

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN  
KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
MELALUI ETOS KERJA**

**(Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)**

**SKRIPSI**



Oleh

**ALFIN MUNFARIKHAH**

**NIM: 16510077**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN  
KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
MELALUI ETOS KERJA**

**(Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh

**ALFIN MUNFARIKHAH**

**NIM: 16510077**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN  
KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
MELALUI ETOS KERJA  
(STUDI KASUS PADA DINAS PARIWISATA KOTA BATU)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**ALFIN MUNFARIKHAH**

NIM : 16510077

Telah disetujui pada tanggal 27 November 2020

Dosen Pembimbing,



**Setiani., MM**

NIP 19900918 201801 2 002

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,



**Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA**

NIP 19670816 200312 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN**  
**KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**MELALUI ETOS KERJA (STUDI KASUS PADA DINAS**  
**PARIWISATA KOTA BATU)**

**SKRIPSI**

Oleh

**ALFIN MUNFARIKHAH**

NIM: 16510077

Telah Di Pertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan  
 Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
 Sarjana Manajemen (SM)  
 Pada 2020

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

- |   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| 1. Ketua Penguji<br><u><b>Syahirul Alim, S.E., MM</b></u><br>NIP. 197712232009121002                  | : | ( |  | ) |
| 2. Sekretaris/Pembimbing<br><u><b>Setiani., MM</b></u><br>NIP. 199009182018012002                     | : | ( |  | ) |
| 3. Penguji Utama<br><u><b>Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., MM</b></u><br>NIP. 19750426201608012042 | : | ( |  | ) |

Disahkan Oleh:  
 Ketua Jurusan,

**Drs. Agus Sucipto, M.M.,CRA**  
 NIP 19670816 200312 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfin Munfarikhah  
NIM : 16510077  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ETOS KERJA (STUDI KASUS PADA DINAS PARIWISATA KOTA BATU)**

Adalah hasil karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 8 Desember 2020  
Hormat Saya



Alfin Munfarikhah  
NIM : 16510077

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia yang tak henti-hentinya selalu dianugerahkan sehingga saya dapat menyelesaikan tanggung jawab ini pada waktunya dengan segala perjuangan. Sholawat beriring yang selalu dipersembahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan jahiliyyah pada zaman ilmu pengetahuan seperti sekarang.

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Bapak Muslih dan Ibu Khusnul Khotimah (Almh), Ibu Muzayanah beserta adik saya Zufan. Terimakasih yang telah mendukung, menginspirasi, dan yang selalu mendoakan serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apapun itu.

Tidak lupa juga kepada para guru dan lingkungan saya yang telah tulus mengamalkan ilmunya dan membentuk pribadi saya seperti sekarang ini, memberikan bimbingan yang tiada ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik. Serta semua teman-temanku seluruh manajemen angkatan 2016 yang telah mengisi kehidupan saya tentunya telah memberikan banyak hal mulai dari semangat, dukungan dalam kondisi apapun, saya mengucapkan terimakasih banyak.

## HALAMAN MOTTO

*A winner is a dreamer that never give up*

Seorang pemenang adalah pemimpi yang tidak pernah menyerah  
(Hitam Putih)



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul "Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja (Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)".

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al – Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul. Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Drs. Agus Sucipto, MM., CRA selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Setiani., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Dr. Indah Yuliana, SE., MM selaku wali dosen yang telah membantu proses menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Bapak dan Ibu sebagai kedua orang tua saya yang telah membimbing, merawat, mendoakan, memotivasi, menyayangi, dan selalu memberi dukungan hingga seperti sekarang ini.
8. Terimakasih kepada Kakek dan Nenek saya serta kepada saudara-saudaraku mas Hakim dan mbak Annisa yang selalu memberikan

semangat, motivasi dan selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

9. Untuk teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat saya Mufid Mu'tashim, Nurul Almadani, Raudhatul Jannah, Fiana Umi Kulsum, Intan Iriana, Leny Elyatin, Nur Afifah, Ivo Intany terimakasih telah memberikan semangat, motivasi dan selalu menghibur saya disaat menyelesaikan skripsi.
10. Untuk teman-teman kampus, sepermainan, seperjuangan, terimakasih banyak atas semangatnya
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulisan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Malang, 8 Desember 2020

Alfin Munfarikhah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Landasan Teori .....	36
2.2.1 Hubungan Antar Manusia ( <i>Human Relation</i> ).....	36
2.2.1.1 Pengertian <i>Human Relation</i> .....	36
2.2.1.2 Indikator <i>Human Relation</i> .....	37
2.2.1.3 Teknik-Teknik <i>Human Relation</i> .....	38
2.2.1.4 Hambatan Dalam <i>Human Relation</i> .....	39
2.2.1.5 <i>Human Relation</i> Menurut Perspektif Islam.....	40
2.2.2 Lingkungan Kerja.....	42
2.2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	42
2.2.2.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja .....	43
2.2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja Fisik .....	45

2.2.2.4 Lingkungan Kerja Menurut Perspektif Islam.....	49
2.2.3 Kinerja Karyawan .....	52
2.2.3.1 Pengertian Kinerja .....	52
2.2.3.2 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan.....	52
2.2.3.3 Kinerja Menurut Perspektif Islam .....	54
2.2.3.4 Indikator Kinerja .....	56
2.2.4 Etos Kerja.....	56
2.2.4.1 Pengertian Etos Kerja .....	56
2.2.4.2 Indikator Etos Kerja.....	57
2.2.4.3 Etos Kerja Dalam Perspektif Islam.....	58
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	60
2.3.1 Hubungan Antara <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan .....	62
2.3.2 Hubungan Antara <i>Human Relation</i> dan Lingkungana Kerja Fisik Terhadap Etos Kerja.....	63
2.3.3 Hubungan Antara Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	63
2.3.4 Hubungan Antara <i>Human Relation</i> dan Kinerja Karyawan melalui Etos Kerja .....	63
2.3.5 Hubungan Antara Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja.....	65
2.4 Model Penelitian .....	66
2.5 Hipotesis Penelitian.....	67
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	68
3.2 Lokasi Penelitian.....	69
3.3 Populasi Dan Sampel .....	69
3.4 Data Dan Sumber Data.....	70
3.4.1 Data Primer .....	70
3.4.2 Data Sekunder .....	70
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	70

3.6 Skala Pengukuran.....	71
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	72
3.8 Analisis Data.....	77
3.9 Model Analisis Data.....	77
3.9.1 Uji Validitas dan Reabilitas .....	77
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	79
3.10 Analisis Jalur (Path Analysis).....	81
3.11 Uji Sobel (Sobel Test) .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
4.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	84
4.1.1 Latar Belakang .....	84
4.1.2 Visi dan Misi.....	85
4.1.3 Struktur Organisasi.....	85
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	89
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	91
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	91
4.4 Uji Instrumen Data.....	98
4.4.1 Uji Validitas .....	98
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	99
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	100
4.5.1 Uji Normalitas.....	101
4.5.2 Uji Linieritas .....	104
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	105
4.5.4 Uji Multikolinieritas .....	107
4.6 Analisis Path.....	108

4.6.1 Pengaruh <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	108
4.6.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	109
4.6.3 Pengaruh Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	110
4.6.4 Pengaruh <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja.....	111
4.6.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja.....	112
4.6.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	113
4.6.7 Uji Sobel.....	115
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	116
4.7.1 Pengaruh <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	116
4.7.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	118
4.7.3 Pengaruh Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	121
4.7.4 Pengaruh <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z).....	123
4.7.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Eos Kerja (Z).....	124
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>132</b>

## DAFTAR TABEL

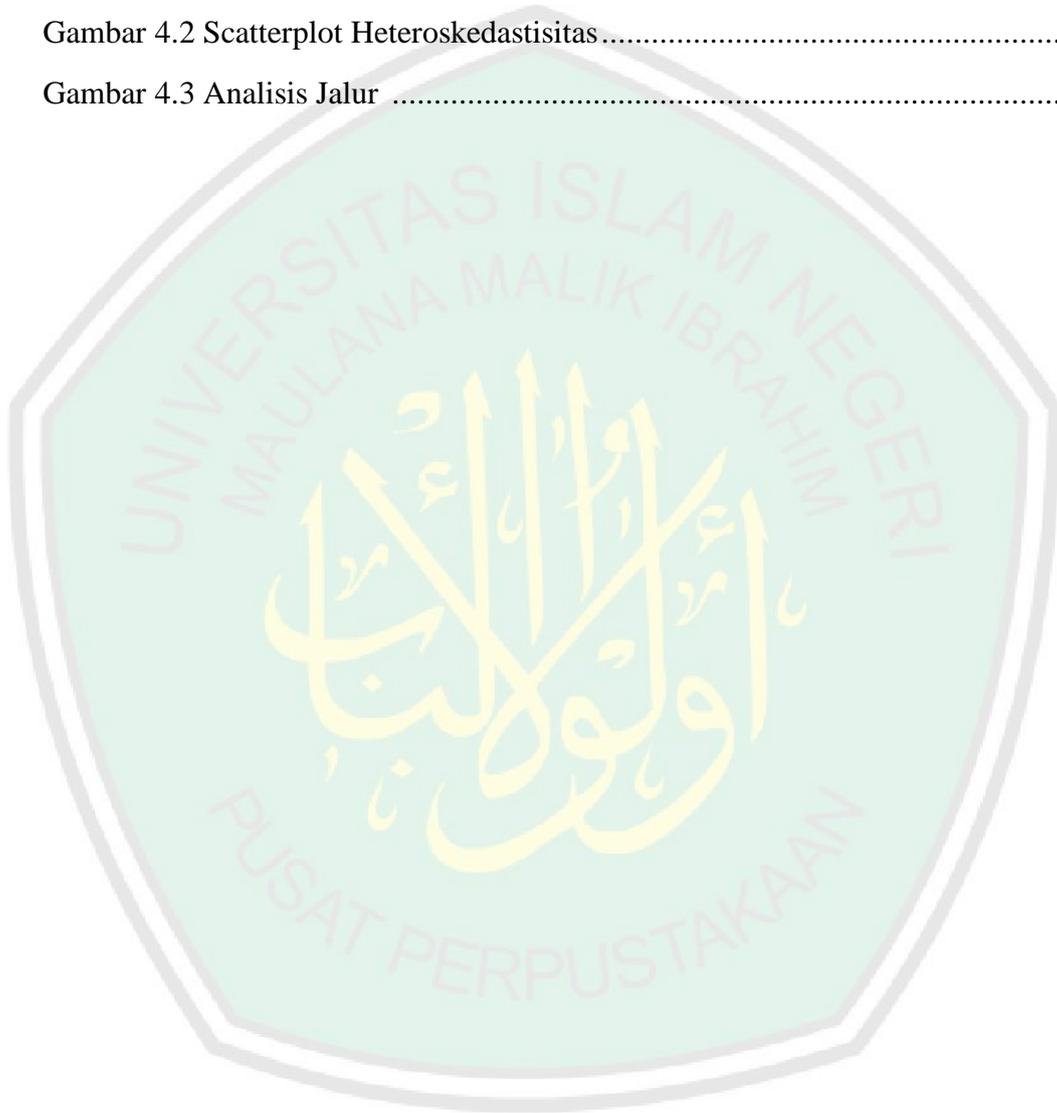
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	35
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	71
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	73
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	90
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	91
Tabel 4.4 Hasil Skor <i>Human Relation</i> (X1).....	92
Tabel 4.5 Hasil Skor Lingkungan Kerja Fisik (X2) .....	93
Tabel 4.6 Hasil Skor Kinerja Karyawan (Y).....	95
Tabel 4.7 Hasil Skor Etos Kerja (Z) .....	96
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	98
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	99
Tabel 4.10 Uji Normalitas <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	101
Tabel 4.11 Uji Normalitas Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	102
Tabel 4.12 Uji Normalitas Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	102
Tabel 4.13 Uji Normalitas <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z) .....	103
Tabel 4.14 Uji Normalitas Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z).....	104
Tabel 4.15 Uji Linieritas .....	105
Tabel 4.16 Uji Glejser .....	107
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas .....	107
Tabel 4.18 Hasil Analisis <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	109

Tabel 4.19 Hasil Analisis Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	110
Tabel 4.20 Hasil Analisis Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	111
Tabel 4.21 Hasil Analisis <i>Human Relation</i> (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z).....	112
Tabel 4.22 Hasil Analisis Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z) .....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	55
Gambar 4.2 Scatterplot Heteroskedastisitas.....	90
Gambar 4.3 Analisis Jalur .....	95



## ABSTRAK

Munfarikhah, Alfin. 2020. Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja pada Dinas Pariwisata Kota Batu.

Pembimbing : Setiani, M.M

Kata Kunci : *Human Relation*, Lingkungan Kerja Fisik, Kinerja Karyawan, Etos Kerja

---

Berkembangnya suatu organisasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tersebut haruslah mendapat perhatian dengan baik, agar potensi yang dimiliki oleh organisasi tersebut dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, sehingga diperoleh sumber daya yang memuaskan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, maka *human relation* dan lingkungan kerja fisik yang ada pada organisasi tersebut harus memadai. Karena selain hubungan antar karyawan yang tercipta dengan baik, kondisi lingkungan kerja juga merupakan faktor yang cukup penting dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kondisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan membuat karyawan merasa betah berada diruangan kerjanya. Organisasi dapat mencapai tujuannya melalui kekompakan dari sumber daya manusia yang berasal dari karyawan maupun anggota yang dilandasi dengan etos kerja yang tinggi. Dengan adanya etos kerja yang tinggi maka hasilnya adalah kinerja karyawan akan terus meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *human relation* dan kondisi lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden yaitu karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu, menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Jenis data yang digunakan merupakan data primer kuesioner dan sekunder berupa dokumen. Analisis data yang digunakan adalah pendekatan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *human relation* dan lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kemudian etos kerja memediasi *human relation* dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.

## ABSTRACT

*Munfarikhah, Alfin. 2020. The Influence of Human Relation and Physical Work Environment on Employee Performance through Work Ethic in Batu City Tourism Office.*

*Mentor : Setiani, M.M*

*Keywords : Human Relation, Physical Work Environment, Employee Performance, Work Ethic*

---

*The development of an organization is inseparable from the role of human resources. The management of human resources must be well-cared for, so that the potential of the organization can be managed as effectively and efficiently as possible, so that the resources are processed satisfactorily. In order to achieve the goals set by the organization, the human relation and physical work environment in the organization must be adequate. Because in addition to the well-created employee relationships, the condition of the work environment is also an important factor and very influential to employee performance, the condition of a good and comfortable work environment will make employees feel at home in their work space. Organizations can achieve their goals through the complexity of human resources derived from employees and members based on a high work ethic. With a high work ethic, the result is that employee performance will continue to improve.*

*This research aims to determine the influence of human relation and physical working environment conditions on employee performance through work ethic. The type of research used is explanatory research with quantitative approach. The sample used by 70 respondents is an employee of Batu City Tourism Office, using saturated sampling techniques. The type of data used is the primary and secondary data in the form of documents. The data analysis used is a path analysis approach.*

*The results of this study show that human relation variables and physical work environment have a positive and significant influence on employee performance. While the work ethic has a positive effect on employee performance. Then the work ethic mediates human relation and physical work environment to employee performance.*

## مستخلص البحث

منفريجه، ألف. ٢٠٢٠- تأثير العلاقات الإنسانية وبيئة العمل البدني على أداء الموظفين من خلال أخلاقيات العمل في مكتب السياحة في مدينة باتو.

المشرفة : ستیان الماجستير .

الكلمات الرئيسية : علاقة الإنسان، بيئة العمل المادي، أداء الموظف، أخلاقيات العمل

إن تطوير المنظمة لا ينفصل عن دور الموارد البشرية. ويجب أن تكون إدارة الموارد البشرية على قدر كبير من المهمة، حتى يمكن إدارة إمكانات المنظمة بأكثر قدر ممكن من الفعالية والكفاءة، حتى تتم معالجة الموارد على نحو مرض. من أجل تحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة، يجب أن تكون العلاقة الإنسانية وبيئة العمل المادي في المنظمة كافية. لأنه بالإضافة إلى علاقات الموظفين التي تم إنشاؤها بشكل جيد، فإن حالة بيئة العمل هي أيضاً عامل مهم ومؤثر للغاية على أداء الموظف، فإن حالة بيئة العمل الجيدة والمریحة ستجعل الموظفين يشعرون بأنهم في المنزل في مساحة عملهم. يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها من خلال تعقيد الموارد البشرية المستمدة من الموظفين والأعضاء على أساس أخلاقيات العمل العالية. مع أخلاقيات العمل العالية، والنتيجة هي أن أداء الموظفين سوف تستمر في التحسن.

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير العلاقة الإنسانية وظروف بيئة العمل المادية على أداء الموظف من خلال أخلاقيات العمل. نوع البحث المستخدم هو بحث تفسيري ذو نهج كمي. العينة التي استخدمها ٧٠ مجيماً هي موظف في مكتب السياحة في مدينة باتو، باستخدام تقنيات أخذ العينات المشبعة. نوع البيانات المستخدمة هو البيانات الأساسية والثانوية في شكل مستندات. تحليل البيانات المستخدمة هو نهج تحليل المسار.

. تظهر نتائج هذه الدراسة أن متغيرات العلاقة البشرية وبيئة العمل البدني لها تأثير إيجابي وكبير على أداء الموظف. في حين أن أخلاقيات العمل لها تأثير إيجابي على أداء الموظف. ثم أخلاقيات العمل يتوسط العلاقة البشرية وبيئة العمل المادية لأداء الموظف.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan pemerintah untuk memperoleh devisa. Peranan pariwisata dalam pembangunan nasional, di samping sebagai sumber perolehan devisa juga banyak memberikan sumbangan terhadap bidang-bidang lainnya. Diantaranya menciptakan dan memperluas lapangan usaha, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, memperkokoh pesatuan dan kesatuan bangsa dan lain sebagainya

Dengan kekayaan alam yang dimilikinya, Indonesia mempunyai potensi besar untuk menjadi kawasan tujuan wisata. Salah satunya adalah Kota Batu, seperti yang kita ketahui bahwa Kota Batu adalah salah satu ikon kota pariwisata terkenal di Jawa Timur yang memiliki potensi pariwisata yang cukup menarik minat berkunjung para wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Untuk mengembangkan pariwisata tersebut Dinas Pariwisata mempunyai tugas pokok antara lain adalah membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pariwisata dan kebudayaan. Berdasarkan uraian diatas, bagaimana hubungan antar karyawan dan lingkungan kerja yang ada di Dinas Pariwisata Kota Batu sehingga karyawan memiliki etos kerja dalam kinerjanya untuk mengembangkan objek wisata dan menciptakan inovasi baru untuk menambah daya tarik wisatawan.

Namun berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi tidak terlepas dari Sumber Daya Manusianya. Sumber daya manusia adalah sebuah aset penting berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, dengan kata lain faktor *human relation* juga mengambil bagian pada keadaan ini, hal ini berarti *human relation* sebagai media komunikasi antar pribadi seseorang karena komunikasi salah satu faktor terpenting, dimana komunikasi adalah proses seseorang atau beberapa orang, kelompok, maupun organisasi, agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Kondisi lingkungan kerja juga merupakan faktor yang cukup penting dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kondisi lingkungan kerja yang baik, nyaman dan menyenangkan akan membuat karyawan merasa betah berada di ruangan kerjanya. Organisasi dapat mencapai tujuannya melalui kekompakan dari aktivitas sumber daya manusia yang berasal dari karyawan maupun anggota organisasi yang dilandasi dengan etos kerja yang tinggi.

Menurut Anoraga dalam Rakhamtullah dkk (2018) Etos kerja merupakan pandangan dan sikap seseorang terhadap kerja. Sehingga jika etos kerjanya tinggi maka kinerja karyawan juga tinggi. Etos kerja ini dapat terbentuk apabila seorang karyawan memiliki keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan atau hasil yang maksimal. Etos kerja ini harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif.

Menurut Moehariono (2010: 60) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu gambaran berkaitan dengan tingkat pencapaian hasil pelaksanaan program berbagai aktivitas atau peraturan dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang

dituangkan melalui perencanaan yang tepat dalam suatu organisasi. Hal-hal yang berkaitan dengan kinerja dapat dilihat apabila suatu individu atau kelompok pekerja memiliki kriteria-kriteria keberhasilan yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Karena hal tersebut, bila tanpa adanya visi dan misi yang jelas serta target yang harus dicapai dalam aktivitas perusahaan, maka kinerja yang dilakukan oleh karyawan pada suatu organisasi tidak mungkin dapat mencapai target keberhasilan yang telah ditetapkan dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh perusahaan.

*Human relation* merupakan salah satu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi baik dalam komunikasi kelompok atau dalam public relations. Bahkan *human relation* juga sangat penting bagi seorang pemimpin yang sehari-harinya banyak melakukan komunikasi baik vertikal maupun horizontal. Di dalam pergaulan sehari-hari antara individu dengan individu, baik dalam lingkungan besar *human relation* merupakan faktor penting.

