

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja pegawai dalam perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dijadikan sebagai tolak ukur hasil pencapaian dalam perusahaan. Kinerja pegawai yang ada pada setiap perusahaan mempunyai kriteria yang berbeda-beda sesuai dengan ketentuan dalam perusahaan. Potensi yang dimiliki individu juga mempengaruhi tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pegawai, dimana potensi tersebut dapat menggerakkan pegawai untuk bekerja secara maksimal terhadap kegiatan operasional perusahaan, serta dapat mempengaruhi hasil kerja pegawai yang lebih baik (Mangkunegara, 2018).

Keterampilan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Wahyudi (2019), keterampilan kerja merupakan kemahiran individu untuk melakukan yang hanya diperoleh melalui latihan praktek maupun pengalaman. Dalam hal ini keterampilan seorang pegawai diperlukan karena dapat mendukung tingkat sikap mental serta kesehatan pegawai mempunyai pengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai. Hasil penelitian dari Mayasari dan Tridayanti (2019) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

pegawai, dengan ini menunjukkan bahwa semakin meningkat keterampilan kerja, maka kinerja pegawai meningkat. Penelitian dari Anggiani (2017) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki maka kinerja pegawai semakin meningkat. Penelitian dari Purba, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, ini berarti bahwa semakin tinggi keterampilan kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai dan begitu pula sebaliknya jika keterampilan kerja pegawai menurun maka kinerja pegawai juga akan menurun. Penelitian dari Qotrotul, *et al.* (2021) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya pegawai memiliki kepercayaan yang tinggi karena mereka percaya apa yang mereka lakukan selama bekerja di Dr. Soekardjo Tasikmalaya. Dengan kemampuan yang mereka miliki dan dengan dukungan dari latar belakang yang berasal dari keperawatan sekolah, membuat pegawai memiliki kepercayaan diri untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh dr. Soekardjo Tasikmalaya. Serta penelitian dari Farid dan Taher (2021) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana keterampilan tersebut harus terintegrasi dan dikembangkan di perusahaan sehingga dapat menjadi kompetitif dan menghadapi persaingan serta meningkatkan kinerja pegawai.

Selain keterampilan, faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu disiplin kerja. Menurut Sinambela (2018), disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan

norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan perusahaan, semakin disiplin maka semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dan kinerja perusahaan. Hasil penelitian dari Kurniawan, *et al.* (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja maka kinerja pegawai akan meningkat. Penelitian dari Iptian, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi kinerja pegawai dan sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah kinerja pegawai. Penelitian dari Nasution dan Priangkatara (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana disarankan agar perusahaan lebih memperhatikan kedisiplinan pegawai sehingga dengan disiplin kerja yang baik akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian dari Lesmana dan Damanik (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang artinya semakin baik disiplin kerja yang dimiliki maka semakin tinggi kinerja pegawai. Hasil penelitian berbeda dari Basem, *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti disiplin kerja patut ditingkatkan kembali agar disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Lingkungan kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Effendy dan Fitria (2019), lingkungan kerja merupakan interaksi kerja secara langsung terhadap seseorang yang memiliki jabatan

lebih tinggi, jabatan yang sama, ataupun jabatan lebih rendah. Lingkungan kerja akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena lingkungan kerja yang baik dan memuaskan tentu akan meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut mengingatkan bahwa penting untuk menjaga lingkungan kerja agar tetap stabil dan kondusif. Hasil penelitian dari Yang, *et al.* (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya apabila lingkungan kerja yang tersedia nyaman dan memiliki fasilitas yang memadai akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian dari Pawirosumarto, *et al.* (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi pegawai dalam bekerja meningkat. Penelitian dari Parashakti, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai pada Rumah Sakit Masmitra. Penelitian dari Tasman, *et al.* (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya lingkungan kerja harus ditingkatkan agar kinerja pegawai semakin meningkat. Hasil penelitian berbeda dari Erawati, *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya lingkungan kerja dapat ditingkatkan dengan meningkatkan lingkungan kerja non-fisik dengan penerapan teknologi yaitu mudah dipahami oleh pegawai dan memperkuat hubungan antar pegawai.

