

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KOMUNIKASI SERTA DAMPAKNYA PADA  
KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT KOTA  
PALEMBANG**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Tridianti Palembang**



Disusun Oleh :

**NAMA : AFLI MIRZA**

**NPM : 194241036**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
TAHUN 2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

### PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT KOTA PALEMBANG

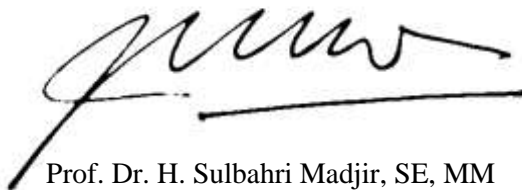
**NAMA** : AFLI MIRZA

**NPM** : 194241036

Menyetujui:

Palembang, ..... Maret 2021

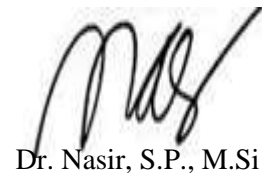
Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM

Palembang, ..... Maret 2021

Pembimbing II,



Dr. Nasir, S.P., M.Si

Mengetahui:

Palembang, 2021

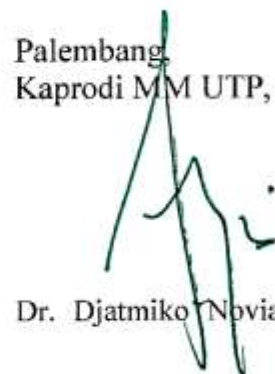
Dekan FE UTP,



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

Palembang, 2021

Kaprodi MM UTP,



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si

## LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

### PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT KOTA PALEMBANG

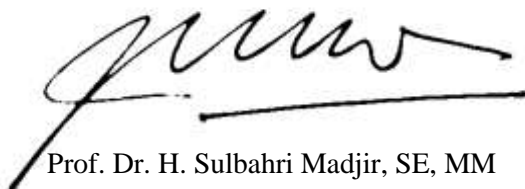
**NAMA** : AFLI MIRZA

**NPM** : 194241036

Menyetujui:

Palembang, .....2021

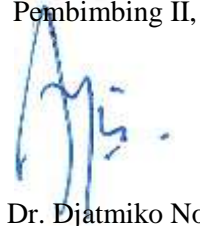
Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM

Palembang, ..... 2021

Pembimbing II,




Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si

Palembang, 2021  
Dekan FE UTP,



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

Palembang, 2021  
Kaprod MM UTP,



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan dan Hidayah-Nya sehingga Tesis yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.**”

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Universitas Tridianti Palembang Program Studi Magister Manajemen.

Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridianti Palembang Bapak Prof. Ir. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridianti Palembang Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA.,CSRS.
4. Kaprodi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si. yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak Dr. Nasir, S.P., M.Si, selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.

7. Para dosen dan pihak-pihak lain yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang sangat berharap anaknya menuntaskan S2-nya
9. Istri yang mendukung dan membantu menjaga anak- anak tercinta semoga anak- anak besar nanti bisa mengenyam pendidikan tertinggi
10. Saudara-saudaraku ku yg selalu support dengan perjuanganku, yang turut mendukung  
Dan semua pihak yang telah membimbing, membantu dan mendorong penyelesaian Tesis ini. Saya mendo'akan semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua amal yang telah diberikan kepada saya baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu diharapkan tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan dan pada akhirnya Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat dibidang pendidikan.

