

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA  
PERUSAHA ANDAERAH AIR MINUM (PDAM)  
MUARA TIRTA KOTA GORONTALO**

**Oleh**

**MELISYA  
E2117089**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar sarjana**



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO

Oleh

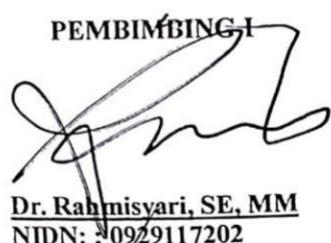
MELISYA  
E2117089

## SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar sarjana  
Dan telah disetujui oleh Tim pembimbing pada tanggal  
Gorontalo, 2021

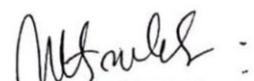
Disetujui

PEMBIMBING I



Dr. Rahmisyari, SE, MM  
NIDN: 0929117202

PEMBIMBING II



Poppy Mu'Jizat, SE, MM  
NIDN: 0915016704

## HALAMAN PERSETUJUAN

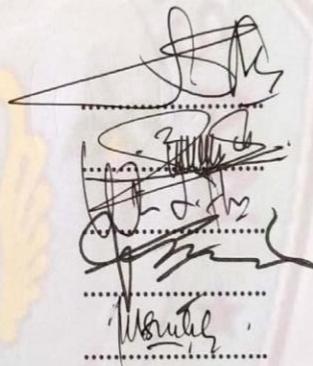
### PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJAN PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO

Oleh

MELISYA  
E2117089

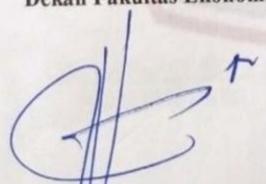
Diperiksa Oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1)  
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Dr HJ. Juriko Abdussamad, M.Si
2. Zulkarnain I. Idris, SE.,M.Si
3. Wiwin L. Husin, SE., MM
4. Dr Rahmisyari, SE.,MM
5. Popy Mu'jizat, SE.,MM



Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. MUSAFIR, SE., M.Si  
NIDN: 0928116901

Ketua Program Studi Manajemen



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa ada bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan kedalam daftar pustaka.
4. Pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Gorontalo, 23 November 2021  
Yang membuat pernyataan



## **ABSTRACT**

**MELISA. E2117089. THE EFFECT OF HUMAN RELATION AND COMMUNICATION ON THE EMPLOYEE'S WORK ETHIC AT THE LOCAL WATER SUPPLY UTILITY OF MUARA TIRTA, GORONTALO CITY**

*This study aims to find out to what extent the effect of human relations (X1) and communication (X2) have on the work ethic of employees at the Local Water Supply Utility of Muara Tirta, Gorontalo City. This study uses a quantitative approach. The sample taken from the population is 52 respondents. The data collection method used is through a questionnaire. The data analysis technique employs path analysis. The results obtained indicate that the variables of Human Relations (X1) and Communication (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the work ethic of employees (Y), namely 0.319 or 31.9%. It is proven by the significance value of  $0.00 < \text{the probability value of } 0.05$ . Partially, Human Relations (X1) has a positive and significant effect on the work ethic of employees (Y) of 0.324 or 32.4%. The variable of Communication(X2) partially has a positive and significant effect on the work ethic of employee (Y) with a value of 0.304 or 30.4%. A value of 0.681 or 68.1% is an influential variable but not examined.*

*Keywords:* *human relations, communication, employee's work ethic*

## ABSTRAK

### **MELISYA. E2117089. PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh human relation (X1) dan komunikasi (X2) terhadap etos kerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sampel dari populasi ada berjumlah 52 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *Human Relation* (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y), yaitu sebesar 0,319 atau 31,9%. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < \text{nilai probabilitas } 0,05$ . Secara parsial, *Human Relation* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) sebesar 0,324 atau 32,4%. Variabel Komunikasi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai (Y) dengan nilai sebesar 0,304 atau 30,4%. Nilai sebesar 0,681 atau 68,1% adalah variabel berpengaruh tetapi tidak diteliti.