Menurut hasil wawancara pada salah satu konsumen pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli secara langsung masih terdapat kekurangan seperti pada keterampilan, kurangnya keterampilan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli yaitu dalam proses interaksi antar seorang pegawai dengan aspek-aspek pekerjaannya. Jika suatu pekerjaan yang diterima tidak sesuai dengan minat, pendidikan, kemampuan dan pengalamannya, maka seorang pegawai tidak dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Seperti masih ada pegawai yang belum menguasai beban tugas yang sesuai dengan jabatannya. Misalnya, pada bagian Sekretariat yang mempunyai tugas pokok menyusun rencana kegiatan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan penyusunan program, belum terlaksana dengan baik. Sedangkan pada disiplin kerja, disiplin waktu pegawai yang masih rendah yakni ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai lebih dari ketentuan maksimum toleransi, sehingga juga menyebabkan pegawai melakukan pelanggaran lebih dari ketentuan maksimum. Untuk lingkungan kerja, masih kurang nyaman karena kurangnya fasilitas yang diberikan perusahaan seperti toilet yang kurang bersih karena *cleaning service* tidak membersihkan setiap hari, tetapi hanya 2 hari sekali, sedangkan pegawai yang sebanyak itu mungkin saja memakai kamar mandi setiap jamnya dengan memakai alas kaki atau sepatu ke dalam toilet yang datang dari luar tempat kerja maupun yang sudah di dalam tempat kerja, serta penerangan yang kurang memadai disebabkan pada siang hari para pegawai tidak menghidupkan semua lampu dikarenakan adanya bantuan cahaya dari

luar lokasi yang dipancarkan dari jendela. Dari ketiga hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berikut uraian pada Tabel 1.1 data absensi pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli Tahun 2022.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli Pada Januari – Agustus Tahun 2022**

No	Nama Pegawai	Maksimum Toleransi	Tidak Hadir	Terlambat	Jumlah Pelanggaran	Kategori
1	R. A.	2 kali	4 kali	3 kali	7 kali	Kurang Disiplin
2	M. P.	2 kali	3 kali	5 kali	8 kali	Kurang Disiplin
3	N. S.	2 kali	4 kali	3 kali	7 kali	Kurang Disiplin
4	Y. N.	2 kali	3 kali	3 kali	6 kali	Kurang Disiplin
5	K. A.	2 kali	5 kali	4 kali	9 kali	Kurang Disiplin
6	M. S.	2 kali	4 kali	3 kali	7 kali	Kurang Disiplin
7	S. S.	2 kali	3 kali	3 kali	6 kali	Kurang Disiplin
8	B. G.	2 kali	3 kali	5 kali	8 kali	Kurang Disiplin
9	K. A.	2 kali	5 kali	6 kali	11 kali	Kurang Disiplin
10	W. R	2 kali	6 kali	3 kali	9 kali	Kurang Disiplin

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan data absensi pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli pada Januari hingga Agustus Tahun 2022. Dapat diperhatikan dari total 98 pegawai ada 10 pegawai yang masih melanggar kedisiplinan. Tingkat ketidakhadiran melebihi batas maksimum toleransi yang ditetapkan perusahaan dan kurangnya menerapkan disiplin kerja. Dilihat dari maksimum toleransi yang ditetapkan perusahaan yakni dua kali toleransi untuk pegawai yang tidak hadir dan datang terlambat, namun kenyataannya pegawai melebihi batas toleransi yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli, sehingga dapat dikatakan disiplin waktu pegawai masih sangat rendah. Pegawai yang

melakukan kesalahan dapat diberikan hukuman secara lisan terlebih dahulu, agar pegawai dapat memperbaiki dirinya untuk tidak mengulangi kesalahan yang artinya pegawai harus lebih berhati-hati lagi. Jika teguran secara lisan tidak dipenuhi oleh pegawai, maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli dapat mengeluarkan surat peringatan (SP) pertama pada pegawai yang dapat diberikan paling banyak 3 kali. Artinya jika pegawai sudah menerima SP3 maka pegawai tersebut dapat dikeluarkan dari perusahaan. Hal ini karena dengan adanya surat peringatan yang didapat tidak lagi dapat mengubah diri pegawai menjadi lebih baik untuk tidak mengulangi kesalahannya. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tentunya harus mengutamakan keterampilan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja dimana faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh pada kinerja pegawai, menurut Mangkunegara (2018), kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan berbagai fenomena bisnis dan empiris yang ada maka penelitian ini layak untuk diteliti.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Apakah keterampilan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli?
- 2) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli?