Palembang, April 2021

Penulis

## ABSTRAK

### **AFLI MIRZA, Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM dan Bapak Dr. Nasir, S.P., M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Populasi dalam penelitian ini seluruh Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 87 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampel Jenuh* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari jumlah populasi, Maka dari itu, penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* karena jumlah populasi yang relatif kecil, yaitu sebanyak 87 orang sebagai sampel penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode analisis *Structural Equation Model (SEM)* yang dioperasikan melalui program *Partial Least Square (PLS)*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Komunikasi (X1) berpengaruh terhadap Disiplin Kerja (Y). hasil nilai P-Value adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja Kantor Samsat Kota Palembang. Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Disiplin Kerja (Y). hasil nilai P-Value adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Kantor Samsat Kota Palembang. Komunikasi (X1) berpengaruh terhadap Kinerja (Z). hasil nilai P-Value adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang. Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Z). hasil nilai P-Value adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang. Disiplin Kerja (Y) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Z). hasil nilai P-Value adalah  $0,018 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang. Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan nilai P-Value adalah  $0,025 \leq 0,05$ . Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan nilai P-Value adalah  $0,021 \leq 0,05$ . Nilai  $R^2$  untuk variabel laten Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi sebesar 0,919, yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Disiplin Kerja Pegawai dapat dijelaskan oleh variabel laten eksogen (Komunikasi dan Lingkungan Kerja) sebesar 91,9% sedangkan sisanya sebesar 8,1 % dijelaskan oleh variabel lain. Nilai  $R^2$  untuk variabel laten Kinerja sebesar 0,988, yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Kinerja dapat dijelaskan oleh variabel eksogen sebesar 98,8% sedangkan sisanya sebesar 1,2% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat dalam penelitian.

Dari model yang dibangun pada penelitian ini, dan dari hasil uji hipotesis menggunakan Smart-PLS, maka dapat disarankan 2Bagi Pimpinan Kantor Samsat Kota Palembang agar dapat lebih meningkatkan Komunikasi dan Lingkungan Kerja serta Kinerja yang sudah terlaksana saat ini, hal ini perlu diperbaiki dan dilakukan dalam upaya meningkatkan Komunikasi dan Lingkungan Kerja serta Disiplin Kerja secara optimal Bagi Pegawai di Kantor Samsat Kota Palembang, disarankan untuk lebih meningkatkan lagi Kinerja yang sudah ada sekarang ini terutama indikator yang masih rendah yaitu mengerjakan tugas sesuai dengan harapan atasan, hadir dan pulang kerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan serta selalu hadir setiap hari kerja (kecuali libur). **Kata kunci :** *Komunikasi, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja*

## ABSTRACT

***AFLI MIRZA, The Influence of Communication and Work Environment on Work Discipline and Its Impact on Employee Performance of the Palembang City Samsat Office, under the guidance of Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE, MM and Mr. Dr. Nasir, S.P., M.Si***

*This study aims to determine and prove the effect of communication and work environment on work discipline and its impact on employee performance at the Palembang City Samsat office, both directly and indirectly. The population in this study were all employees of the Palembang City Samsat Office while the sample was part of the population that would be the object of research. In this study the population was 87 people. Sampling in this study using the Saturated Sample technique, namely sampling is carried out as a whole from the total population. Therefore, the authors chose the sample using a saturated sampling technique because the population is relatively small, namely as many as 87 people as the research sample. Data analysis used in this study is to use the Structural Equation Model (SEM) analysis method which is operated through the Partial Least Square (PLS) program.*

*The results of this study indicate that, Communication (X1) has an effect on Work Discipline (Y). the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of communication on the work discipline of the Palembang City Samsat Office. Work Environment (X2) affects Work Discipline (Y). the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of the Work Environment on Work Discipline at the Palembang City Samsat Office. Communication (X1) has an effect on performance (Z). the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of Communication (X1) on the Performance of the Employees of the Palembang City Samsat Office. Work Environment (X2) affects Employee Performance (Z). the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of the Work Environment on the Employee Performance of the Palembang City Samsat Office Employee. Work Discipline (Y) affects Employee Performance (Z). the results of the P-Value value is  $0.018 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an effect of work discipline on the performance of the Palembang City Samsat office employees. Communication on Employee Performance of the Palembang City Samsat Office has an indirect effect on Work Discipline as a mediating variable or an intermediary variable as evidenced by seeing above with a P-Value of  $0.025 \leq 0.05$ . Work Environment on Employee Performance of Palembang City Samsat Office has an indirect influence on Work Discipline as a mediating variable or an intermediary variable as evidenced by seeing the above with a P-Value of  $0.021 \leq 0.05$ . The R2 value for the latent variable Work Discipline as a mediating variable is 0.919, which means that this value identifies that variations in Employee Work Discipline can be explained by exogenous latent variables (Communication and Work Environment) of 91.9% while the remaining 8.1% is explained by other variables. The R2 value for the latent variable of Performance is 0.988, which means that this value identifies that the variation in performance can be explained by exogenous variables of 98.8% while the remaining 1.2% is explained by variables not in the study.*

