yaitu :

a. Konsep Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah suatu tempat yang memiliki karakteristik dan nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi itu sendiri. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik yaitu berupa aset fisik yang dimiliki perusahaan dan lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan di tempat kerja yang mencakup hubungan antar karyawan maupun hubungan karyawan dengan atasannya.

b. Konsep Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Dalam konsep

ini kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya.

2. Variabel

Hasan (2008:12) berpendapat bahwa variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya sudah diberi nilai dalam bentuk bilangan atau konsep yang mempunyai dua nilai atau lebih pada suatu kontinum.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2). Sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

3. Definisi Operasional

Menurut Bilson dan Simamora (2004:24) definisi operasional adalah definisi yang dibuat spesifik sesuai dengan kriteria pengujian atau pengukuran, tidak peduli konsepnya nyata atau abstrak, definisi harus dibuat sedemikian sehingga mencerminkan karakteristik dan cara pengukurannya.

Penjelasan mengenai definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Lingkungan Kerja Fisik (X_1)

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, yang mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Indikator lingkungan kerja fisik yaitu :

- a) Tata letak ruang kerja, item-itemnya yaitu :
 - Efisiensi jarak antar ruangan.
 - Kesesuaian ruangan dengan urutan pekerjaan.
- b) Penerangan, item-itemnya yaitu :
 - Penerangan yang memadai
 - Pemerataan distribusi cahaya
- c) Sirkulasi udara, item-itemnya yaitu :
 - Berfungsinya ventilasi udara.
 - Kelancaran sirkulasi udara.
- d) Kondisi peralatan kerja, item-itemnya yaitu :
 - Kecukupan dan ketersediaan perlengkapan kerja.
 - Ketersediaan perlengkapan keselamatan pekerjaan.
- e) Tingkat keamanan, item-itemnya yaitu :
 - Jaminan keamanan karyawan.
 - Kecukupan personel keamanan.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2)

Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi di tempat kerja yang berkaitan dengan hubungan kerja antar karyawan maupun hubungan kerja atasan dengan bawahannya.

Indikator lingkungan kerja non fisik yaitu :

a) Struktur tugas, item-itemnya yaitu :

- Kejelasan pembagian pekerjaan.
- Kejelasan tanggung jawab pekerjaan.

b) Desain pekerjaan, item-itemnya yaitu :

- Terdapat mekanisme atau petunjuk dalam pelaksanaan.
- Ketepatan desain pekerjaan dengan struktur tugas

c) Pola kepemimpinan, item-itemnya yaitu :

- Terdapat jalinan komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan.
- Pemimpin memperlihatkan kepercayaan kepada bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

d) Pola kerjasama, item-itemnya yaitu :

- Karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan.

e) Budaya organisasi, item-itemnya yaitu:

- Adanya kebebasan mengemukakan pendapat
- Sangat bangga terhadap atribut organisasi

c. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya.

Indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- a) Kuantitas, jumlah yang harus diselesaikan. Item-itemnya yaitu:
 - Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan.
 - Peningkatan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
- b) Kualitas, mutu yang dihasilkan. Item-itemnya yaitu :
 - Mutu pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - Mutu pekerjaan meningkat dibanding tahun lalu.
- c) Ketepatan waktu, sesuai tidaknya waktu yang direncanakan. Item-itemnya yaitu :
 - Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
 - Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan meningkat dibanding waktu lalu.

Tabel 2 Konsep, Variabel, Indikator dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	Tata letak ruang kerja	1. Efisiensi jarak antar ruangan 2. Kesesuaian ruangan dengan urutan pekerjaan
		Penerangan	1. Penerangan yang memadai 2. Pemerataan distribusi cahaya
		Sirkulasi udara	1. Berfungsinya ventilasi udara 2. Kelancaran sirkulasi udara
		Kondisi peralatan kerja	1. Kecukupan dan ketersediaan perlengkapan kerja 2. Ketersediaan perlengkapan keselamatan kerja
		Tingkat keamanan	1. Jaminan keamanan karyawan 2. Kecukupan personel keamanan
	Lingkungan Kerja Non Fisik	Struktur tugas	1. Kejelasan pembagian pekerjaan 2. Kejelasan tanggung jawab pekerjaan
		Desain pekerjaan	1. Terdapat mekanisme atau petunjuk dalam pelaksanaan 2. Ketepatan desain pekerjaan dengan struktur tugas
		Pola kepemimpinan	1. Terdapat jalinan komunikasi dua arah, antara pimpinan dan karyawan 2. Pemimpin memperlihatkan kepercayaan pada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
		Pola kerjasama	1. Karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan
		Budaya organisasi	1. Adanya kebebasan mengemukakan pendapat 2. Sangat bangga terhadap atribut organisasi
Kinerja	Kinerja Karyawan	Kuantitas	1. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan 2. Peningkatan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
		Kualitas	1. Mutu pekerjaan sesuai dengan

		standar yang ditetapkan 2. Mutu pekerjaan meningkat dibanding waktu yang lalu
	Ketepatan waktu	1. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan 2. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan meningkat dibanding waktu yang lalu

Sumber : Sedarmayanti(2009:22),Cokroaminoto(2013:1),Bangun(2012:234)

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Sugiyono (2011:93), menjelaskan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban yang diberikan oleh responden, diberi nilai yang menunjukkan secara konsisten dari sikap responden, yakni dengan pemberian nilai pada jawaban kuesioner yang diajukan pada responden. Dalam penelitian ini akan diberikan bobot pada setiap jawaban yang merupakan reaksi individu terhadap sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan. Pembobotan disini adalah proses pemberian nilai angka pada setiap jawaban dari satu pertanyaan atau pernyataan, secara garis besar dapat dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Skor
Sangat setuju/ sangat sesuai/ sangat mengetahui/ sangat menyenangkan/ sangat baik/ sangat mendukung/ sangat puas	5
Setuju/ sesuai/ mengetahui/ menyenangkan/ baik/ mendukung/ puas	4
Cukup setuju/ cukup sesuai/ cukup mengetahui/ cukup menyenangkan/ cukup baik/ cukup mendukung/ cukup puas	3
Tidak setuju/ tidak sesuai/ tidak mengetahui/ tidak menyenangkan/ tidak baik/ tidak mendukung/ tidak puas	2
Sangat tidak setuju/ sangat tidak puas/ sangat tidak mengetahui/ sangat tidak menyenangkan/ sangat tidak baik/ sangat tidak mendukung/ sangat tidak puas	1

Sumber: Sugiyono (2011:94)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek/ yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang Berdasarkan data yang diperoleh diketahui jumlah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang adalah sebanyak 188 orang dan telah ditetapkan sebagai populasi dalam penelitian ini.

Tabel 4 Jumlah Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Umum	29
2.	Sumber Daya Manusia	17
3.	Keuangan	34
4.	Hubungan Pelanggan	67
5.	Teknik	41
	Jumlah	188

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

2. Sampel

Sugiyono (2011:81) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Untuk menentukan banyaknya sampel dari suatu populasi, jika ukuran populasi diketahui maka rumus yang digunakan adalah rumus *Slovin* (Suliyanto,2006:100) sebagai berikut:

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

Keterangan :

- n : jumlah sampel minimal
- N : jumlah populasi
- e : persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel

$$n = \frac{188}{1 + 188 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{188}{2,88}$$

$$n = 65,27 = 65$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas, maka sampel yang digunakan dibulatkan menjadi sebanyak 65 orang. Metode sampel yang digunakan adalah *proportional stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional, dilakukan metode ini apabila anggota populasinya tidak sejenis. Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing bagian karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang pada Tabel 4 ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi kelas} / \text{jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$.

Tabel 5 Metode Pengambilan Sampel

No.	Keterangan	Jumlah	populasi kelas / jumlah populasi keseluruhan) x jumlah sampel yang ditentukan
1.	Umum	29	10,01 = 10
2.	Sumber Daya Manusia	17	5,87 = 6
3.	Keuangan	34	11,75 = 12
4.	Hubungan Pelanggan	67	23,16 = 23
5.	Teknik	41	14,17 = 14
	Jumlah	188	65

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui jumlah karyawan bagian Umum yang diambil untuk dijadikan sampel dibulatkan menjadi 10 orang, bagian Sumber Daya Manusia dibulatkan menjadi 6 orang, bagian Keuangan dibulatkan menjadi 12 orang,

bagian Hubungan Pelanggan dibulatkan menjadi 23 orang dan bagian Teknik yang diambil untuk dijadikan sampel dibulatkan menjadi 14 orang sehingga diketahui jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak 65 orang.

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data (Sarwono,2006:8). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan penyebaran kuesioner untuk mengetahui masalah penelitian dan mengetahui jawaban dalam menguji hipotesis penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder dapat diperoleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagagn, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah (Sarwono,2006:11). Data sekunder dalam penelitian ini berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan lain sebagainya.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin,2009:123). Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh data adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2011:142). Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner tertutup yaitu sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal menjawab dengan memilih jawaban yang dikehendaki.

b. Dokumentasi

Menurut Riduwan (2008:105) dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan penelitian.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diperlukan dalam penelitian ini agar memperoleh data yang dibutuhkan. Arikunto (2010:203) mengungkapkan bahwa Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar

pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Sebuah set pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa.

b. Dokumentasi

Pencatatan dokumen yang diperoleh dari perusahaan, berisi informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Arikunto (2010:211) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritis / probabilitasnya. Apabila angka korelasi yang diperoleh berada di atas

nilai kritis (0,300), maka item tersebut dapat dikatakan valid. Penghitungannya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r : koefisien korelasi
- x : skor item x
- y : skor item y
- n : banyaknya sampel dalam penelitian

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya atau digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik, (Arikunto, 2010:221). Dalam penelitian ini, untuk menguji tingkat reliabilitas menggunakan metode *Alpha Croanbach*, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_n : reliabilitas instrument
- k : banyaknya butir pertanyaan
- α_b^2 : jumlah varians butir
- α_t^2 : varians total

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari

koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,600 maka variabel tersebut sudah reliabel.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R	Keterangan
Lingkungan Kerja Fisik (X ₁)	X _{1,1}	0,549	Valid
	X _{1,2}	0,566	Valid
	X _{1,3}	0,385	Valid
	X _{1,4}	0,363	Valid
	X _{1,5}	0,557	Valid
	X _{1,6}	0,642	Valid
	X _{1,7}	0,603	Valid
	X _{1,8}	0,656	Valid
	X _{1,9}	0,523	Valid
	X _{1,10}	0,514	Valid
Lingkungan Kerja Non Fisik (X ₂)	X _{2,1}	0,568	Valid
	X _{2,2}	0,548	Valid
	X _{2,3}	0,609	Valid
	X _{2,4}	0,601	Valid
	X _{2,5}	0,705	Valid
	X _{2,6}	0,609	Valid
	X _{2,7}	0,762	Valid
	X _{2,8}	0,695	Valid
	X _{2,9}	0,731	Valid
	X _{2,10}	0,525	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y _{1,1}	0,518	Valid
	Y _{1,2}	0,496	Valid
	Y _{1,3}	0,611	Valid
	Y _{1,4}	0,650	Valid
	Y _{1,5}	0,646	Valid
	Y _{1,6}	0,628	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Keterangan :

- X_{1.1} : efisiensi jarak antar ruangan
- X_{1.2} : kesesuaian runagan dengan urutan pekerjaan
- X_{1.3} : penerangan yang memadai
- X_{1.4} : pemerataan distribusi cahaya
- X_{1.5} : berfungsinya ventilasi udara
- X_{1.6} : kelancaran sirkulasi udara
- X_{1.7} : kecukupan dan ketersediaan perlengkapan kerja
- X_{1.8} : ketersediaan perlengkapan keselamatan kerja
- X_{1.9} : jaminan keamanan karyawan
- X_{1.10} : kecukupan personel karyawan
- X_{2.1} : kejelasan pembagian pekerjaan
- X_{2.2} : kejelasan tanggung jawab pekerjaan
- X_{2.3} : terdapat mekanisme atau petunjuk dalam pelaksanaan
- X_{2.4} : ketepatan desain pekerjaan dengan struktur tugas
- X_{2.5} : terdapat jalinan komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan
- X_{2.6} : pemimpin memperlihatkan kepercayaan kepada bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan
- X_{2.7} : karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan
- X_{2.8} : karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan
- X_{2.9} : adanya kebebasan mengemukakan pendapat
- X_{2.10} : sangat bangga terhadap atribut organisasi
- Y_{1.1} : kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan
- Y_{1.2} : kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
- Y_{1.3} : mutu pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan
- Y_{1.4} : mutu pekerjaan meningkat dibanding waktu yang lalu
- Y_{1.5} : menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan
- Y_{1.6} : ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan meningkat dibanding waktu lalu

Berdasarkan data hasil pengujian validitas yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh item penelitian adalah valid, hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi *pearson* dari setiap item di atas nilai kritis (0,300).