- 3) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijelaskan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh keterampilan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli.

- 2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bangli dalam mempertimbangkan variabel-variabel



penelitian ini untuk meningkatkan keterampilan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kedepannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

*Goal setting theory* merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1968. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individu yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan – tujuan.

Menurut teori ini salah satu dari karakteristik perilaku tersebut yang mempunyai tujuan yang umum diamati bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku ini mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang memulai sesuatu seperti suatu pekerjaan maka akan terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan ini dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri atau diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Nurdiansyah, 2018).

*Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang diterapkan dengan kinerja. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya,

maka hal ini akan mempengaruhi tindakanya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan kinerja, yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja.

Berdasarkan urain di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diindentikkan sebagai tujuannya.

## **2.2 Kinerja Pegawai**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Menurut Rismawati dan Mattalata (2018), kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menurut Darmadi (2018), kinerja pegawai adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2018), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Sutrisno (2018), mengatakan kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja pegawai juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

### **2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

#### **1) Faktor Kemampuan (*Ability*)**

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110-120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

## 2) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### 2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas hasil kerja, merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 2) Kualitas hasil kerja, merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas, merupakan berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
- 4) Disiplin kerja, merupakan ketaatan pada hukum dan peraturan yang berlaku.
- 5) Inisiatif, merupakan kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa

yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

- 6) Ketelitian, merupakan tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
- 7) Kepemimpinan, merupakan proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- 8) Kejujuran, merupakan salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
- 9) Kreativitas, merupakan proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau melibatkan pemunculan gagasan.

## 2.3 Keterampilan

### 2.3.1 Pengertian Keterampilan

Menurut Anggraini dan Marlina (2018), keterampilan adalah suatu kemampuan yang membantu performa pegawai menjadi lebih maksimal dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari.

Menurut Joseph dan Likumahua (2019), keterampilan kerja adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat. Selain *training* yang diperlukan untuk mengembangkan kemampuan, keterampilan juga membutuhkan kemampuan dasar (*basic ability*) untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat.

Menurut Kustini, dkk. (2021), keterampilan kerja adalah aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat keterampilan seseorang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan pengetahuan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, umur, serta pengalaman.

Menurut Mongilala, dkk. (2022), keterampilan kerja yaitu kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktek, baik yang melalui latihan praktek maupun melalui pengalaman.

Menurut Hsb dan Khair (2021), keterampilan kerja merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan dengan mudah dan tepat.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa keterampilan kerja merupakan suatu kemampuan yang berhubungan dengan penggunaan peralatan untuk memudahkan dalam bekerja.

### **2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan secara langsung menurut Sulianta (2018), yaitu:

#### **1) Motivasi**

Merupakan sesuatu yang membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang bisa melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan.

#### **2) Pengalaman**

Merupakan suatu hal yang akan memperkuat kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan (keterampilan). Pengalaman membangun seseorang untuk bisa melakukan tindakan-

tindakan selanjutnya menjadi lebih baik yang dikarenakan sudah melakukan tindakan-tindakan di masa lampau.

### 3) Keahlian

Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat terampil dalam melakukan keterampilan tertentu. Keahlian akan membuat seseorang mampu melakukan sesuatu sesuai dengan yang sudah diajarkan.