Selain hubungan antar manusia (*Human Relation*), kinerja juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu lingkungan kerja. Menurut Amir (2015: 86-87) factor yang mempengaruhi kinerja secara tidak langsung misalnya, pendidikan, pelatihan, kemampuan yang disalurkan sesuai regulasi atau sikap kerja, motivasi dan seterusnya. Adapun bentuk pengaruh aspek afektif, yang merupakan suasana kejiwaan seseorang, dan pengaruh lingkungan yang memberikan aspek kontekstual lebih bersifat ‘moderating’, mendorong, atau memfasilitasi terciptanya kinerja. Ketika hubungan antar manusia didalam suatu perusahaan atau organisasi baik maka akan terciptanya kondisi lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja

yang baik, nyaman dan menyenangkan merupakan hal yang bisa mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Lingkungan fisik kerja mencakup tata ruangan, penerangan (cahaya), suara, warna, dan yang lainnya.

Kemudian menurut pendapat Prabowo (2008) bahwa etos kerja dapat dibentuk jika adanya dorongan-dorongan untuk dapat melakukan suatu kegiatan dalam bidang pekerjaan dengan hasil yang memuaskan. Faktor-faktor berikut ini dapat membentuk terjadinya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antara karyawan (*human relation*), situasi atau kondisi fisik dari lingkungan kerja tersebut, keamanan kerja yang aman, keadaan sosial lingkungan kerja yang stabil, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri dari lingkungan kerja itu sendiri, faktor kepemimpinan yang bijaksana, pemberian insentif yang maksimal akan memberi kebahagiaan tersendiri bagi para pekerja. Menurut pendapat Sinamo (2005) adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan dan keselamatan kerja yang baik bagi karyawan keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri di lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi karyawan.

Selain hubungan antar manusia (*human relation*) dan kondisi lingkungan kerja, kinerja juga dipengaruhi oleh etos kerja. Menurut Djakfar (2012: 88) dalam suatu perusahaan segala aktivitas kerja berkaitan dengan bisnis terkait dengan kerja produktif. Kerja yang produktif membutuhkan etos kerja yang baik.. Terlebih lagi

dengan adanya perkembangan dan penyebaran sikap individualis manusia (ananiyah) yang semakin meluas ditandai dengan sikap mementingkan diri sendiri atau lebih mengutamakan hasil daripada proses.

Dinas Pariwisata Kota Batu terletak di Balai Kota Among Tani, Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Pariwisata dikembangkan bersama oleh pemerintah dan rakyat sehingga diharapkan menjadi sektor andalan yang mampu mendorong ekonomi daerah dan menambah pendapatan daerah. Dinas Pariwisata Kota Batu adalah instansi yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai keberadaan potensi dan daya tarik kota wisata Batu sekaligus memasarkannya. Dinas pariwisata Kota Batu Dituntut untuk bisa lebih efektif memasarkan potensi-potensi wisata Kota Batu.. Untuk itu pihak Dinas Pariwisata Kota Batu harus mempunyai kemampuan untuk menciptakan dan meningkatkan suatu strategi promosi yang baik untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan. Seperti pada tahun 2018 di bidang promosi dan pemasaran pariwisata berhasil:

- Meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dari target 5, 26 juta menjadi 6, 52 juta
- Melakukan promosi di wilayah lokal melalui event pariwisata kota Batu, yaitu: Batu International Tourism Paragliding Festival, Batu Street Food Festival, dan Gebyar Ketupat
- Melakukan promosi ke wilayah regional melalui Majapahit Travel Fair

- Melakukan promosi ke wilayah nasional melalui apeksi di Tarakan dan pentas seni di TMII Jakarta
- Melakukan publikasi melalui berbagai media (elektronik, cetak, online, cinderamata/souvenir).

Sedangkan di bidang pengembangan sumber daya manusia pariwisata berhasil:

- Meningkatkan jumlah SDM pariwisata yang memiliki sertifikasi sebanyak 53 orang yang terdiri dari bidang Front Office, Tour Planner, dan Pemandu Wisata

Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pariwisata melalui kegiatan:

- Seminar dan lomba desain batik Kota Batu yang diikuti oleh 200 peserta dari unsur pelajar SD, SMP, dan Umum
- Pemilihan Duta Wisata yang diikuti oleh 300 peserta dari unsur pelajar dan mahasiswa Malang Raya.

Memperkuat jaringan antar pelaku wisata melalui kegiatan:

- Rakor pelaku wisata yang diikuti oleh 200 peserta yang terdiri dari unsur stakeholder pariwisata.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2018) dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *human relation* secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sebaliknya lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tetapi hasil berbeda disampaikan oleh Syajidin, dkk (2017), dari perhitungan berdasarkan data bahwa hubungan antar manusia (*human relation*) tidak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan Rangkui Pangkalpinang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Venna (2019), dari hasil tersebut dinyatakan bahwa melalui pengujian hipotesis, etos kerja terbukti membawa pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pada Guru SMP Negeri 1 Sempor. Berangkat dari penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa *human relation* dan kondisi lingkungan kerja tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian pada Dinas Pariwisata Kota Batu.

**Tabel 1.1**

**Jumlah pengunjung wisatawan Kota Batu  
Jawa Timur tahun 2017-2019**

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Selecta	1.025.787	1.306.001	1.394.270
BNS	242.096	259.210	314.233
Museum Angkut	339.002	479.084	661.689
Eco Green Park	108.212	141.229	174.754
Jatim Park 1	287.343	403.960	453.873
Jatim Park 2	288.222	572.076	757.928
<b>Jumlah</b>	<b>2.290.662</b>	<b>3.161.560</b>	<b>3.756.747</b>

Sumber: BPS Kota Batu, 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah pengunjung wisatawan di Kota Batu semakin meningkat, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *human relation* (hubungan antar manusia) dan kondisi lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Batu melalui variabel etos kerja. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah

**“Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan melalui Etos Kerja.” Studi pada Dinas Pariwisata Kota Batu.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan latar belakang diatas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kinerja karyawan secara langsung?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kinerja karyawan secara langsung?
3. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja secara tidak langsung?
5. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja secara tidak langsung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *human relation* terhadap kinerja karyawan secara langsung.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan secara langsung.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel etos kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Untuk mengetahui pengaruh variabel *human relation* terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja secara tidak langsung.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja secara tidak langsung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur untuk pengembangan keilmuan dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengembangan pariwisata.
  - b. Penelitian ini dapat memberikan input dalam pengembangan ilmu, pengetahuan, khususnya ilmu manajemen, konsentrasi Sumber Daya Manusia khususnya dalam bidang *human relation*, lingkungan kerja, kinerja dan etos kerja.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi pemerintah, dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam perbaikan strategi dalam mengembangkan kepariwisataan.
  - b. Bagi masyarakat, memberikan informasi tentang pengembangan pariwisata yang dilakukan Dinas Pariwisata Kota Batu.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Khamisi dan Largani (2014) dalam penelitiannya yang berjudul *Explanation of Human Relations Status Based on Performance Components of Principals*. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation (X)* dan *Performance Components (Y)*. Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah uji signifikan koefisien korelasi pearso, regresi stepwise, regresi beta, regresi, dan uji t. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis adalah Hubungan antar manusia (*Human Relation*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komponen kinerja pada Kepala sekolah dasar di Provinsi Mazandra Barat Iran.

Susanti, dkk (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation (Hubungan antar Manusia)* dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan). Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation (Hubungan Antar Manusia) (X1)*, *Kondisi Lingkungan Kerja (X2)* dan *Kinerja Karyawan (Y)*. Untuk mencapai hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji T, dan Uji F. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa variabel komunikasi, kondisi fisik lingkungan kerja, dan kondisi

non fisik lingkungan kerja berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95% secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Arifah (2015), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Fisik terhadap Etos Kerja Karyawan pada PT. Delta Merlin Sanding Tekstil 1 Sragen. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Fisik (X2), dan Etos Kerja Karyawan (Y). Untuk hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hubungan antar manusia dan kondisi lingkungan fisik berpengaruh terhadap etos kerja karyawan, apabila etos kerja karyawan disuatu perusahaan menurun, secara otomatis kinerja karyawan juga menurun.

Fadillah (2015), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* (Hubungan antar Manusia), Kondisi Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Dafam Semarang. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Kerja (X2), Motivasi (X3), dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat, Teknik analisis yang digunakan adalah Pengujian asumsi klasik analisis regresi, Uji validitas dan releabilitas, dan Uji t, dan Uji F. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dapat diketahui *human relation* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja

karyawan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Dafam Semarang.

Jayaweera (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England*. Variabel dari penelitian tersebut adalah Work Environmental (X), job Performance (Y) dan Work Motivation (Z). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Reabilitas, Analisis Deskriptif dan Analisis Korelasi. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis adalah hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keduanya faktor lingkungan kerja dan kinerja.

Muchtar (2016) dalam penelitiannya yang berjudul *The Influence of Motivation and Work Environment on The Performance of Employees of the University PGRI Ronggolawe Tuban*. Variable dari penelitian tersebut adalah Motivation (X1), Work Environment (X2), dan Performance of Employees (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda, Uji T, dan Uji F. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis adalah pada variabel lingkungan diperoleh nilai  $t = 2,376$ ; dan  $p = 0,021$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Vergie dan Rorong (2016) dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact of Physical Work Environment Toward Employee Performance at PT. Bank Negara Indonesia Manado Regional Office*. Variabel dari penelitian tersebut adalah Lingkungan Kerja Fisik (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji parsial, analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis adalah lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia kantor regional Manado.

Syajidin, dkk (2017), dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Hubungan Antar Manusia, Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Rangkui Pangkalpinang)*. Variabel dari penelitian tersebut adalah Hubungan Antar Manusia (X1), Pelatihan (X2), Lingkungan Kerja (X3), dan Kinerja (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah Uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji normalitas, Uji multikolinearitas, Analisis Regresi linier berganda dan analisis koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa tidak dapat pengaruh signifikan antara variabel Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Pegawai. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai. Terdapat pengaruh signifikan pada variabel Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Hubungan Antar Manusia, Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Yuliani (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai: Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Fisik (X2), dan Etos Kerja Pegawai (Y). Untuk hasil yang akurat, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t) dan (Uji f). Dari penelitian tersebut bahwa dapat diketahui bahwa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *Human Relation* terhadap Etos Kerja Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *Human Relation* dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis.

Yonaldi, dkk (2018), dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh *Human Relation* dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUD. DR. M. Djamil Padang. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Kerja (X2), dan Etos Kerja (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan

koefisien determinasi. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dapat diketahui variabel *human relation* dan kondisi lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap etos kerja pegawai Instalasi Farmasi RSUD. DR. M Djamil Padang.

Irnanda, dkk (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia) (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dari hasil uji t dalam Unstandardized Coefficients, Uji F, Analisis Koefisien Determinasi. Dari hasil penelitian tersebut *Human Relation* berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Kinerja Karyawan Pada analisis koefisien determinasi (R Square) terlihat bahwa besarnya Pengaruh Pengaruh *Human Relation* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan adalah 37,0%.

Pramitasari (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Guru Melalui Etos Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Guru SMP Negeri 1 Sempor). Variabel dari penelitian tersebut adalah Human Relation (X1), Lingkungan Kerja Fisik (X2), Kinerja Karyawan (Y), Etos Kerja (Z). Untuk mencapai hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, analisis jalur. Dari hasil penelitian tersebut *human relation* berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap etos kerja. Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja. *Human relation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja guru dan etos kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Susanto dan Halim (2019), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Cabang Gramedia Cabang Karawaci. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (Hubungan antara Manusia (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat, teknik analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, dan teknik analisis data dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis uji F dan uji t hitung. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dapat diketahui *human relation* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *human relation*, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci.

Miyuki, dkk (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation*, Lingkungan dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hotel Peninsula Manado. Variabel dari Penelitian tersebut adalah *Human Relation* (X1), Lingkungan Kerja (X2), Etos Kerja (X3), dan Kepuasan Kerja (Y). Untuk mencapai

hasil yang akurat teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Uji normalitas, Uji multikolinieritas, dan Uji heterokedstisitas. Dari hasil penelitian tersebut adalah secara parsial *human relation* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado. Secara parsial etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado. Secara simultan *human relation*, lingkungan kerja dan etos kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Tati Hartati (2020) dalam penelitiannya yang berjudul *The Role of Human Relations in Increasing Employee Performance at The Argapura District Office in Majalengka Regency*. Variabel dari penelitian tersebut adalah *Human Relation* (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Untuk mencapai hasil yang akurat Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji parsial, analisis regresi, analisis koefisien korelasi. Dari penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis adalah hubungan antar manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Kecamatan Argapura Kabupaten Majalengka.

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

No	Judul	Nama, Tahun	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
1.	<i>Explanation of Human Relations Status Based on Performance Components of Priscipals</i>	Zahra Hassanzadeh Khamsi dan Mahmood Samadi Largani (2014)	<i>Human Relation (X) dan Performance Components (Y)</i>	Uji signifikan koefisien korelasi pearso, regresi stepwise, regresi beta, regresi, dan uji t	Hasil pengujian hipotesis adalah hubungan antar manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap komponen kinerja pada Kepala sekolah dasar di Provinsi Mzandaran Barat Iran.
2.	Pengaruh <i>Human Relation</i> (Hubungan antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap	Susanti, dkk (2014)	<i>Human Relation</i> (Hubungan Antar Manusia) (X1), Kondisi Lingkungan	Teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji T, dan Uji F.	Variabel komunikasi, kondisi fisik lingkungan kerja, dan kondisi non fisik lingkungan

	Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan)		Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y)		kerja berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95% secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3.	Pengaruh <i>Human Relation</i> (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Fisik terhadap Etos Kerja Karyawan pada PT. Delta Merlin Sanding Tekstil 1 Sragen	Arifah (2015)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Fisik (X2), dan Etos Kerja Karyawan (Y)	Teknik analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.	-Hubungan antar manusia dan kondisi lingkungan fisik berpengaruh terhadap etos kerja karyawan, apabila etos kerja karyawan disuatu perusahaan menurun, secara otomatis kinerja karyawan

					juga menurun.
4.	Pengaruh <i>Human Relation</i> (Hubungan Antar manusia), Kondisi Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Dafam Semarang	Annisa Ayu Fadillah (2015)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antar Manusia) (X1), Kondisi Lingkungan Kerja (X2), Motivasi (X3), dan Kinerja Karyawan (Y).	Pengujian asumsi klasik analisis regresi, Uji validitas dan Uji releabilitas, dan Uji t, dan Uji F.	Human relation mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. -Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. -Motivasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

5.	<i>Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England.</i>	Thushel Jayaweera (2015)	<i>Work Environment al (X), Job Performance (Y) dan Work Motivation (Z).</i>	Uji Reabilitas, Analisis Deskriptif dan Analisis Korelasi	-Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan kinerja dan motivasi kerja menengahi hubungan antar kondisi kerja dan kinerja -Ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan kinerja kerja pekerja hotel.
6.	<i>The Influence of Motivation and Work Environment on The</i>	Muchtar (2016)	<i>Motivation (X1), Work Environment (X2), dan Performance</i>	Regresi Linear Berganda, Uji T, dan Uji F	Ada pengaruh motivasi dan lingkungan kerja

	<i>Performance of Employees of the University PGRI Ronggolawe Tuban.</i>		<i>of Employees (Y)</i>		terhadap kinerja karyawan PGRI University Ronggolawe Tuban -Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. -Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.
7.	<i>The Impact of Physical Work Environment Toward Employee Performance at PT. Bank Negara Indonesia</i>	Syutrika Vergie dan Rorong (2016)	<i>Physical work environment (X) dan employee performance (Y)</i>	Uji validitas dan Reabilitas, uji normalitas, uji parsial, analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi.	Hasil pengujian hipotesis adalah lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh yang signifikan

	<i>Manado Regional Office</i>				terhadap kinerja karyawan PT Bank Negara Indonesia kantor Regional Manado.
8.	Analisis Hubungan Antar Manusia, Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Rangkui Pangkalpinang).	Syajidin, dkk (2017)	Hubungan Antar Manusia (X1), Pelatihan (X2), Lingkungan Kerja (X3), dan Kinerja (Y)	Uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji normalitas, Uji multikolinearitas, Analisis Regresi linier berganda dan analisis koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	- tidak dapat pengaruh signifikan antara variabel Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Pegawai. - Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai. - Terdapat pengaruh signifikan

					pada variabel Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai -Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Hubungan Antar Manusia, Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
9.	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai: Studi	Yuliani (2017)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan	Teknis Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda,	-Pengaruh yang positif dan signifikan <i>Human Relation</i> terhadap Etos Kerja

	<p>Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis</p>		<p>Fisik (X2), dan Etos Kerja Pegawai (Y)</p>	<p>Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikasi (Uji t) dan (Uji f)</p>	<p>Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis .-Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. -Terdapat pengaruh yang positif</p>
--	---	--	---	--	--

					dan signifikan <i>Human Relation</i> dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis.
10.	Analisis Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUD. DR. M. Djamil Padang.	Yonaldi, dkk (2018)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antara Manusia (X1), Kondisi Lingkungan Kerja (X2), dan Etos Kerja (Y)	Teknik analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi	- <i>Human relation</i> dan kondisi lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap etos kerja berpengaruh signifikan terhadap etos kerja

					pegawai instalasi farmasi RSU. DR. M Djamil Padang
11.	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan.	Irnanda, dkk (2019)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antara Manusia) (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y).	analisis regresi linear berganda. Dari hasil uji t dalam Unstandardized Coefficients, Uji F, Analisis Koefisien Determinasi	<i>Human Relation</i> berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Kinerja Karyawan Pada analisis koefisien determinasi (R Square) terlihat bahwa besarnya Pengaruh <i>Human Relation</i> Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu

					Amritha Kota Pasuruan adalah 37,0%.
12.	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Guru Melalui Etos Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Guru SMP Negeri 1 Sempor)	Venna Ami Pramitasari (2019)	<i>Human Relation</i> (X1), Lingkungan kerja Fisik (X2), Kinerja Karyawan (Y), Etos Kerja (Z)	Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, analisis jalur.	- <i>Human relation</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap etos kerja. Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja. <i>Human relation</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh

					terhadap kinerja guru dan etos kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja guru.
13.	Pengaruh <i>Human Relation</i> , Lingkungan dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hotel Peninsula Manado	Miyuki, dkk (2020)	<i>Human Relation</i> (XI), Lingkungan Kerja (X2), Etos Kerja (X3), dan Kepuasan Kerja (Y).	analisis regresi linier berganda, Uji normalitas, Uji multikolinieritas, dan Uji heterokedstisitas	<i>Human relation</i> berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado. -Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan

					terhadap kepuasan kerja karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado.
14.	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Cabang Gramedia Cabang Karawaci	Susanto dan Halim (2019)	<i>Human Relation</i> (Hubungan antara Manusia (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y).	Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, dan teknik analisis data dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis uji F dan uji t hitung	- <i>Human relation</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. -Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. -Secara bersama-sama terdapat pengaruh

					yang positif signifikan <i>human relation</i> , dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci.
15.	<i>The Role of Human Relations in Increasing Employee Performance at The Argapura District Office in Majalengka Regency.</i>	Tati Hartati (2020)	<i>Human Relation (X) dan Employee Performance (Y)</i>	Uji validitas dan Reabilitas, uji normalitas, uji parsial, analisis regresi, analisis koefisien korelasi.	Hasil pengujian hipotesis adalah hubungan antar manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Kecamatan Argapura Kabupaten Majalengka.

**Tabel 2.2**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang**

<b>Keterangan</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Penelitian Sekarang</b>
<b>Penulis</b>	Annisa Ayu Fadillah	Susanto dan Idhan Halim	Eka Cahyani Putri Susanti, M. Al Musadieq dan Ika Ruhana	Alfin Munfarikhah
<b>Judul</b>	Pengaruh <i>Human Relation</i> , Kondisi Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Pengaruh <i>Human Relation</i> dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja
<b>Alat Analisis</b>	PLS	PLS	PLS	PATH
<b>Jumlah Responden</b>	96	95	59	70
<b>Instrumen Penelitian</b>	Kuesioner, observasi, wawancara	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
<b>Lokasi Penelitian</b>	Semarang	Karawaci	Lamongan	Batu, Malang
<b>Obyek Penelitian</b>	Hotel	PT. Kompas Gramedia	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya	Dinas Pariwisata

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 (*Human Relation*)

#### 2.2.1.1 Pengertian *Human Relation*

*Human relation* merupakan dasar untuk keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Menurut Siagian (2004:110), inti dari keberhasilan manajemen adalah kepemimpinan, sedangkan inti dari kepemimpinan adalah *human relation*, baik buruknya manajemen tergantung pada baik buruknya kepemimpinan, sedangkan kepemimpinan tersebut tergantung baik buruknya *human relation* yang diterapkan instansi, *human relation* yang dimaksud disini adalah hubungan yang baik yang dilakukan antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan atasan dalam instansi tersebut. Artinya, *human relation* bukan hanya sekedar interaksi atau hubungan antar manusia pada umumnya, akan tetapi memiliki tujuan dalam mengubah sikap dan pandangan terhadap sesuatu agar seseorang yang terlibat dalam interaksi tersebut dapat bertindak sesuai dengan yang diharapkan semata-mata untuk mencapai tujuan organisasi.