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Lingkungan Kerja Fisik (X_1)	0,722	Reliabel
Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2)	0,835	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,627	Reliabel

Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan data hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai alpha dari setiap variabel lebih dari 0,600. Data yang reliabel menunjukkan bahwa data yang ada layak untuk digunakan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

G. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Tujuan penggunaan analisis deskriptif adalah untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan memberikan gambaran keadaan responden yang diteliti dan distribusi item dari masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner dalam bentuk pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan selanjutnya ditabulasikan untuk dideskripsikan.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan agar model regresi linier berganda dapat digunakan dan dianggap baik. Untuk pengujian asumsi klasik ini peneliti

menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 16.0 for Windows*. Uji asumsi klasik terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali,2006:47).

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan digunakannya uji ini adalah untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* dan nilai *variance inflation factor (VIF)*. Model regresi yang bebas multikolinieritas adalah yang mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 atau *VIF* di bawah 10 (Ghozali,2006:95). Jika *tolerance value* di bawah 0,1 atau *VIF* di atas 10, maka terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan menggunakan grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya

SRESID. Apabila nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5 % dan grafik *Scatterplot*, titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali,2006:125).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda mengistimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan oleh persamaan yang bersifat linier, yang melibatkan dua variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besar nilai variabel tergantung. Kegunaan analisis regresi linier berganda adalah untuk menghitung besarnya pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan dua variabel bebas (Sarwono,2006:128).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Untuk memperoleh nilai a , b_1 , b_2 , digunakan persamaan menurut Hasan (2008:74) sebagai berikut :

$$b_1 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)}$$

$$a = \frac{\sum Y - b_1 \sum X_1 - b_2 \sum X_2}{n}$$

Keterangan :

- Y : variabel Kinerja Karyawan
 α : *intercept* atau konstanta
 b : koefisien regresi
 X_1 : variabel Lingkungan Kerja Fisik
 X_2 : variabel Lingkungan Kerja Non Fisik
 n : banyaknya sampel

Pengujian dilakukan pada $\alpha = 0,05$ dengan cara menilai probabilitas dari hasil olahan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 16.0 for Windows*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan pendekatan alternatif yang didasarkan pada probabilitas di bawah 5% (0,05), yaitu :

- a) Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- b) Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis pertama, signifikan atau tidak secara simultan dapat diuji dengan rumus sebagai berikut

(Sugiyono, 2006:266) :

$$F = \frac{R^2 (N-k-1)}{k (1-R^2)}$$

Keterangan :

- F : harga F sebagai uji keberatan regresi
 R : koefisien korelasi ganda
 K : jumlah variabel independen
 N : jumlah anggota sampel

Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Apabila hipotesis ditolak maka dapat dikatakan variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji t (Parsial)

Uji t ini dilakukan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel (X_1 dan X_2) secara parsial atau untuk mengetahui pengaruh yang paling signifikan diantara variabel Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. Menurut Hasan (2008:103), rumus yang digunakan untuk menguji uji t yaitu :

$$t_0 = \frac{b_1 - B_1}{S_b}$$

Keterangan :

t_0 = t hitung yang selanjutnya akan dibandingkan dengan t_{tabel}

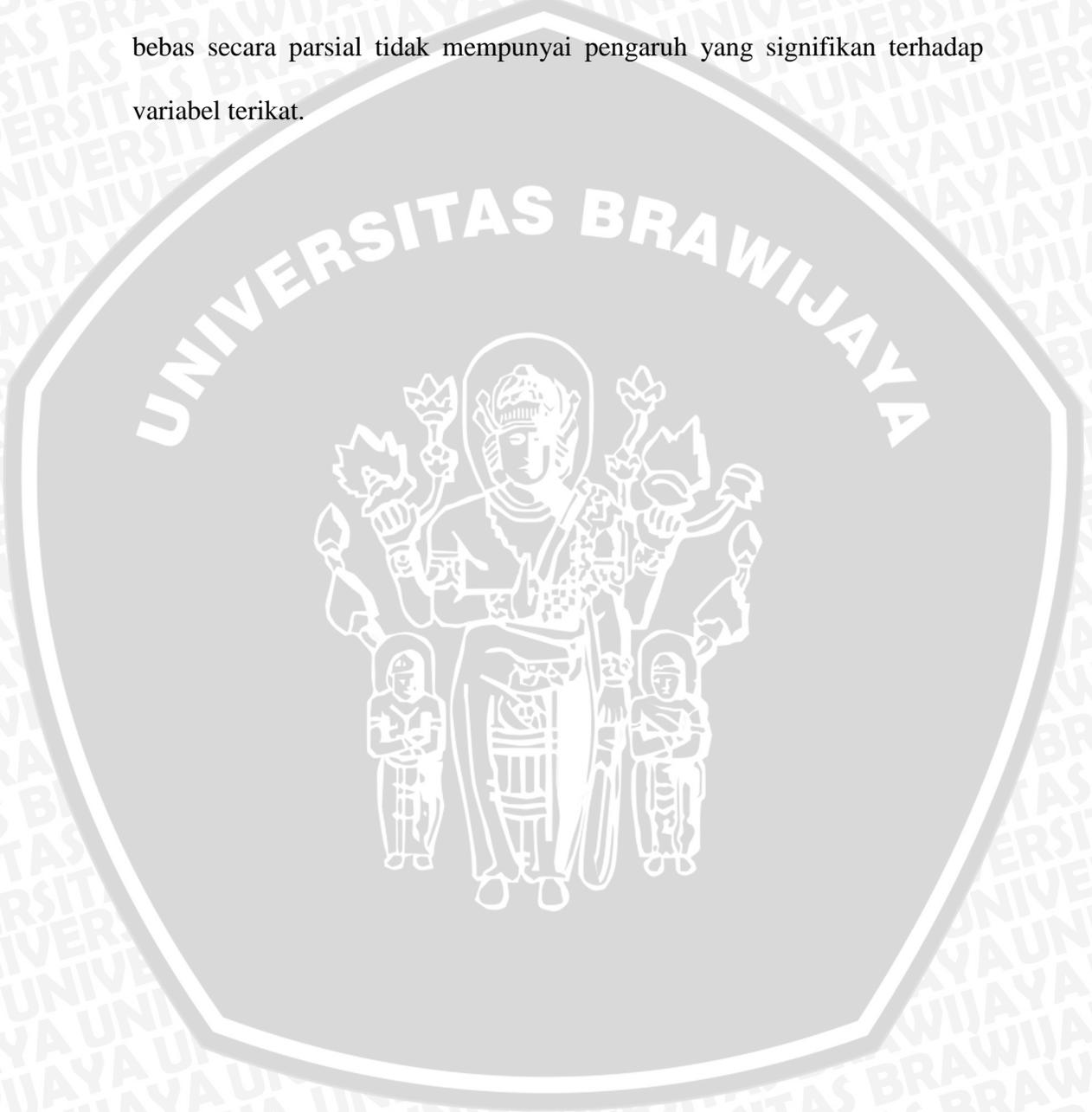
b = koefisien regresi $_{1,2,3}$

S_b = simpangan baku koefisien regresi b , jika terdapat variabel bebas, maka terdapat S_{b1} dan S_{b2}

B_1 = mewakili nilai B tertentu, sesuai hipotesisnya

Jika probabilitas nilai $t < 0,05$ maka hipotesis diterima. Apabila hipotesis diterima maka dapat dikatakan variabel bebas yang diuji

mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Tapi jika probabilitas $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak, dapat dikatakan bahwa variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Sistem penyediaan air bersih di Kota Malang sudah ada sejak jaman Pemerintahan Belanda dan kegiatan penyediaan air minum untuk kota besar Malang dimulai sejak tanggal 31 Maret 1915, yang kemudian ketentuan persediaan air minum tersebut dikenal dengan nama WATERLEIDING VERORDENING Kota Besar Malang. Pada Tahun 1915 Pemerintah Belanda memanfaatkan air dari sumber air Karangan yang saat ini terletak di wilayah Kabupaten Malang untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Malang.

Pada tahun 1928 dengan menggunakan sistem penyadap berupa Brom Captering, air yang berasal dari sumber-sumber tersebut ditransmisikan secara grafitasi pada reservoir Dinoyo dan Betek. Akibat perkembangan penduduk yang semakin pesat dan kebutuhan akan air bersih yang semakin meningkat, pada tahun 1935 Pemerintah Daerah Kota Malang menyusun program peningkatan debit air produksi dengan memanfaatkan sumber Binangun yang saat ini terletak di wilayah Kota Batu sebesar 215 liter / detik.

Pada tanggal 18 Desember 1974 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor : 11 Tahun 1974, Unit Air Minum berubah dengan status Perusahaan Daerah Air Minum. Sejak itulah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madya Malang mempunyai status Badan Hukum dan mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan air minum.

Dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu penambahan jumlah penduduk Kota Malang mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan air bersih, sehingga untuk memenuhi dan demi menjaga kelangsungan pelayanan air pada konsumen selama 24 jam secara terus menerus, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang menambah kapasitas produksi dengan mengelola Sumber Air Wendit yang berada di wilayah Kabupaten Malang dan beberapa mata air di Kota Malang dengan menggunakan sistem pompanisasi.

Menjawab isu strategis nasional dimana air minum merupakan kebutuhan dasar manusia untuk memenuhi aspek kesehatan disamping sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatkan derajat secara nasional sangat tergantung pada kemampuan dalam pelayanan penyediaan air minum, maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat akan pemenuhan kebutuhan air minum yang memenuhi baku mutu syarat kualitas air minum.

Pada beberapa tahun terakhir Kota Malang mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama dalam bidang permukiman. Perkembangan ini didukung oleh tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 0,9% per tahun. Tingkat pertumbuhan

penduduk yang relatif tinggi menjadi faktor penting yang mempengaruhi pertumbuhan di bidang lainnya akan mendorong peningkatan kualitas penyediaan air bagi masyarakat.

Cakupan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang pada tahun 2008 mencapai 67% dengan asumsi setiap saluran melayani 6 jiwa. Cakupan tersebut apabila dilihat dari jumlah persil yang ada di Kota Malang lebih rendah lagi, bahkan tidak lebih dari 50%. Oleh karena itu menjadi tantangan bagi perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Malang untuk mengembangkan pelayanan ke wilayah – wilayah baru. Mengemban amanah MDGs 2015 untuk cakupan pelayanan sebesar 80%, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang berupaya secara terus menerus untuk memperbaiki kinerjanya.

2. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

a. Visi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dituntut agar dapat menjalankan usaha dengan baik dan dapat memenuhi kepentingan stakeholder secara seimbang. Kepentingan tersebut terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat serta memberikan kontribusi bagi pendapatan asli daerah.

Masyarakat Kota Malang dan sekitarnya berharap selalu dapat memperoleh air bersih secara kontinyu selama 24 jam sehari untuk memenuhi kebutuhan - kebutuhannya. Masyarakat juga berharap agar

mereka bisa mendapatkan fasilitas untuk membayar rekening air secara mudah dan nyaman. Sudah barang tentu dengan harga air yang terjangkau oleh kemampuan keuangan mereka.

Untuk mencapai tujuan - tujuan tersebut maka secara finansial, operasional dan administrasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang harus mampu menjalankannya dengan efisien dan efektif. Hal ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan bisa membangun dan memelihara serta mengembangkan sesuai dengan kemampuan finansial perusahaan.

Untuk memenuhi harapan - harapan di atas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang merumuskan dan mengartikulasikan visi bersama yang akan menjadi arah, perekat dan motivator dalam menjalankan usaha dan pengembangan perusahaan. Visi akan membentuk suatu filosofi yang akan menjadi keyakinan utama dan motivasi segenap jajaran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. Visi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dituangkan dalam motto :

“Menjadi Perusahaan Air Minum Terkemuka dan Tersehat di Indonesia”.

b. Misi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Misi merupakan alasan utama mengapa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang ada dan dari mana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang berangkat, guna memenuhi keinginan dan

harapan para stakeholder. Misi secara jelas dan lugas dirumuskan agar dapat selalu diingat dan diharapkan dapat dimengerti dan dihayati oleh segenap pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dari jajaran direksi sampai staf paling bawah. Misi dipakai sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama.

Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dirumuskan sebagai berikut:

- Meningkatkan dan mengutamakan pelayanan.
- Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).
- Meningkatkan kinerja manajemen.
- Menjaga kelestarian sumber air baku dengan kerjasama antar daerah.