### 2.3.3 Indikator Keterampilan

Keterampilan merupakan aspek yang penting dimiliki oleh pegawai dalam bekerja. Keterampilan dapat dinilai melalui indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Persepsi, meliputi penafsiran objek, penerimaan stimulus, pengorganisasi stimulus, penafsiran stimulus.
- 2) Pengendalian diri, meliputi sikap, emosi dan motif.
- 3) Melaksanakan tanggung jawab kolektif, dilakukan secara bersama-sama dengan rekan kerja.
- 4) Melaksanakan tanggung jawab individu, dilaksanakan sesuai dengan kemampuan dan bidang keahlian pegawai per individu.

## 2.4 Disiplin Kerja

### 2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2019), disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.



Menurut Sutrisno (2018), disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Sinambela (2018), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan.

Menurut Siswanto (2019) menyatakan bahwasannya disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Syahputra, dkk. (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa disiplin kerja adalah suatu tindakan yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta

sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

#### **2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Menurut Siswanto (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai adalah:

- 1) Frekuensi kehadiran, salah satu tolok ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai adalah semakin tinggi frekuensi kehadirannya atau rendahnya tingkat kemangkiran maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi.
- 2) Tingkat kewaspadaan, pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya selalu penuh perhitungan dan ketelitian memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi baik terhadap dirinya maupun terhadap pekerjaannya.
- 3) Ketaatan pada standar kerja, dalam melaksanakan pekerjaannya seorang pegawai diharuskan menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kecelakaan kerja tidak terjadi atau dapat dihindari.
- 4) Ketaatan pada peraturan kerja, hal ini dimaksudkan untuk kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja
- 5) Etika kerja, etika kerja diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana harmonis, saling menghargai antar sesama pegawai.

### 2.4.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2019) indikator-indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu, para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik, sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- 3) Tanggung jawab yang tinggi, pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- 4) Ketaatan terhadap aturan kantor, dimana pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenalan/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

## 2.5 Lingkungan Kerja

### 2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja

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

Menurut Lestari dan Chaniago (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa

fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Menurut Darmadi (2020), lingkungan kerja termasuk sesuatu yang berada pada sekitar para pegawai sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya, seperti adanya pendingin udara, pencahayaan yang bagus dan lain-lain.

Menurut Prastyo dan Santoso (2022), lingkungan kerja yaitu kawasan di mana pegawai menuntaskan pekerjaannya setiap harinya.

Menurut Munandar dan Prayekti (2021), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa lingkungan kerja merupakan sebagai segala hal yang ada di sekitar pegawai dan yang memengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas.

### **2.5.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Afandi (2018), untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu :

- 1) Bangunan tempat kerja
- 2) Ruang kerja yang lapang
- 3) Ventilasi udara yang baik
- 4) Tersedianya tempat ibadah
- 5) Tersedianya sarana angkutan pegawai

Menurut Afandi (2018) secara umum lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik dan faktor lingkungan psikis.

#### 1) Faktor Lingkungan Fisik

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

- a) Rencana ruang kerja, meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja pegawai.
- b) Rancangan pekerjaan, meliputi peralatan kerja dan produser kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja pegawai.
- c) Kondisi lingkungan kerja, penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.
- d) Tingkat *visual priacy* dan *acoustical privacy*, dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat member privasi bagi pegawainya. Yang dimaksud privasi disini adalah sebagai “keleluasan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran.

## 2) Faktor Lingkungan Psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

- a) Pekerjaan yang berlebihan, pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap pegawai, sehingga hasil yang di dapat kurang maksimal.
- b) Sistem pengawasan yang buruk, sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya, seperti ketidakstabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.
- c) Frustrasi, frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan pegawai, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi pegawai.
- d) Perubahan-perubahan dalam segala bentuk, perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin organisasi.
- e) Perselisihan antara pribadi dan kelompok, hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak

negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan di tempat kerja, diantaranya persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

### 2.5.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2019) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

#### 1) Cahaya

Cahaya sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya cahaya yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

#### 2) Sirkulasi Udara

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 bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

### 3) Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak di kehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

### 4) Kebersihan

Kebersihan merupakan syarat guna menjaga kesehatan, dan pelaksanaannya harus dilakukan secara kontinyu. Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka pegawai akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para pegawai yang menggunakannya.

