



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN
KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
ASSURANCE TELKOM STO JOHAR**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan jenjang sarjana pada
Program Studi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

DERA FEBIOLA

14030120120038

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRISPI/TA*)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimila (024) 7465407
Laman: www.fisp.undip.ac.id
Pos-el: fisp@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRISPI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Dera Febiola
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030120120038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Sungai Lambai, 04 Februari 2002
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Raya Bangun Rejo, Jorong Pincuran Tujuh, Nagari Lubuk Gadang Selatan, Kec. Sangir, Kab. Solok Selatan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Divisi
Assurance STO Telkom Johar

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Februari 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., M.Si.
NIP 197003031994121001

Pembuat Pernyataan,

Dera Febiola
NIM 14030120120038

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP 197503302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Assurance STO Telkom Johar

Nama Penyusun : Dera Febiola

NIM : 14030120120038

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 25 Februari 2024

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., M.Si.

(.....)

2. Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D.

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si.

(.....)

2. Prof. Sudharto P. Hadi, MES., Ph.D.

(.....)

3. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., M.Si.

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

Puji syukur selalu saya ucapkan kepada Allah SWT. atas rahmat serta karunia nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa saya persembahkan kepada :

1. Cinta pertama saya yaitu Bapak Alm. Legianto, seseorang yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Terima kasih sudah menjadi seseorang yang selalu bekerja keras untuk mengupayakan kebahagiaan anak-anak nya. Terima kasih sudah menemani masa awal kuliah saya, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
2. Ibu Haryati seorang ibu yang sangat kucintai. Terima kasih telah senantiasa mendoakan saya. Terima kasih atas setiap tetes keringat dari pengorbanan tulus, cinta, kasih dan segalanya yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat tumbuh kuat dan sangat baik, hingga detik ini.
3. Kedua adik saya, Luvi dan Dirga yang senantiasa menghibur, memberikan dukungan kepada saya. Terima kasih kalian sudah menjadi alasan saya untuk tetap kuat dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pak Hari dan Prof. Dharto selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa mendukung, mengajarkan, membimbing, dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Teman-teman Angkatan 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah menjadi keluarga kedua saya selama masa perkuliahan.
6. Keluarga Melonita People's Ayu, Mita dan Andin yang selalu ada disisi saya dan menjadi tempat berpulang.
7. Keluarga Adbis Gurl Wina, Diva, Isna, dan Devi para wanita cantik yang selalu menjadikan kost saya sebagai tempat transit dan berbagi keluh kesah.
8. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI ASSURANCE STO TELKOM JOHAR

ABSTRAKSI

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan hal yang utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kinerja suatu organisasi. Optimalisasi sumber daya manusia (SDM) dijadikan prioritas utama bagi organisasi untuk memaksimalkan kinerjanya mengingat SDM berperan penting dan menjadi kunci untuk mencapai kinerja terbaik. Seorang karyawan bisa dikatakan memiliki kinerja yang baik, bila mereka bisa melakukan pekerjaan dengan baik pula, maksudnya mencapai target sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan dengan evaluasi kinerja, dengan kata lain untuk mendorong karyawan untuk bersaing memperoleh penghargaan, bonus, ataupun dipromosikan ke jabatan yang lebih baik. Banyak faktor yang mempengaruhi hasil baik atau buruk karyawan, termasuk komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian *explanatory research* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sampel penelitian sebanyak 32 responden karyawan divisi *assurance* STO Telkom Johar. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan SPSS ver 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja fisik juga mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan hal ini STO Telkom Johar tetap perlu memperhatikan kembali bagaimana karyawan seharusnya bertanggung jawab terkait tugas mereka, memberikan pelatihan untuk berani memberikan pendapat dan saran kepada atasan, tata letak ruang lebih disesuaikan kembali, atasan dapat memberikan kritik dan saran kepada para bawahan nya, pada penelitian berikutnya diharapkan dapat dikembangkan menjadi lebih baik dan menggunakan variabel yang berbeda.