*Human relation* pada dasarnya merupakan komunikasi antar personal yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan yang berorientasi pada perilaku manusia (*action oriented*), seperti dijelaskan oleh Onong (2009:138) *human relation* adalah hubungan manusia yang termasuk kedalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis, dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena

sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Berdasarkan pengertian *human relation* diatas, dapat disimpulkan bahwa *human relation* merupakan bentuk interaksi anatar personal (*interpersonal communication*) yang dilakukan secara dialogis. Dilihat dari segi kepemimpinan yang bertanggung jawab terhadap suatu kelompok dalam organisasi atau perusahaan, *human relation* merupakan bentuk interaksi orang-orang dalam situasi kerja atau berada didalam suatu organisasi atau suatu perusahaan, yang memotivasi saling bekerja sama secara efektif dan efisien, sehingga dicapai kepuasan kerja yang tinggi.

#### **2.2.1.2 Indikator *Human Relation***

Menurut Istijanto (2010) indikator dari human relation adalah sebagai berikut:

1. Hubungan dengan rekan kerja, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesama karyawan dan anggota organisasi.
2. Hubungan dengan atasan, merupakan kondisi ikatann yang terjalin antara junior dengan senior.
3. Hubungan dengan klien adalah ikatan kerja yang berbentuk antara karyawan di dalam dengan perusahaan klien.
4. Hubungan dengan masyarakat adalah ikatan kerja yang berbentukdengan masyarakat yang berada di sekitar lingkungan.

### 2.2.1.3 Teknik-Teknik *Human Relation*

Peranan *human relation* dalam dunia kerja dengan intensitas yang tinggi, dilakukan unyuk menangani orang yang menderita stress kerja atau frustrasi. Stress kerja atau frustrasi dapat terjadi pada diri seseorang karena masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Setiap orang yang menderita stress kerja atau mengalami frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya, ada yang berdiam atau merenung, murung, putus asa, mengasingkan diri maupun mencari alasan untuk menutupi kemampuannya. Stress atau frustrasi lazim diderita oleh pegawai dan disinilah peran pemimpin untuk mengatasi persoalan tersebut, salah satunya dengan *human relation*, seperti dijelaskan oleh Onong (2009: 141), bahwa frustrasi itu diderita oleh pegawai, apabila jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi, akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi, tidaklah bijaksana seorang pemimpin mengenai pegawai yang frustrasi dengan tindakan kekerasan disinilah pentingnya peran *human relation*, ia harus membawa penderita dari *problem situation* kepada *problem solving behavior*.

*Human relation* dalam kegiatannya terdapat teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang menderita stress atau frustrasi yakni dengan teknik konseling, yang bertindak sebagai konselor bisa pemimpin organisasi, kepala humas organisasi, atau kepala-kepala yang lainnya yang memiliki kemampuan dalam memberikan konseling. Konseling bertujuan untuk membantu konseli, yaitu pegawai yang menderita stress atau frustrasi dalam bekerja untuk memecahkan masalah yang dihadapinya atau membantu menciptakan suasana yang lebih baik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan diri dari pegawai untuk memecahkan

masalah sendiri. Menurut Onong (2009: 141), *human relation* dalam kegiatannya terdapat 2 jenis konseling, bergantung pada pendekatan yang dilakukan. Kedua jenis konseling tersebut adalah *directive counseling*, yaitu konseling yang langsung terarah, dan *non directive counseling* yaitu konseling yang tidak langsung terarah.

Seperti ditegaskan sebelumnya bahwa *human relation* merupakan bentuk komunikasi persuasif, artinya setiap pemimpin organisasi atau pemimpin suatu kelompok melakukan komunikasi dengan pegawainya secara manusiawi untuk meningkatkan kerja sama yang baik, melalui motivasi yang diberikan kepadanya sehingga hasilnya memuaskan disamping mereka bekerja dengan hati yang gembira tanpa adanya rasa terpaksa atau intimidasi.

#### **2.2.1.4 Hambatan dalam *Human Relation***

Dalam hubungan antar manusia memiliki gangguan yang dapat menghambat terjadinya *human relation* yang umumnya mempunyai dua sifat yaitu subjektif dan objektif. Jenis hambatan yang bersifat objektif yaitu merupakan suatu hambatan yang menjalin terciptanya hubungan antar manusia tanpa adanya kesengajaan dan telah dibuat oleh pihak lain tetapi disebabkan oleh kondisi yang tidak menguntungkan. Kemudian jenis hambatan yang memiliki sifat subjektif itu merupakan sesuatu yang dibuat dengan sengaja oleh seseorang terhadap yang lain kemudian menyebabkan gangguan, dan menentang suatu usaha terjalinnya komunikasi. (Rukmana, 2010)

Inti dari hambatan dan penentangan ini biasanya disebabkan karena adanya penentangan untuk kepentingan, tamak, preduice, iri hati, apatisme, dan lain sebagainya (Effendy, 2003).

Berbagai kepentingan dan prasangka menjadi faktor yang paling berat disebabkan usaha seorang komunikator tidaklah mudah yaitu dengan melakukan komunikasi dengan orang-orang yang jelas tidak menyukai komunikator atau menyajikan pesan komunikasi yang isinya berlawanan dengan fakta maka dapat menghambat suatu kepentingan seseorang.

Jika seseorang yang melakukan suatu bentuk komunikasi yang tidak dia sukai maka akan mengganggu kedudukan Pendidikan, atau kepentingan lainnya dengan sadar orang tersebut melakukan cemooh terhadap komunikasi atau mungkin juga tidak menganggap dan secara acuh menganggap pesan komunikasi sebagai hal yang sukar dimengerti. Sikap mengelakkan dan mencemooh suatu bentuk komunikasi kemudian menyematkan sebuah pesan komunikasi, disebut dengan *evasion of communication* (penghindaran komunikasi).

#### **2.2.1.5 Human Relation Menurut Perspektif Islam**

Setelah membahas mengenai arti dari *human relation* secara luas. Pada penjelasan berikut ini akan dibahas tentang konsep yang mendasar dalam *human relation* menurut perspektif islam. Dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang dapat dijadikan landasan *human relation* QS Ali Imran: 112 sebagai berikut:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِّنَ اللَّهِ

وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۚ ذَٰلِكَ  
بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

*Artinya: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. Yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar, Yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas” (QS. Ali Imran: 112)*

Dalam ayat tersebut terdapat kandungan makna yang sangat dalam berkaitan dengan *human relation* yaitu ayat tersebut menjelaskan bahwasannya manusia itu selalu diliputi dengan kehinaan dimanapun mereka berada, tetapi terdapat pengecualian dalam ayat tersebut yaitu orang-orang yang selalu berpegang teguh dengan ajaran Allah SWT yang dapat menjauhi setiap larangan dan melakukan segala perintahnya serta selalu menjaga hubungan yang baik antar sesama manusia misalnya dengan cara menjalin silaturahmi. Secara kontekstual, bahwa ayat tersebut mengandung arti walaupun manusia senantiasa beribadah kepada Allah SWT tetapi terhadap sesamanya tidak rukun dan memperlakukan orang lain dengan tidak baik, maka orang tersebut dapat dikatakan termasuk orang yang hina. Hal ini sudah sangat jelas bahwa anjuran untuk menjalin hubungan yang harmonis terhadap sesama manusia merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan hal tersebut merupakan tindakan yang terpuji serta dimata Allah SWT dinilai sebagai bentuk ibadah kepada-Nya (Zuchairiny, 2008).

Dalam pembahasan ini pandangan islam berkaitan dengan *Human Relation* adalah tidak melulu hanya hubungan kemanusiaan saja tetapi lebih luas

jangkauannya melainkan sebuah perintah dari Allah SWT yang wajib untuk dilakukan sesama manusia. Perihal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*Artinya: Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS. Al-Hujarat:10)*

Terdapat dua hal mendasar dalam kandungan ayat tersebut berkaitan dengan *human relation* khususnya untuk manajemen yang islami yaitu adanya perintah untuk selalu memperbaiki hubungan jika ada hubungan yang baik antar sesama, kemudian adanya prinsip untuk menjalin hubungan persaudaraan dalam kehidupan bersama serta selalu berusaha mendamaikan orang-orang yang berselisih paham. Dengan adanya penjelasan diatas sudah sepantasnya dalam suatu perusahaan ataupun instansi seorang pemimpin dan sesama karyawan sama-sama memberikan contoh yang baik terhadap orang-orang dilingkungannya dengan menerapkan prinsip-prinsip persaudaraan antar sesama, menyelesaikan masalah dengan cara yang bijaksana, dan selalu berusaha mendamaikan orang-orang yang bersengketa. Dengan adanya cara-cara tersebut maka akan menciptakan suasana harmonis, damai, bahagia dan kebersamaan yang solid.

## 2.2.2 Lingkungan Kerja

### 2.2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Mangkunegara (2008: 105) kondisi kerja adalah segala bentuk aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

Tohardi (2002: 137) menyatakan lingkungan fisik walaupun diyakini bukanlah faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan, namun faktor lingkungan fisik merupakan variabel yang perlu diperhitungkan oleh pakar manajemen dalam pengaruhnya untuk meningkatkan produktivitas, untuk itulah dalam upaya memaksimalkan kemampuan manajemen SDM, maka baik faktor yang besar pengaruhnya sampai faktor yang kecil pengaruhnya harus dihimpun dalam suatu kesatuan manajemen yang sinergis. Selanjutnya kategori yang termasuk dalam lingkungan fisik adalah ruangan, penerangan ruangan, suhu ruangan, gangguan suara dalam ruangan, warna ruangan, dan perabotan-perabotannya.

Bagian komponen-komponen yang sangat penting bagi karyawan dalam melakukan aktivitas bekerja adalah lingkungan kerja. Apabila lingkungan kerja baik maka akan menciptakan kondisi kerja bagus dengan begitu dapat memberikan motivasi kerja untuk para karyawan agar lebih giat, hal itu akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Pengertian lingkungan kerja disini adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalkan

kebersihan, tata ruangan, penerangan dan lain-lain. Dari uraian pada pengertian diatas, menurut Sunyoto (2013: 43) ruang lingkup lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

- Bahwa lingkungan organisasi tertentu tercermin ada karyawan. Gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pemimpin yang demokratis akan berpengaruh pula terhadap karyawan.
- Lingkungan kerja yang timbul dalam organisasi merupakan faktor yang menentukan perilaku karyawan
- Lingkungan kerja yang nyata adalah lingkungan kerja fisik yaitu berkaitan

Dengan kondisi tempat atau ruangan atau tempat (jika dalam ruangan) dan perlengkapan material atau peralatan yang digunakan dalam aktivitas-aktivitas bekerja sehari-hari. Keadaan yang lingkungan yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan penerangan, kebersihan, ventilasi udara, tata ruang (terutama pengaturan meja, kursi dan lemari), peralatan kerja, warna dinding, dan sebagainya. Oleh karena itu keadaan penataan dan ruangan tersebut akan menyebabkan pengaruh yang positif untuk meningkatkan motivasi, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan tidak mengganggu konsentrasi ketika karyawan bekerja (Rukmana, 2010).

#### **2.2.2.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Yang pertama adalah lingkungan kerja fisik merupakan suatu tempat kerja dimana keadaan tempat tersebut berbentuk fisik yang ada disekitar tempat

kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik ada dua kategori, yakni:

- 1) Lingkungan kerja yang secara langsung berhubungan dengan karyawan, seperti pusat kerja, meja, kursi, dan lain sebagainya.
- 2) Lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain, hal itu disebut dengan lingkungan perantara atau lingkungan umum.

Langkah-langkah untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap karyawan adalah yang pertama adalah harus mempelajari manusia itu sendiri, baik mengenai soal fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, hal tersebut dapat menjadi tolak ukur yang dapat digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang tepat.

b. Lingkungan kerja non fisik

Semua keadaan yang sedang terjadi maupun sedang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan antara sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan disebut dengan lingkungan kerja non fisik ini tidak bisa diabaikan karena merupakan kelompok lingkungan kerja yang juga tergolong penting (Sulistiowati, 2013)

Kondisi kerja yang baik hendaknya diciptakan dengan suasana kerja berdasarkan kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri. Hal ini dapat menyebabkan suatu perusahaan berada pada kondisi yang baik yaitu dengan

mencerminkan sebuah perusahaan yang selalu mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama diperusahaan.

### **2.2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja Fisik**

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayanti (2011:21) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah:

#### **1. Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja**

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

#### **2. Temperatur di Tempat Kerja**

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35%

untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh. Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi tiap karyawan berbeda, tergantung di daerah bagaimana karyawan dapat hidup.

### 3. Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

### 4. Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang

berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan olah manusia. Dengan sukunya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

#### 5. Kebisingan di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Semakin lama telinga mendengar kebisingan, maka akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

#### 6. Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-

bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

#### 7. Tata Warna di Tempat Kerja

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

#### 8. Dekorasi di Tempat Kerja

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

#### 9. Musik di Tempat Kerja

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

#### 10. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan keberadaan dari keamanan itu sendiri. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

#### 2.2.2.4 Lingkungan Kerja Menurut Perspektif Islam

Islam memiliki pandangan sendiri berkaitan dengan lingkungan kerja dimana seorang pemimpin yang memberikan teladan yang baik untuk menerapkan budaya kerja untuk selalu memperhatikan lingkungan disekitar tempat kerja. Apabila seorang pemimpin memandang para pekerja bukan hanya sebagai bawahan, tetapi dapat dikatakan seperti seorang teman. Hal ini akan berdampak pada suasana kerja yang lebih berwarna atas perasaan kebersamaan sehingga hal tersebut akan membuat hati senang dan bahagia apabila para pekerja dapat merasakan kenikmatan kerja yang didasari atas rasa bahagia serta akan memunculkan gagasan-gagasan baru misalnya saja dapat berinovasi serta meningkatkan kinerjanya. Tetapi apabila seorang bawahan mengalami tekanan (*under pressure*) yang begitu kuat dari pimpinan yang galak, tidak bersahabat dan tidak kepaakan, maka seorang karyawan tidak akan berprestasi dan hanya akan mengerjakan apa yang menja di kewajibannya (Sulistiowati, 2013)

Dalam islam faktor kepribadian seorang pimpinan sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair dalam lingkungan kerja, metode yang perlu dibudayakan dan dibuat oleh seorang pemimpin adalah dengan membuat peraturan pola kerja yang keras, tetapi dengan suasana kerja yang cair. Yang demikian itu

akan memacu seorang karyawan untuk selalu memberikan hasil kerja yang terbaik untuk perusahaan bukan dengan pola kerja yang kaku dan menakutkan.

Di zaman Rasulullah saw. Beliau memberikan teladan yang baik bagi orang-orang di lingkungannya dalam setiap beliau bekerja seperti melalui sikap yang ramah dan penyayang kepada semua orang. (Hafidhudin dan Tanjung 2003). Sebagaimana dinyatakan dalam (QS. Ali-Imran :159).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ سَوَّلُوا كُنْتَ قَضًا غَلِيظًا الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ  
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS Ali-Imran :159)*

Dalam hadits juga disebutkan tentang Lingkungan Kerja, Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظْفَ  
فَ كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكِرْمَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجَوَادَ فَتَنظِّفُوا أَفْنِيَّتَكُمْ

*Artinya: Sesungguhnya Allah Ta'ala itu baik (dan) menyukai kebaikan, bersih (dan) menyukai kebersihan, mulia (dan) menyukai kemuliaan, bagus (dan) menyukai kebagusan. Oleh sebab itu, bersihkanlah lingkunganmu". (HR. At-Turmudzi).*

Kesimpulan dari hadits diatas yaitu, seruan kepada manusia bahwa Allah SWT sangat menyukai kebersihan dan anjuran untuk menjaga lingkungan agar terlihat indah dan rapi disamping itu Allah SWT juga menyuruh kita untuk selalu menebar kebaikan. Tidak lepas dari itu islam juga mengajarkan untuk selalu menjaga lingkungan disekitar kita demi menciptakan suasana yang bersih, indah, dan nyaman. Jika hal itu sudah diterapkan maka akan timbulah lingkungan yang memiliki ketenangan bagi orang-orang yang selalu menjaganya. Di dalam lingkungan kerja pun sudah suatu keharusan setiap orang menjaganya, hal itu akan berpengaruh terhadap kinerjanya di perusahaan.

### **2.2.3 Kinerja Karyawan**

#### **2.2.3.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Amir (2015: 83) kinerja adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen, atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas, atau bagi dirinya sendiri.

Menurut Nuryasin (2016) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Hadiansyah (2015) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang

karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan persyaratan pekerjaan, yang mencakup perilaku yang berasal dari diri sendiri yaitu usaha secara mental (pemikiran) dan fisik, yang bisa dinilai sebagai hasil kerja.

### 2.2.3.2 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Setiawan (2015) penilaian kinerja karyawan dapat dilihat pada enam kriteria, yaitu:

1. *Quantity* (Kuantitas)

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

2. *Quality* (Kualitas)

Merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.

3. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Merupakan tingkatan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

4. *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Merupakan tingkatan dimana sumber daya perusahaan seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian

yang timbul dari setiap unit dengan menggunakan sumber daya yang ada.

##### 5. *Interpersonal Impact* (Hubungan antar Perseorangan)

Merupakan tingkatan dimana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan salaing menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

#### **2.2.3.3 Kinerja Menurut Perspektif Islam**

Tingkat kemuliaan seorang manusia itu terletak pada apa yang telah dilakukan. Hal itu akan menjadi tolak ukur suatu amalan atau pekerjaan, jika pekerjaan yang seorang lakukan dapat mendekatkan dirinya dengan Rabb-Nya yang demikian itu menjadi sangat penting serta patut untuk diberi apresiasi. Menurut Asyraf Abd Rahman istilah “kerja” jika dilihat dari segi perspektif islam adalah bekerja bukan lah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah. Tetapi kerja tersebut mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan untuk mencari pahala bagi dirinya sendiri, mencukupi kebutuhan keluarga dan dapat membantu masyarakat sekelilingnya serta negara. Dengan begitu mereka telah menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan dirisendiri, keluarga terdekat, masyarakat banyak dan negara tanpa menyusahkan orang lain. (Muhaimin, dkk:2015) dalam Zarkasyi (2016). Dengan sebab itu, yang termasuk kategori “ahli surga” seperti yang diilustrasikan dalam Al-Qur’an bukanlah orang

yang mempunyai jabatan yang tinggi dalam suatu perusahaan/instansi sebagai manajer, direktur, teknisi dalam suatu bengkel dan sebagainya. Tetapi sebaliknya Al-Qur'an menggariskan golongan yang baik lagi beruntung (al-falah) itu adalah orang yang banyak taqwa kepada Allah, baik akhlaknya, khusyu sholatnya, baik tutur katanya, memelihara pandangan dan kemaluannya serta menunaikan tanggung jawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya.

Seperti yang telah dijelaskan oleh firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

*Artinya: "Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan (QS. Al-Ahqaaf ayat 19)*

Dari ayat tersebut bahwasannya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya (Zarkasyi, 2016).

#### **2.2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator penilaian kinerja karyawan menurut Robbins (2002: 155) hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kuantitas

Adalah jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

b. Kualitas

Adalah mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

c. Ketepatan waktu

Adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

## **2.2.4 Etos Kerja**

### **2.2.4.1 Pengertian Etos Kerja**

Etos kerja yang tinggi merupakan keharusan yang dimiliki oleh setiap karyawan karena organisasi sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap karyawan, jika karyawan tidak memiliki etos kerja yang tinggi maka perusahaan akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pasar-pasarnya. Setiap perusahaan yang menginginkan kemajuan pada perusahaannya, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus memiliki etos kerja (Tampubolon, 2007).

Menurut Hadiansyah (2015) etos kerja merupakan pandangan mengenai cara bekerja yang dimiliki seorang, suatu golongan atau suatu bangsa, berisikan sistem nilai yang menyangkut persepsi individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Samosir (2016) etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang karyawan untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya dalam organisasi. Sedangkan menurut Praja (2015) etos kerja adalah sikap yang mendasar baik sebelum, proses dan hasil yang bias mewarnai manfaat suatu pekerjaan. Dengan menerapkan aspek-aspek etos kerja, diharapkan sebuah organisasi akan meningkat pada produktifitas dan profesionalitas kerjanya.

#### **2.2.4.2 Indikator Etos Kerja**

Menurut Miller dan Whoer (2001) ada beberapa pengukuran etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

##### **1) Kemandirian**

Sikap yang dimiliki oleh individu terutama kemandirian dalam pekerjaannya sehari-hari. Kemandirian ini mengacu pada kemampuan individu untuk menghindari kebutuhan agar tidak bertanggung pada orang lain.

##### **2) Moralitas**

Keyakinan individu dalam memperlakukan orang lain, khususnya tidak pernah mengambil sesuatu yang bukan miliknya dan hidup dalam keadilan, termasuk perilaku dalam bekerja.

##### **3) Waktu luang**

Sikap-sikap yang mendukung waktu luang dalam bekerja, khususnya sikap individu yang terbiasa memilih menggunakan waktu senggang untuk bersantai ketika jam kerja sedang berlangsung.

4) Kerja keras

Kepercayaan bahwa seorang dapat menjadi pribadi yang lebih baik dan meraih tujuannya melalui komitmen terhadap nilai dan pentingnya bekerja.