### 5) Keamanan

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu cara upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman.



## 2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

### 2.6.1 Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai

- 1) Mayasari dan Tridayanti (2019) yang berjudul “*The Effect Of Work Skills, Work Attitude, Work Knowledge On Work Competence And Employee Performance In Galaxy Mall Shuang Surabaya*”. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 41 orang. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis kuantitatif menggunakan *PLS (Partial Least Square)* melalui *software SmartPLS 3.0*. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 2) Anggiani (2017) yang berjudul “*Skill Influence on Employee Performance (Empirical Study of Frontlines three Star Hotels in Jakarta)*”. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 207 pegawai *frontliner* Hotel Bintang Tiga di Jakarta. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 3) Purba, Dalimunthe, and Absah (2020) yang berjudul “*The Effect Of Work Skills And Employee’s Job Involvement On Employee Performance Through Job Satisfaction In Manpower Office Of Medan, Indonesia*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 62 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 62

pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis kuantitatif melalui pendekatan jalur. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

4) Qotrotul, Adnansyah, and Nugraha (2021) yang berjudul “*The Effect Of Skill And Incentives On Employee Performance At RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 225 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

5) Farid and Taher (2021) yang berjudul “*The Impact of Skills Development on Employee Performance*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 24 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 12 responden. Metode analisis data yang ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. keterampilan memiliki dampak positif pada kinerja pegawai dan harus terintegrasi dan dikembangkan di perusahaan sehingga mereka dapat menjadi kompetitif dan menghadapi persaingan serta meningkatkan kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji

pengaruh keterampilan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

### **2.6.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

- 1) Kurniawan, Sunarsi, and Solihin (2022) yang berjudul “*The Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance at The Health Department of Tangerang Selatan City*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 58 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 2) Iptian, Zamroni, and Efendi (2020) yang berjudul “*The Effect of Work Discipline and Compensation on Employee Performance*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 3) Nasution and Priangkatara (2022) yang berjudul “*Work Discipline and Work Motivation on Employee Performance*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

- 4) Lesmana *and* Damanik (2022) yang berjudul “*The Influence of Work Environment, Work Discipline and Motivation on Employee Performance*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 291 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 5) Basem, Yusril, *and* Pangestika (2022) yang berjudul “*Analysis of Discipline, Organizational Commitment, Work Environment and Their Effect on Employee Performance PT. Adhyasa Bangkinang*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 31 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 31 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

### 2.6.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

- 1) Yang, *et al.* (2022) yang berjudul “*Shadow Of Cyber Ostracism Over Remote Environment: Implication On Remote Work Challenges, Virtual Work Environment And Employee Mental Well-Being During A Covid-19 Pandemic*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 303 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 303 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 2) Pawirosumarto, Sarjana and Gunawan (2017) yang berjudul “*The Effect Of Work Environment, Leadership Style, And Organizational Culture Towards Job Satisfaction And Its Implication Towards Employee Performance In Parador Hotels And Resorts, Indonesia*”. Populasi dalam penelitian ini adalah 642 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 pegawai. Metode analisis data yang ini menggunakan *SEM-Partial Least Square*. Penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
- 3) Parashakti, Fahlevi, Ekhsan, and Hadinata (2020) yang berjudul “*The Influence Of Work Environment And Competence On Motivation And Its Impact On Employee Performance In Health Sector*”. Populasi dalam

penelitian ini adalah 135 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pegawai. Metode analisis data ini menggunakan analisis jalur. Penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

- 4) Tasman, Siregar, and Nasution (2021) yang berjudul “*The Influence Of Work Environment, Promotion, And Job Satisfaction On Employee Performance*”.

Populasi dalam penelitian ini adalah 34 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 pegawai. Metode analisis data ini menggunakan analisis jalur. Penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

- 5) Erawati, Sitiari, and Indiani (2019) yang berjudul “*The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali*”.

Populasi dalam penelitian ini adalah 80 pegawai dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 pegawai. Metode analisis data ini menggunakan analisis *partial least square (PLS)*. Penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama – sama mengkaji pengaruh

lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian.