*From the model built in this study, and from the results of hypothesis testing using SmartPLS, it can be suggested for the Head of the Palembang City Samsat Office to further improve the Communication and Work Environment and Performance that has been implemented at this time, this needs to be improved and done efforts to improve Communication and the Work Environment and Work Discipline optimally for Employees at the Palembang City Samsat Office, it is recommended to further improve the current performance, especially indicators that are still low, namely doing tasks according to superiors' expectations, attending and leaving work according to the hours. who have been determined and are always present every working day (except holidays).*

***Keywords: Communication, Work Environment, Work Discipline, Performance***

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AFLI MIRZA, SE

NPM : 194241036

Program studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul tesis : Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, April 2021

  
AFLI MIRZA, SE



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
SURAT PERNYATAAN .....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Kajian Teoritis .....	11
1. Kinerja .....	11
2. Komunikasi .....	17
3. Komunikasi .....	20
4. Lingkungan Kerja .....	26
B. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan .....	32

C. Kerangka Berpikir .....	36
D. Hipotesis Penelitian .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	43
C. Rancangan Penelitian .....	44
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	44
E. Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	50
G. Hipotesis Statistika .....	53

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Analisis .....	65
B. Hasil Pembahasan .....	91

### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	98
B. Implikasi Kebijakan .....	99
C. Saran .....	100

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Hasil Capaian Target SAMSAT Kota Palembang Tahun 2019 .....	4
Tabel 1.2	Daftar Hadir SAMSAT Kota Palembang Tahun 2020 .....	6
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian .....	42
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja .....	45
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Komunikasi .....	46
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Komunikasi .....	47
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Lingkungan Kerja .....	48
Tabel 3.6	Parameter Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 3.7	Evaluasi Model Struktural .....	56
Tabel 3.8	Pengambilan Keputusan Dalam Uji t-statistic .....	58
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
Tabel 4.4	Skala Penafsiran Nilai Indikator .....	70
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kinerja .....	70
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Disiplin Kerja .....	72
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Komunikasi .....	73
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Lingkungan Kerja .....	74
Tabel 4.9	Loading Factor Variabel Kinerja .....	75
Tabel 4.10	Loading Factor Variabel Disiplin Kerja Pegawai .....	76
Tabel 4.11	Loading Factor Variabel Komunikasi .....	77
Tabel 4.12	Loading Factor Variabel Lingkungan Kerja .....	78

Tabel 4.13	Nilai Discriminant Validity (Cross Loading) .....	83
Tabel 4.14	Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach .....	85
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 4.16	Path Coefficients .....	87
Tabel 4.17	Data Indirect Effect .....	89
Tabel 4.18	Nilai R-Square (R <sup>2</sup> ) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 3.1	Diagram Jalur Penelitian .....	59
Gambar 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2	Responden berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3	Responden berdasarkan Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4	Full Model Setelah Dikalkulasikan 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5	Full Model Setelah Dikalkulasikan 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6	Hasil uji T-Statistik Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari peranan sumber daya yang ada, baik itu sumber daya manusia, finansial, material dan mesin. Semua sumber daya ini harus benar-benar dimanfaatkan oleh organisasi agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu sukses tidaknya suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah pegawai.

Suwatno (2016: 195) mengemukakan bahwa faktor yang dianggap paling potensial dalam memberikan keunggulan bagi organisasi adalah sumber daya manusia. Organisasi atau instansi dalam melaksanakan kinerja selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi (Wibowo, 2015: 10).

Menurut Kasmir (2016: 188) kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi, baik secara positif maupun negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

Lingkungan Kerja, komunikasi , kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja.

Dalam suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila sama-sama memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi antar atasan kepada bawahan harus memiliki kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi begitupun dengan sebaliknya. Komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja pegawai dan organisasi. Komunikasi organisasi sebagai derajat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi untuk anggota dan diantara anggota organisasi.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2012:183), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Selanjutnya, Sutrisno (2013:66) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja. Hasibuan (2017: 193) mengemukakan bahwa disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang di dalam diri pegawai dan menyebabkan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan dan peraturan dari pekerjaan dan perilaku. Dengan disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Terry dalam Sutrisno (2013: 87) mengatakan bahwa disiplin merupakan alat penggerak pegawai. Dengan adanya disiplin dapat menggerakkan pegawai untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan.