Pelanggan dan masyarakat adalah sumber utama kelangsungan usaha Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. Di satu sisi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang sebagai pengelola eksklusif penyaluran air bersih wajib menyelenggarakan kegiatan tersebut dengan baik. Di sisi lain, pelanggan membayar dalam jumlah tertentu untuk mendapatkan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dengan demikian nada dua kewajiban bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk menyelenggarakan pendistribusian air bersih dengan baik dan mengutamakan pelayanan yaitu kewajiban yang datang dari pemberian hak eksklusif dan kewajiban karena perusahaan dibayar oleh pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak akan bisa dicapai tanpa didukung oleh profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. Oleh karena itu peningkatan profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penting yang perlu dilaksanakan dengan program-program dan kegiatan - kegiatan baik melalui pendidikan, pelatihan maupun aktivitas pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) lainnya yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan.

Peningkatan kualitas manajemen akan sangat tergantung pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan sistem yang mendukungnya. Peningkatan kualitas manajemen tidak hanya tergantung pada faktor intern perusahaan namun juga dukungan dari stakeholder terutama pemilik dalam hal ini Pemerintah Kota Malang untuk memberikan dukungan yang diperlukan untuk manajemen dalam meningkatkan kinerjanya.

3. Lokasi

Lokasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena akan menentukan kelancaran dari operasional perusahaan tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan dari perusahaan. Dalam memilih lokasi perusahaan harus dipertimbangkan berbagai faktor yang berhubungan dengan kelancaran usaha. Lokasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang terletak di Jl.

Terusan Danau Sentani No.100 Malang, Jawa Timur No. Telepon 0341-715103 No. Fax 0341-715107.

4. **Motto**

Setiap perusahaan memiliki motto yang bertujuan agar setiap karyawan di dalam perusahaan tersebut menjadi semangat untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen kepadanya. Motto dari Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang adalah “Pelayanan terbaik merupakan kebanggaan kami”.

5. **Janji/Maklumat Pelayanan**

Kami siap melayani kebutuhan air minum dengan sepenuh hati, kami siap menanggapi keluhan dengan tangan terbuka. Kami akan menyelesaikan segala problema dengan segera, dengan jiwa besar kami bertaruh untuk kepuasan anda.

6. **Tugas dan Tujuan**

- a. Memberikan pelayanan air minum yang berkualitas untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.
- b. Membantu perkembangan perekonomian daerah.
- c. Merupakan salah satu sumber dan *income* daerah sendiri (PDAS).

7. **Struktur Organisasi**

Perusahaan Daerah Air Minum telah memiliki struktur organisasi dan staff. Kegunaan bentuk tersebut bertujuan untuk mempermudah melaksanakan efektifitas

pekerjaan di perusahaan. Bentuk dan struktur organisasi tersebut yang mempunyai wewenang tertinggi terletak pada direksi perusahaan, kemudian wewenang tersebut mengalir pada bawahan dan wewenang yang dimiliki juga semakin kecil. Jadi dengan demikian bawahan bertanggung jawab kepada atasan (pimpinan perusahaan). Selain itu juga dapat mempermudah dalam mengadakan proses pengambilan keputusan. Struktur organisasi terdapat pada lampiran.

Penjelasan mengenai wewenang dan tugas struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang adalah sebagai berikut :

a) Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

- 1) Memperhatikan Persetujuan Dewan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang
- 2) Menetapkan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

b) Manajer Umum

- 1) Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan kegiatan dan mengembangkan perusahaan di bidang administrasi, hukum dan kehumasan.

2) Mempunyai fungsi :

- (1) penyusunan rencana pengembangan jangka menengah dan jangka panjang di bidang kehumasan, hukum, sarana dan prasarana;
- (2) penyusunan dan perumusan pelaksanaan kegiatan kehumasan, protokoler, dan tata usaha PDAM;
- (3) penyusunan dan pelaksanaan kegiatan sarana dan prasarana PDAM;
- (4) penyusunan dan perumusan perencanaan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan produk-produk hukum PDAM;
- (5) perumusan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penyimpanan dan pendistribusian barang;
- (6) perencanaan dan pelaksanaan kegiatan organisasi PDAM;
- (7) penyusunan program inventarisasi, pengelolaan dan pengamanan aset PDAM;
- (8) penyusunan laporan stok opname gudang dan laporan mutasi persediaan;
- (9) evaluasi terhadap tugas dan fungsinya

3) Manajer umum membawahi :

- (1) Asisten Manajer Hubungan Masyarakat;
- (2) Asisten Manajer Sarana dan Prasarana;
- (3) Asisten Manajer Hukum;
- (4) Asisten Manajer Gudang.

c) Manajer Sumber Daya Manusia

1) Mempunyai tugas merencanakan dan mengevaluasi kinerja pegawai, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan administrasi, pemberdayaan dan pengembangan kualitas pegawai serta meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia

2) Mempunyai fungsi :

(1) pembuatan perencanaan pengembangan jangka menengah dan jangka panjang bidang sumber daya manusia;

(2) penyusunan dan perencanaan program rekrutmen, pendayagunaan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia ;

(3) merencanakan dan mengevaluasi kinerja pegawai menggunakan *Key Performance Indicator* berbasis *Balance Score Card*;

(4) penyelenggaraan program pemberdayaan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kinerja dan kesejahteraannya;

(5) penyelenggaraan administrasi sumber daya manusia;

(6) pengajuan saran dan pertimbangan kepada Direksi tentang langkah dan atau tindakan yang perlu diambil dalam aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia;

(7) pelaksanaan evaluasi sistim dan prosedur operasional bidang sumber daya manusia;

(8) penyusunan laporan personalia meliputi jumlah karyawan per bagian, berdasarkan pendidikan, dan perputaran karyawan baik tetap atau tidak tetap;

(9) evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;

3) Manajer Sumber Daya Manusia membawahi :

(1) Asisten Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia

(2) Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai;

(3) Asisten Manajer Penilaian Kinerja

d) Manajer Perawatan

1) Manajer Perawatan membawahi :

(1) Asisten Manajer Perawatan Pipa;

(2) Asisten Manajer Perawatan Meter

(3) Asisten Manajer Perawatan Bangunan, Mekanik & Elektrik;

2) Masing-masing Asisten Manajer dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Manajer Perawatan.

e) Manajer Pengawasan Pekerjaan

1) mempunyai tugas melaksanakan pengawasan Pelaksanaan Pekerjaan atau Pengadaan agar dapat berjalan dengan lancar, efektif dan dapat dipertanggung jawabkan

2) mempunyai fungsi :

- (1) merencanakan program pengawasan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dari segi kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah ditetapkan ;
- (2) memberikan persetujuan tahapan pelaksanaan pekerjaan yang diusulkan penyedia/ pelaksana;
- (3) memeriksa dan menyetujui laporan yang dibuat oleh penyedia/pelaksana ;
- (4) memberikan saran/masukan dan teguran kepada penyedia/pelaksana pekerjaan memberikan saran/masukan kepada pejabat yang berwenang dalam hal :
 - a. Diperlukan pekerjaan tambah/kurang atau perpanjangan waktu;
 - b. Pengenaan denda keterlambatan dan atau kelalaian penyedia/pelaksana;
 - c. Pemberhentian sementara atau tetap atas pekerjaan kegiatan yang sedang dilaksanakan.
- (5) membantu menyiapkan materi dan surat menyurat yang diperlukan dalam kegiatan pemeriksaan internal maupun eksternal;
- (6) membuat laporan pengawasan secara priodik;
- (7) penyusunan laporan bulanan dan tahunan *up date* peta jaringan meliputi, jaringan pipa, sambungan rumah;
- (8) mengkoordinasi tugas-tugas kelompok kerja pengadaan barang, pengadaan jasa konstruksi, pengadaan jasa konsultasi, dan jasa lainnya;

(9) evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;

1) Manajer Pengawasan Pekerjaan membawahi :

- a. Asisten Manajer Pengawasan Pekerjaan Konstruksi;
- b. Asisten Manajer Pengawasan Pengadaan Barang.

2) Masing-masing Asisten Manajer dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Manajer Pengawasan Pekerjaan.

f) Asisten Manajer Hubungan

1) Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang kehumasan dan tata usaha

2) Mempunyai fungsi :

- a. memfasilitasi hubungan manajemen dengan pihak internal dan eksternal;
- b. pengumpulan dan analisis informasi sesuai peran humas;
- c. pelaksanaan dokumentasi, perekaman, penyajian data sesuai dengan kegiatan dan kebutuhan Perusahaan;
- d. pelaksanaan administrasi surat menyurat;
- e. penyiapan Surat Perintah Perjalanan Dinas;
- f. mengupdate data dan informasi pada website perusahaan;
- g. mengumpulkan data dan informasi untuk kebutuhan internal dan eksternal;
- h. bertindak sebagai Pejabat Informasi Publik;

- i. melaksanakan tugas kesekretariatan untuk Direksi;
- j. penyusunan laporan kegiatan di bidang tata usaha;
- k. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
- l. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya.

g) Manajer Sarana dan Prasarana

- 1) Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang urusan sarana, prasarana, dan administrasi inventaris PDAM
- 2) Mempunyai fungsi :
 - a. menyediakan sarana dan prasarana serta akomodasi rapat/pertemuan;
 - b. pelaksanaan protokoler resepsi / upacara / tamu dinas;
 - c. pelaksanaan kegiatan inventarisasi, pengelolaan, dan pengamanan aset PDAM;
 - d. merencanakan serta melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dinas dan inventaris kantor;
 - e. pelaksanaan administrasi perlindungan air baku;
 - f. pengurusan perijinan kepada pihak terkait;
 - g. pelaksanaan pengurusan pembayaran pajak yang tidak berhubungan dengan Kantor Pelayanan Pajak, retribusi daerah dan kendaraan milik PDAM;

- h. pengaturan penugasan Satuan Pengamanan, *cleaning service*, dan perawatan taman;
 - i. penyusunan laporan kegiatan di bidang sarana dan prasarana PDAM;
 - j. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - k. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- h) Asisten Manajer Hukum
- 1) Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang hukum dan peraturan PDAM
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. penyiapan bahan pertimbangan dan bantuan hukum kepada manajemen atas masalah yang timbul dalam pelaksanaan tugas;
 - b. pengumpulan dan penghimpunan bahan telaah serta bahan pertimbangan untuk penyusunan produk hukum dan pendokumentasian serta sosialisasi produk hukum;
 - c. menyiapkan konsep peraturan dan keputusan Direksi;
 - d. melakukan koordinasi dengan bagian terkait baik internal maupun eksternal dalam rangka penyusunan peraturan dan keputusan Direksi;
 - e. menyusun konsep perjanjian kerja sama antara perusahaan dengan pihak lain;

- f. mengikuti dan mengevaluasi perkembangan perubahan peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah atau instansi yang berwenang dan membuat rekomendasi kepada Direksi bila diperlukan;
 - g. secara priodik melakukan evaluasi terhadap produk hukum yang berlaku di perusahaan utamanya berkaitan dengan relevansi dan sinkronisasi produk hukum;
 - h. penyusunan laporan kegiatan hukum;
 - i. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- i) Asisten Manajer Penilaian Kerja
- 1) Mempunyai tugas merencanakan dan mengevaluasi kinerja pegawai menggunakan *Key Performance Indicator* berbasis *Balance Score Card* ;
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. Bersama dengan bagian terkait merumuskan tugas, tanggung jawab dan target yang menjadi acuan penilaian kinerja;
 - b. Menyiapkan konsep sistem penilaian kinerja dan perubahannya apabila diperlukan;
 - c. Berkomunikasi dengan bagian terkait untuk optimalisasi penilaian kinerja;
 - d. Menyusun konsep *reward and punishment*;

- e. Melakukan penilaian kinerja setiap pegawai sesuai dengan *key performance indicator* yang telah ditetapkan;
- f. Melaksanakan administrasi penerapan sistem penilaian kinerja;
- g. Menyusun laporan penilaian kinerja masing-masing pegawai;
- h. Memberikan rekomendasi peningkatan kinerja berdasarkan hasil penilaian kinerja;
 - i. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Sumber Daya Manusia sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- j) Asisten Manajer Pelayanan
 - 1) Mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kepada pelanggan / masyarakat.
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. Pembuatan perencanaan pengembangan mengenai strategi pada pelayanan pelanggan;
 - b. pelaksanaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban pelanggan serta pelayanan lainnya ;
 - c. pelayanan pengaduan yang meliputi penerimaan, pendistribusian kepada bagian terkait, pemantauan dan penyampaian tindak lanjut kepada pelanggan;

- d. pemantauan kualitas pelayanan yang meliputi sarana, prasarana, dan petugas pelayanan;
 - e. penjadwalan angsuran rekening;
 - f. pelayanan buka kembali;
 - g. pelaksanaan evaluasi sistem dan prosedur operasional bidang pelayanan;
 - h. pembuatan laporan kegiatan pelayanan ;
 - i. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya ;
 - j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Hubungan Pelanggan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- k) Asisten Manajer Penertiban
- 1) Mempunyai tugas melaksanakan penertiban terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan dan atau non pelanggan PDAM.
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. pembuatan perencanaan pengembangan mengenai strategi penertiban pelanggaran;
 - b. pelaksanaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat mengenai jenis-jenis dan sanksi pelanggaran;
 - c. pelaksanaan evaluasi sistem dan prosedur operasional bidang penertiban;