Kata kunci : Komunikasi Internal, lingkungan kerja fisik, kinerja karyawan

**The Influence Of Internal Communication And Physical Work Environment
On The Performance Of Employees Of The Assurance Division Of STO
Telkom Johar**

ABSTRACT

Human resources in an organization are the main thing in increasing effectiveness and efficiency in the performance of an organization. Optimization of human resources (HR) is made a top priority for organizations to maximize their performance considering that HR plays an important role and is the key to achieving the best performance. An employee can be said to have good performance, if they can do a good job too, which means reaching the target as set by the company with a performance evaluation, in other words to encourage employees to compete for awards, bonuses, or be promoted to a better position. Many factors influence employees' good or bad results, including internal communication and the physical work environment.

This study uses a quantitative method with explanatory research type that aims to determine the relationships between one variable and another. The research sample was 32 respondents of assurance division employees of STO Telkom Johar. Data collected through questionnaires and processed using SPSS ver 26.0. The results showed that internal communication has a significant positive effect on employee performance. The physical work environment also has a significant positive effect on employee performance. With this, STO Telkom Johar still needs to pay attention to how employees should be responsible for their duties, provide training to dare to give opinions and suggestions to superiors, the layout of the space is more adjusted, superiors can provide criticism and suggestions to their subordinates, in the next research it is hoped that it can be developed for the better and use different variables.

Keywords: Internal communication, physical work environment, employee performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. atas berkat dan rahmat nya sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Assurance* STO Telkom Johar” dengan tepat waktu sebagai syarat dalam memenuhi program sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis di Universitas Diponegoro.

Seiring tingginya pengguna internet terhitung sejak januari 2023 dimana pengguna tahun 2023 lebih tinggi 3,85% dibanding setahun lalu pada januari 2022, yaitu sebanyak 205 juta jiwa PT Telkom dituntut dapat memanfaatkan peluang bisnis dari fenomena aktivitas tinggi nya pengguna internet di Indonesia ini dengan meningkatkan performa kinerja karyawan dengan membentuk komunikasi yang baik sehingga pesan atau informasi yang diterima juga dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga diimbangi dengan lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa nyaman agar mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan pada karyawan yang belum maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan, belum memenuhi target yang sudah direncanakan, serta tingkat kualitas dan kuantitas. Permasalahan tersebut memiliki hubungan dengan penurunan kinerja karyawan divisi *assurance* STO Telkom Johar, dimana terdapat kemungkinan adanya pengaruh dari komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik. Permasalahan pada variabel komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik akan disajikan pada latar belakang disertai dengan hasil pra survai penelitian sebagai data pendukung.

Penelitian ini menggunakan perilaku individu sebagai *grand theory* karena teori ini sesuai dengan topik penelitian. Selain itu teori ini juga sudah memuat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai poin utama permasalahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dimana jumlah sampel yang digunakan adalah 32 responden yang merupakan karyawan teknisi divisi *assurance*. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk keilmuan maupun pihak perusahaan seperti yang sudah tertulis pada manfaat penelitian. Maka, diperlukan adanya penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja agar kedepannya dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan yang mengarah pada peningkatan kinerja karyawan.

Penulis sangat menyadari selama proses penyusunan skripsi ini, terdapat berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini. Khusus nya kepada *Head Of Representatif* STO Telkom Johar, tim *Leader Assurance* STO Telkom Johar serta seluruh karyawan

teknisi *assurance* yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian yang telah diberikan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Penulis juga ingin menyampaikan permohonan maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat menambah wawasan pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Semarang, 27 Februari 2024

Dera Febiola

NIM. 14030120120038

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRISPI/TA*)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Kerangka Teori	14
1.5.1 Perilaku Individu	15
1.5.2 Kinerja Karyawan	18
1.5.3 Komunikasi Internal	19
1.5.4 Lingkungan Kerja Fisik	23
1.5.5 Hubungan Antar Variabel	25
1.5.5.1 Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	25
1.5.5.2 Hubungan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	26
1.5.5.3 Hubungan Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	27
1.6 Penelitian Terdahulu	28
1.7 Hipotesis Penelitian	31
1.8 Definisi Konsep Dan Definisi Operasional	33
1.8.1 Definisi Konsep	33
1.8.2 Definisi Operasional	33
1.9 Metode Penelitian	35