Kata kunci : Human Relation, Komuniasi, Etos Kerja Pegawai.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO**

### **MOTO**

”Hidup tak pernah lepas dari masalah, karena masalah adalah salah satu cara tuhan menjadikanmu pribadi yang lebih kuat dan dewasa,”

”Jangan berhenti ketika engkau lelah, berhentilah pada saat engkau telah selesai”

Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri

(Amsal 3:5)

Sebab aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kkecelakaan

(Yeremia 29:11)

**Never ever give up**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan bagi:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kesahaatan, kekuatan dan hikmat kepadaku dalam menghadapi segala rintangn di dunia perkuliahan dan di tanah rantu.
2. Mami tarcinta yang selalu memberikan kasih sanyang yang luar biasa, seluruh perjuangan, pengorbanan kerja keras kapadaku serta motivasi dan arahan yang menguatkan di tanah perantauan untuk menyelesaikan study ini.
3. Seluruh keluarga besar yang terkasih yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta membantu saya dalam proses menjadi pribadi yang lebih baik dan berguna.
4. Teman-teman seperjuangan Suci, Anita, Rini, Riton,Aldy,Meliki yang selalu ada dalam suka dan duka yang selalu memberikan semangat , dorongan serta pengorbanan, terimakasih untuk semua kebersamaan dan cerita yang indah.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul, **PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO**, sesuai dengan yang direncanakan. Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, usulan penelitian ini tidak dapat penulis selesaikan, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- Bapak Muh. Ichsan Gaffar, SE.M.Ak Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
- Bapak Dr. Abd Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor unisan Ichsan Gorontalo
- Bapak Dr. Ariawan, SE.MM, selaku Dekan di Fakultas Ekonomi
- Ibu Eka Zahra Solikahan, SE.MM, selaku Ketua di Jurusan
- Ibu Dr. Rahmisyari,SE,MM, selaku Pembimbing I, yang telah membmbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.
- Ibu Poppy Mu'Jizat, SE,MM, selaku Pembimbing II, yang telah membimbng penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.

- Bapak Lucky Paudi, ST.M.Si, selaku pimpinan pada ,perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota gorontalo Yang telah membantu penulis selama pengambilan data di lapangan.
- Bapak dan ibu dosen yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan usulan penelitian ini.
- Suci, Rini, Anita, Riton, Aldy, Melki yang selalu ada dalam suka dan duka, serta rela mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini.
- Faisal idrus mailangkay yang selalu memberikan solusi motifasi serta dukungan yang tak henti-hentinya.
- For my mom yang menjadi sumber semangat dalam penyelesaian studi ini, serta keluarga besar yang selalu menopang dalam doa dan dukungan serta pengorbanan waktu dan tenaga yang terus di berikan kepada penulis.
- Semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

## DAFTAR ISI

### PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	 7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Pengertian <i>Human Relation</i> .....	7
2.1.2 Fungsi Dan Tujuan <i>Human Relation</i> .....	8
2.1.3 Faktor Manusia Dalam <i>Human Relation</i> .....	9
2.1.4 Hambatan Dalam <i>Human Relation</i> .....	10
2.1.5 Indikator <i>Human Relation</i> .....	11
2.1.6 Pengertian Komunikasi .....	12
2.1.7 Tujuan Komunikasi .....	13

2.1.8 Faktor-Faktor Komunikasi .....	14
2.1.9 Bentuk Komunikasi.....	16
2.1.10 Arah Komunikasi .....	17
2.1.11 Indikator Komunikasi.....	18
2.1.12 Etos Kerja Pengawai .....	18
2.1.13 Fungsi Etos Kerja Pengawai .....	19
2.1.14 Karakteristik Etos Kerja.....	22
2.1.15 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Etos Kerja Pengawai .....	25
2.1.16 Strategi Menumbuhkan Etos Kerja .....	28
2.1.17 Indikator Etos Kerja Karyawan.....	31
2.1.18 Hubungan Human Relation dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja .	32
2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
2.3 Hipotesis.....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.2.2 Populasi Dan Sampel .....	41
3.2.3 Sumber Data.....	43
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.2.5 Instrumen Penelitian.....	44
3.2.6 Metode Analisis Data .....	48
3.2.7 Pengujian Hipotesis.....	49
3.2.8 Jadwal Penelitian.....	50

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	51
4.1 Gambaran Umum .....	51
4.1.1 Sejarah Singkat.....	51
4.1.2 Tugas Dan Fungsi .....	52
4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.....	55
4.2 Hasil Penelitian .....	56
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden .....	56
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
4.2.3 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas .....	61
4.2.4 Analisis Data Statistik .....	64
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	77

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian X1, X2 Terhadap Y .....	38
Tabel 3.2 Daftar Pilihan Kuesioner.....	41
Tabel 3.3 Daftar Populasi.....	42
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia .....	57
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	57
Tabel 4.4 Skala Penelitian Jawaban Responden .....	58
Tabel 4.5 Distribussi Responden Variabel (X1) Human Relation .....	59
Tabel 4.6 Distribusi Responden Variabel Komunikasi (X2) .....	60
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Variable (Y) Etos Kerja Pengawai .	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Human Relation (X1) .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi (X2) .....	63
Tabel 4.10 Hasil UJI Validitas dan Relibilitas Etos Kerja Pengawai (Y).....	63
Tabel 4.11 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Peatngaruh X1, X2 Terhadap Y .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangkan Pemikiran .....	36
Gambar 3.1 Struktur Path Analisis.....	48
Gambar 4.1 Hasil Hubungan Antara X1 Dan X2 Terhadap Y.....	65