- d. pelaksanaan operasi penertiban terhadap pelanggan atau non pelanggan;
- e. melakukan koordinasi dengan bagian yang menangani kehilangan air terkait pelanggaran penyadapan;
- f. pelaksanaan tindak lanjut hasil laporan pencatat meter;
- g. penetapan sanksi atas pelanggaran;
- h. penyusunan laporan pelaksanaan penertiban terhadap pelanggan atau non pelanggan;
- i. evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
- j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manajer Hubungan Pelanggan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1) Asisten Manajer Perawatan Meter

- 1) Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan perawatan meter yang meliputi tutup, buka, ganti meter, pindah meter, dan penertiban meter pelanggan.
- 2) Mempunyai fungsi :
 - a. perencanaan dan pelaksanaan tera, tutup, buka, ganti, pindah, dan penertiban meter pelanggan;
 - b. pelaksanaan perawatan, perbaikan, pengujian dan penyimpanan meter air;

- c. pelaksanaan penyegelan meter air rekondisi yang telah lulus uji dari direktorat meteorologi;
 - d. perencanaan dan pelaksanaan penggantian meter air karena rusak, berlumut, pelanggaran, dll;
 - e. pelaksanaan penertiban letak dan instalasi meter pelanggan;
 - f. pelaksanaan pindah meter;
 - g. pelaksanaan perencanaan dan penggantian meter air rutin;
 - h. penyusunan laporan kegiatan perawatan meter, tera dan ganti meter;
 - i. pelaksanaanutupan sementara atau tetap sambungan pelanggan ;
 - j. pelaksanaan pembukaan kembali atas penutupan sementara;
 - k. pelaksanaan evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Perawatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- m) Asisten Manajer Perawatan Bangunan Mekanik dan Elektrik
- 1) Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan perawatan bangunan, mekanik, dan elektrik.
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan serta perbaikan sarana pendukung distribusi air;
 - b. perencanaan dan pelaksanaan perawatan dan perbaikan bangunan, peralatan mekanik dan elektrik;

- c. penataan dan pemeliharaan instalasi listrik kantor;
 - d. pemeliharaan dan perbaikan peralatan pembangkit tenaga listrik kantor;
 - e. membuat usulan perbaikan bangunan, mekanik dan elektrik;
 - f. penyusunan laporan perbaikan bangunan, mekanik dan elektrik;
 - g. pelaksanaan evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Perawatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- n) Asisten Manajer Pengawasan Pekerjaan Konstruksi
- 1) Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang pengawasan pelaksanaan pekerjaan bidang konstruksi.
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. melaksanakan kegiatan untuk membantu memperlancar jalannya Pengawasan Pelaksanaan pekerjaan bidang konstruksi dari sisi kuantitas, kualitas, dan waktu pelaksanaan;
 - b. menyusun rencana kerja pengawasan pelaksanaan pekerjaan konstruksi sesuai jadwal yang ditentukan dalam surat perintah kerja atau kontrak;
 - c. membuat laporan perkembangan pelaksanaan pekerjaan dan masalah/kendala yang dihadapi penyedia/pelaksana;
 - d. mengelola peralatan, perbekalan dan ketatausahaan pengawasan pekerjaan konstruksi;

- e. membantu Manajer Pengawasan Pekerjaan dalam menguji kebenaran dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;
 - f. pelaksanaan evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
 - g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Pengawasan Pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- o) Asisten Manajer Pengawasan Pengadaan Barang
- 1) Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang pengawasan pelaksanaan pekerjaan pengadaan barang.
 - 2) Mempunyai fungsi :
 - a. melaksanakan kegiatan untuk membantu memperlancar jalannya pengawasan pelaksanaan pekerjaan / pengadaan barang dari sisi kuantitas, kualitas, dan waktu pelaksanaan;
 - b. menyusun rencana kerja pengawasan pelaksanaan pengadaan barang sesuai jadwal yang ditentukan dalam surat perintah kerja atau kontrak;
 - c. membuat laporan perkembangan pelaksanaan pekerjaan dan masalah/kendala yang dihadapi penyedia/pelaksana;
 - d. mengelola peralatan, perbekalan, dan administrasi pekerjaan pengadaan barang;
 - e. membantu Manajer Pengawasan pekerjaan dalam menguji kebenaran dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;

- f. pelaksanaan evaluasi terhadap tugas dan fungsinya;
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Pengawasan Pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Jam Kerja

Hari Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang adalah 5 hari kerja dalam seminggu. Jam kerja yang berlaku pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 Jam Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

No.	Hari / Tanggal	Pukul	Keterangan
1.	Senin s/d Kamis	08.00 WIB – 15.30 WIB	-
2.	Jum'at	08.00 WIB – 15.30 WIB	11.00 – 13.00 Istirahat
3.	Tanggal 19&20	08.00 WIB – 16.00 WIB	-

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

B. Gambaran Responden

1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil tabulasi data dari penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan jenis kelamin responden dapat dijelaskan dalam Tabel 9.

Tabel 9 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	40	61,5
2.	Perempuan	25	38,5
	Jumlah	65	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah sebanyak 40 orang atau 61,5% sedangkan responden perempuan berjumlah 25 orang atau 38,5% . Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 40 orang atau 61,5%.

2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Hasil tabulasi data dari penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan jenjang pendidikan responden dapat dijelaskan dalam Tabel 10.

Tabel 10 Gambaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase (%)
1	SMA	35	53,85
2	Diploma	7	10,77
5	S1	21	32,30
6	S2	2	3,08
	Jumlah	65	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui pendidikan terakhir SMA dimiliki oleh 35 responden (53,85%), lulusan Diploma sebanyak 7 responden (10,77%), dan lulusan S2 sebanyak 2 responden (3,08%).

3. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

Hasil tabulasi data dari penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan masa kerja responden dapat dijelaskan dalam Tabel 11.

Tabel 11 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase (%)
1	0 - 5 tahun	10	15,38
2	>5 – 10 tahun	10	15,38
3	>10 – 15 tahun	8	12,30
4	>15 – 20 tahun	14	21,54
5	>20 – 25 tahun	18	27,7
6	>25 tahun	5	7,7
	Jumlah	65	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 11 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki masa kerja 0-5 tahun sebanyak 10 responden atau 15,38%, responden yang memiliki masa kerja >5-10 tahun sebanyak 10 responden atau 15,38%, responden yang memiliki masa kerja >10-15 tahun sebanyak 8 prang atau 12,30%, responden yang memiliki masa kerja >15-20 tahun sebanyak 14 responden atau 21,54%, responden yang memiliki masa kerja >20-25 tahun sebanyak 18 responden 27,7%, sedangkan responden yang memiliki masa kerja >25 tahun sebanyak 5 responden atau 7,7%.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner yang disebarkan kepada 65 responden pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang, dideskripsikan

tentang variabel penelitian yaitu Lingkungan Kerja Fisik (X_1), Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Berikut ini adalah gambaran jawaban responden untuk variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1), Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y).

a. Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1)

Dalam variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) terdapat sepuluh pernyataan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1)

Item	STS		TS		R		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
X _{1.1}	0	0	3	4,6	10	15,4	40	61,5	12	18,5	65	100	3,94
X _{1.2}	4	6,2	5	7,7	8	12,3	41	63,1	7	10,8	65	100	3,65
X _{1.3}	0	0	2	3,1	8	12,3	43	66,2	12	18,5	65	100	4,00
X _{1.4}	1	1,5	4	6,2	9	13,8	42	64,6	9	13,8	65	100	3,83
X _{1.5}	2	3,1	4	6,2	12	18,5	41	63,1	6	9,2	65	100	3,69
X _{1.6}	2	3,1	2	3,1	14	21,5	37	56,9	10	15,4	65	100	3,78
X _{1.7}	0	0	2	3,1	18	27,7	36	55,4	9	13,8	65	100	3,80
X _{1.8}	1	1,5	5	7,7	10	15,4	40	61,5	9	13,8	65	100	3,78
X _{1.9}	1	1,5	1	1,5	14	21,5	40	61,5	9	13,8	65	100	3,85
X _{1.10}	0	0	0	0	9	13,8	46	70,8	10	15,4	65	100	4,02
Rata-rata												3,83	

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Keterangan :

SS : Sangat setuju

- S : Setuju
R : Ragu-ragu
TS : Tidak setuju
STS : Sangat tidak setuju

Berdasarkan Tabel 12, jawaban responden pada item efisiensi jarak antar ruangan ($X_{1,1}$) dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju 3 responden (4,6%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 10 responden (15,4%), responden yang menjawab setuju sebanyak 40 responden (61,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (18,5%). Nilai *mean* dari item ini adalah 3,94.

Item kedua yaitu kesesuaian ruangan dengan urutan pekerjaan ($X_{1,2}$) dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden (6,2%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden (7,7%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 8 responden (12,3%), responden yang menjawab setuju sebanyak 41 responden (63,1%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (10,8%). Nilai *mean* dari item ini adalah 3,65.

Item ketiga yaitu penerangan yang memadai ($X_{1,3}$) dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 8 responden (12,3%), responden yang

menjawab setuju sebanyak 43 responden (66,2%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (18,5%). Nilai *mean* dari item ini adalah 4,00.

Item keempat yaitu pemerataan distribusi cahaya ($X_{1.4}$) dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (6,2%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 9 responden (13,8%), responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (64,6%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden (13,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju distribusi cahaya telah merata. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,83.

Item kelima yaitu berfungsi ventilasi udara ($X_{1.5}$) dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (6,2%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 12 responden (18,5%), responden yang menjawab setuju sebanyak 41 responden (63,1%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (9,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju ventilasi udara berfungsi dengan baik. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,69.

Item keenam yaitu kelancaran sirkulasi udara ($X_{1.6}$) responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden menjawab

ragu-ragu sebanyak 14 responden (21,5%), responden yang menjawab setuju sebanyak 37 responden (56,9%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden (15,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju lingkungan kerja memiliki sirkulasi udara yang lancar. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,78.

Item ketujuh yaitu kecukupan dan ketersediaan perlengkapan kerja ($X_{1.7}$) dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 18 responden (27,7%), responden yang menjawab setuju sebanyak 36 responden (55,4%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden (13,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa perlengkapan kerja tersedia dengan cukup. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,80.

Item kedelapan adalah ketersediaan perlengkapan keselamatan kerja ($X_{1.8}$) dapat diketahui responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden (7,7%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 10 responden (15,4%), responden yang menjawab setuju sebanyak 40 responden (61,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden (13,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju perusahaan memiliki ketersediaan perlengkapan keselamatan kerja yang cukup. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,78.

Item kesembilan adalah jaminan keamanan karyawan ($X_{1.9}$) dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 14 responden (21,5%), responden yang menjawab setuju sebanyak 40 responden (61,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden (13,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas setuju bahwa keamanan mereka terjamin. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,85.

Item kesepuluh adalah kecukupan personel keamanan ($X_{1.10}$) dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 9 responden (13,8%), responden yang menjawab setuju sebanyak 46 responden (70,8%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden (15,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa perusahaan memiliki jumlah personel keamanan yang cukup. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,02.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh rata-rata jawaban responden untuk variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) sebesar 3,83 sehingga dapat dikatakan responden setuju bahwa Lingkungan Kerja Fisik di Perusahaan Air Minum Daerah Kota Malang sudah baik.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2)

Dalam variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terdapat sepuluh pernyataan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2)

Item	STS		TS		R		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
X _{2.1}	0	0	0	0	11	16,9	44	67,7	10	15,4	65	100	3,98
X _{2.2}	0	0	3	4,6	9	13,8	45	69,2	8	12,3	65	100	3,89
X _{2.3}	0	0	2	3,1	5	7,7	42	64,6	16	24,6	65	100	4,11
X _{2.4}	0	0	2	3,1	9	13,8	42	64,6	12	18,5	65	100	3,98
X _{2.5}	1	1,5	3	4,6	13	20,0	29	44,6	19	29,2	65	100	3,95
X _{2.6}	0	0	4	6,2	4	6,2	36	55,4	21	32,3	65	100	4,14
X _{2.7}	0	0	3	4,6	5	7,7	39	60,0	18	27,7	65	100	4,11
X _{2.8}	0	0	5	7,7	6	9,2	38	58,5	16	24,6	65	100	4,00
X _{2.9}	0	0	3	4,6	9	13,8	39	60,0	14	21,5	65	100	3,98
X _{2.10}	1	2	3	4,62	8	12,3	38	58,5	15	23,1	65	100	3,97
Rata-rata												4,01	

Sumber: Data Primer, Diolah 2014

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Berdasarkan Tabel 13, dapat diketahui pada item kejelasan pembagian pekerjaan ($X_{2.1}$) tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 11 responden (16,9%), responden yang menjawab setuju sebanyak 44 responden (67,7%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden (15,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa pekerjaan terbagi dengan jelas. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,98.