5) Sentralisasi dalam bekerja

Sentralisasi dalam bekerja merupakan hal yang penting dalam suatu pekerjaan terutama untuk meningkatkan martabat dan keefektifan akan bekerja

6) Waktu yang terbuang

Sikap dan keyakinan yang mencerminkan penggunaan waktu yang aktif dan produktif. Waktu yang terbuang mengarah sebagai keyakinan seorang dalam menggunakan waktu dengan cara yang paling efisien, produktif, dan konstruktif yang dilakukan dengan perencanaan dan kegiatan terkoordinasi untuk menghindari waktu yang terbuang.

7) Penunda kepuasan

Orientasi pada masa depan dan penundaan akan penghargaan. Penundaan tersebut meangacu apakah seorang lebih memungkinkan untuk bekerja kerja terutama dalam mencapai tujuan atau memperoleh imbalan.

### 2.2.4.3 Etos Kerja dalam Perspektif Islam

Menurut Djakfar (2012: 96) bagi seorang muslim etos kerja merupakan suatu hal yang selain dapat didorong oleh sikap yang paling mendasar juga dapat

didorong dengan kualitas kehidupan yang islami, hal itu dapat dilahirkan dari lingkungan yang mempunyai semangat tauhid, yang diaplikasikan dalam bentuk amal shaleh. Oleh karena itu etos kerja yang islami mempunyai cara pandang sendiri berkaitan dengan suatu pekerjaan. Etos kerja islami memandang bahwa orang yang bekerja itu bukan hanya mulia bagi dirinya sendiri tetapi juga sebagai bentuk amal perbuatan yang terpuji. Oleh sebab itu bekerja dinilai sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.

Menurut Ahmad (2001: 16) islam adalah agama yang menghargai kerja keras. Kenyataan ini dapat terlihat dari serangkaian firman Allah dalam Al-Qur'an yang sangat menekankan arti penting, sebagaimana yang tercantum dalam surat Az-Zumar ayat 39 sebagai berikut:

قُلْ يٰقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَمِلْتُ فَاَسُوْفَ تَعْلَمُوْنَ

*Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui (QS. Az-Zumar ayat 39).*

Selanjutnya etos kerja berdasarkan perspektif islam itu sendiri berasal dari Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW, yang mengajarkan kepada manusia agar selalu bekerja keras ketika lelah berbuat dosa maka akan diampuni oleh Allah SWT dan tidak ada makanan yang halal dan thoyyibah yang lebih baik dibandingkan apa yang dimakan dari hasil perih payahnya atau kerja kerasnya manusia itu sendiri. Etos kerja dalam pandangan islam memberikan pandangan mengenai dedikasi yang tinggi betapa pentingnya kegiatan bekerja keras itu hal

tersebut bahkan disebut sebagai sebuah kewajiban yang wajib. Usaha yang cukup haruslah menjadi bagian dari kerja yang dilakukan seseorang, yang terlihat sebagai kewajiban individu yang cakap (Tasmara, 2002:25).

Dalam ayat lain juga dijelaskan berkaitan dengan etos kerja yaitu QS. Al-Jumu'ah ayat 10 yang bunyinya sebagai berikut:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya; “apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebarlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (QS. Al Jumu'ah 10).*

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah SWT menyeru kepada manusia untuk segera menjalankan shalat apabila telah masuk waktu shalat. Kemudian setelah selesai menunaikan shalat kita diperbolehkan untuk bekerja kembali untuk mencari rezeki yang halal bagi keluarga demi mendapatkan keuntungan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Hal ini merupakan perintah Allah SWT agar para manusia dimuka bumi memiliki etos kerja yang tinggi, disiplin waktu, dan dapat menghargai waktu agar tidak ada waktu yang terbuang sia-sia. Kemudian apabila manusia sudah mendapatkan karunia-Nya maka kita harus mengingat kembali karena atas kemurahan Allah SWT lah kita mendapatkan semua pekerjaan itu.

## 2.3 Hubungan Antar Variabel

### 2.3.1 Hubungan antar *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Moehariono (2010: 60) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu gambaran berkaitan dengan tingkat pencapaian hasil pelaksanaan program berbagai aktivitas atau peraturan dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang dituangkan melalui perencanaan yang dapat dalam suatu organisasi. Hal-hal mengenai kinerja dapat dilihat jika individual tau kelompok karyawan telah memiliki kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan organisasi. Oleh sebab itu, jika tanpa disertai visi dan misi serta target yang ditetapkan dalam aktivitas perusahaan, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat tercapai bila tidak memiliki tolak ukur keberhasilannya.

Menurut Cambel (1993) dalam Amir (2015: 86) mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu secara langsung dan tidak langsung yang dapat memotivasi tercapainya sebuah kinerja yang baik. Faktor langsung terdiri atas pengetahuan deklaratif (*deklaratif knowledge*), pengetahuan dan keterampilan dan prosedural (*procedural knowledge and skills*), dan motivasi. Dalam pengetahuan deklaratif terdiri dari pengetahuan tentang fakta, kaidah, peraturan, tujuan perusahaan, dan tentang potensi dirinya. Pengetahuan dan ketrampilan prosedural meliputi perilaku psikomotorik, keterampilan fisik, keterampilan interpersonal yang meliputi komunikasi, persuasi, berbahasa asing, kepemimpinan dan seterusnya.

*Human relation* merupakan salah satu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi baik dalam komunikasi kelompok atau dalam public relations. Bahkan *human relation* juga sangat penting bagi seorang pemimpin yang sehari-harinya banyak melakukan komunikasi baik vertikal maupun horizontal. Di dalam pergaulan sehari-hari antara individu dengan individu, baik dalam lingkungan besar *human relation* merupakan faktor penting.

*Human relation* pada dasarnya merupakan komunikasi antarpersonal yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan yang berorientasi pada perilaku manusia (*action oriented*), seperti dijelaskan oleh Onong (2009: 138) *human relation* adalah hubungan manusia yang termasuk ke dalam komunikasi antarpersonal sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis, dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Susanto dan Halim (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Cabang Gramedia Cabang Karawaci. Berdasarkan Uji t *Human Relation* dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.2 Hubungan antara *Human Relation* dan Lingkungan Kerja terhadap Etos Kerja**

Kemudian menurut pendapat Prabowo (2008) bahwa etos kerja dapat dibentuk jika adanya dorongan-dorongan untuk dapat melakukan suatu kegiatan-

kegiatan dalam bidang pekerja dengan hasil yang memuaskan. Faktor-faktor berikut ini dapat membentuk terjadinya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi atau kondisi fisik dari lingkungan kerja yang stabil, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri dari lingkungan kerja itu sendiri, faktor kepemimpinan yang bijaksana, pemberian insentif yang maksimal akan memberi kebahagiaan tersendiri bagi para pekerja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Arifah (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Fisik terhadap Etos Kerja Karyawan pada PT. Delta Merlin Sandang Tekstil 1 Sragen. Berdasarkan perhitungan regresi menyatakan bahwa hubungan antar manusia dan kondisi lingkungan fisik berpengaruh terhadap etos kerja karyawan, apabila etos kerja karyawan disuatu perusahaan menurun, secara otomatis kinerja karyawan juga akan menurun.

### **2.3.3 Hubungan antara Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Djakfar (2012: 88) di dalam suatu perusahaan segala aktivitas kerja berkaitan dengan bisnis terkait dengan kerja produktif. Kerja yang produktif membutuhkan etos kerja yang baik. Apalagi dalam kondisi sosial yang berubah dengan cepat yang berubah dengan cepat yang menjadikan materi sebagai parameter keberhasilannya sehingga dapat mengikis landasan moral ataupun nilai-nilai agama. Terlebih lagi dengan adanya perkembangan dan penyebaran sikap individualis manusia (*ananiyah*) yang semakin meluas ditandai dengan sikap memntingkan diri sendiri dan lebih mengutamakan hasil daripada proses.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Galih Adi Saputro dan Aziz Fathoni (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh *Human Relation* (Hubungan antar manusia) dan Kondisi Lingkungan Fisik Lingkungan Kerja terhadap Etos Kerja dan Kinerja Karyawan PT Karunia Adijaya Mandiri Semarang. Berdasarkan pengujian hipotesis, Etos kerja terbukti membawa pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja.

#### **2.3.4 Pengaruh *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

##### **Melalui Etos Kerja (Z)**

Menurut Siagian (2004:110), inti dari keberhasilan manajemen adalah kepemimpinan, sedangkan inti dari kepemimpinan adalah *human relation*, baik buruknya manajemen tergantung pada baik buruknya kepemimpinan, sedangkan kepemimpinan tersebut tergantung baik buruknya *human relation* yang diterapkan instansi, *human relation* yang dimaksud disini adalah hubungan yang baik yang dilakukan antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan atasan dalam instansi tersebut. Artinya, *human relation* bukan hanya sekedar interaksi atau hubungan antar manusia pada umumnya, akan tetapi memiliki tujuan dalam mengubah sikap dan pandangan terhadap sesuatu agar seseorang yang terlibat dalam interaksi tersebut dapat bertindak sesuai dengan yang diharapkan semata-mata untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Nuryasin (2016) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai

dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Hadiansyah (2015) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan persyaratan pekerjaan, yang mencakup perilaku yang berasal dari diri sendiri yaitu usaha secara mental (pemikiran) dan fisik, yang bisa dinilai sebagai hasil kerja.

Menurut Hadiansyah (2015) etos kerja merupakan pandangan mengenai cara bekerja yang dimiliki seorang, suatu golongan atau suatu bangsa, berisikan sistem nilai yang menyangkut persepsi individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Samosir (2016) etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang karyawan untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya dalam organisasi. Sedangkan menurut Praja (2015) etos kerja adalah sikap yang mendasar baik sebelum, proses dan hasil yang bias mewarnai manfaat suatu pekerjaan. Dengan menerapkan aspek-aspek etos kerja, diharapkan sebuah organisasi akan meningkat pada produktifitas dan profesionalitas kerjanya.

### **2.3.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan**

#### **(Y) Melalui Etos Kerja (Z)**

Menurut Mangkunegara (2008: 105) kondisi kerja adalah segala bentuk aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

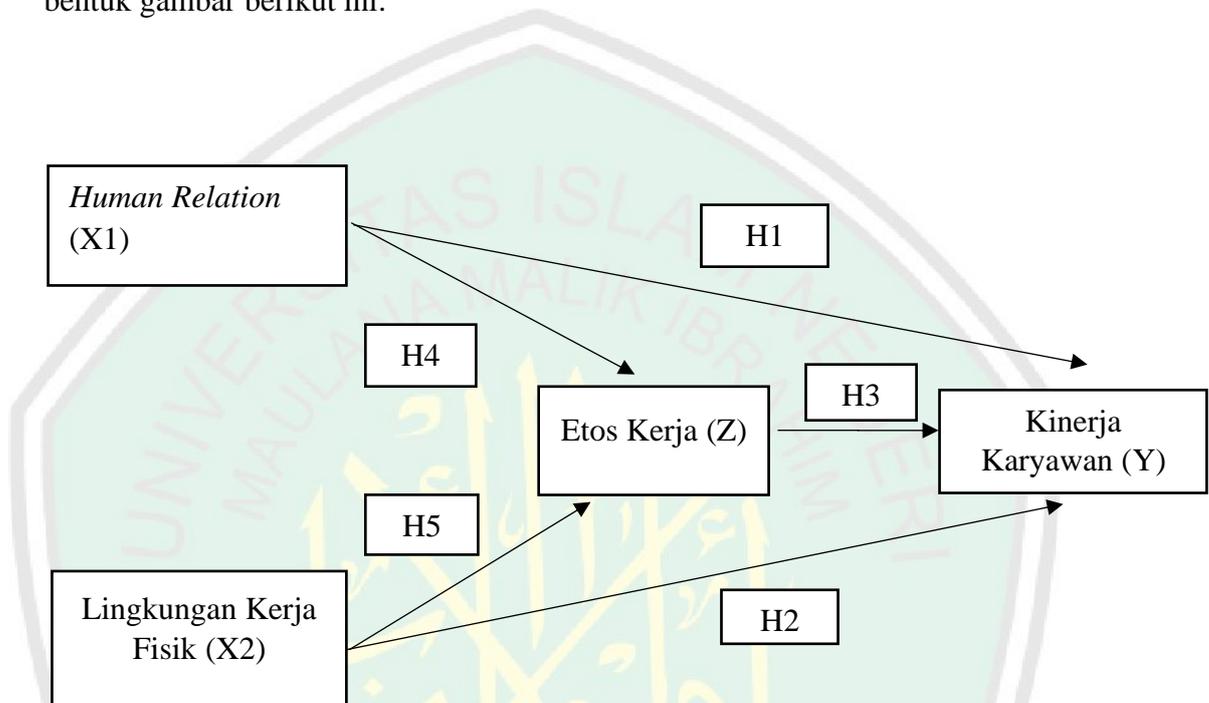
Tohardi (2002: 137) menyatakan lingkungan fisik walaupun diyakini bukanlah faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan, namun faktor lingkungan fisik merupakan variabel yang perlu diperhitungkan oleh pakar manajemen dalam pengaruhnya untuk meningkatkan produktivitas, untuk itulah dalam upaya memaksimalakan kemampuan manajemen SDM, maka baik faktor yang besar pengaruhnya sampai faktor yang kecil pengaruhnya harus dihimpun dalam suatu kesatuan manajemen yang sinergis. Selanjutnya kategori yang termasuk dalam lingkungan fisik adalah ruangan, penerangan ruangan, suhu ruangan, gangguan suara dalam ruangan, warna ruangan, dan perabotan-perabotannya.

Menurut Amir (2015: 83) kinerja adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen, atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas, atau bagi dirinya sendiri.

Etos kerja yang tinggi merupakan keharusan yang dimiliki oleh setiap karyawan karena organisasi sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap karyawan, jika karyawan tidak memiliki etos kerja yang tinggi maka perusahaan akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pasar-pasarnya. Setiap perusahaan yang menginginkan kemajuan pada perusahaannya, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus miliki etos kerja (Tampubolon, 2007).

## 2.4 Model Penelitian

Adapun dalam penelitian ini, model penelitian dapat digambarkan sebagai bentuk gambar berikut ini:



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

- (H1) *Human Relation* berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan (Susanto dan Halim, 2019)
- (H2) Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan (Susanto dan Halim, 2019)
- (H3) Etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Prमितasari, 2019)
- (H4) Etos kerja memediasi pengaruh *human relation* terhadap kinerja karyawan (Prमितasari, 2019)
- (H5) Etos kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan (Prमितasari, 2019)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode Penelitian merupakan salah satu cara yang dilakukan dalam proses penelitian guna memperoleh fakta dan prinsip dengan teliti, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Dalam penelitian, seorang peneliti dapat mengambil data untuk membuktikan atau menguji hipotesis yang dikembangkannya dengan meneliti seluruh populasi yang diamatinya, tetapi dapat juga dengan hanya mengambil bagian kecil dari populasi itu yang akan mewakili seluruh populasinya atau disebut dengan sampel (Sudjana, 2009).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, yaitu bentuk penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pencatatan variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka dan memerlukan suatu analisis data dengan prosedur statistik, alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner, data yang diperoleh berupa jawaban dari karyawan terhadap pertanyaan yang diajukan. Dari paparan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu jenis penelitian ini disebut dengan jenis penelitian *explanatory*.

Menurut Supriyanto dan Masyhuri (2010) penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah untuk menguji variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis ini menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah

variabel yang berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model *path analysis* yang disebut juga dengan model analisis jalur dimana antara variabel independen dengan variabel dependen terdapat mediasi yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel. Yakni variabel bebas (*independent*) *Human Relation* (Hubungan Antar Manusia) dan Lingkungan Kerja Fisik, Etos Kerja (mediasi) sedangkan yang terikat (*dependent*) kinerja karyawan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Dinas Pariwisata Kota Batu, Dinas Pariwisata Kota Batu terletak di Balai Kota Among Tani, Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah masalah manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan melalui Etos Kerja.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Menurut Supriyanto dan Maharani (2013: 35) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini populasi karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu berjumlah 70 orang.

Sampel merupakan dari populasi. Sampel bisa diambil dari keseluruhan dari populasi atau hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, pendapat Sugiono (2002). Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### **3.4 Data dan Jenis Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Hasan (2006:82) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang melakukannya. Data primer ini, disebut juga data asli atau data baru.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Hasan (2006:82) Data sekunder adalah suatu data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu yang sudah ada di dalam tempat penelitian. Data sekunder disebut juga data tersedia.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data yang diperlukan oleh penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dan akan dijawab oleh responden. Kuesioner ini merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti

mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Atmaja, 2009).

Penyebaran kuesioner dalam bentuk pilihan jawaban yaitu berupa pertanyaan secara tertutup. Penyebaran kuesioner ini ditunjukkan guna untuk menegetahui pendapat responden tersebut mengenai *human relation*, lingkungan kerja, etos kerja, serta kinerja karyawan.

### 3.6 Skala pengukuran

Dalam pengukuran skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak penyusun item-item instrument, bias berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument ini, memiliki nilai tertinggi yang berarti sangat positif dan nilai terendah yang berarti negatif (Hasan, 2006: 72).

Berikut ini terdapat lima kategori penilaian jawaban yang mengandung nilai variasi bertingkat, antara lain:

**Tabel 3.1**  
**Pengukuran Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4

Sangat setuju	5
---------------	---

Sumber: Hasan (2006: 72)

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh dari seorang responden, maka indikasi bahwa responden tersebut sikapnya positif terhadap obyek yang ingin diteliti oleh penulis. Tujuan ini untuk mengarahkan responden menjawab pertanyaan yang benar-benar menggambarkan kondisi responden.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Agar lebih memberi kemudahan untuk menghindari kekeliruan atau kesalahpahaman dalam menafsirkan pengertian atau makna dari penelitian ini, maka penulis menegaskan istilah-istilah sebagai berikut, (Supriyanto dan Maharani, 2013) yaitu:

1. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) yaitu variabel yang tercakup dalam hipotesis yang ditentukan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Adapun identifikasi variabel dari penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).
2. Variabel Independen adalah sebuah variabel bebas atau penjelas yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab berubahnya variabel terpengaruh. Adapun identifikasi variabel dari penelitian ini adalah *human relation* (X1) dan lingkungan kerja fisik (X2).
3. Variabel Intervening adalah sebuah variabel yang bersifat menjadi perantara (mediasi) dari hubungan variabel penjelas ke variabel

terpengaruh. Adapun identifikasi variabel dari penelitian ini adalah etos kerja (Z).

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Item	Sumber
<i>(Human Relation)</i>	Hubungan dengan rekan kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. menjaga hubungan antar sesama karyawan dan anggota organisasi demi kelancaran operasional perusahaan.</li> <li>2. Menerima perbedaan pendapat dan pandangan antar rekan kerja</li> </ol>	Istijanto (2010)
	Hubungan dengan atasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saling menghormati dan menghargai antara atasan dan bawahan.</li> <li>2. Toleransi antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya.</li> </ol>	
	Hubungan dengan klien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saling percaya antara perusahaan dengan klien.</li> <li>2. Melakukan pekerjaan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh perusahaan dan klien.</li> </ol>	
	Hubungan perusahaan dengan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan karyawan dengan masyarakat sekitar</li> </ol>	

		tempat kerja terjalin dengan baik	
Lingkungan Kerja Fisik	Penerangan	1.Penerangan lampu yang memadai 2.Ruangan kerja terjangkau sinar matahari	Sedarmayanti (20011:21)
	Temperatur di tempat kerja	1.Suhu ruangan kerja tidak terlalu dingin juga tidak terlalu panas	
	Kelembaban ditempat kerja	1.Sirkulasi udara yang cukup di tempat kerja	
	Sirkulasi Udara	1.Adanya ventilasi yang cukup ditempat kerja 2.Adanya pemasangan AC atau kipas angin ditempat kerja	
	Kebisingan ditempat kerja	1.Tempat kerja jauh dari keramaian 2.Tempat kerja jauh dari suara bising yang mengganggu konsentrasi kerja	
	Bau-bauan	1.Tempat kerja jauh dari tempat sampah 2.Tempat kerja jauh dari selokan	
	Warna	1.Warna dinding dan perabot tidak mengganggu konsentrasi	

		2.Ruang kerja tidak menggunakan cat yang mencolok	
	Dekorasi tempat kerja	1.Kondisi ruangan kerja yang nyaman 2.Ruangan kerja bersih dan tertata	
	Musik di tempat kerja	1.Adanya alunan musik pada jam kerja	
	Keamanan di tempat kerja	1.Disiplin dan hati-hati dalam bekerja 2.Mematuhi peraturan yang ada di tempat kerja	
Kinerja Karyawan	Kualitas	1.Bekerja sesuai standart perusahaan 2.Ketelitian dan kejujuran	Robbins (2002:155)
	Kuantitas	1.Hasil kerja sesuai target 2.Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan	
	Ketepatan waktu	1. Masuk kerja tepat waktu 2.Tidak pulang sebelum waktunya	
Etos Kerja	Kemandirian	1.Setiap karyawan memiliki prinsip tidak ketergantungan dengan orang lain 2.Setiap karyawan mampu bekerja secara mandiri	Menurut Miller dan Whoer (2001)
	Moralitas	1.Setiap karyawan memperlakukan sesama rekan karyawan dengan baik	

		2. Setiap karyawan menjaga tingkah lakunya dalam bekerja	
	Waktu Luang	1. Setiap karyawan menggunakan waktu luang sesuai dengan kebutuhan 2. Setiap karyawan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya	
	Kerja Keras	1. Setiap karyawan memiliki nilai semangat yang tinggi dalam bekerja 2. Setiap karyawan ingin meraih tujuan melalui komitmen terhadap pentingnya bekerja	
	Sentralisasi dalam bekerja	1. Penting bagi setiap karyawan untuk selalu bekerja 2. Setiap karyawan meyakini bahwa hidup tanpa bekerja akan membosankan	
	Waktu yang terbuang	1. Setiap karyawan menggunakan waktu secara produktif dalam bekerja 2. Setiap karyawan menghindari waktu yang terbuang untuk hal yang tidak perlu	

	Penunda Kepuasan	1. Setiap karyawan meyakini bahwa bekerja keras akan menjadikan seseorang menjadi baik 2. karyawan merasa jika penghargaan jangka Panjang lebih memuaskan daripada jangka pendek	
--	------------------	---	--

### 3.8 Analisis Data

Menurut Supriyanto dan Maharani (2013: 61) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (dalam penelitian kuantitatif). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). *Path analysis* atau analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel (Supriyanto dan Maharani, 2013: 74). Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel (endogen) Ridwan dan Kuncoro (2008) dalam (Supriyanto dan Maharani, 2013: 74).