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aset perusahaan yang sangat penting untuk di kelola dengan baik, namun pada dasarnya sangat dibutuhkan kemampuan potensial individu ataupun kelompok, tentunya sumber daya manusia (SDM) yang di harapkan ialah sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Semangat dalam bekerja, tidak mudah putus asa, serta profesional dalam bekerja sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan bahkan dapat memberikan lebih dari apa yang di harapkan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) juga memiliki peran utama di dalam setiap kegiatan organisasi/perusahaan dalam pencapaian tujuan, kegiatan organisasi/perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tujuan tersebut tercapai organisasi dapat dikatakan berhasil. Oleh karena itu kompetensi pegawai perlu di perhatikan, untuk mencapai tujuan tersebut. Maka di butuhkan orang-orang yang memiliki potensi di dalam menjalankan tugas yang di bebankan kepadanya.

Organisasi/perusahaan yang ingin maju tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, sumber daya ini tentunya terdapat pada kualitas yang dimiliki individu ataupun kelompok yang dimaksud yaitu etos kerja pegawai. Etos kerja ini menjadi salahsatu faktor yang membantu perkembangan dan kemajuan suatu organisasi/perusahaan, sehingga setiap

perusahaan di tuntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi untuk kelancaran pencapaian suatu tujuan organisasinya

Sinamo (2016: 282) mengemukakan bahwa etos kerja merupakan rangkaian perilaku positif yang berakar pada realitas dasar, disertai dengan komitmen menyeluruh terhadap paradigma kerja secara keseluruhan. Salah satu bentuk etos kerja adalah karyawan berharap dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan hasil yang memuaskan dan hasil yang maksimal. Selain itu menurut Rahmad dan Hidayah Hasibuan (2017:59) menyatakan bahwa etos kerja pegawai yang belum optimal di sebabkan oleh *human relation* tidak sesuai dengan apa yang di harapkan

*Human relation* merupakan hubungan antar atasan dengan bawahan ataupun sebaliknya secara tatap muka untuk situasi kerja dalam organisasi/perusahaan dalam membangun relasi atau hubungan dalam hal ini bertujuan untuk mengungga kegairahan dan kegiatan kerja. Saputro (2017: 60) Human relation adalah hubungan interpersonal yang selalu dibutuhkan oleh karyawan, fungsinya adalah untuk eksis sebagai individu dan masyarakat, ini adalah kebutuhan orang lain untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan hidup mereka. Hubungan interpersonal yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dalam hal mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan semua tugas.

Selain human relation, komunikasi juga berpengaruh terhadap etos kerja menurut Setyaningrum dan suminaar (2017:62) penggunaan komunikasi yang baik juga di butuhkan dalam meningkatkan etos kerja para pegawai karena

komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam perusahaan. Menurut Mangkunegara (2015:70), komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan pengertian dari seseorang kepada orang lain yang dapat dijelaskan sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Komunikasi juga diartikan sebagai proses pertukaran, transmisi dan penerimaan berita, ide atau informasi dari satu orang ke orang lain (Anjaswarni (2016: 84)).

Perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, pemerintah mendirikan perusahaan daerah air minum (PDAM) yang merupakan pelayanan distribusi air bersih bagi masyarakat umum, dimana air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat di perlukan serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua manusia, hewan dan tumbuhan. Hal ini menyatakan bahwa air merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan yaitu kebutuhan minum, mencuci, mandi dan lain-lain.

Di kota Gorontalo sendiri memiliki perusahaan daerah air minum (PDAM) yang beralamat di jalan Drs. Ahmad Nadjamudin, kota tengah kota gorontalo. Yang berdiri sejak tahun 1982 dan pada tanggal 5 oktober 2020 di resmikan menjadi perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kota Gorontalo. Perusahaan ini merupakan Bentuk Perusahaan Milik Daerah (BUMD), Sifat dan tujuan perusahaan daerah air minum ini adalah memberikan pelayanan jasa bagi seluruh masyarakat Gorontalo, dengan adanya kegiatan tersebut menjadi salah satu pendapatan daerah Gorontalo. Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan dalam memenuhi kesejahteraan masyarakat, perusahaan PDAM harus meningkatkan *human relation* (hubungan manusia) yang baik dalam