Salah satu organisasi dengan kinerja baik yang dibutuhkan untuk turut mendukung proses pembangunan adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Palembang. Dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, ditegaskan bahwa tujuan pembentukan Kantor SAMSAT adalah untuk memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Kantor SAMSAT merupakan wadah bagi Kepolisian Negara RI yang membidangi lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak, dan badan usaha dalam menyelenggarakan



SAMSAT. Pada Kantor SAMSAT Wilayah Kota Palembang, terdapat pihak yang bekerjasama yaitu: Seksi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Subdit Regident Ditlantas Kepolisian Daerah, UPT SAMSAT Kota Palembang Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Asset Daerah, serta PT. Jasa Raharja Cabang Kota Palembang. Dengan adanya Kantor Kota Palembang, diharapkan pelayanan surat-surat kendaraan bermotor kepada masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah, terjadinya peningkatan penerimaan pajak daerah Provinsi Sumatera Selatan, serta peningkatan jumlah pembayaran asuransi. Sepanjang Tahun 2019, pencapaian hasil kerja Kantor SAMSAT Kota Palembang dapat digambarkan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Hasil Capaian Target SAMSAT Kota Palembang Tahun 2019**

No	Pelayanan	Target (Buku /Lembar)		Realisasi (Buku /Lembar)		%	
		Roda Dua	Roda Empat/Lebih	Roda Dua	Roda Empat/Lebih	Roda Dua	Roda Empat/Lebih
1	STNK	40.462	9.777	38.397	8.247	95%	84%
2	BPKB	55.922	11.773	52.802	9.516	94%	81%
3	TNKB	53.478	12.854	36.895	9.660	69%	75%
4	MUTASI	549	485	441	349	80%	72%

Sumber: Laporan Akhir Tahun 2019 Kantor SAMSAT Kota Palembang

Berdasarkan capaian target dari Tabel 1, mengindikasikan bahwa terdapat

kurang optimalnya kinerja pegawai sehingga pencapaian target Kantor SAMSAT Kota Palembang belum 100% optimal.

Permasalahan pertama yang terjadi pada Kantor Samsat Kota Palembang adalah komunikasi pegawai yang masih kurang baik, Berdasarkan identifikasi dalam komunikasi tersebut ditemukan beberapa masalah yang terjadi di Kantor Samsat Kota Palembang antara lain : komunikasi di Kantor Samsat Kota Palembang kurang kondusif, karena sering kali dijumpai permasalahan kesalahpahaman komunikasi antara atasan kantor terhadap pegawai bawaannya ketika dalam kerja, sering kali pegawai tidak diikutkan dalam pengambilan keputusan saat rapat diskusi, kurang baiknya hubungan antara pimpinan terhadap pegawai bawahannya, hal tersebut mengakibatkan pegawai tersebut merasa kurang dianggap penting atau cuma dianggap pegawai biasa saja, selain itu terdapat permasalahan utama dalam komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu tidak dilakukannya pengukuran komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai secara berkala setiap terjadi pergantian pimpinan, ada pegawai baru serta ketika membuat sebuah kebijakan baru karena semua itu pastinya akan mempengaruhi terhadap suasana lingkungan kerja di Kantor Samsat Kota Palembang dalam mencapai pencapaian sebuah kualitas kinerja yang baik.