### 3.9 Model Analisis Data

#### 3.9.1 Uji Validitas dan Reabilitas

##### 1. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti dengan tempat validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak

menyimpang.

Dari gambaran variabel yang dimaksud valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment (r hitung) di mana r hitung dapat dicapai dengan rumus (Arikunto dalam Supriyanto dan Maharani, 2013: 184).

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

r : korelasi product moment

N : Jumlah responden untuk uji coba

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variable X dan Y

Instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasinya  $\geq 0,3$  dengan  $\alpha = 0,05$ .

## 2.Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliable jika dapat dipakai untuk mengukur suatu gejala pada waktu berlainan sehingga menunjukkan hasil ukuran yang sama. Reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana instrumen dapat dipercaya atau diandalkan.

Uji reliabilitas ini menggunakan rumus Alpha Cronbach

$$r_{11} \left[ \frac{K}{(K-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : koefisien reliabilitas konsumen

$K$  : banyaknya butir pertanyaan/soal

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varians dari masing-masing item

$\sigma 1^2$  : Varians total keseluruhan item

Instrumen dikatakan reliable apabila nilai koefisien alphanya  $\geq 0,6$

(Arikunto dalam Supriyanto dan Maharani, 2013: 184).

### 3.9.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  maka asumsi normalitas terpenuhi (Supriyanto dan Maharani, 2013: 244).

#### 2. Uji Linieritas

Pengujian linieritas ini perlu dilakukan, untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan curve estimation, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel dependen dengan variabel independen. Jika nilai sig  $f > 0,05$  maka variabel

independent tersebut memiliki hubungan linear dengan variabel dependen (Supriyanto dan Maharani, 2013: 244).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

Menurut Ghozali (2013: 142) salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

### 4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi yaitu adanya hubungan linear antar variabel independent atau dengan kata lain untuk menguji variabel independent yang aling berkorelasi. Variabel yang tidak berkorelasi menunjukkan bahwa variabel tersebut baik dan layak untuk ditindak lanjuti (Widyasari dan Achadiyah, 2018). Uji multikolinieritas didasarkan pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan

*Tolerance*. Jika nilai VIF  $< 10,00$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas atau dengan kata lain asumsi multikolinieritas terpenuhi (Ghozali, 2009:140).

### 3.10 Analisis Jalur (Path Analysis)

Menurut Ridhuan dan Kuncoro dalam (Supriyanto dan Maharani, 2013: 74) bahwa koefisien jalur (path) merupakan koefisien regresi yang distandarkan, yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diatur dalam angka baku (Zscore). Analisis ini dibantu dengan bantuan software SPSS v16, dengan ketentuan uji F alpha 0,05 atau  $p < 0,05$  sebagai taraf signifikansi F (sig F) sedangkan untuk uji T taraf signifikansi alpha 0,05 atau  $p < 0,05$  yang dimunculkan kode (sig T) dimana hal tersebut digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun tahapan menggunakan analisis jalur adalah sebagai berikut:

1. Merancang model berdasarkan konsep teori

Para paradigma jalur digunakan dua macam arah panah, yaitu:

- a. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen
- b. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening etos kerja

2. Pemeriksaan terhadap asumsi yang mendasar

Asumsi yang mendasari *path* adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antar variabel bersifat linier dan adaptif (mudah

menyesuaikan diri)

- b. Hanya model rekursif yang dapat dipertimbangkan yaitu hanya sistem aliran kausal. Sedangkan pada model yang mengandung kausal tidak dapat dilakukan analisis jalur.
  - c. Variabel endogen setidaknya dalam ukuran interval
  - d. Observed variabel diukur tanpa kesalahan (instrument pengukuran variabel dan reliabel)
  - e. Model yang dianalisis dispesifikasikan dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.
3. Emeriksaan validitas model
- Shahih atau tidaknya model tergantung pada terpenuhi atau tidak asumsi yang melandasinya. Terdapat dua indikator validitas model dalam analisis jalur yang koefisien determinasi total dan theory trimming.
4. Interpretasi hasil analisis dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:
- a. Dengan memperhatikan hasil validitas model
  - b. Menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen.

### 3.11. Uji Sobel (Sobel Test)

Uji mediasi ini tujuannya untuk mendeteksi posisi variabel mediasi di dalam model. Pengujian mediasi dilakukan lewat cara-cara yang dikembangkan oleh Sobel yang dikenal dengan uji Sobel (Sobel test) dengan software *Free Statistic Calculation for Sobel Test* versi 4.0 (Maharani, 2014 dalam Sa'dah, 2018:76).

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menguji nilai  $t$  dari koefisien  $ab$ . Nilai  $t$ -hitung dibandingkan dengan nilai  $t$ -tabel, jika nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  table maka adanya pengaruh mediasi (Ghozali, 2013 *dalam* Sa'adah, 2018:76).

Metode pemeriksaan variabel dilakukan dengan pendekatan perbedaan antara nilai koefisien dan signifikansi sebagai berikut: (1) memeriksa pengaruh langsung variabel eksogen terhadap endogen pada model dengan melibatkan variabel mediasi; (2) memeriksa pengaruh langsung variabel eksogen terhadap endogen tanpa melibatkan variabel mediasi; (3) memeriksa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel terhadap variabel mediasi; (4) menguji peran variabel intervening dengan variabel endogen (Solimun, 2013 *dalam* Sa'adah, 2018:76)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Latar Belakang Dinas Pariwisata Kota Batu

Kota Batu dahulu merupakan bagian dari kabupaten Malang, yang kemudian ditetapkan menjadi kota administratif pada 6 Maret 1993, pada tanggal 17 oktober 2001, Batu ditetapkan sebagai kota otonom yang terpisah dari kabupaten Malang. Batu dikenal sebagai kota wisata terkemuka di Indonesia karena potensi keindahan alam yang luar biasa. Kekaguman bangsa Belanda terhadap keindahan dan keelokan alam Batu membuat wilayah kota Batu disejajarkan dengan sebuah negara di Eropa yaitu Swiss dan dijuluki sebagai *De Kleine Zwitserland* atau *Swiss kecil* di pulau Jawa.

Kota Batu merupakan salah satu kota pariwisata yang terkemuka di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan di kota ini merupakan salah satu yang terbesar yakni sama dengan kota Bali dan Yogyakarta. Objek wisata kota Batu sangat beragam, dari sejarah, retail, Pendidikan, hingga kawasan alam.

Diberlakukannya UU. No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah serta perda No. 1 Tahun 1996 yang berisikan tentang rancangan induk pengembangan pariwisata menjadi landasan pemerintah daerah kota Batu dalam mengembangkan obyek wisata di daerahnya. Pariwisata di kembangkan bersama oleh pemerintah dan rakyat sehingga diharapkan menjadi sektor andalan yang mampu mendorong ekonomi daerah dan menambah pendapatan daerah.

Dinas pariwisata kota Batu adalah instansi yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai keberadaan potensi dan daya tarik wisata kota Batu sekaligus memasarkannya. Apalagi dengan adanya otonomi daerah dimana segala kewenangan ada di daerah sehingga Dinas Pariwisata kota Batu dituntut untuk bisa lebih efektif dalam memasarkan potensi-potensi wisata Kota Batu sebagai aset daerah untuk meningkatkan sutau strategi promosi yang jitu untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata.

#### **4.1.1 Visi dan Misi**

##### **4.1.2.1 Visi Dinas Pariwisata Kota Batu**

“Terwujudnya Kota Batu sebagai sentra pariwisata yang unggul”

##### **4.1.2.2 Misi Dinas Pariwisata Kota Batu**

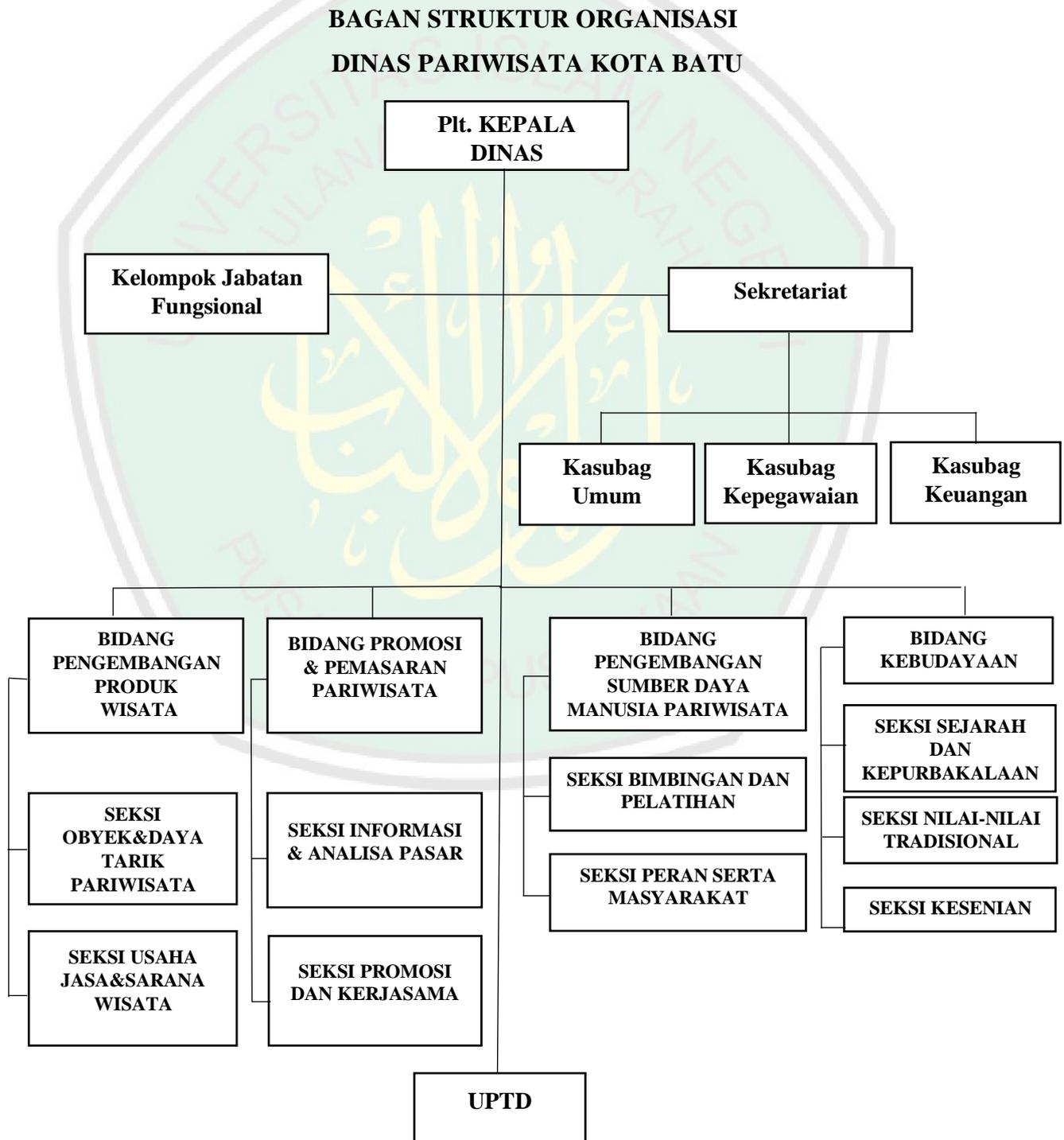
1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produk pariwisata.
2. Meningkatkan kompetensi SDM.
3. Mengembangkan desa menjadi desa wisata yang berbasis potensi dan masyarakat.
4. Membangun hubungan kerjasama yang baik dengan stakeholders pariwisata.
5. Melakukan promosi pariwisata secara kontinyu.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Batu**

Seperti halnya suatu organisasi pada umumnya, maka Dinas Pariwisata kota Batu juga memberikan suatu pembagian tugas dan tanggung jawab, dimana masing-masing bagian memiliki kewajiban dalam mengelola dan mengerjakan

kegiatan masing-masing untuk memperoleh suatu daya guna yang tinggi, semua itu tidak terlepas dari dari site manajemen.

Gambar dibawah ini merupakan gambar struktur organisasi dari Dinas Pariwisata kota Batu:



Adapun tugas dan fungsi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kota Batu dalam kegiatan kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

- a. Perumusan kebijakan, pengendalian, pengevaluasian rencana strategis dan rencana kerja di bidang pariwisata dan kebudayaan.
- b. Perumusan dan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- c. Perencanaan dan pengendalian anggaran dan administrasi Dinas.
- d. Pembinaan pengembangan produk, promosi dan pemasaran pariwisata.
- e. Pembinaan pengembangan sumber daya manusia, kebudayaan, tradisi, perfilman, kesenian, sejarah dan purbakala.
- f. Penilaian dan pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan.

2. Sekretariat

- a. Pengendalian urusan ketatalaksanaan dan ketatausahaan Dinas.
- b. Pengendalian laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas.
- c. Pengendalian data informasi hasil kegiatan Dinas dan informasi lainnya terkait layanan public secara berkala melalui website Pemerintah Daerah.
- d. Pengendalian Estandar Operasional Prosedur (SOP), target capaian

Estandar Pelayanan Minimal (SPM), Estandar Pelayanan Publik (SPP), dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

3. Bidang pengembangan produk wisata
  - a. Penyusunan pedoman teknis program kegiatan pengembangan produk wisata.
  - b. Pembinaan potensi usaha kepariwisataan, sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata dan objek serta daya tarik wisata.
  - c. Pengkajian rekomendasi ijin di bidang pengembangan usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata, objek dandinya tarik wisata serta rekreasi dan hiburan umum.
  - d. Pelaksanaan kerja sama dengan instansi terkait di bidang usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata, objek dan daya tarik wisata serta rekreasi dan hiburan umum.
4. Bidang promosi dan pemasaran pariwisata
  - a. Penyusun pedoman teknis operasional kegiatan promosi, pemasaran, dan kerja sama kebudayaan dan pariwisata.
  - b. Perumusan rencana induk pengembangan pariwisata (RIPP) skala daerah.
  - c. Pembinaan pengembangan sistem informasi pariwisata, pameran kebudayaan dan pariwisata.
  - d. Pengkajian kerja sama internasional pengembangan destinasi wisata.
  - e. Pengendalian pusata pelayanan informasi pariwisata dan perumusan branding (merek) dan tagline (slogan) pariwisata.

5. Badan pengembangan sumber daya manusia
  - a. Pembinaan pengembangan sumber daya manusia pariwisata.
  - b. Penyusun standarisasi kompetensi profesi di bidang pariwisata dan teknis kerja sama dengan instansi terkait di bidang pengembangan sumber daya manusia pariwisata.
  - c. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan usaha pariwisata.
6. Bidang kebudayaan
  - a. Penyusunan teknis kerja sama regional, nasional dan internasional di bidang kebudayaan, kepurbakalaan, nilai tradisional, kesenian, perfilman dan sejarah.
  - b. Pembinaan inventarisasi dan dokumentasi di bidang kebudayaan, kepurbakalaan, nilai tradisional, kesenian, perfilman dan sejarah.
  - c. Pengendalian perawatan dan pengamanan asset/benda kesenian, benda cagar budaya (BCB) dan situs warisan budaya.

## 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

### 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan telah diolah didapatkan responden sesuai jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	28 orang	40%
Laki-Laki	42 orang	60%
Total	70 orang	100%

*Sumber: Data diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.1 responden diatas menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu didominasi oleh pegawai laki-laki jika dibandingkan dengan pegawai perempuan dengan persentase laki-laki sebesar 60% dan perempuan sebesar 40%.

#### 4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil dari kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dan telah diolah didapatkan responden sesuai dengan usia sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-29 Tahun	10	14,3%
30-39 Tahun	33	47,2%
40-49 Tahun	22	31,4%
Diatas 50 Tahun	5	7,1%
Total	70	100%

*Sumber: Data diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 responden dengan usia 20-29 Tahun memiliki persentase 14,3%, usia 30-39 Tahun memiliki persentase 47,2%, usia 40-49 Tahun memiliki persentase 31,4%, usia diatas 50 Tahun memiliki persentase 7,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki rata-rata pegawai yang usianya 30-39 Tahun.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	6	8,6%
Diploma III	11	15,7%
Sarjana (S1)	37	52,9%
Magister (S2)	16	22,8%
Total	70	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Hasil tabulasi dari distribusi frekuensi untuk kategori Pendidikan terakhir ialah sebagai berikut: 1. Untuk responden yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 6 (8,6%) responden. 2. Untuk responden yang berpendidikan terakhir Diploma III berjumlah 11 (15,7%) responden. 3. Untuk responden yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) berjumlah 37 (52,9%) responden. 4. Untuk responden yang berpendidikan terakhir Magister (S2) berjumlah 16 (22,8%) responden dari total 70 (100%) responden.

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Data dari variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar dan diolah oleh peneliti, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 4.3.1 Variabel *Human Relation* (X1)

Variabel *human relation* dibentuk oleh 4 indikator, yaitu indikator hubungan dengan rekan kerja (X1.1, X1.2), hubungan dengan atasan (X1.3, X1.4), hubungan dengan klien (X1.5, X1.6) dan hubungan perusahaan dengan masyarakat (X1.7). Indikator tersebut kemudian diukur secara kuantitatif dengan memberikan skor

terhadap persepsi responden atas setiap indikator. Total persepsi responden terhadap variabel *human relation* dipaparkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Skor Kuesioner *Human Relation* (X1)**

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
<i>Human Relation</i> (X1)	X1.1	14	20	45	64,3	11	15,7	0	0	0	0
	X1.2	30	42,9	33	47,1	7	10	0	0	0	0
	X1.3	34	48,6	32	45,7	4	5,7	0	0	0	0
	X1.4	25	35,7	41	58,6	4	5,7	0	0	0	0
	X1.5	23	32,9	45	64,3	2	2,8	0	0	0	0
	X1.6	29	41,5	39	55,7	2	2,8	0	0	0	0
	X1.7	31	44,3	32	45,7	7	10	0	0	0	0

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabulasi tabel 4.4 diatas mengenai distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel *human relation* menunjukkan bahwa item X1.1 nilai skor 5 sebesar 14 responden (20%), skor 4 sebesar 45 responden (64,3%), dan skor 3 sebesar 11 responden (15,7%). Untuk item X1.2 nilai skor 5 sebesar 30 responden (42,9%), skor 4 sebesar 33 responden (47,1%), dan skor 3 sebesar 7 responden (10%). Untuk item X1.3 nilai skor 5 sebesar 34 responden (48,6%), skor 4 sebesar 32 responden (45,7%), dan skor 3 sebesar 4 responden (5,7%). Untuk item X1.4 nilai skor 5 sebesar 25 responden (35,7%), skor 4 sebesar 41 responden (58,6%), dan skor 3 sebesar 4 responden (5,7%). Untuk item X1.5 nilai skor 5 sebesar 23 responden (32,9%), nilai skor 4 sebesar 45 responden (64,3%), dan skor 3 sebesar 2 responden (2,8%). Untuk item X1.6 nilai skor 5 sebesar 29 responden (41,5%), nilai skor 4 sebesar 39 responden (55,7%), dan nilai skor 3 sebesar 2 responden (2,8%). Untuk item X1.7 nilai skor 5 sebesar 31 responden (44,3%), nilai skor 4 sebesar 32 responden (45,7%), dan nilai skor 3 sebesar 7 responden (10%). Dapat

ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung menjawab “Setuju” dengan skor 4 dibandingkan jawaban lainnya untuk item *human relation*.