organisasi/perusahaan, dan komunikasi agar etos kerja pegawai dapat tercapai dalam perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai kepala bagian seksi personalia yaitu bapak Kemal Fidriansyah, mengatakan bahwa etos kerja yang ada di (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo sudah baik, namun perlu di tingkatkan lagi karena masih ada beberapa indikator dari etos kerja yang belum sesuai dengan harapan pemimpin yakni dari segi disiplin dan semangat pegawai dalam bekerja, dimana dikatakan bahwa masih ada pegawai yang melanggar peraturan perusahaan, contohnya, masih banyak karyawan yang datang tidak tepat waktu, dan pulang sebelum jam yang di tentukan bahkan tidak hadir tanpa pemberitahuan yang jelas dan kurangnya semangat pegawai dalam bekerja sehingga dapat menghambat penyelesaian pekerjaan, kondisi ini yang penulis dapatkan yang menyangkut disiplin dan semangat dalam indicator etos kerja, dalam hal ini di duga disebabkan karena kurangnya hubungan yang baik antar rekan kerja yaitu hubungan pimpinan terhadap pegawai yang masih kurang dan pimpinan hanya mempercayai pegawai yang dekat dengan pimpinan itu sendiri serta komunikasi masih belum terjalin dengan baik sehingga berpengaruh pada perilaku positif atau produktivitas kerja pegawai.

Berdasakan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang di formulasi dalam sebuah judul penelitian “*pengaruh human relation dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kota Gorontalo*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh human relation ( $X_1$ ) dan komunikasi ( $X_2$ ) secara simultan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo
2. Seberapa besar pengaruh human relation ( $X_1$ ) secara persial terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara tirta kota Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi ( $X_2$ ) secara persial terhadap etos kerja pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh human Relation ( $X_1$ ) dan komunikasi ( $X_2$ ) secara simultan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui besarnaya pengaruh Human Relation ( $X_1$ ) secara persial terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi ( $X_2$ ) secara persial terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daearh air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan diselesaikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung dan tidak langsung kepada pembaca.

Beberapa manfaat tersebut antara lain:

- 1. Manfaat teoritis**

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran atas pengembangan ilmu manajemen, khususnya menyangkut human relation dan komunikasi, dan sebagai bahan acuan/referensi bagi penelitian sejenis atau yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

- 2. Manfaat praktik**

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo dalam membuat kebijakan khususnya dalam meningkatkan etos kerja pegawai.

- 3. Manfaat Bagi Peneliti**

Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan memperluas pemahaman tentang pengembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan masalah yang menjadi sumber utama peneliti. serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KARANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian *Human Relation***

Hubungan interpersonal adalah terjemahan dari human relation.. Sebagian orang menerjemahkan “hubungan antarpribadi” dan “hubungan antarmanusia.” Sebenarnya tidak banyak yang salah karena saling berkaitan. Akan tetapi, hubungan antar manusia di sini tidak seperti komunikasi manusia pada umumnya, bukan hanya sekedar menyampaikan informasi kepada orang lain, melainkan komunikasi antar manusia yang mengandung faktor psikologis yang sangat mendalam. Widodo (2020: 87).

Saputro (2017: 60) Human relation adalah hubungan interpersonal yang selalu dibutuhkan oleh karyawan, fungsinya adalah untuk eksis sebagai individu dan masyarakat, ini adalah kebutuhan orang lain untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan hidup mereka. Hubungan yang harmonis menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dalam hal mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan semua tugas. Menurut definisi Musanef (2015: 79), Human Relation (hubungan antar manusia) adalah segala bentuk hubungan, baik formal maupun informal. Pemimpin mengelola bawahan dan bawahan mengelola bawahan lainnya. tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan Human Relation karyawan merupakan hubungan interpersonal yang selalu dibutuhkan karyawan, fungsinya adalah untuk eksis sebagai individu dan masyarakat, serta membutuhkan orang lain untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, yang akan mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari beberapa penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa human relation (hubungan manusia) adalah hubungan antar manusia yang selalu dibutuhkan oleh pegawai dalam lingkungan pekerjaan hubungan yang terjalin dengan kuat dapat menciptakan semangat dalam bekerja, suasana kerja yang harmonis yang terjalin hal ini sangat dibutuhkan dalam organisasi/perusahaan dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mewujudkan tujuan bersama.