Item kedua kejelasan tanggung jawab pekerjaan ($X_{2.2}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (4,6%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 9 responden (13,8%), responden yang menjawab setuju sebanyak 45 responden (69,2%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden (12,3%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa tanggung jawab pekerjaan yang diberikan sangat sesuai. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,89.

Item ketiga terdapat mekanisme atau petunjuk dalam pelaksanaan ($X_{2.3}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 5 responden (7,7%), responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (64,6%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden (24,6%). Hal ini

menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa terdapat mekanisme atau petunjuk pelaksanaan pekerjaan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,11.

Item keempat ketepatan desain pekerjaan dan struktur tugas ($X_{2.4}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (3,1%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 9 responden (13,8%), responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (64,6%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (18,5%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa desain pekerjaan dan struktur tugas sangat tepat. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,98.

Item kelima terdapat jalinan komunikasi dua arah, antara pimpinan dan karyawan ($X_{2.5}$) dapat diketahui responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (4,6%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 13 responden (20%), responden yang menjawab setuju sebanyak 29 responden (44,6%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 responden (29,2%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa terdapat jalinan komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,95.

Item keenam pemimpin memperlihatkan kepercayaan pada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan ($X_{2.6}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju

sebanyak 4 responden (6,2%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 4 responden (6,2%), responden yang menjawab setuju sebanyak 36 responden (55,4%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden (32,3%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa atasan selalu memperlihatkan kepercayaan pada karyawan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,14.

Item ketujuh karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan ($X_{2,7}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,6%) menjawab tidak setuju, 5 responden (7,7%) menjawab ragu-ragu, 39 responden (60,0%) menjawab setuju dan 18 responden (27,7%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,11.

Item kedelapan karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan ($X_{2,8}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 5 responden (7,7%) menjawab tidak setuju, 6 responden (9,2%) menjawab ragu-ragu, 38 responden (58,5%) menjawab setuju dan 16 responden (24,6%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,00.

Item kesembilan adanya kebebasan mengemukakan pendapat ($X_{2.9}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 3 responden (4,6%) menjawab tidak setuju, 9 responden (13,8%) menjawab ragu-ragu, 39 responden (60,0%) menjawab setuju dan 14 responden (21,5%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa terdapat kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,98.

Item kesepuluh sangat bangga terhadap atribut organisasi ($X_{2.10}$) dapat diketahui 1 responden (1,5%) menjawab sangat tidak setuju, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (4,6%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 8 responden (12,3%), responden yang menjawab setuju sebanyak 38 responden (58,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden (23,1%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden merasa bangga terhadap atribut organisasi. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,97

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh rata-rata jawaban responden untuk variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) sebesar 4,01 sehingga dapat dikatakan responden setuju bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang sudah baik.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Dalam variabel Kinerja Karyawan terdapat enam pernyataan. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item	STS		TS		R		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Y1.1	0	0	0	0	2	3,1	48	73,8	15	23,1	65	100	4,20
Y1.2	0	0	0	0	3	4,6	51	78,5	11	16,9	65	100	4,12
Y1.3	0	0	1	1,5	17	26,2	45	69,2	2	3,1	65	100	3,74
Y1.4	0	0	0	0	14	21,5	48	73,8	3	4,6	65	100	3,83
Y1.5	0	0	0	0	8	12,3	53	81,5	4	6,2	65	100	3,94
Y1.6	0	0	0	0	7	10,8	46	70,8	12	18,5	65	100	4,08
Rata-rata												3,98	

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Dari Tabel 14, pada item pertama kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan (Y_{1.1}) tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 2 responden (3,1%), responden yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (73,8%), dan responden yang menjawab

sangat setuju sebanyak 15 responden (23,1%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden merasa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan beban yang diberikan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,20.

Item kedua peningkatan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan (Y_{1.2}) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju responden menjawab ragu-ragu sebanyak 3 responden (4,6%), responden yang menjawab setuju sebanyak 51 responden (78,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden (16,9%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden merasa mampu meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,12.

Item ketiga mutu pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Y_{1.3}) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, responden menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1,5%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 17 responden (26,2%), responden yang menjawab setuju sebanyak 45 responden (69,2%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (3,1%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa mutu pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,74.

Item keempat mutu pekerjaan meningkat dibanding waktu yang lalu ($Y_{1.4}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 14 responden (21,5%), responden yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (73,8%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (4,6%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa mutu pekerjaan mereka meningkat disbanding tahun lalu. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,83.

Item kelima menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan ($Y_{1.5}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 8 responden (12,3%), responden yang menjawab setuju sebanyak 53 responden (81,5%), dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden (6,2%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa mereka dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Nilai *mean* dari item ini adalah 3,94.

Item keenam ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan meningkat dibanding waktu lalu ($Y_{1.6}$) dapat diketahui tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 7 responden (10,8%), responden yang menjawab setuju sebanyak 46 responden (70,8%), dan responden yang menjawab sangat

setuju sebanyak 12 responden (18,5%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan mereka meningkat dibanding waktu yang lalu. Nilai *mean* dari item ini adalah 4,08.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh rata-rata jawaban responden untuk variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 3,98 sehingga dapat dikatakan responden setuju bahwa lingkungan kerja di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang mampu mempengaruhi kinerja yang dihasilkan.

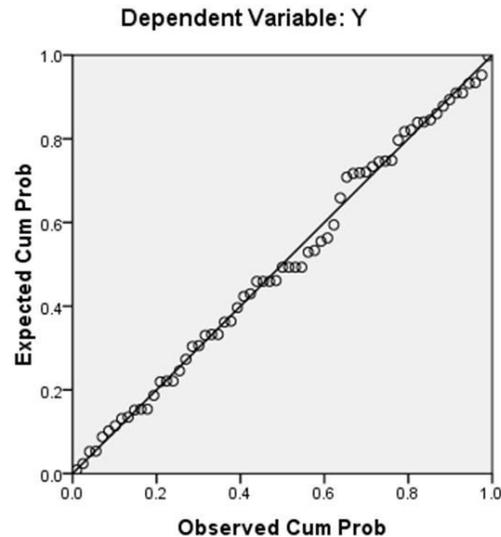
2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan agar model regresi linier berganda dapat digunakan dan dianggap baik. Untuk pengujian asumsi klasik ini peneliti menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 16.0 for Windows*.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



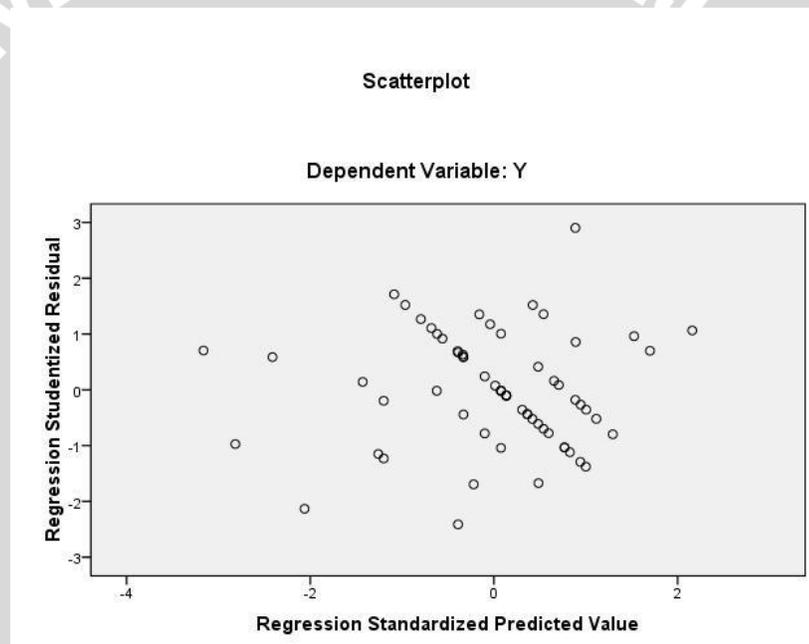
Gambar 3 Grafik Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga data yang diperoleh memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, distribusi data antara variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) adalah normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke

pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Selain itu uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas.



Gambar 4 Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 4, titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas.

Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,530	1,886
	X2	,530	1,886

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 15, seluruh nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hal ini diartikan bahwa tidak terdapat hubungan linier yang sempurna antar variabel independen.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 16 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel terikat	Variabel bebas	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t hitung	Sig t	Keterangan
		B	Beta			
Y	X ₁	0,084	0,203	2,070	0,043	Signifikan
	X ₂	0,247	0,675	6,883	0,000	Signifikan
Konstanta		10,752		8,947	0,000	
R		0,827				
R Square		0,684				
Adjusted R Square		0,674				
F Hitung		67,109				
Signifikansi F		0,000				
N		65				

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Keterangan :

X₁ : Lingkungan Kerja Fisik

X₂ : Lingkungan Kerja Non Fisik

Y : Kinerja Karyawan

a. Persamaan Regresi

$$Y = 10,752 + 0,084 X_1 + 0,247 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka dapat diketahui bahwa konstanta sebesar 10,752 menunjukkan jika variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂) diasumsikan 0 maka besar Kinerja Karyawan (Y) adalah 10,752 artinya sebelum atau tanpa adanya Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂) dalam perusahaan maka besarnya Kinerja Karyawan (Y) akan sebesar 10,752.

Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,084 satuan untuk setiap tambahan 1 satuan Lingkungan Kerja Fisik (X_1). Jadi apabila Lingkungan Kerja Fisik (X_1) mengalami peningkatan 1 satuan maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,084 dengan asumsi Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dianggap konstan. Pengaruh peningkatan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 0,247 satuan untuk setiap 1 satuan peningkatan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2). Jika variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dianggap konstan dan terjadi peningkatan sebanyak 1 satuan pada variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2), maka variabel Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,247 satuan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat antara lain Lingkungan Kerja Fisik (X_1) sebesar 0,084 dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) sebesar 0,247. Maka, dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja Karyawan (Y).

b. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Tabel 17 Nilai *R Square* dan Nilai Koefisien Korelasi (*R*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 ^a	,684	,674	,988

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Sumber: Data Primer Diolah,2014

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai *R Square* menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂) terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y). Pada Tabel 15 diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,684, yang berarti bahwa 68,4% variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X₂). Sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

c. Koefisien Korelasi (R)

Tabel 18 Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,800 – 1,000	Sangat kuat
2.	0,600 – 0,799	Kuat
3.	0,400 – 0,599	Sedang
4.	0,200 – 0,399	Rendah
5.	0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber: Riduwan dan Sunarto (2011:81)

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan Tabel 15 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,827, nilai koefisien korelasi (R) tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) sangat kuat karena berada pada *range* 0,800-1,000. Hubungan antara variabel variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) bersifat positif, jika kualitas lingkungan kerja fisik dan kualitas lingkungan kerja non fisik semakin ditingkatkan maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Tabel 19 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130,954	2	65,477	67,109	.000 ^a
	Residual	60,492	62	,976		
	Total	191,446	64			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 18, diperoleh nilai signifikansi F sebesar $0,000 <$ nilai alpha $0,05$. Nilai signifikansi tersebut dibawah 5% ($0,000 < 0,05$) maka H3 diterima yang berarti bahwa semua variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) dan memiliki nilai $67,109$.

b. Uji t (Parsial)

Tabel 20 Hasil Uji Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	10,752	1,202		8,947	,000
	X1	,084	,041	,203	2,070	,043
	X2	,247	,036	,675	6,883	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah,2014

Uji t untuk variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) diperoleh nilai signifikansi t sebesar $0,043 < \text{nilai alpha } 0,05$ hal tersebut berarti bahwa H_1 diterima sehingga Lingkungan Kerja Fisik (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti ketika terjadi peningkatan kualitas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan.

Uji t untuk variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) diperoleh nilai signifikansi t sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$ hal tersebut berarti bahwa H_2 diterima sehingga Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti ketika terjadi

peningkatan kualitas Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

D. Pembahasan

Pembahasan mengenai pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai R Square sebesar 0,684, yang berarti bahwa 68,4% variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2). Sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain itu koefisien korelasi (R) menunjukkan nilai sebesar 0,827, nilai koefisien korelasi (R) tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) sangat kuat karena berada pada *range* 0,800-1,000. Hubungan antara variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non

Fisik (X_2) dengan variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) bersifat positif, jika kualitas lingkungan kerja fisik dan kualitas lingkungan kerja non fisik semakin ditingkatkan maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan.