#### 4.3.2 Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X2)

Variabel lingkungan kerja fisik dibentuk oleh 10 indikator, yaitu penerangan (X2.1, X2.2), temperatur di tempat kerja (X2.3), kelembapan ditempat kerja (X2.4), sirkulasi udara (X2.5, X2.6), kebisingan di tempat kerja (X2.7, X2.8), bau-bauan (X2.9, X2.10), warna (X2.11, X2.12), dekorasi tempat kerja (X2.13, X2.14), musik di tempat kerja (X2.15), keamanan di tempat kerja (X2.16, X2.17). Indikator tersebut kemudian diukur secara kuantitatif dengan memberikan skor terhadap persepsi responden atas setiap indikator. Total persepsi responden terhadap variabel lingkungan kerja fisik dipaparkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Skor Kuesioner Lingkungan Kerja Fisik (X2)**

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Lingkungan kerja fisik (X2)	X2.1	15	21,5	44	62,8	11	15,7	0	0	0	0
	X2.2	32	45,7	31	44,3	7	10	0	0	0	0
	X2.3	35	50	30	42,9	5	7,1	0	0	0	0
	X2.4	25	35,7	41	58,6	4	5,7	0	0	0	0
	X2.5	30	42,9	34	48,5	6	8,6	0	0	0	0
	X2.6	23	32,8	45	64,3	2	2,9	0	0	0	0
	X2.7	31	44,3	34	48,6	5	7,1	0	0	0	0
	X2.8	28	40	40	57,1	2	2,9	0	0	0	0
	X2.9	31	44,3	34	48,5	5	7,1	0	0	0	0
	X2.10	28	40	39	55,7	3	4,3	0	0	0	0
	X2.11	34	48,5	30	42,9	6	8,6	0	0	0	0
	X2.12	28	40	38	54,3	4	5,7	0	0	0	0
	X2.13	15	21,5	44	62,8	11	15,7	0	0	0	0
	X2.14	32	45,7	31	44,3	7	10	0	0	0	0
	X2.15	22	31,4	46	65,7	2	2,9	0	0	0	0
	X2.16	25	35,7	43	61,4	2	2,9	0	0	0	0
	X2.17	32	45,7	28	40	10	14,3	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.5 diatas mengenai distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel lingkungan kerja fisik (X2) memunculkan hasil jawaban responden untuk item X2.1 nilai skor 5 memiliki 15 reponden (21,5%), skor 4 sebanyak 44 responden (62,8%), skor 3 sebanyak 11 responden (15,7). Item X2.2 untuk skor 5 sebanyak 32 responden (45,7%), skor 4 sebanyak 31 responden (44,3%), dan skor 3 sebanyak 7 responden (10%). Item X2.3 nilai skor 5 sebanyak 35 responden (50%), skor 4 sebanyak 30 responden (42,9%) dan skor 3 sebanyak 5 responden (7,1%). Item X2.4 untuk skor 5 sebanyak 25 responden (35,7%), skor 4 sebanyak 41 responden (58,6%) dan skor 3 sebanyak 4 responden (5,7%). Item X2.5 untuk skor 5 sebanyak 30 responden (42,9%), skor 4 sebanyak 34 responden (48,5%), skor 3 sebanyak 6 responden (8,6%). Item X2.6 nilai skor 5 sebanyak 23 responden (32,8%), skor 4 sebanyak 45 responden (64,3%), dan skor 3 sebanyak 2 responden (2,9%). Item X2.7 nilai skor 5 sebanyak 31 responden (44,3%), skor 4 sebanyak 34 responden (48,6%), skor 3 sebanyak 5 responden (7,1%). Item X2.8 nilai skor 5 sebanyak 28 responden (40%), skor 4 sebanyak 40 responden (57,1%), dan skor 3 sebanyak 2 responden (2,9%). Item X2.9 nilai skor 5 sebanyak 31 responden (44,3%), skor 4 sebanyak 34 responden (48,5%) dan skor 3 sebanyak 5 responden (7,1%). Item X2.10 nilai skor 5 sebanyak 28 responden (40%), skor 4 sebanyak 39 responden (55,7%), skor 3 sebanyak 3 responden (4,3%). Item X2.11 nilai skor 5 sebanyak 34 responden (48,5%), skor 4 sebanyak 30 responden (42,9%), skor 3 sebanyak 6 responden (8,6%). Item X2.12 nilai skor 5 sebanyak 28 responden (40%), skor 4 sebanyak 38 responden (54,3%) dan skor 3 sebanyak 4 responden (5,7%). Item X2.13 nilai skor 5 sebanyak 15 responden (21,5%), skor 4

sebanyak 44 responden (62,8%) dan skor 3 sebanyak 11 responden (15,7%). Item X2.14 nilai skor 5 sebanyak 32 responden (45,7%), skor 4 sebanyak 31 responden (44,3%) dan skor 3 sebanyak 7 responden (10%). Item X2.15 nilai skor 5 sebanyak 22 responden (31,4%), skor 4 sebanyak 46 responden (65,7%) dan skor 3 sebanyak 2 responden (2,9%). Item X2.16 sebanyak 25 responden (35,7%), dan skor 4 sebanyak 43 responden (61,4%) dan skor 3 sebanyak 2 responden (2,9%). Item X2.17 nilai skor 5 sebanyak 32 responden (45,7%), skor 4 sebanyak 28 responden (40%), dan skor 3 sebanyak 10 responden (14,3%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung banyak menjawab “Setuju” dengan skor 4 dibandingkan jawaban lainnya untuk variabel lingkungan kerja fisik. Serta diikuti oleh jawaban “Sangat Setuju” dengan skor 5.

#### 4.3.3 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel kinerja dibentuk oleh 3 indikator, yaitu indikator kualitas (Y1,Y2), kuantitas (Y3,Y4), ketepatan waktu (Y5,Y6). Indikator tersebut kemudian diukur secara kuantitatif dengan memberikan skor terhadap persepsi responden atas setiap indikator. Total persepsi reponden terhadap variabel kinerja karyawan dipaparkan pada tabel beriku

**Tabel 4.6**

#### **Hasil Skor Kuesioner Kinerja Karyawan (Y)**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>STS</b>	<b>%</b>
Kinerja karyawan (Y)	Y1	38	54,3	32	45,7	0	0	0	0	0	0
	Y2	12	17,1	28	40	23	32,9	7	10	0	0
	Y3	42	60	28	40	0	0	0	0	0	0
	Y4	18	25,7	52	74,3	0	0	0	0	0	0
	Y5	30	42,9	35	50	5	7,1	0	0	0	0

	Y6	25	35,7	42	60	3	4,3	0	0	0	0
--	----	----	------	----	----	---	-----	---	---	---	---

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas mengenai distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel kinerja karyawan (Y) memunculkan hasil jawaban responden untuk item Y1 nilai skor 5 memiliki 38 responden (54,3%), skor 4 sebanyak 32 responden (45,7). Item Y2 nilai skor 5 sebanyak 12 responden (17,1%), skor 4 sebanyak 28 responden (40%), skor 3 sebanyak 23 responden (32,9%) dan skor 2 sebanyak 7 responden (10%). Item Y3 nilai skor 5 sebanyak 42 responden (60%), skor 4 sebanyak 28 responden (40%). Item Y4 nilai skor 5 sebanyak 18 responden (25,7%), dan skor 4 sebanyak 52 responden (74,3%). Item Y5 skor 5 sebanyak 30 responden (42,9%), skor 4 sebanyak 35 responden (50%), dan skor 3 sebanyak 5 responden (7,1%). Item Y6 nilai skor 5 sebanyak 25 responden (35,7%), skor 4 sebanyak 42 responden (60%) dan skor 3 sebanyak 3 responden (4,3%). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung banyak menjawab “Setuju” dengan skor 4 dibandingkan jawaban lainnya untuk item kinerja karyawan.

#### 4.3.4 Variabel Etos Kerja (Z)

Tabel 4.7

##### Hasil Skor Kuesioner Etos Kerja (Z)

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Etos Kerja (Z)	Z.1	44	62,9	26	37,1	0	0	0	0	0	0
	Z.2	40	57,1	30	42,9	0	0	0	0	0	0
	Z.3	26	37,1	44	62,9	0	0	0	0	0	0
	Z.4	22	31,4	48	68,6	0	0	0	0	0	0
	Z.5	38	54,3	32	45,7	0	0	0	0	0	0
	Z.6	35	50	35	50	0	0	0	0	0	0
	Z.7	47	67,1	20	28,6	3	4,3	0	0	0	0
	Z.8	36	51,4	32	45,7	2	2,9	0	0	0	0

Z.9	40	57,1	26	37,2	3	4,3	1	1,4	0	0
Z.10	41	58,6	23	32,8	6	8,6	0	0	0	0
Z.11	42	60	21	30	7	10	0	0	0	0
Z.12	33	47,1	37	52,9	0	0	0	0	0	0

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas mengenai distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel etos kerja (Z) memunculkan hasil jawaban responden untuk item Z1 nilai skor 5 memiliki 44 reponden (62,9%), skor 4 sebanyak 26 responden (37,1%). Item Z2 untuk skor 5 sebanyak 40 responden (57,1%), skor 4 sebanyak 30 responden (42,9%). Item Z3 nilai skor 5 sebanyak 26 responden (37,1%), skor 4 sebanyak 44 responden (62,9%). Item Z4 untuk skor 5 sebanyak 22 responden (31,4%), skor 4 sebanyak 48 responden (68,6%). Item Z5 untuk skor 5 sebanyak 38 responden (54,3%), skor 4 sebanyak 32 responden (45,7%). Item Z6 nilai skor 5 sebanyak 35 responden (50%), skor 4 sebanyak 35 responden (50%). Item Z7 nilai skor 5 sebanyak 47 responden (67,1%), skor 4 sebanyak 20 responden (28,6%), skor 3 sebanyak 3 responden (4,3%). Item Z8 nilai skor 5 sebanyak 36 responden (51,4%), skor 4 sebanyak 32 responden (45,7%), dan skor 3 sebanyak 2 responden (2,9%). Item Z9 nilai skor 5 sebanyak 40 responden (57,1%), skor 4 sebanyak 26 responden (37,2%) dan skor 3 sebanyak 3 responden (4,3%), skor 2 sebanyak 1 responden (1,4). Item Z10 nilai skor 5 sebanyak 41 responden (58,6%), skor 4 sebanyak 23 responden (32,8%), skor 3 sebanyak 6 responden (8,6%). Item Z11 nilai skor 5 sebanyak 42 responden (60%), skor 4 sebanyak 21 responden (30%), skor 3 sebanyak 7 responden (10%). Item Z12 nilai skor 5 sebanyak 33 responden (47,1%), skor 4 sebanyak 37 responden (52,9%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung banyak menjawab “Sangat Setuju” dengan

skor 5 dibandingkan jawaban lainnya untuk variabel etos kerja, serta diikuti oleh jawaban “Setuju” dengan skor 4.

#### 4.4 Uji Instrumen Data

##### 4.4.1 Uji Validitas

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Status
<i>Human Relation</i>	X1.1	0,787	0,235	Valid
	X1.2	0,786	0,235	Valid
	X1.3	0,851	0,235	Valid
	X1.4	0,901	0,235	Valid
	X1.5	0,804	0,235	Valid
	X1.6	0,859	0,235	Valid
	X1.7	0,787	0,235	Valid
Lingkungan Kerja Fisik	X2.1	0,700	0,235	Valid
	X2.2	0,849	0,235	Valid
	X2.3	0,865	0,235	Valid
	X2.4	0,883	0,235	Valid
	X2.5	0,802	0,235	Valid
	X2.6	0,875	0,235	Valid
	X2.7	0,805	0,235	Valid
	X2.8	0,875	0,235	Valid
	X2.9	0,854	0,235	Valid
	X2.10	0,837	0,235	Valid
	X2.11	0,700	0,235	Valid
	X2.12	0,849	0,235	Valid
	X2.13	0,700	0,235	Valid
	X2.14	0,849	0,235	Valid
	X2.15	0,865	0,235	Valid
	X2.16	0,883	0,235	Valid
	X2.17	0,802	0,235	Valid
Kinerja Karyawan	Y.1	0,867	0,235	Valid
	Y.2	0,698	0,235	Valid
	Y.3	0,905	0,235	Valid
	Y.4	0,856	0,235	Valid
	Y.5	0,918	0,235	Valid
	Y.6	0,883	0,235	Valid
Etos Kerja	Z.1	0,789	0,235	Valid

Z.2	0,867	0,235	Valid
Z.3	0,856	0,235	Valid
Z.4	0,841	0,235	Valid
Z.5	0,357	0,235	Valid
Z.6	0,871	0,235	Valid
Z.7	0,928	0,235	Valid
Z.8	0,864	0,235	Valid
Z.9	0,818	0,235	Valid
Z.10	0,858	0,235	Valid
Z.11	0,598	0,235	Valid
Z.12	0,900	0,235	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.6 diatas, semua variabel diatas menunjukkan hasil keseluruhan r Hitung lebih besar dari r Tabel sebesar 0,235. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil uji validitas pada variabel *human relation* (X1), lingkungan kerja fisik (X2), kinerja pegawai (Y), dan etos kerja (Z) secara keseluruhan adalah valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemampuan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

**Tabel 4.9**

#### **Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Status</b>
<i>Human Relation</i> (X1)	0,920	Reliabel
Lingkungan Kerja Fisik (X2)	0,970	Reliabel
Kineja Karyawan (Y)	0,891	Reliabel
Etos Kerja (Z)	0,923	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis uji data reliabilitas diatas diketahui bahwa item variabel *human relation* (X1) memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,920. Nilai

tersebut lebih besar dari standar reability uji data sebesar 0,235. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ke-7 item variabel *human relation* (X1) dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis uji data reliabilitas bahwa item variabel lingkungan kerja fisik (X2) memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,970. Nilai tersebut lebih besar dari standar reability uji data sebesar 0,235. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ke-17 item variabel lingkungan kerja fisik (X2) dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis uji data reliabilitas bahwa item variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,891. Nilai tersebut lebih besar dari standar reability uji data sebesar 0,235. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ke-6 item variabel kinerja karyawan (Y) dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis uji data reliabilitas bahwa item variabel etos kerja (Z) memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,923. Nilai tersebut lebih besar dari standar reability uji data sebesar 0,235. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ke-12 item variabel etos kerja (Z) dinyatakan reliabel. Semua hasil pengujian dari ke-empat variabel (X1, X2, Y, Z) memiliki hasil output uji reliability yang sangat reliabel. Bisa diinterpretasikan bahwa data dari keseluruhan responden memiliki konsistensi atau kestabilan data responden dari waktu ke waktu.

#### **4.5 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan analisis path. Setelah diadakan perhitungan melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian asumsi klasik. Hasil pengujian tersebut ialah sebagai berikut:

#### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  maka asumsi normalitas terpenuhi. Jika nilai sig. (p-value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57884967
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.885
Asymp. Sig. (2-tailed)		.414
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,885 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,414 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57073285
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.883
Asymp. Sig. (2-tailed)		.417

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,883 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,417 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92854931
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.104
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.226

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,044 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,226 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Normalitas *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85112674
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.119
	Negative	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		1.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh

nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,163 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,134 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 4.14**  
**Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88171674
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.161

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,123 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,161 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

#### 4.5.2 Uji Linieritas

Linieritas data mengacu kepada nilai standar residu hasil observasi dan nilai standar residu harapan membentuk garis yang tidak memencar jauh dari garis regresi. Uji linieritas data dilakukan dengan analisis data dalam bentuk plot probabilitas normal untuk residual standar. Dengan teknik analisa ini dapat diketahui sejauh mana nilai Y hasil observasi yang berkaitan dengan X tertentu berdistribusi normal disekitas Y prediksi dan membentuk garis linier. Disamping itu untuk menguji linieritas digunakan perhitungan statistik t, dengan catatan jika p

$\geq 0,05$ , maka data tersebut dianggap linier, atau jika  $p < 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi tidak linier.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Signifikan	Keterangan
X1 – Y	0,83	Linier
X2 – Y	0,635	Linier
Z – Y	0,432	Linier

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan output tabulasi ANOVA Table uji Linieritas yang diterjemahkan dan disederhanakan dengan data tabel diatas membuahkan hasil:

1. Uji linieritas antara variabel *human relation* dengan kinerja karyawan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,83. Nilai tersebut sudah memenuhi dari nilai tolerance sebesar 0,05. Bisa disimpulkan uji linieritas X1-Y adalah Linier.
2. Uji linieritas antara variabel lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,635. Nilai tersebut sudah memenuhi dari nilai tolerance sebesar 0,05. Bisa disimpulkan uji linieritas X2-Y adalah Linier.
3. Uji linieritas antara variabel etos kerja dengan kinerja karyawan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,432. Nilai tersebut tidak memenuhi dari nilai tolerance sebesar 0,05. Bisa disimpulkan bahwa uji linieritas Z-Y adalah linier.

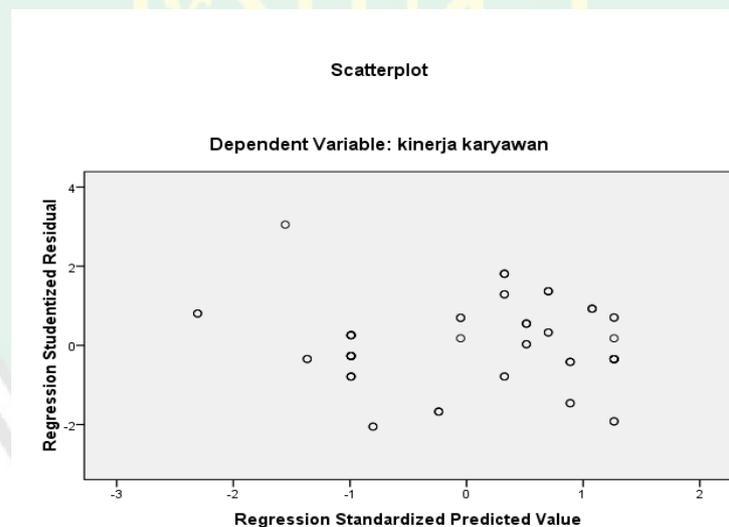
#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskidastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

Menurut Ghozali (2013: 142) salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskidastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

**Gambar 4.1**  
**Scatterplot**



Dari Gambar 4.1 Scatterplot dapat dilihat bahwa data masih menyebar acak, tidak memperlihatkan sebuah pola tertentu dan dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah heteroskedastisitas

**Tabel 4.16**  
**Uji Glejser**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
<i>Human Relation</i>	0,076	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja Fisik	0,092	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Etos Kerja	0,063	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2020

#### 4.5.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi yaitu adanya hubungan linear antar variabel independent atau dengan kata lain untuk menguji variabel independent yang saling berkorelasi. Variabel yang tidak berkorelasi menunjukkan bahwa variabel tersebut baik dan layak untuk ditindak lanjuti (Widyasari dan Achadiyah, 2018). Uji multikolinieritas didasarkan pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Jika nilai VIF <10,00 dan nilai *tolerance* > 0,10, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas atau dengan kata lain asumsi multikolinieritas terpenuhi (Ghozali, 2009:140).

Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Nilai VIF	Nilai Tolerance	Keterangan
<i>Human Relation</i> (X1)	34,910	0,293	Tidak terjadi multikolinieritas
Lingkungan Kerja	38,899	0,268	Tidak terjadi

Fisik (X2)			multikolinieritas
Etos Kerja (Z)	1,783	0,561	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15, dapat disimpulkan model regresi ini bebas dari multikolinieritas dikarenakan variabel *Human Relation* (X1), Lingkungan Kerja Fisik (X2) dan Etos Kerja (Z), nilai VIF < 10, dan nilai tolerance > 0,10.

#### 4.6 Analisis Path

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan regresi mengenai pengaruh variabel independen (*Human relation* dan lingkungan kerja fisik) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan software SPSS for Windows versi 16 sebagai alat bantu dalam pengolahan data, koefisien jalur yang diambil adalah standardized coefficient (beta) pada output SPSS. Hasil pengolahan data dapat ditampilkan sebagai berikut:

##### 4.6.1 Hasil Uji Pengaruh *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja

###### Karyawan (Y)

Diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel *human relation* (X1) yaitu sebagai berikut:

Nilai standardized coefficient beta menunjukkan besarnya kontribusi *human relation* terhadap kinerja karyawan sebesar 0,505. Hasil lain dari R square model summary memiliki hasil kontribusi yakni diangka 0,255 (25%). Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$  maka

ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasi dari output regresi antara pengaruh *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari 0,05, jadi bisa disimpulkan bahwasanya hasil uji regresi *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah signifikan atau kompetensi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4.18**

**Hasil Analisis *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Uji Regresi	R Square	Standardized Coefficients Beta	Signifikansi	Keterangan
X1 terhadap Y	0,255	0,505	0,000	Berpengaruh

Sumber: Data diolah, 2020

**4.6.2 Hasil Uji Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja**

**Karyawan (Y)**

Diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel lingkungan kerja fisik (X2) yaitu sebagai berikut:

Nilai *standardized coefficient beta* menunjukkan besarnya kontribusi lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan sebesar 0,510. Hasil lain dari *R square model summary* memiliki hasil kontribusi yakni diangka 0,260 (26%). Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$  maka ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasi dari output regresi antara pengaruh lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Angka tersebut lebih kecil dari 0,05, jadi bisa disimpulkan bahwasanya hasil uji regresi lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah signifikan atau kompetensi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Analisis Lingkungan Kerja Fisik (X2)**  
**Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Uji Regresi	R Square	Standardized Coefficients Beta	Signifikansi	Keterangan
X2 terhadap Y	0,260	0,510	0,000	Berpengaruh

*Sumber: Data diolah, 2020*

#### 4.6.3 Hasil Uji Pengaruh Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel etos kerja (Z) yaitu sebagai berikut:

Nilai standardized coefficient beta menunjukkan besarnya kontribusi etos kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,771. Hasil lain dari R square model summary memiliki hasil kontribusi yakni diangka 0,584 (58%). Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$  maka ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasi dari output regresi antara pengaruh etos kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari 0,05, jadi bisa disimpulkan bahwasanya hasil uji regresi etos kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah signifikan atau kompetensi berpengaruh secara

langsung terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4.18**

**Hasil Analisis Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Uji Regresi	R Square	Standardized Coefficients Beta	Signifikansi	Keterangan
Z terhadap Y	0,584	0,771	0,000	Berpengaruh

Sumber: Data diolah, 2020

**4.6.4 Hasil Uji *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

**Melalui Etos Kerja (Z)**

Diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel *human relation* (X1) dan variabel etos kerja (Z) yaitu sebagai berikut:

Nilai standardized coefficient beta menunjukkan besarnya kontribusi etos kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,688. Hasil lain dari R square model summary memiliki hasil kontribusi yakni diangka 0,616 (61,6%). Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$  maka ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasi dari output regresi antara pengaruh *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari 0,05, jadi bisa disimpulkan bahwasanya hasil uji regresi *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) adalah signifikan.