1.9.1 Tipe Penelitian.....	35
1.9.2 Populasi Dan Sampel	36
1.9.3 Sumber Data.....	37
1.9.4 Skala Pengukuran	38
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.9.6 Instrumen Penelitian	40
1.9.7 Teknik Pengolahan Data.....	40
1.9.8 Teknik Analisis Data	41
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PROFIL RESPONDEN STO TELKOM JOHAR.....	47
2.1 Sejarah singkat STO Telkom Johar	47
2.2 Visi, Misi dan Core Value STO Telkom	49
2.3 Logo Perusahaan	50
2.4 Lokasi Perusahaan	52
2.5 Produk/Layanan STO Telkom Johar	52
2.6 Struktur Organisasi.....	54
2.7 Deskripsi Tugas	55
2.8 Identitas Responden.....	60
2.8.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	60
2.8.2 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	61
2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
3.1 Uji validitas dan Uji Reabilitas	63
3.1.1 Uji Validitas	63
3.1.2 Uji Reabilitas.....	66
3.2 Analisis Deskripsi Dan Hasil Interpretasi Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	67
3.2.1 Hasil Interpretasi Variabel Komunikasi Internal.....	67
3.2.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Komunikasi Internal.....	68
3.2.1.2 Kategorisasi Variabel Komunikasi Internal	70
3.2.2 Hasil Interpretasi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X2)	72

3.2.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja Fisik	72
3.2.2.2 Kategorisasi Variabel Lingkungan Kerja Fisik	75
3.2.3 Hasil Interpretasi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	76
3.2.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai variabel Kinerja Karyawan	77
3.2.3.2 Kategorisasi Variabel Kinerja Karyawan	78
3.3 Uji Hipotesis.....	79
3.3.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	79
3.3.1.1 Uji Koefisien Korelasi	79
3.3.1.2 Uji Koefisien Determinasi.....	80
3.3.1.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	81
3.3.1.4 Uji t	83
3.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	84
3.3.2.1 Uji Koefisien Korelasi	84
3.3.2.2 Koefisien Determinasi	85
3.3.2.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	86
3.3.2.4 Uji t	88
3.3.3 Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	89
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Berganda.....	89
3.3.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (r^2)	90
3.3.3.3 Regresi Linear Berganda.....	91
3.3.3.4 Uji Signifikasi.....	94
3.4 Pembahasan.....	96
3.4.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	97
3.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	98
3.4.3 Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan	99
BAB IV PENUTUP	100
4.1 Kesimpulan	100
4.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105

LAMPIRAN.....	107
----------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hipotesis.....	33
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan.....	51
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi STO Telkom Johar.....	55
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Komunikasi Internal (X1) terhadap Kinerja	84
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Lingkungan Kerja Fisik (X2) terhadap Kinerja	89
Gambar 3. 3 Kurva Uji F Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Karyawan Divisi <i>Assurance</i> STO Telkom Johar Tahun 2020-2022.....	5
Tabel 1. 2 Tabel Pra Survai Lingkungan Kerja Fisik di Telkom STO Johar	10
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 1. 4 Skala Likert	39
Tabel 1. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 2. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Usia Responden	60
Tabel 2. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 3. 1 Uji validitas Komunikasi Internal	65
Tabel 3. 2 Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik	65
Tabel 3. 3 Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Variabel	67
Tabel 3. 5 rekapitulasi Jawaban Mengenai Komunikasi Internal.....	68
Tabel 3. 6 Distribusi kategorisasi Interval Komunikasi Internal.....	71
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Lingkungan Kerja Fisik	73
Tabel 3. 8 Distribusi Kategori Interval Lingkungan Kerja Fisik.....	75
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Kinerja Karyawan.....	77
Tabel 3. 10 Distribusi Kategori Interval Kinerja Karyawan	79
Tabel 3. 11 Hasil Uji Korelasi Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	80
Tabel 3. 12 Hasil Uji Determinasi Komunikasi Internal terhadap kinerja karyawan	81
Tabel 3. 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Komunikasi Internal terhadap kinerja karyawan.....	82
Tabel 3. 14 Hasil Uji Koefisien Korelasi Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	85
Tabel 3. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan.....	86
Tabel 3. 16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
Tabel 3. 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	90
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	90
Tabel 3. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92
Tabel 3. 20 Hasil Perhitungan Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan.....	94