Sesuai dengan hasil uji F, diketahui nilai signifikansi F sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$. Nilai signifikansi tersebut dibawah 5% ($0,000 < 0,005$) maka H_3 diterima yang berarti bahwa semua variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) dan memiliki nilai 67,109.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat bahwa secara parsial variabel bebas memiliki nilai signifikansi t sebesar 0,000 dan lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 (5%). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dengan Kinerja Karyawan (Y) memiliki signifikansi $t = 0,043$ signifikansi t yang dihasilkan 0,043 di bawah $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi $t < \alpha$ ($0,0043 < 0,05$) maka variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain (Nitisemo,2003:183). Unsur-unsur Lingkungan

Kerja Fisik terdiri dari tata letak ruang kerja, penerangan, sirkulasi udara, kondisi peralatan kerja dan tingkat keamanan. Dengan Lingkungan Kerja Fisik yang aman dan nyaman maka akan berdampak pada meningkatnya Kinerja Karyawan. Berdasarkan hipotesis pertama dan hipotesis kedua, dapat dijelaskan juga bahwa Lingkungan kerja fisik dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, Lingkungan kerja fisik dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan dan artinya lingkungan kerja fisik dapat memperkuat tingkat kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan Kinerja Karyawan (Y) memiliki signifikansi $t = 0,000$ signifikansi t yang dihasilkan $0,043$ di bawah $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi $t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan hasil uji t variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) mempunyai koefisien beta tertinggi sebesar $0,675$ dan signifikansi t paling kecil sebesar $0,000$ ($\alpha < 0,005$) sehingga variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1).

Lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan di tempat kerja yang mencakup hubungan antar karyawan maupun hubungan karyawan dengan

atasannya. Unsur-unsur lingkungan kerja non fisik terdiri dari struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama dan budaya organisasi. Dengan unsur-unsur lingkungan kerja non fisik yang baik maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh paling kuat terhadap meningkatnya kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil analisis dan pengujian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dari penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan hasil uji F, diketahui nilai signifikansi F sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$. Nilai signifikansi tersebut dibawah 5% ($0,000 < 0,05$) maka H_3 diterima yang berarti bahwa semua variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) dan memiliki nilai 67,109.
2. Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat bahwa secara parsial variabel bebas memiliki nilai signifikansi t sebesar 0,000 dan lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditentukan sebesar 0,05 (5%). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dengan Kinerja Karyawan (Y) memiliki signifikansi t = 0,043 signifikansi t yang dihasilkan 0,043 di bawah $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi $t < \alpha$ ($0,0043 < 0,05$) maka variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

3. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) dengan Kinerja Karyawan (Y) memiliki signifikansi $t = 0,000$ signifikansi t yang dihasilkan 0,043 di bawah $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi $t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan hasil uji t variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) mempunyai koefisien beta tertinggi sebesar 0,675 dan signifikansi t paling kecil sebesar 0,000 ($\alpha < 0,005$) sehingga variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1) memiliki nilai koefisien beta terkecil 0,203 dan nilai signifikansi t terbesar 0,043 sehingga Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh lemah terhadap peningkatan Kinerja Karyawan oleh karena itu sebaiknya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang memperbaiki kondisi Lingkungan Kerja Fisik agar karyawan merasa nyaman dan dapat meningkatkan kinerjanya.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2) mempunyai koefisien beta tertinggi sebesar 0,675 dan signifikansi t paling kecil sebesar 0,000 yang artinya Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh kuat terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang, diharapkan perusahaan mampu mempertahankan kondisi Lingkungan Kerja Non Fisik saat ini.
3. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan kerja saja tetapi faktor yang paling berpengaruh adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan melakukan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar pengetahuan dan kemampuan karyawan bertambah sehingga kinerja karyawan meningkat.
4. Selain faktor pengetahuan dan kemampuan, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya kompensasi, gaya kepemimpinan, pelatihan, pengembangan karier, dsb. Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya agar meneliti pengaruh salah satu dari faktor-faktor tersebut terhadap kinerja karyawan.
5. Bagi peneliti lain yang ingin meneliti hal yang sama sebaiknya tidak hanya melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, tetapi juga melakukan penelitian yang juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Keempatbelas. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bangun. W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Bilson, Simanora. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur Cahaya.
- Gomes, Fautisno Carsodo. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kusnadi. 2003. *Pengantar Manejemen*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- _____, Anwar P. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor. Manajemen Perkantoran*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Moeljono, Djokosantoso. 2005. *Budaya Organisasi dalam Tantangan*. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo.
- Nasution, S. 2003. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex S. 2003. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.

- Riduwan dan Sunarto, H. 2011. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sugito, Pudjo dan Sumartono. 2005. *Manajemen Operasional*. Malang : Bayu Media.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukoco, M. Badri. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Terry, George R. 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Thoha, Muhammad. 2007. *Perilaku Organisasi : Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Internet :**
- Supadi. 2004. "Kemampuan Manajerial Penting dalam Membentuk Team Kerja yang Produktif". Diakses pada tanggal 29 September 2013 dari <http://www.pu.go.id>.
- Cokroaminoto. 2006. "Membangun Kinerja Karyawan Melalui Perbaikan Lingkungan Kerja". Diakses pada tanggal 30 September 2013 dari <http://wordpress.com>.

- _____. 2007. *“Membangun Kinerja Karyawan Melalui Perbaikan Lingkungan Kerja 2”*. Diakses pada tanggal 30 September 2013 dari <http://wordpress.com>.
<http://nanangbudianas.blogspot.com/2013/02/pengaruh-lingkungan-kerja-terhadap.html> , Diakses pada tanggal 4 Oktober 2013.

Penelitian Terdahulu :

- Lingga, Fajar. 2008. *“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja”*. Malang. Universitas Brawijaya.
- Pratama, Prasetya Yudha Wahyu. 2011. *“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”*. Malang. Universitas Brawijaya.
- Siswanto, Dimas Birman. 2011. *“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan”*. Malang. Universitas Brawijaya.



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang
di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)”. Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu bersedia meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesner yang telah disediakan.

Kuesioner ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data primer. Hasil penelitian data primer yang sekaligus sebagai jawaban anda sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi sebagai prasyarat penyelesaian studi peneliti di Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti sangat berharap anda berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan sejujurnya dan sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu selama bekerja di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Jawaban yang disampaikan akan dijaga kerahasiaanya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas perhatian dan bantuan yang diberikan, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Intan Rachmadhani

KUESIONER

Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Usia : tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan*)

Tingkat Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SMA/D1/D2/D3/S1/S2**)

Masa Kerja : a. 0-5 tahun**) d. > 15-20 tahun
 b. > 5-10 tahun e. > 20-25 tahun
 c. > 10-15 tahun f. > 25 tahun

Keterangan : *) coret yang tidak perlu

**) lingkari yang sesuai

Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi pernyataan berikut. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan dengan memberikan tanda “√” (cek) berdasarkan kesesuaian pernyataan dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i.

Keterangan pilihan jawaban

Jawaban	Notasi
Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Ragu-ragu	R
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

A. Lingkungan Kerja Fisik

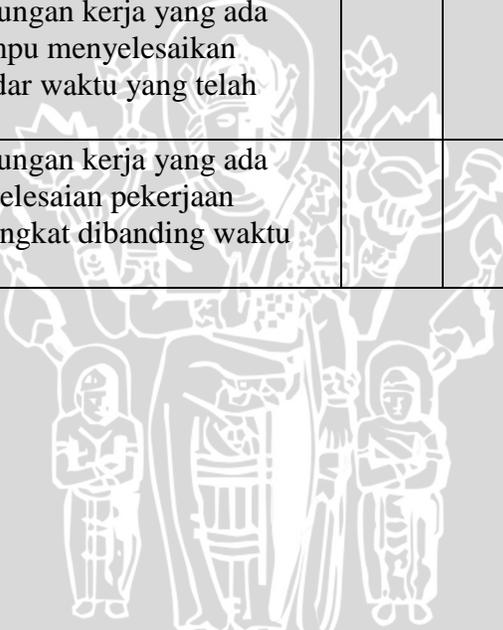
No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1	Efisiensi jarak antar ruangan mendukung pelaksanaan pekerjaan					
2	Kesesuaian ruangan dengan urutan pekerjaan					
3	Terdapat penerangan yang memadai					
4	Distribusi cahaya merata					
5	Ventilasi udara di ruang kerja berfungsi dengan baik					
6	Sirkulasi udara lancar					
7	Perlengkapan kerja mencukupi					
8	Perlengkapan keselamatan kerja mencukupi					
9	Keamanan karyawan terjamin dengan baik					
10	Personel keamanan mencukupi					

B. Lingkungan Kerja Non Fisik

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1	Pembagian pekerjaan pada karyawan di perusahaan ini terbagi dengan jelas					
2	Tanggung jawab pekerjaan yang diberikan sesuai					
3	Mekanisme atau petunjuk pelaksanaan pekerjaan jelas					
4	Desain pekerjaan dan struktur tugas tepat					
5	Komunikasi antara pimpinan dan bawahan terjalin dengan baik					
6	Pemimpin memperlihatkan kepercayaan pada karyawan					
7	Karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan					
8	Karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan					
9	Terdapat kebebasan dalam mengemukakan pendapat					
10	Sangat bangga terhadap atribut organisasi					

C. Kinerja

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada Bapak/Ibu/Sdr/I mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan					
2	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada Bapak/Ibu/Sdr/I mampu meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan					
3	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada mutu pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/I sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan					
4	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada mutu pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/I meningkat dibanding waktu yang lalu					
5	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada Bapak/Ibu/Sdr/I mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan					
6	Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/I meningkat dibanding waktu yang lalu					



Terimakasih

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel X₁

No. Responden	Skor Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X ₁)										X1 Total
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	X _{1.7}	X _{1.8}	X _{1.9}	X _{1.10}	
1	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
7	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
11	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	42
12	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	38
13	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	42
14	4	1	4	4	4	4	4	2	2	3	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	2	4	5	4	1	1	4	4	3	4	32
25	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	46
26	3	4	4	4	1	1	4	1	4	4	30
27	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	36
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
29	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	41
36	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	37
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
39	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	33

40	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	36
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
43	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	32
44	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
45	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	46
46	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	33
47	4	4	5	4	3	3	3	2	3	4	35
48	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	33
49	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	32
50	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
51	5	4	4	4	2	3	3	4	5	5	39
52	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	43
53	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	37
54	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	35
55	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	38
56	3	1	3	3	4	4	5	5	4	4	36
57	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	34
58	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	37
59	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	35
60	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	32
61	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	44
62	4	1	2	2	4	4	3	5	3	4	32
63	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	42
64	4	1	5	5	3	4	3	4	3	4	36
65	2	3	2	3	4	3	3	3	5	5	33



Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel X₂

No. Responden	Skor Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X ₂)										X ₂ Total
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	X _{2.8}	X _{2.9}	X _{2.10}	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35
6	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	42
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
13	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
16	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
19	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
23	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
24	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	41
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
27	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
28	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
33	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

39	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	35
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	37
42	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	42
43	3	2	2	2	2	2	3	3	2	5	26
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
45	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	33
48	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
49	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	24
50	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	38
51	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	42
52	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	44
53	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	37
54	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	39
55	4	2	3	5	5	5	4	4	5	4	41
56	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	29
57	3	2	3	3	5	5	4	4	5	4	38
58	4	4	5	5	5	5	4	2	5	4	43
59	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	39
60	5	4	4	4	3	3	2	2	4	5	36
61	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	41
62	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	35
63	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	42
64	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	39
65	3	5	5	3	3	5	5	2	2	2	35

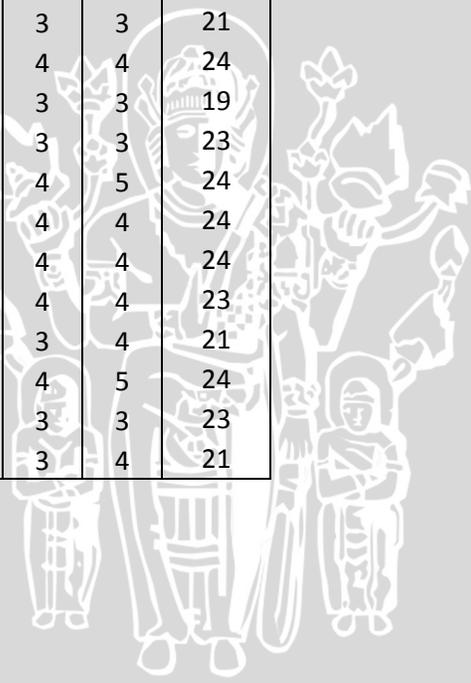


Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden pada Variabel Y

No. Responden	Skor Variabel Kinerja Karyawan (Y)						Y Total
	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	
1	4	4	4	3	4	4	23
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	3	4	4	5	24
6	4	4	5	4	4	4	25
7	5	5	4	4	4	5	27
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	3	4	4	23
11	5	4	4	4	4	5	26
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	5	4	4	25
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	5	4	4	4	4	25
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	5	4	4	4	4	25
21	5	5	4	4	4	5	27
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	3	3	4	22
25	5	5	4	4	5	5	28
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	5	4	4	25
28	4	4	5	5	5	5	28
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	5	4	4	4	5	26
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	4	4	4	4	5	26
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24