**Tabel 4.19**  
**Human Relation (X1) Terhadap Kinerja (Y) Melalui**  
**Etos Kerja (Z)**

Uji Regresi	R Square	Standardized Coefficients Beta	Signifikansi	Keterangan
Z terhadap Y	0,616	0,688	0,000	Berpengaruh

*Sumber: Data diolah, 2020*

#### **4.6.5 Hasil Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)**

Diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel lingkungan kerja fisik (X2) dan variabel etos kerja (Z) yaitu sebagai berikut:

Nilai standardized coefficient beta menunjukkan besarnya kontribusi etos kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,705. Hasil lain dari R square model summary memiliki hasil kontribusi yakni diangka 0,604 (60,4%). Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$  maka ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasi dari output regresi antara pengaruh lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari 0,05, jadi bisa disimpulkan bahwasanya hasil uji regresi lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) adalah signifikan.

Tabel 4.20

## Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja (Y) Melalui Etos Kerja (Z)

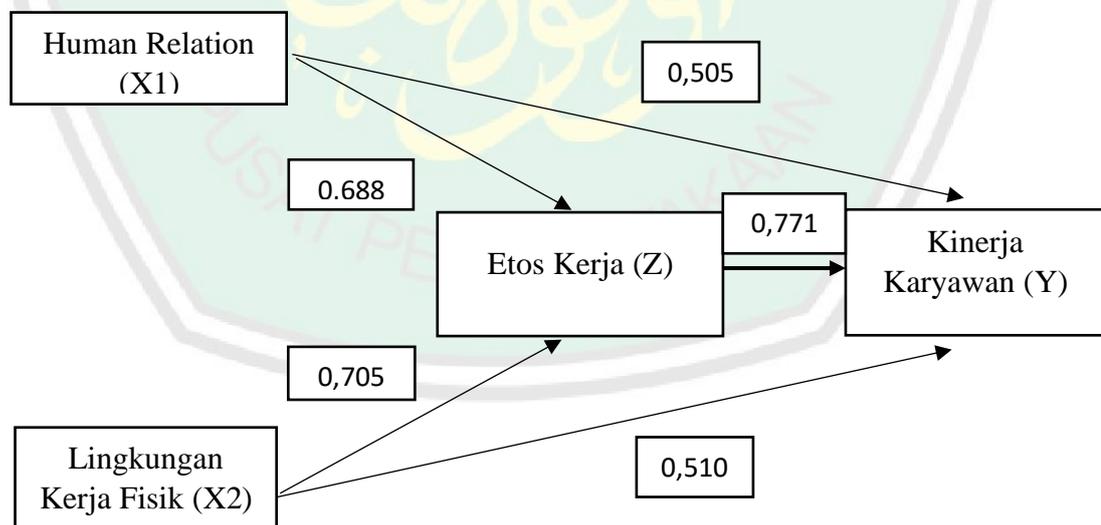
Uji Regresi	R Square	Standardized Coefficients Beta	Signifikansi	Keterangan
Z terhadap Y	0,604	0,705	0,000	Berpengaruh

Sumber: Data diolah, 2020

## 4.6.6 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) diperoleh hasil pengaruh langsung antara variabel bebas dengan variabel terikat, yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2  
Analisis Jalur



Sumber: Data diolah, 2020

Dari nilai koefisien jalur (koefisien beta) dapat diketahui pengaruh langsung dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan gambar 4.2 dan tabel

diperoleh penjelasan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah positif yaitu sebesar 0,505
2. Pengaruh langsung lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah positif yaitu sebesar 0,510
3. Pengaruh langsung etos kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah positif yaitu sebesar 0,771
4. Pengaruh langsung *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi oleh etos kerja (Z) adalah positif yaitu sebesar 0,688
5. Pengaruh langsung lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi oleh etos kerja (Z) adalah positif yaitu sebesar 0,705

Diagram jalur diatas menjelaskan bahwa diterimanya variabel *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), variabel lingkungan kerja fisik (X2) berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) yang memberikan hasil positif signifikan. Adapun variabel *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi oleh etos kerja (Z) memberikan hasil positif. Lalu lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi oleh etos kerja (Z) adalah positif.

#### 4.7 Uji Sobel

Uji mediasi adalah metode yang digunakan untuk mendeteksi posisi variabel mediasi di dalam model. Pengujian mediasi dilakukan lewat cara-cara yang dikembangkan oleh Sobel yang dikenal dengan uji Sobel (Sobel test) dengan software *Free Statistic Calculation for Sobel Test* versi 4.0. Uji ini dilakukan melalui cara menguji pengaruh *human relation* terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai variabel intervening, yang kedua untuk menguji pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai variabel intervening. Dibawah ini adalah hasil perhitungan dengan software *Free Statistic Calculation for Sobel Test* versi 4.0.

##### Hasil Uji Sobel Test *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)

<i>Sobel Test Statistic</i>	4,11901495
One-tailed probality	0,0
Two-tailed Probability	0,0

Berdasarkan output nilai Sobel Test Statistic sebesar 4,119 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 1,95. Maka model pengaruh tidak langsung dari variabel *human relation* terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja diterima. Sehingga dapat dilihat bahwa etos kerja mampu menjadi perantara atau mediasi yang baik antara *human relation* terhadap kinerja karyawan.

##### Hasil Uji Sobel Test Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)

<i>Sobel Test Statistic</i>	4,13148069
-----------------------------	------------

One-tailed probality	0,0
Two-tailed Probability	0,0

Berdasarkan output nilai Sobel Test Statistic sebesar 4,131 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 1,95. Maka model pengaruh tidak langsung dari variabel *human relation* terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja diterima. Sehingga dapat dilihat bahwa etos kerja mampu menjadi perantara atau mediasi yang baik antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.8.1 *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan objek Dinas Pariwisata Kota Batu, hasil dari penelitian mengenai pengaruh *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari standar tolerance 0,05. Artinya bahwa hipotesis 1 mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan adalah diterima.

Menurut Siagian (2004:110), inti dari keberhasilan manajemen adalah kepemimpinan, sedangkan inti dari kepemimpinan adalah *human relation*, baik buruknya manajemen tergantung pada baik buruknya kepemimpinan, sedangkan kepemimpinan tersebut tergantung baik buruknya *human relation* yang diterapkan instansi, *human relation* yang dimaksud disini adalah hubungan yang baik yang dilakukan antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan atasan dalam instansi tersebut. Artinya, *human relation* bukan hanya sekedar interaksi atau hubungan antar manusia pada umumnya, akan tetapi memiliki tujuan dalam mengubah sikap dan pandangan terhadap sesuatu agar seseorang yang terlibat

dalam interaksi tersebut dapat bertindak sesuai dengan yang diharapkan semata-mata untuk mencapai tujuan organisasi.

Hal ini didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan Susanto dan Halim (2019), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Cabang Gramedia Cabang Karawaci menunjukkan bahwa *human relation* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam pembahasan ini pandangan islam berkaitan dengan *Human Relation* adalah tidak melulu hanya hubungan kemanusiaan saja tetapi lebih luas jangkauannya melainkan sebuah perintah dari Allah SWT yang wajib untuk dilakukan sesama manusia. Perihal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ، وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*Artinya: Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS. Al-Hujarat:10)*

Terdapat dua hal mendasar dalam kandungan ayat tersebut berkaitan dengan *human relation* khususnya untuk manajemen yang islami yaitu adanya perintah untuk selalu memperbaiki hubungan jika ada hubungan yang baik antar sesama, kemudian adanya prinsip untuk menjalin hubungan persaudaraan dalam kehidupan bersama serta selalu berusaha mendamaikan orang-orang yang berselisih paham. Dengan adanya penjelasan diatas sudah sepantasnya dalam suatu perusahaan ataupun instansi seorang pemimpin dan sesama karyawan sama-sama memberikan

contoh yang baik terhadap orang-orang dilingkungannya dengan menerapkan prinsip-prinsip persaudaraan antar sesama, menyelesaikan masalah dengan cara yang bijaksana, dan selalu berusaha mendamaikan orang-orang yang bersengketa. Dengan adanya cara-cara tersebut maka akan menciptakan suasana harmonis, damai, bahagia dan kebersamaan yang solid.

Dari hasil uji dari *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) memberikan hasil positif atau berpengaruh secara langsung. Alasan kuat dari hasil positif tersebut bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan arti lain *human relation* dapat menjadi pendorong dan indikator dari kinerja karyawan.

#### **4.8.2 Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan objek Dinas Pariwisata Kota Batu, hasil dari penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih besar dari standar tolerance 0,05. Artinya bahwa hipotesis 2 mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan adalah diterima.

Menurut Mangkunegara (2008: 105) kondisi kerja adalah segala bentuk aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Sedangkan menurut Sunyoto (2013: 43) ruang lingkup lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

- Bahwa lingkungan organisasi tertentu tercermin ada karyawan. Gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pemimpin yang demokratis akan berpengaruh pula terhadap karyawan.
- Lingkungan kerja yang timbul dalam organisasi merupakan faktor yang menentukan perilaku karyawan
- Lingkungan kerja yang nyata adalah lingkungan kerja fisik yaitu berkaitan

Dengan kondisi tempat atau ruangan atau tempat (jika dalam ruangan) dan perlengkapan material atau peralatan yang digunakan dalam aktivitas-aktivitas bekerja sehari-hari. Keadaan yang lingkungan yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan penerangan, kebersihan, ventilasi udara, tata ruang (terutama pengaturan meja, kursi dan lemari), peralatan kerja, warna dinding, dan sebagainya. Oleh karena itu keadaan penataan dan ruangan tersebut akan menyebabkan pengaruh yang positif untuk meningkatkan motivasi, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan tidak mengganggu konsentrasi ketika karyawan bekerja (Rukmana, 2010).

Hal ini didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh Fadillah (2015), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* (Hubungan antar Manusia), Kondisi Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Dafam Semarang menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Islam sangat menganjurkan untuk menjaga lingkungan, dalam hadits juga disebutkan tentang lingkungan kerja, Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ  
كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكَرَمَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجَوَادَ فَتَطَهَّرُوا أَفْنَيْتَكُمْ

*Artinya: Sesungguhnya Allah Ta'ala itu baik (dan) menyukai kebaikan, bersih (dan) menyukai kebersihan, mulia (dan) menyukai kemuliaan, bagus (dan) menyukai kebagusan. Oleh sebab itu, bersihkanlah lingkunganmu". (HR. At-Turmudzi)*

Kesimpulan dari hadits diatas yaitu, seruan kepada manusia bahwa Allah SWT sangat menyukai kebersihan dan anjuran untuk menjaga lingkungan agar terlihat indah dan rapi disamping itu Allah SWT juga menyuruh kita untuk selalu menebar kebaikan. Tidak lepas dari itu islam juga mengajarkan untuk selalu menjaga lingkungan disekitar kita demi menciptakan suasana yang bersih, indah, dan nyaman. Jika hal itu sudah diterapkan maka akan timbulah lingkungan yang memiliki ketenangan bagi orang-orang yang selalu menjaganya. Di dalam lingkungan kerja pun sudah suatu keharusan setiap orang menjaganya, hal itu akan berpengaruh terhadap kinerjanya di perusahaan.

Dari hasil uji dari lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memberikan hasil positif atau berpengaruh secara langsung. Alasan kuat dari hasil negatif tersebut bahwa nilai signifikansi 0,497 lebih besar dari nilai 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan akan meningkat dengan adanya pemberian lingkungan kerja fisik terhadap para karyawannya. Hasil ini didukung dengan hasil distribusi jawaban responden dari variabel kinerja karyawan para responden lebih memilih skor 4 dan 5 (setuju dan sangat setuju). Selain itu hasil distribusi frekuensi kategori usia menunjukkan bahwa karyawan yang berusia 30-39

menduduki posisi terbanyak, yaitu 47,2%.

#### **4.8.3 Etos Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan objek Dinas Pariwisata Kota Batu, hasil dari penelitian mengenai pengaruh etos kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari standar tolerance 0,05. Artinya bahwa hipotesis 3 mengenai pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan adalah diterima.

Menurut Djakfar (2012: 88) di dalam suatu perusahaan segala aktivitas kerja berkaitan dengan bisnis terkait dengan kerja produktif. Kerja yang produktif membutuhkan etos kerja yang baik. Apalagi dalam kondisi sosial yang berubah dengan cepat yang berubah dengan cepat yang menjadikan materi sebagai parameter keberhasilannya sehingga dapat mengikis landasan moral ataupun nilai-nilai agama. Terlebih lagi dengan adanya perkembangan dan penyebaran sikap individualis manusia (ananiyah) yang semakin meluas ditandai dengan sikap memntingkan diri sendiri dan lebih mengutamakan hasil daripada proses.

Menurut Anoraga dalam Rakhamtullah dkk (2018) Etos kerja merupakan pandangan dan sikap seseorang terhadap kerja. Sehingga jika etos kerjanya tinggi maka kinerja karyawan juga tinggi. Etos kerja ini dapat terbentuk apabila seorang karyawan memiliki keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan atau hasil yang maksimal. Etos kerja ini harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif.

Menurut Ahmad (2001: 16) islam adalah agama yang menghargai kerja keras. Kenyataan ini dapat terlihat dari serangkaian firman Allah dalam Al-Qur'an yang sangat menekankan arti penting, sebagaimana yang tercantum dalam surat Az-Zumar ayat 39 sebagai berikut:

قُلْ يُقَوْمِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلْتُ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

*Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui (QS. Az-Zumar ayat 39).*

Selanjutnya etos kerja berdasarkan perspektif islam itu sendiri berasal dari Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW, yang mengajarkan kepada manusia agar selalu bekerja keras ketika lelah berbuat dosa maka akan diampuni oleh Allah SWT dan tidak ada makanan yang halal dan thoyyibah yang lebih baik dibandingkan apa yang dimakan dari hasil perih payahnya atau kerja kerasnya manusia itu sendiri. Etos kerja dalam pandangan islam memberikan pandangan mengenai dedikasi yang tinggi betapa pentingnya kegiatan bekerja keras itu hal tersebut bahkan disebut sebagai sebuah kewajiban yang wajib. Usaha yang cukup haruslah menjadi bagian dari kerja yang dilakukan seseorang, yang terlihat sebagai kewajiban individu yang cakap (Tasmara, 2002:25).

Dari hasil uji dari etos kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) memberikan hasil positif atau berpengaruh secara langsung. Alasan kuat dari hasil positif tersebut bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05. Hasil tabulasi distribusi responden disebutkan bahwa para responden banyak memilih skor 5 (sangat setuju) dengan kumulatif rata-rata skor berada di interval baik. Dengan arti

lain etos kerja dapat menjadi pendorong dan indikator dari kinerja karyawan.

#### 4.8.4 Pengaruh *Human Relation* (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)

Berdasarkan hasil uji pengaruh *human relation* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) pada Dinas Pariwisata Kota Batu memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari standar tolerance 0,05. Artinya hipotesis 4 mengenai *human relation* terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja adalah diterima.

Seperti yang telah diungkapkan dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Yuliani (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Human Relation* dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai: Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. Dari hasil penelitian tersebut adalah apabila setiap karyawan memiliki etos kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat.

Menurut Ahmad (2001: 16) islam adalah agama yang menghargai kerja keras. Kenyataan ini dapat terlihat dari serangkaian firman Allah dalam Al-Qur'an surat at Taubah 105 sebagai berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَيُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ

بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Artinya:*

*Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

#### **4.8.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Etos Kerja (Z)**

Berdasarkan hasil uji pengaruh lingkungan kerja fisik (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z) pada Dinas Pariwisata Kota Batu memunculkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari standar tolerance 0,05. Artinya hipotesis 5 mengenai *human relation* terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja adalah diterima.

Seperti yang diungkapkan dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Yanatika, dkk (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Pemkab Bondowoso). Dari hasil penelitian tersebut adalah lingkungan kerja dan etos kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam islam faktor kepribadian seorang pimpinan sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair dalam lingkungan kerja, metode yang perlu dibudayakan dan dibuat oleh seorang pemimpin adalah dengan membuat peraturan pola kerja yang keras, tetapi dengan suasana kerja yang cair. Yang demikian itu akan memacu seorang karyawan untuk selalu memberikan hasil kerja yang terbaik untuk perusahaan bukan dengan pola kerja yang kaku dan menakutkan. Di zaman Rasulullah saw. Beliau memberikan teladan yang baik bagi orang-orang di lingkungannya dalam setiap beliau bekerja seperti melalui sikap yang ramah dan penyayang kepada semua orang. (Hafidhudin dan Tanjung 2003). Sebagaimana dinyatakan dalam (QS. Ali-Imran :159)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ سَوَّلُوا كُنْتَ فَمَا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS Ali-Imran :159*



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang telah diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Batu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Human relation* memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu. Artinya semakin tinggi hubungan antar karyawan yang dilakukan perusahaan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu.
2. Lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu. Artinya semakin tinggi lingkungan kerja fisik yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu. Kinerja karyawan akan meningkat dengan adanya lingkungan kerja fisik yang baik terhadap para karyawannya.
3. Etos kerja dapat dijadikan variabel mediasi dari pengaruh tidak langsung variabel *human relation* dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.
4. Etos kerja dapat dijadikan variabel mediasi dari pengaruh tidak langsung variabel *human relation* terhadap kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu.
5. Etos kerja dapat dijadikan variabel mediasi dari pengaruh tidak langsung variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Dinas Pariwisata Kota Batu

## 5.2 Saran

Implikasi yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Pariwisata Kota Batu diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan sebagai pertimbangan untuk tetap dalam meningkatkan kinerja karyawan karena semakin tinggi human relation dan lingkungan kerja fisik yang diberikan perusahaan kepada karyawan maka semakin meningkat pula kinerja karyawan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja dan etos kerja para karyawan, serta pada penelitian selanjutnya dapat membandingkan kinerja karyawan pada objek yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemah

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Amir, Mohammad Faisal. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penelitian Kinerja di Perusahaan*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Arifah, Nur, 2015, Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Fisik Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada PT. Delta Merlin Sandang Tekstil 1 Sragen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.08, No.01*.

Djakfar, Muhammad. 2012. *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, Jakarta: Penebar Plus.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Faderika MM, Anggi Budi. 2016. *Pengaruh Etos Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Pertemuan Desa Bpro Kalibawang Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi Pendidikan Ekonomi

Fadillah, Annisa Ayu. 2015. Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia), Kondisi Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.3, No.2*.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (Edisi 5)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Hartati, Tati. 2020. The Role of Human Relations in Increasing Employee Performance. Budapest International Research and Critics Institute – *Journal (RIRCI – Journal)*. Vol. 3. No.1:127-133

Hasan, Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*, Jakarta; Ghalia Indonesia

Irnanda, Dina, Mufidah, Eva, Oktafiah Yufenti. 2019. Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amirta Kota Pasuruan. *Jurnal EMBA – Ekonomi Manajemen Akuntansi. Vol. 4, No.1*.