Permasalahan kedua adalah lingkungan kerja. Berdasarkan hasil pengamatan, berkas dan arsip tidak tertata secara baik, sehingga tampak ruangan tidak rapi, kurangnya lemari untuk mengarsipkan berkas-berkas menyebabkan terdapat berkas yang tersimpan hanya di atas meja dan kurang tertata dengan baik. Hal ini menyebabkan kesulitan pencarian berkas jika dibutuhkan dan pelayanan menjadi

lama, lingkungan kerja di Samsat kurang kondusif, dikarenakan masih kurangnya pemahaman pegawai terhadap sebuah aspek berorganisasi baik, seperti menghormati antar pegawai satu dengan pegawai lainnya, walaupun berbeda pangkat atau jabatan, permasalahan lain pada lingkungan kerja yaitu dengan munculnya COVID 19, sebelum adanya pandemi COVID 19, Kantor Samsat Kota Palembang selalu ramai dengan antrian yang cukup panjang namun pelayanannya tetap baik dan menyenangkan. Setelah adanya pandemi COVID 19 masyarakat/wajib pajak di Kantor Samsat Kota Palembang ini juga masih banyak, sehingga instansi harus membuat kebijakan untuk menjaga keselamatan pegawai maupun masyarakat/wajib pajak. Kebijakan yang ditetapkan terkait dengan perubahan lingkungan kerja non fisik meliputi standar dan prosedur harus menggunakan masker dan sarung tangan, tidak bersentuhan dengan rekan maupun masyarakat/wajib pajak, mewajibkan sering cuci tangan bagi pegawai dan penyemprotan hand sanitizer pada masyarakat/wajib pajak yang datang, membatasi masyarakat/wajib pajak yang masuk ke ruang pelayanan agar tidak terjadi kerumunan, dan tidak boleh melayani masyarakat/wajib pajak yang tidak menggunakan masker.

Permasalahan ketiga yang terjadi pada Kantor Samsat Kota Palembang adalah masih kurangnya disiplin dalam bekerja, karena terdapat pegawai yang ijin pada saat jam kerja. Sekalipun telah diterapkan absensi dengan sistem sidik jari, namun terdapat pegawai yang datang awal atau tepat waktu untuk absensi, lalu ijin saat jam kerja. Berdasarkan pengamatan, tidak hanya pegawai yang ijin saat jam kerja, namun terdapat juga pegawai yang terlambat masuk kerja dan pulang lebih awal

dari jam kerja. Untuk lebih jelasnya berikut rekapitulasi data disiplin pegawai Samsat Kota Palembang :

**Tabel 1.2 Daftar Hadir SAMSAT Kota Palembang Tahun 2020**

No	Bulan	Total Pegawai	Terlambat	Izin Saat Jam Kerja	Pulang Lebih Awal
1	Januari	87	10	8	11
2	Februari	87	12	11	15
3	Maret	87	9	13	14
4	April	87	8	9	9
5	Mei	87	7	10	10
6	Juni	87	6	8	11
7	Juli	87	7	12	13
8	Agustus	87	9	10	15
9	September	87	8	9	13
10	Oktober	87	12	8	14
11	November	87	16	11	15
12	Desember	87	6	10	17
<b>Total</b>			<b>109</b>	<b>124</b>	<b>164</b>

Sumber: Laporan Akhir Tahun 2019 Kantor SAMSAT Kota Palembang

Data pada Tabel 1.2, dapat dibaca bahwa jumlah terbanyak adalah ijin saat jam kerja dengan total 124 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pegawai pada Kantor SAMSAT Wilayah Kota Palembang yang mengutamakan kehadiran pada saat pagi hari untuk melakukan absensi sidik jari, namun mengabaikan kedisiplinan selama jam kerja. Demikian halnya juga dengan pegawai yang pulang lebih awal, selama Tahun 2020 terdapat 164 orang pegawai yang ijin pulang lebih awal dengan berbagai alasan.

Dari penjelasan diatas, maka untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai dapat dilakukan melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh**

## **Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai uraian pada latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah yang mempunyai pengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembangantara lain :

1. Masih banyak pegawai yang memiliki kinerja yang rendah. Kinerja yang rendah terlihat dari ketidakmampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
2. Masih rendahnya memiliki kinerja. Kinerja yang rendah terlihat dari hasil capaian target tahun 2019 belum optimal.
3. Komunikasi di Kantor Samsat Kota Palembang kurang kondusif, karena sering kali dijumpai permasalahan kesalahpahaman komunikasi antara atasan kantor terhadap pegawai bawaannya,
4. Rendahnya komunikasi hal ini disebabkan karena sering kali pegawai bawaan tidak diikutkan dalam pengambilan keputusan saat rapat diskusi,
5. Kurang baiknya hubungan antara pimpinan terhadap pegawai bawahannya, hal tersebut mengakibatkan pegawai tersebut merasa kurang dianggap penting atau cuma dianggap pegawai biasa saja.
6. Belum kondusifnya lingkungan kerja hal ini terlihat dari, berkas dan arsip tidak tertata secara baik, sehingga tampak ruangan tidak rapi, kurangnya lemari untuk

mengarsipkan berkas-berkas menyebabkan terdapat berkas yang tersimpan hanya di atas meja dan kurang tertata dengan baik.

7. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap sebuah aspek berorganisasi baik, seperti menghormati antar pegawai satu dengan pegawai lainnya, walaupun berbeda pangkat atau jabatan,
8. Munculnya pandemi COVID 19, sehingga Kantor Samsat Kota Palembang harus menciptakan lingkungan kerja yang baru.
9. Kurangnya disiplin, terutama dalam mematuhi jadwal masuk dan pulang kerja. Peralnya, banyak [pegawai](#) yang tidak memperhatikan jam kerja, masuk siang, dan pulang lebih awal.

### **C. Pembatasan Masalah**

Disebabkan adanya keterbatasan-keterbatasan dalam diri penulis baik menyangkut kemampuan, waktu, maupun dana dan agar penelitian ini lebih terfokus, maka dari beberapa masalah yang telah teridentifikasi diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang

#### **D. Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
2. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
3. Apakah terdapat pengaruh Komunikasi terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
4. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
5. Apakah terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh :

1. Komunikasi terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang
2. Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
3. Komunikasi terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
4. Lingkungan Kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.

5. Disiplin Kerja terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.

## **2. Kegunaan Hasil Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang didapat akan ada manfaatnya bagi :

- (a) Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
- (b) Sebagai sumbangan bagi Kantor Samsat Kota Palembang untuk lebih memperhatikan Komunikasi Dan Lingkungan dan Disiplin dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga kinerja pegawai benar-benar ditingkatkan dan pedoman untuk menyusun rencana pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia.
- (c) Secara teoritis :
  - 1) Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan masalah Komunikasi Dan Lingkungan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja.
  - 2) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian tentang factor –faktor yang mempengaruhi kinerja lebih lanjut.
  - 3) Sebagai salah satu input atau masukan bagi Kantor Samsat Kota Palembang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Arikunto, Suharsimi, 2012. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi III. Jakarta : Rineka Cipta
- Drs. Jalaludin Rakhmat, M.Sc.2013. Psikologi Komunikasi. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 2014. Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Husnawati, Ari. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel”. Tesis Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Jakarta: Rajawali
- Helmi, Avin Fadilla. 2013. Disiplin Kerja. Buletin Psikologi. Tahun IV, Nomor 2, Desember.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. Human Resource Management. Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesepuluh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moekijat. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian), Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Nitisemito, Alex S. 2012. Manajemen Personalialia. Edisi Revisi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nursasongko, Ginanjar Sigit. 2012. “Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang)”. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang: Universitas Diponegoro

- Noor, Juliansyah. 2016. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2012. Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rivai, Veitzhal 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins SP, dan Judge. 2013. Perilaku Organisasi, Salemba Empat, Jakarta
- Suwatno. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak J. Payaman. 2013. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga peneliti Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sedarmayanti. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo
- Sondang P, Siagian. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunarto. 2013. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: BPFU-UST
- Sunyoto, Danang. 2012. Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS
- Septianto, Dwi. 2013. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Pataya Raya Semarang)". Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sri Haryani. 2013. Komunikasi Bisnis. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta
- Siswoyo Haryono, 2004. Metodologi Penelitian Bisnis. Unanti, Palembang.
- Solihin, Mahfud., Dwi Ratmono. 2013. "Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 3.0". Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Vuspasari, Kuntum. 2012. Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Varia Intra Finance Cabang Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.2 No.1 Hal. 81-93
- Wibowo, (2015). Manajemen Kinerja Edisi 4, Jakarta: Rajawali Pers
- Wursanto. 2014. Manajemen Kepegawaian 2. Yogyakarta: Kanikus