39	4	4	3	4	4	3	22
40	5	5	4	4	4	3	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	4	4	4	4	4	25
43	3	4	3	3	3	3	19
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	4	4	4	4	4	25
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	3	3	4	4	22
48	4	3	3	3	4	4	21
49	3	3	3	3	4	4	20
50	4	4	4	4	4	4	24
51	5	4	3	3	5	4	24
52	5	4	3	4	4	5	25
53	4	4	3	3	5	5	24
54	4	4	4	3	3	3	21
55	5	5	3	3	4	4	24
56	4	4	2	3	3	3	19
57	5	5	3	4	3	3	23
58	4	4	3	4	4	5	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	4	3	4	4	4	24
61	5	4	3	3	4	4	23
62	4	3	3	4	3	4	21
63	4	4	3	4	4	5	24
64	4	5	4	4	3	3	23
65	4	4	3	3	3	4	21



Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Variabel X₁

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.6	4.6	4.6
	3	10	15.4	15.4	20.0
	4	40	61.5	61.5	81.5
	5	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6.2	6.2	6.2
	2	5	7.7	7.7	13.8
	3	8	12.3	12.3	26.2
	4	41	63.1	63.1	89.2
	5	7	10.8	10.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.1	3.1	3.1
	3	8	12.3	12.3	15.4
	4	43	66.2	66.2	81.5
	5	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	4	6.2	6.2	7.7
	3	9	13.8	13.8	21.5
	4	42	64.6	64.6	86.2
	5	9	13.8	13.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	3.1	3.1	3.1
	2	4	6.2	6.2	9.2
	3	12	18.5	18.5	27.7
	4	41	63.1	63.1	90.8
	5	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	3.1	3.1	3.1
	2	2	3.1	3.1	6.2
	3	14	21.5	21.5	27.7
	4	37	56.9	56.9	84.6
	5	10	15.4	15.4	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.1	3.1	3.1
	3	18	27.7	27.7	30.8
	4	36	55.4	55.4	86.2
	5	9	13.8	13.8	100.0
Total		65	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	5	7.7	7.7	9.2
	3	10	15.4	15.4	24.6
	4	40	61.5	61.5	86.2
	5	9	13.8	13.8	100.0
Total		65	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	1	1.5	1.5	3.1
	3	14	21.5	21.5	24.6
	4	40	61.5	61.5	86.2
	5	9	13.8	13.8	100.0
Total		65	100.0	100.0	



X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	13.8	13.8	13.8
4	46	70.8	70.8	84.6
5	10	15.4	15.4	100.0
Total	65	100.0	100.0	



Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Variabel X₂

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	16.9	16.9	16.9
	4	44	67.7	67.7	84.6
	5	10	15.4	15.4	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.6	4.6	4.6
	3	9	13.8	13.8	18.5
	4	45	69.2	69.2	87.7
	5	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.1	3.1	3.1
	3	5	7.7	7.7	10.8
	4	42	64.6	64.6	75.4
	5	16	24.6	24.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.1	3.1	3.1
	3	9	13.8	13.8	16.9
	4	42	64.6	64.6	81.5
	5	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	3	4.6	4.6	6.2
	3	13	20.0	20.0	26.2
	4	29	44.6	44.6	70.8
	5	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.2	6.2	6.2
	3	4	6.2	6.2	12.3
	4	36	55.4	55.4	67.7
	5	21	32.3	32.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.6	4.6	4.6
	3	5	7.7	7.7	12.3
	4	39	60.0	60.0	72.3
	5	18	27.7	27.7	100.0
Total		65	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	7.7	7.7	7.7
	3	6	9.2	9.2	16.9
	4	38	58.5	58.5	75.4
	5	16	24.6	24.6	100.0
Total		65	100.0	100.0	

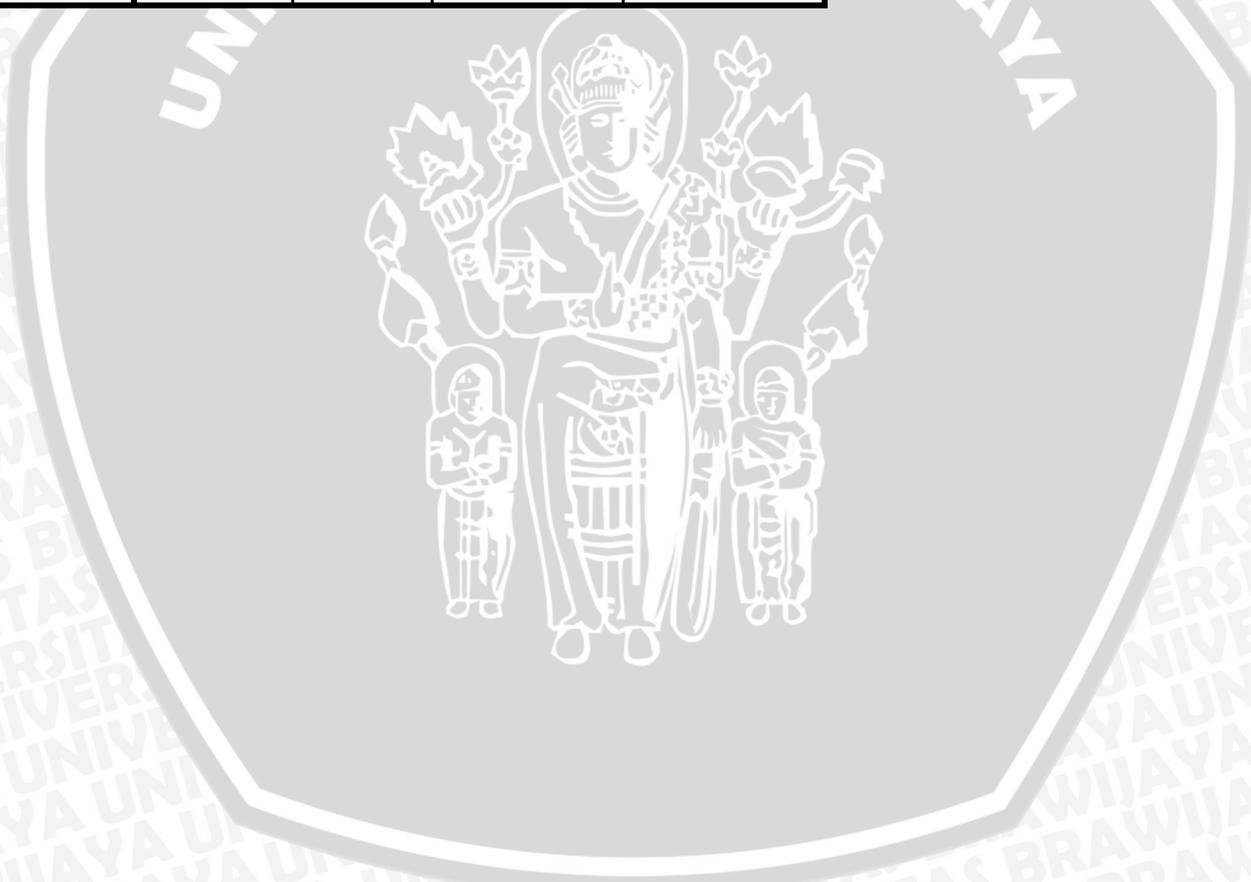
X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.6	4.6	4.6
	3	9	13.8	13.8	18.5
	4	39	60.0	60.0	78.5
	5	14	21.5	21.5	100.0
Total		65	100.0	100.0	



X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	3	4.6	4.6	6.2
	3	8	12.3	12.3	18.5
	4	38	58.5	58.5	76.9
	5	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Variabel Y

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	3.1	3.1	3.1
4	48	73.8	73.8	76.9
5	15	23.1	23.1	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	4.6	4.6	4.6
4	51	78.5	78.5	83.1
5	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.5	1.5	1.5
3	17	26.2	26.2	27.7
4	45	69.2	69.2	96.9
5	2	3.1	3.1	100.0
Total	65	100.0	100.0	



Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	21.5	21.5	21.5
	4	48	73.8	73.8	95.4
	5	3	4.6	4.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	12.3	12.3	12.3
	4	53	81.5	81.5	93.8
	5	4	6.2	6.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.8	10.8	10.8
	4	46	70.8	70.8	81.5
	5	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X₁

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.230	.195	.089	.172	.380**	.157	.286*	.217	.279*	.549**
Sig. (2-tailed)		.066	.119	.480	.170	.002	.211	.021	.083	.024	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.2 Pearson Correlation	.230	1	.334**	.199	.129	.074	.230	.245*	.268*	.155	.566**
Sig. (2-tailed)	.066		.007	.112	.306	.556	.065	.049	.031	.218	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.3 Pearson Correlation	.195	.334**	1	.442**	.000	-.028	.266*	.028	-.097	.000	.385**
Sig. (2-tailed)	.119	.007		.000	1.000	.827	.032	.824	.444	1.000	.002
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.4 Pearson Correlation	.089	.199	.442**	1	.037	.060	.159	-.032	.008	-.030	.363**
Sig. (2-tailed)	.480	.112	.000		.769	.636	.206	.801	.948	.814	.003
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.5 Pearson Correlation	.172	.129	.000	.037	1	.683**	.259*	.346**	.099	.112	.557**
Sig. (2-tailed)	.170	.306	1.000	.769		.000	.037	.005	.434	.374	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.6 Pearson Correlation	.380**	.074	-.028	.060	.683**	1	.287*	.478**	.195	.208	.642**
Sig. (2-tailed)	.002	.556	.827	.636	.000		.020	.000	.120	.096	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.7 Pearson Correlation	.157	.230	.266*	.159	.259*	.287*	1	.398**	.239	.331**	.603**
Sig. (2-tailed)	.211	.065	.032	.206	.037	.020		.001	.055	.007	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.8 Pearson Correlation	.286	.245*	.028	-.032	.346**	.478**	.398*	1	.377**	.350**	.656**

		*						*				
	Sig. (2-tailed)	.021	.049	.824	.801	.005	.000	.001		.002	.004	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.9	Pearson Correlation	.217	.268*	-.097	.008	.099	.195	.239	.377**	1	.632**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.083	.031	.444	.948	.434	.120	.055	.002		.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1.10	Pearson Correlation	.279*	.155	.000	-.030	.112	.208	.331**	.350**	.632**	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.024	.218	1.000	.814	.374	.096	.007	.004	.000		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X1	Pearson Correlation	.549**	.566**	.385**	.363**	.557**	.642**	.603**	.656**	.523**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	10

Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X₂

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.447**	.292*	.486**	.239	.178	.265*	.371**	.258*	.295*	.568**
Sig. (2-tailed)		.000	.018	.000	.055	.156	.033	.002	.038	.017	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.2 Pearson Correlation	.447**	1	.629**	.311*	.199	.178	.442**	.203	.187	.107	.548**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.113	.156	.000	.104	.135	.394	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.3 Pearson Correlation	.292*	.629**	1	.353**	.319**	.329**	.490**	.203	.385**	.034	.609**
Sig. (2-tailed)	.018	.000		.004	.010	.007	.000	.104	.002	.785	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.4 Pearson Correlation	.486**	.311*	.353**	1	.331**	.299*	.194	.315*	.471**	.195	.601**
Sig. (2-tailed)	.000	.012	.004		.007	.016	.122	.011	.000	.119	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.5 Pearson Correlation	.239	.199	.319**	.331**	1	.533**	.478**	.403**	.464**	.330**	.705**
Sig. (2-tailed)	.055	.113	.010	.007		.000	.000	.001	.000	.007	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.6 Pearson Correlation	.178	.178	.329**	.299*	.533**	1	.462**	.245*	.460**	.102	.609**
Sig. (2-tailed)	.156	.156	.007	.016	.000		.000	.049	.000	.417	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.7 Pearson Correlation	.265*	.442**	.490**	.194	.478**	.462**	1	.686**	.494**	.289*	.762**
Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.122	.000	.000		.000	.000	.019	.000
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.8 Pearson Correlation	.371**	.203	.203	.315*	.403**	.245*	.686**	1	.470**	.442**	.695**

	Sig. (2-tailed)	.002	.104	.104	.011	.001	.049	.000		.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.9	Pearson Correlation	.258*	.187	.385**	.471**	.464**	.460**	.494**	.470**	1	.407**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.038	.135	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2.10	Pearson Correlation	.295*	.107	.034	.195	.330**	.102	.289*	.442**	.407**	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.017	.394	.785	.119	.007	.417	.019	.000	.001		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
X2	Pearson Correlation	.568**	.548**	.609**	.601**	.705**	.609**	.762**	.695**	.731**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	10



Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.394**	-.037	.081	.215	.244*	.518**
	Sig. (2-tailed)		.001	.772	.520	.085	.050	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y1.2	Pearson Correlation	.394**	1	.199	.168	.040	.025	.496**
	Sig. (2-tailed)	.001		.112	.182	.753	.845	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y1.3	Pearson Correlation	-.037	.199	1	.544**	.268*	.124	.611**
	Sig. (2-tailed)	.772	.112		.000	.031	.324	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y1.4	Pearson Correlation	.081	.168	.544**	1	.249*	.229	.650**
	Sig. (2-tailed)	.520	.182	.000		.045	.066	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y1.5	Pearson Correlation	.215	.040	.268*	.249*	1	.562**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.085	.753	.031	.045		.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y1.6	Pearson Correlation	.244*	.025	.124	.229	.562**	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.050	.845	.324	.066	.000		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Y	Pearson Correlation	.518**	.496**	.611**	.650**	.646**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65	65

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

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

Reliability Statistics

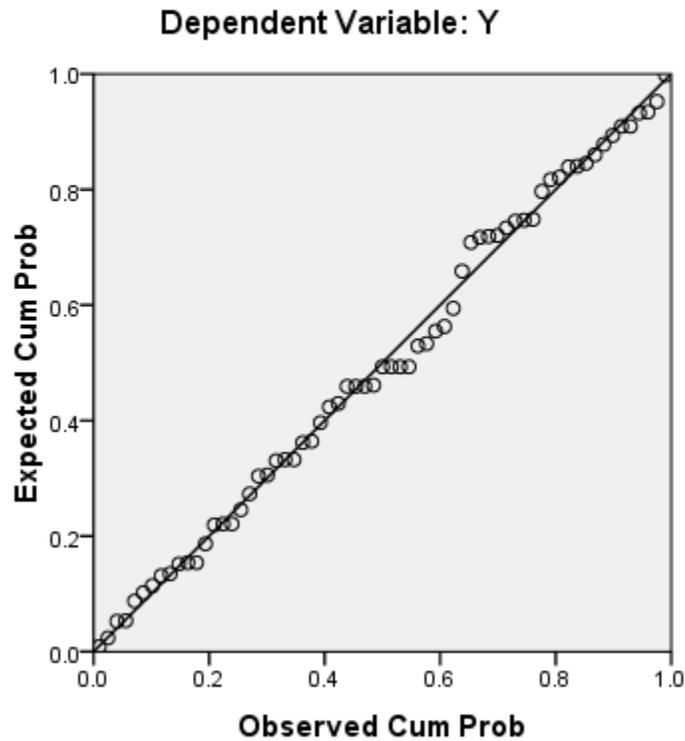
Cronbach's Alpha	N of Items
.627	6



Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tests of Normality

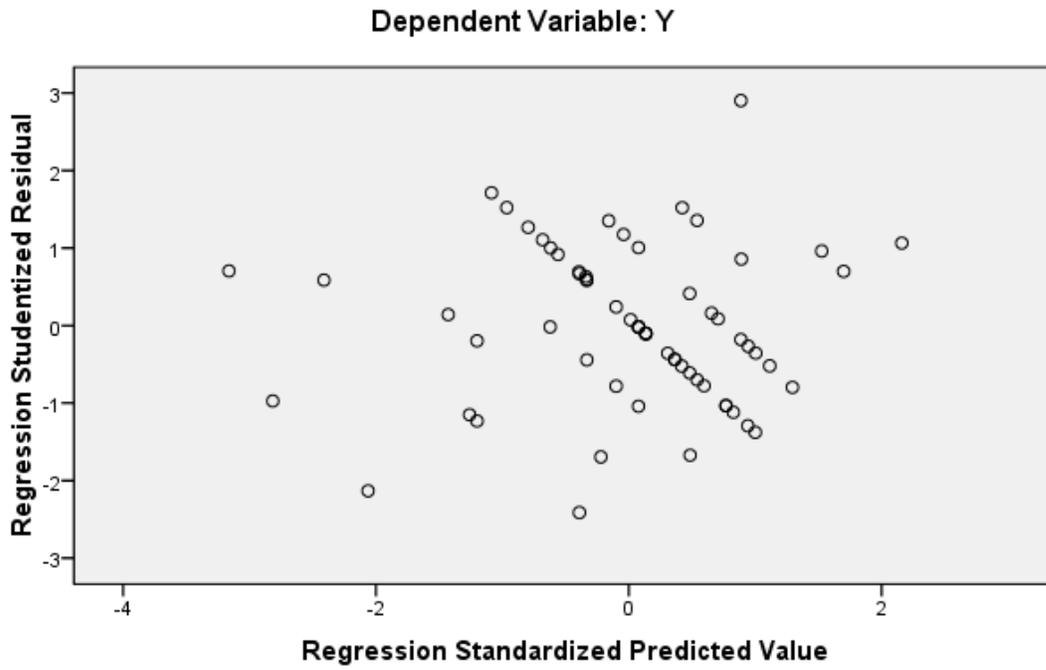
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.065	65	.200*	.991	65	.937

a. Lilliefors Significance Correction

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

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Correlations

			X1	X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.728**	-.043
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.731
		N	65	65	65
	X2	Correlation Coefficient	.728**	1.000	-.131
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.299
		N	65	65	65
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.043	-.131	1.000
		Sig. (2-tailed)	.731	.299	.
		N	65	65	65

Correlations

			X1	X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.728**	-.043
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.731
		N	65	65	65
	X2	Correlation Coefficient	.728**	1.000	-.131
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.299
		N	65	65	65
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.043	-.131	1.000
		Sig. (2-tailed)	.731	.299	.
		N	65	65	65

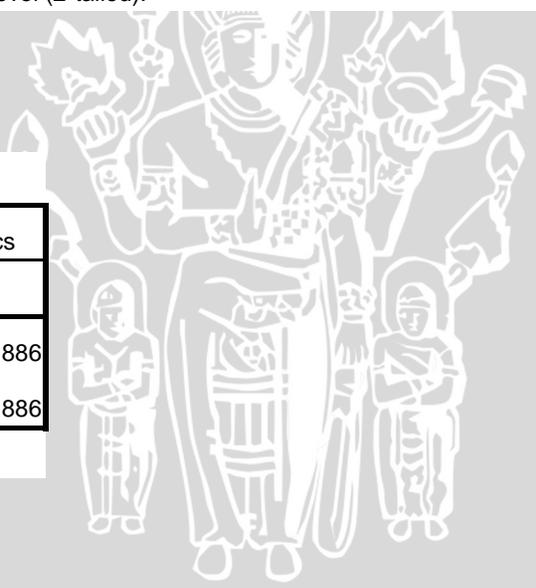
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.530	1.886
	X2	.530	1.886

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.674	.988

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.954	2	65.477	67.109	.000 ^a
	Residual	60.492	62	.976		
	Total	191.446	64			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

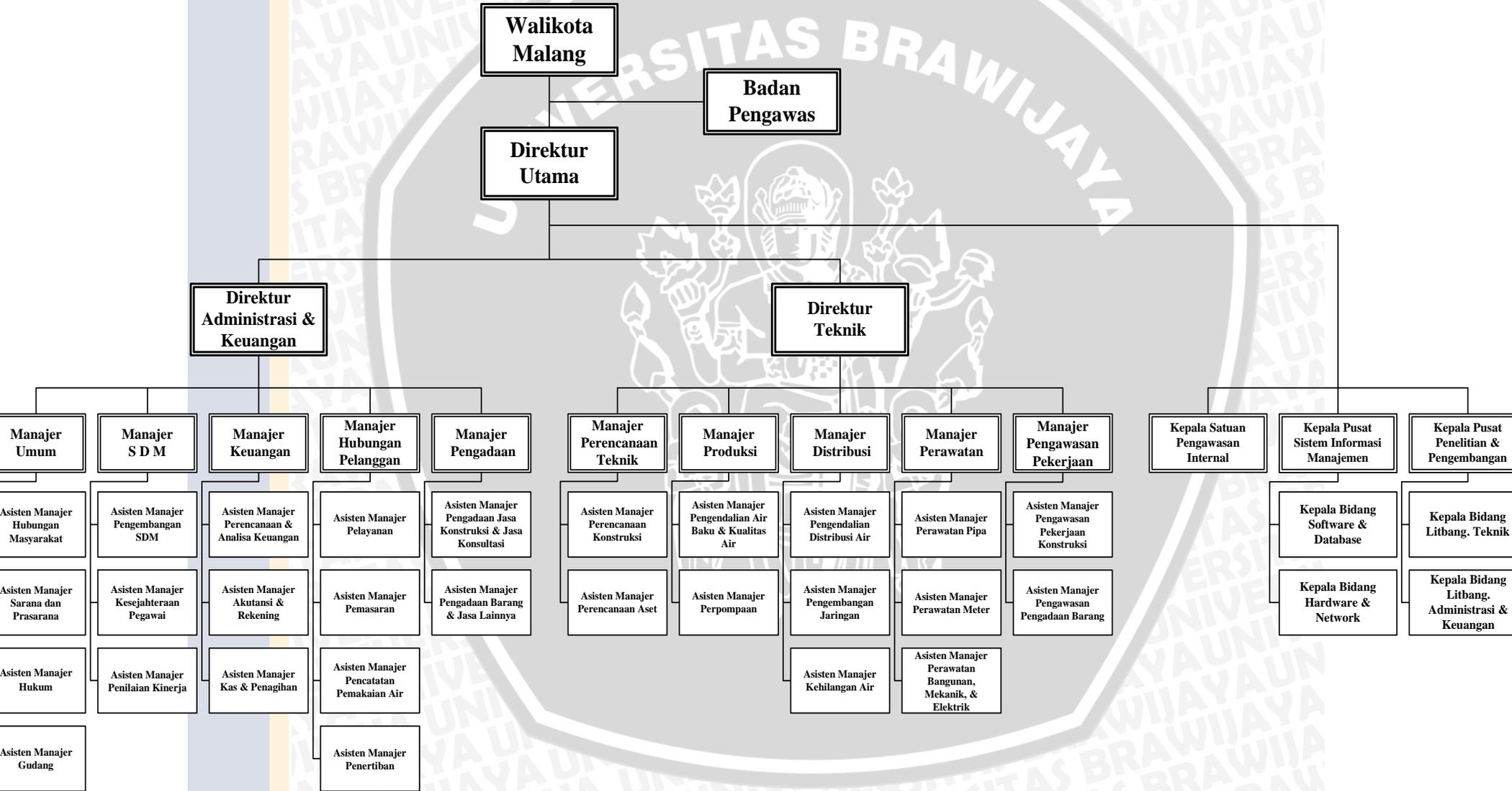
b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.752	1.202		8.947	.000
	X1	.084	.041	.203	2.070	.043
	X2	.247	.036	.675	6.883	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 13 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang



repos
BRAWIJAYA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 14 Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

JL. TERUSAN DANAU SENTANI NO. 100 MALANG TELP. (0341)-715103 (HUNTING)
FAX. 0341-715107 PO BOX. 132 MALANG 65138
website : www.pdamkotamalang.com email : humas@pdamkotamalang.com



Sertifikat No. ID 07 / 0991

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072 / 0004 / 35.73.701 / 2014

1. Yang bertanda tangan dibawah ini :
 - a. Nama : Herianto, SH
 - b. Jabatan : Manajer Sumber Daya Manusia

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : Intan Rachmadhani
- b. Nim : 105030207111081
- c. Universitas : Brawijaya Malang

Pernah melaksanakan Survey mulai tanggal 16 Des'13 – 03 Jan'14
di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.

2. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 JAN 2014

a.n.Direktur Utama
Perusahaan Daerah Air Minum
Kota Malang
Direktur Adm.& Keuangan
Manajer Sumber Daya Manusia



HERIANTO,SH
NPP : 10910211

CURRICULUM VITAE

Nama : Intan Rachmadhani
Nomor Induk Mahasiswa : 105030207111081
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 20 Maret 1992
Email : intanrmdni@gmail.com
No. Telepon : 085646336053
Pendidikan Formal : 1. SDN Madyopuro 1 (1998-2004)
2. SMP Negeri 2 Malang (2004-2007)
3. SMK Negeri 8 Malang (2007-2010)
4. Universitas Brawijaya Malang (2010-2013)
Pendidikan Non-formal : 1. DAT *Professional Level*
2. *Preparation* TOEIC
3. IC³ Certiport
4. Peserta Magang “Pemberian Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PDAM di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang” tahun 2013
Pengalaman Organisasi : Staf Divisi Pemasaran SEC FIA (2010-2011)