Istijanto, 2010. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia Pustaka

- Jayawera, Thushel. 2015. Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England. *International Journal of Bussiness and Management*. Vol.2, Issue.3
- Khamsi, Zahra Hassanzadeh & Largani, Mahmood Samadi. 2014. Explanation of Human Relation Status Based on Performance Components of Principals. *Arabian Journal of Business and Management*. Vol. 4, No. 5.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2008, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Moeheriono, 2010. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Muchtar, 2016. The Influence of Motivation and Work Environment on the Performance of Employes. *Sinergi Journal*. Vol.6, No.2.
- Onong, Uchjana Effendi. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Ovi Setya Prabowo. 2008. *Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja, dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah Di Pati*. Skripsi Surakarta: Manajemen UMS.
- Pramitasari, Venna Ami. 2019. Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Guru Melalui Etos Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Guru SMP 1 Sempor). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.3, No.1.
- Regina Monoarfa, Miyuki; Adolfina; Uhing, Yantje. 2020. Pengaruh Human Relation, Lingkungan dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Journal EMBA*. Vol.8, No.1: 242-251.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Perilaku Organisasi, Edisi Ke 10*. Jakarta: PT. Indeks
- Sa'adah, L. 2018. *Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian dengan Electronic word of mouth (ewom) Sebagai Variabel Intervening pada Cake Asix (a6) Malang*. Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: Malang.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, Bandung. PT Refika Aditama,
- Supriyanto, Ahmad Sani., dan Masyhuri. 2010. *Metodologi Riset Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press

- Supriyanto, Ahmad Sani dan Maharani, Vivin. 2013. *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Kuisisioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Press
- Saputro, Galih Adi & Fathoni Aziz. 2017. Analisis Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.3, No.3.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia: Praktik Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Susanti, Eka Cahyani Putri. AlMusadieg, Mochammad & Ruhana, Ika. Pengaruh Human Relation dan Kondisi Lingkungan Kera Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada KaryawanDinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kab. Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.17, No.2.
- Sinamo, Jansen. 2005. *Delapan Etos Kerja Profesional: Navigator Anda Menuju Sukses*, Bogor: Grafika Mardi Yuana
- Susanto, Halim Idhan. 2017. Pengaruh Human Relation dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci. *Jurnal Ekonomi*. Vol.4, No.2.
- Syajidin, M. 2017. Analisis Pengaruh Hubungan Antar Manusia, Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Rangkui Pangkalpinang. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, Vol.15, No.1.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Toto, Tasmara. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press
- Vergie Rorong, Syutrika. 2016. The Impact of Physical Work Environment Toward Employee Performance at PT. Bank Negara Indonesia Manado Regional Office. *Jurnal EMBA*. Vol .4, No.1: 441- 450.
- Widyasari, rena., Achadiyah, Bety, Nur. 2018. Computer Anxienty, Computer Self-Efficacy dan Perceived Usefulness oleh Pelaku UMKM. *Jurnal Akuntansi Akrua*, 6 (1), 203-214.

- Yonaldi, Henny Sjafitri & Bustami. 2018. Analisis Pengaruh Human Relation dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai Instalasi Farmasi RSU. AR. M. Djamil Padang. *Jurnal Menara Ekonomi*. Vol.4, No, 3.
- Yunatika, Toni Herlambang & Rozzaid. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja, Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pemkab Bondowoso). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol.4, No, 2.
- Yuliani, Merry. 2017. Pengaruh Human Relation dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai: Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.4, No.1.
- Zuchairiny, Andi. 2008. Human Relation Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Hunafa*. Vol.5, No. 2.



**Lampiran 1****KUESIONER PENELITIAN****“PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ETOS KERJA (STUDI KASUS PADA DINAS PARIWISATA KOTA BATU)”**

Yth.  
Bapak/Ibu Dinas Pariwisata Kota Batu  
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya Alfin Munfarikhah Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, NIM 16510077, sedang mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: “Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja (Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)”.

Sehubungan dengan tujuan tersebut, saya membutuhkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam mengisi kuesioner penelitian sebagaimana yang terlampir di bawah ini. Sesuai dengan etika penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu.

Atas kesediaan dan bantuan yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,

**Alfin Munfarikhah**  
NIM: 16510077

### DATA DIRI RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan  
(Lingkari salah satu)
3. Usia :

#### Cara pengisian kuesioner

1. Mohon memberi tanda *checklist* (√) pada jawaban yang dianggap benar
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya
4. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu mengembalikannya kepada yang menyerahkan kuesioner

#### Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

#### A. HUMAN RELATION (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Menjaga hubungan antar sesama karyawan dan anggota organisasi demi kelancaran operasional perusahaan.					
2.	Menerima perbedaan pendapat dan pandangan antar rekan kerja					
3.	Saling menghormati dan menghargai antara atasan dan bawahan.					

4.	Toleransi antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya.					
5.	Saling percaya antara perusahaan dengan klien.					
6.	Melakukan pekerjaan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh perusahaan dan klien.					
7.	Hubungan karyawan dengan masyarakat sekitar tempat kerja terjalin dengan baik.					

### B. LINGKUNGAN KERJA FISIK (X2)

No.	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1.	Penerangan lampu yang memadai.					
2.	Ruangan kerja terjangkau sinar matahari.					
3.	Suhu ruangan kerja tidak terlalu dingin juga tidak terlalu panas.					
4.	Sirkulasi udara yang cukup.					
5.	Adanya ventilasi yang cukup ditempat kerja.					
6.	Adanya pemasangan AC atau kipas angin ditempat kerja.					
7.	Tempat kerja jauh dari keramaian.					
8.	Tempat kerja jauh dari suara bising yang mengganggu konsentrasi kerja.					
9.	Tempat kerja jauh dari sampah.					
10.	Tempat kerja jauh dari selokan.					
11.	Warna dinding dan perabot tidak mengganggu konsentrasi.					
12.	Ruang kerja tidak menggunakan cat yang mencolok.					
13.	Kondisi ruangan kerja yang nyaman.					
14.	Ruangan kerja bersih dan tertata.					
15.	Adanya alunan musik pada jam kerja.					
16.	Disiplin dan hati-hati dalam bekerja.					

17.	Mematuhi peraturan yang ada ditempat kerja.					
-----	---	--	--	--	--	--

### C. KINERJA KARYAWAN (Y)

No.	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1.	Bekerja sesuai dengan standart perusahaan.					
2.	Ketelitian dan kejujuran.					
3.	Hasil kerja sesuai target.					
4.	Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan.					
5.	Masuk kerja tepat waktu.					
6.	Tidak pulang sebelum waktunya					

### D. ETOS KERJA (Z)

No.	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1.	Setiap karyawan memiliki prinsip tidak ketergantungan dengan orang lain.					
2.	Setiap karyawan mampu bekerja secara mandiri.					
3.	Setiap karyawan memperlakukan sesama rekan karyawan dengan baik.					
4.	Setiap karyawan menjaga tingkah lakunga dalam bekerja.					
5.	Setiap karyawan menggunakan waktu luang sesuai dengan kebutuhan.					
6.	Setiap karyawan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya.					
7.	Setiap karyawan memiliki nilai semangat yang tinggi dalam bekerja.					
8.	Setiap karyawan ingin meraih tujuan melalui komitmen terhadap pentingnya bekerja.					
9.	Penting bagi setiap karyawan untuk selalu bekerja.					

10.	Setiap karyawan meyakini bahwa hidup tanpa bekerja akan membosankan.					
11.	Setiap karyawan menggunakan waktu secara produktif dalam bekerja.					
12.	Setiap karyawan menghindari waktu yang terbuang untuk hal yang tidak perlu.					
13.	Setiap karyawan meyakini bahwa bekerja keras akan menjadikan seseorang menjadi baik.					
14.	Karyawan merasa jika penghargaan jangka Panjang lebih memuaskan daripada jangka pendek.					



## Lampiran 2

## DISTRIBUSI FREKUENSI

## Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	28 orang	40%
Laki-Laki	42 orang	60%
Total	70 orang	100%

## Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-29 Tahun	10	14,3%
30-39 Tahun	33	47,2%
40-49 Tahun	22	31,4%
Diatas 50 Tahun	5	7,1%
Total	70	100%

## Pendidikan Terakhir

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	6	8,6%
Diploma III	11	15,7%
Sarjana (S1)	37	52,9%
Magister (S2)	16	22,8%
Total	70	100%

## Lampiran 3

## DISTRIBUSI KARAKTERISTIK JAWABAN RESPONDEN

*HUMAN RELATION (X1)*

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
<i>Human Relation (X1)</i>	X1.1	14	20	45	64,3	11	15,7	0	0	0	0
	X1.2	30	42,9	33	47,1	7	10	0	0	0	0
	X1.3	34	48,6	32	45,7	4	5,7	0	0	0	0
	X1.4	25	35,7	41	58,6	4	5,7	0	0	0	0
	X1.5	23	32,9	45	64,3	2	2,8	0	0	0	0
	X1.6	29	41,5	39	55,7	2	2,8	0	0	0	0
	X1.7	31	44,3	32	45,7	7	10	0	0	0	0

## LINGKUNGAN KERJA FISIK (X2)

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Lingkungan kerja fisik (X2)	X2.1	15	21,5	44	62,8	11	15,7	0	0	0	0
	X2.2	32	45,7	31	44,3	7	10	0	0	0	0
	X2.3	35	50	30	42,9	5	7,1	0	0	0	0
	X2.4	25	35,7	41	58,6	4	5,7	0	0	0	0
	X2.5	30	42,9	34	48,5	6	8,6	0	0	0	0
	X2.6	23	32,8	45	64,3	2	2,9	0	0	0	0
	X2.7	31	44,3	34	48,6	5	7,1	0	0	0	0
	X2.8	28	40	40	57,1	2	2,9	0	0	0	0
	X2.9	31	44,3	34	48,5	5	7,1	0	0	0	0
	X2.10	28	40	39	55,7	3	4,3	0	0	0	0
	X2.11	34	48,5	30	42,9	6	8,6	0	0	0	0
	X2.12	28	40	38	54,3	4	5,7	0	0	0	0
	X2.13	15	21,5	44	62,8	11	15,7	0	0	0	0
	X2.14	32	45,7	31	44,3	7	10	0	0	0	0
	X2.15	22	31,4	46	65,7	2	2,9	0	0	0	0
	X2.16	25	35,7	43	61,4	2	2,9	0	0	0	0
	X2.17	32	45,7	28	40	10	14,3	0	0	0	0

**KINERJA KARYAWAN (Y)**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>SS</b>	<b>%</b>	<b>S</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>TS</b>	<b>%</b>	<b>STS</b>	<b>%</b>
Kinerja karyawan (Y)	Y1	38	54,3	32	45,7	0	0	0	0	0	0
	Y2	12	17,1	28	40	23	32,9	7	10	0	0
	Y3	42	60	28	40	0	0	0	0	0	0
	Y4	18	25,7	52	74,3	0	0	0	0	0	0
	Y5	30	42,9	35	50	5	7,1	0	0	0	0
	Y6	25	35,7	42	60	3	4,3	0	0	0	0



## Lampiran 4

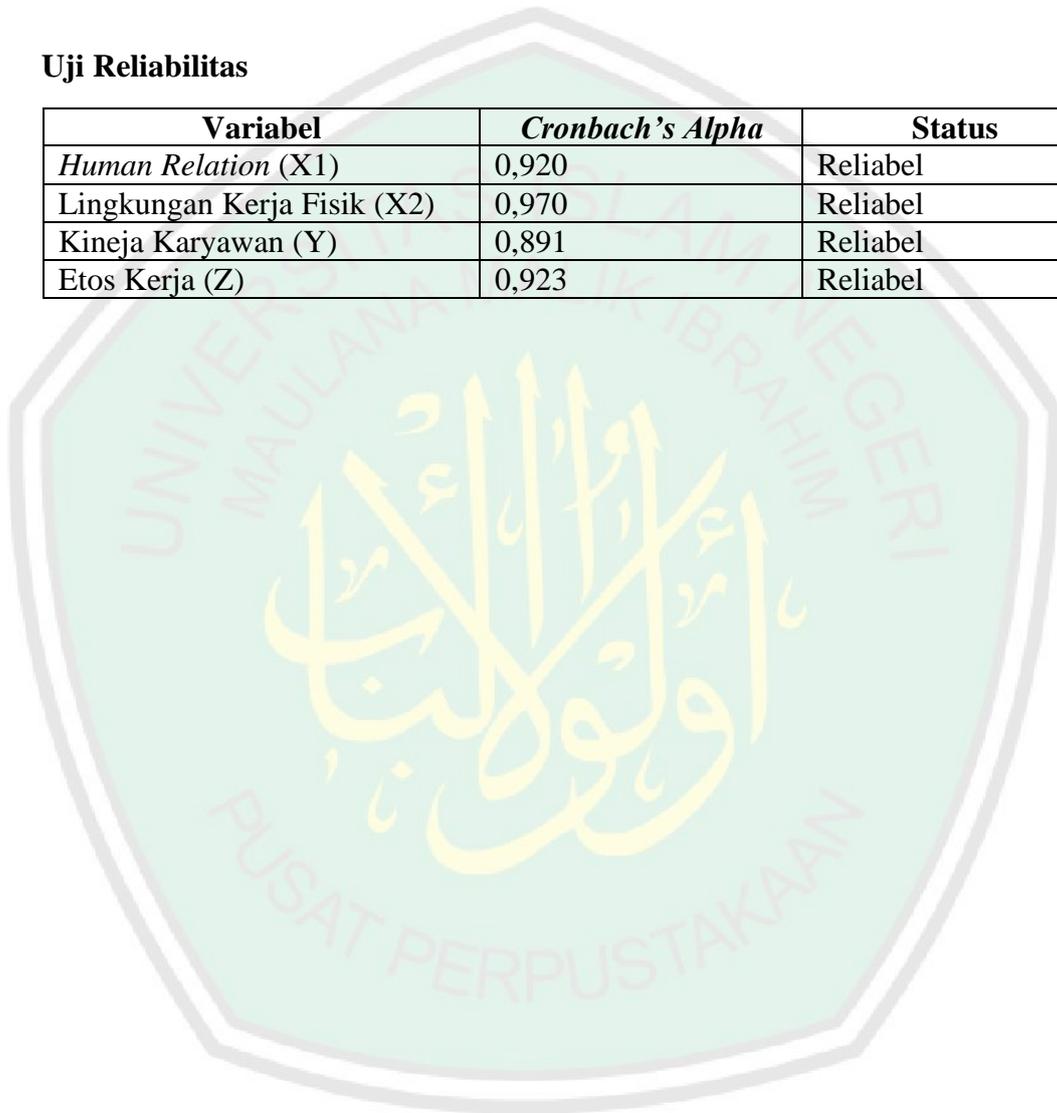
### Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Status
Human Relation	X1.1	0,787	0,235	Valid
	X1.2	0,786	0,235	Valid
	X1.3	0,851	0,235	Valid
	X1.4	0,901	0,235	Valid
	X1.5	0,804	0,235	Valid
	X1.6	0,859	0,235	Valid
	X1.7	0,787	0,235	Valid
Lingkungan Kerja Fisik	X2.1	0,700	0,235	Valid
	X2.2	0,849	0,235	Valid
	X2.3	0,865	0,235	Valid
	X2.4	0,883	0,235	Valid
	X2.5	0,802	0,235	Valid
	X2.6	0,875	0,235	Valid
	X2.7	0,805	0,235	Valid
	X2.8	0,875	0,235	Valid
	X2.9	0,854	0,235	Valid
	X2.10	0,837	0,235	Valid
	X2.11	0,700	0,235	Valid
	X2.12	0,849	0,235	Valid
	X2.13	0,700	0,235	Valid
	X2.14	0,849	0,235	Valid
	X2.15	0,865	0,235	Valid
	X2.16	0,883	0,235	Valid
	X2.17	0,802	0,235	Valid
Kinerja Karyawan	Y.1	0,867	0,235	Valid
	Y.2	0,698	0,235	Valid
	Y.3	0,905	0,235	Valid
	Y.4	0,856	0,235	Valid
	Y.5	0,918	0,235	Valid
	Y.6	0,883	0,235	Valid
Etos Kerja	Z.1	0,789	0,235	Valid
	Z.2	0,867	0,235	Valid
	Z.3	0,856	0,235	Valid
	Z.4	0,841	0,235	Valid
	Z.5	0,357	0,235	Valid
	Z.6	0,871	0,235	Valid
	Z.7	0,928	0,235	Valid
	Z.8	0,864	0,235	Valid

Z.9	0,818	0,235	Valid
Z.10	0,858	0,235	Valid
Z.11	0,598	0,235	Valid
Z.12	0,900	0,235	Valid

### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Human Relation (X1)	0,920	Reliabel
Lingkungan Kerja Fisik (X2)	0,970	Reliabel
Kineja Karyawan (Y)	0,891	Reliabel
Etos Kerja (Z)	0,923	Reliabel



## Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

### Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57884967
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.885
Asymp. Sig. (2-tailed)		.414

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57073285
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.883
Asymp. Sig. (2-tailed)		.417

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92854931
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.104
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.226

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85112674
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.119
	Negative	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		1.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88171674
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.161

**Linieritas**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kinerja karyawan * hubungan antar manusia	Between	(Combined)	450.780	9	50.087	18.151	.000
	Groups	Linearity	157.461	1	157.461	57.064	.000
		Deviation from Linearity	293.319	8	36.665	13.287	.083
	Within Groups		165.563	60	2.759		
	Total		616.343	69			

ANOVA Table

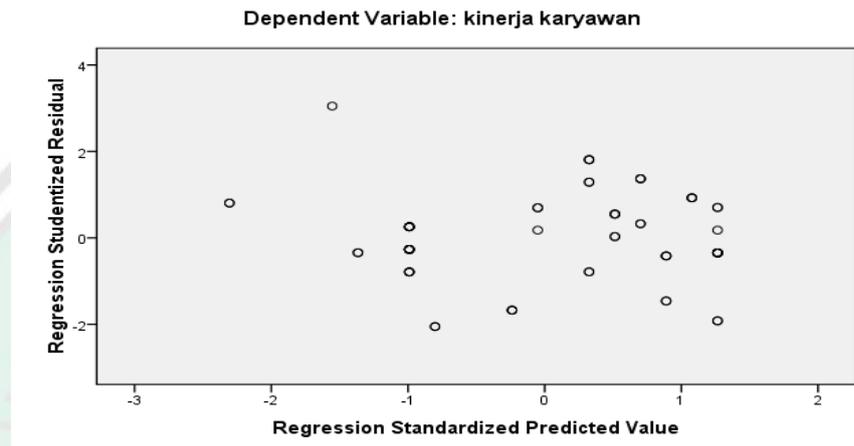
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kinerja karyawan * lingkungan kerja fisik	Between	(Combined)	525.291	14	37.521	22.664	.000
	Groups	Linearity	160.345	1	160.345	96.856	.000
		Deviation from Linearity	364.946	13	28.073	16.957	.635
	Within Groups		91.052	55	1.655		
	Total		616.343	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kinerja karyawan * etos kerja	Between	(Combined)	535.331	12	44.611	31.388	.000
	Groups	Linearity	359.711	1	359.711	253.093	.000
		Deviation from Linearity	175.620	11	15.965	11.233	.432
	Within Groups		81.012	57	1.421		
	Total		616.343	69			

## Heteroskedastisitas

Scatterplot



Uji Glejser

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Hubungan Antar Manusia	0,076	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja Fisik	0,092	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Etos Kerja	0,063	Tidak terjadi heteroskedastisitas

## Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.239	2.349		-.102	.919		
hubungan antar manusia	1.452	.368	1.648	3.940	.000	.029	34.910
lingkungan kerja fisik	-.584	.161	-1.600	-3.622	.001	.026	38.899
etos kerja	.479	.053	.853	9.025	.000	.561	1.783

a. Dependent Variable: kinerja karyawan



**Lampiran 6****BUKTI KONSULTASI**

Nama : Alfin Munfarikhah

NIM/Jurusan : 16510077/ Manajemen

Pembimbing : Setiani., MM

Judul Skripsi : Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja (Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan
1.	02 Desember 2019	Pengajuan outline	1. 
2.	02 Maret 2020	ACC Judul Skripsi	2. 
3.	26 Maret 2020	Konsultasi bab 1,2,3	3. 
4.	01 Juli 2020	Revisi & ACC Proposal	4. 
5.	28 Juli 2020	Seminar Proposal	5. 
6.	06 November 2020	Skripsi Bab 1-5	6. 
7.	18 November 2020	Revisi Bab 4 dan 5	7. 
8.	27 November 2020	ACC Keseluruhan	8. 

Malang, 27 November 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



**Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA**  
**NIP 19670816200312 1 00**

**Lampiran 7****BIODATA PENELITI**

Nama : Alfin Munfarikhah  
Tempat, tanggal lahir : Kediri, 22 November 1997  
Alamat asal : Jl. Patimura Rt/Rw 18/07 Dsn. Bunut Desa Bringin Kec.  
Badas Kab. Kediri Prov.Jawa Timur 64224  
Telepon/WA : 08155505254  
E-mail : alfinfarikhah22@gmail.com

**Pendidikan Formal**

2002-2003 : TK Kusuma Mulia Bunut-Bringin  
2003-2009 : SDI Ma'arif An-Nahar Pogar-Tunglur  
2009-2013 : MtsN Denanyar-Jombang  
2013-2016 : MAN Denanyar-Jombang  
2016-2020 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



**KEMENTRIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**  
**(FORM C)**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, SE., M.SA  
NIP : 19761210 200912 2 001  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Alfin Munfarikhah  
NIM : 16510077  
Handphone : 08155505254  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Email : alfinfarikhah22@gmail.com

JudulSkripsi : " Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja (Studi Kasus Pada Dinas Pariwisata Kota Batu)"

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

<b>SIMILARTY INDEX</b>	<b>INTERNET SOURCES</b>	<b>PUBLICATION</b>	<b>STUDENT PAPER</b>
<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>1</b>

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Januari 2021  
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA  
NIP 197612102009122 001