### **2.1.2. Fungsi Dan Tujuan *Human Relation***

Adawiyah (2019:156) menyatakan bahwa fungus *Human Relation* adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan gairah kerja dalam suatu organisasi.
2. Untuk meningkatkan hubungan kerjasama diantara rekan kerja dalam suatu organisasi.
3. Untuk mengurangi terjadinya konflik maupun frustasi pada pegawai.
4. Untuk mengetahui kondisi yang terjadi antara karyawan sedini mungkin, terutama yang menyebabkan hubungan menjadi tidak harmonis.
5. Untuk mengetahui sejauhmana faktor psikologis, komunikasi serta lingkungan mempengaruhi kerja pegawai dalam suatu organisasi.

6. Untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Adawiyah (2019:157) menyatakan bahwa tujuan *human relation* dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Menciptakan upaya saling mengerti untuk mewujudkan suatu kerjasama yang baik antara keseluruhan unsur manusia dalam suatu organisasi.
2. Bila terjadi hubungan human relation yang baik maka akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Manusia memiliki harga diri yang ingin di hargai oleh manusia lainnya, sehingga dengan adanya human relation maka landasan dasar dalam suatu hubungan yang saking menghargai dapat terwujud dalam suatu organisasi.

### **2.1.3 Faktor Manusia Dalam *Human Relation***

Effendy (2016:53) Titik sentral dari hubungan interpersonal adalah orang. Titik sentral dari hubungan interpersonal organisasi adalah karyawan. Oleh karena itu, karyawan ini harus ditinjau dari sudut pandang manusia. Untuk mempraktikkan hubungan interpersonal, para pemimpin perlu memahami sifat manusiawi karyawan kurang lebih. Meski tidak terlalu mendalam, perlu dipahami kinerja mereka dalam kehidupan kelompok dan sosial. Lalu yang membedakan satu orang dengan yang lain adalah sifat spiritualnya. Pada masa pertumbuhannya, manusia tidak hanya mengalami perkembangan fisik, tetapi juga mengalami perkembangan spiritual, yang membentuk jiwa, watak, dan perilakunya. Ada dua faktor yang menentukan khasiat pil manusia, yaitu faktor bawaan dan faktor lingkungan:

### 1. Faktor pembawaan

Faktor pembawaan sejak ia dilahirkan (heredity) yang menjadi dasar dari watak sifat tabiat seseorang ialah sifat-sifat yang dimilikinya begitu ia dilahirkan, dimana sifat yang dari warisan orang tuanya atau nenek moyangnya serta tempat dimana dia tinggal.

### 2. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan hidupnya (environment) interaksi dengan orang dalam lingkungannya akan berpengaruh kepada sifat-sifat yang sudah ada padanya, yang diartikan berpengaruh disini ialah bahwa sifat-sifat yang sudah ada dalam perjalanan hidupnya ,dalam berinteraksi dengan lingkungannya dimana seseorang menangkap kesan-kesan dari luar dirinya melalui yang ia lihat, yang ia dengar, dan sebagaimana masuk di alam sadarnya. Orang yang dominan pikirnya akan berusaha memahami lingkungannya dengan jalan pengetahuan menghubungkan yang satu dengan yang lainnya dengan mengambil kesimpulan yang logis.

#### **2.1.4 Hambatan Dalam Human Relation**

hambatan dalam *Human Relation* hubungan antar manusia pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu objektif dan subjektif, Fathoni (2016: 88).

##### a). Hambatan objektif

Hambatan yang bersifat objektif yaitu gangguan dan halangan terhadap jalanya human relation (hubungan manusia) yang tidak di sengaja di buat oleh pihak lain dan kemungkinan di pengaruhi oleh pihak yang tidak menguntungkan.

b). Hambatan subjektif

Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang di sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Penyebab gangguan dan penantangan ini biasanya di sebabkan karena adanya pertentangan kepentingan, prejudice, tamak, iri hati, apatisme dan sebagainya.

**2.1.5. Indikator *Human Relation***

Menurut Istijanto (2015:272) indicator *Human relation* (hubungan manusi) yaitu:

- a. Hubungan dengan atasan, merupakan ikatan yang terjalin antara junior dengan senior. Dalam hal ini setiap individu dapat menjalin hubungan mampu menerima teguran yang harmonis antara pimpinan dengan sesama pegawai, kemudian juga mampu untuk bersikap saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain dari segi apapun.
- b. Hubungan dengan rekan kerja, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesame pegawai dan anggota organisasi. Dalam hal ini para pegawai dapat selalu menjaga hubungan baik yang terjalin dengan sesama pegawai harus dapat saling memberikan informasi-informasi penting terkait pekerjaan dalam perusahaan.
- c. Hubungan dengan klien, merupakan ikatan kerja yang terbentuk antara pegawai didalam dengan perusahaan klien. Dalam hal ini, bagi setiap karyawan harus mempertahankan hubungan baik yang telah terjalin dengan semua perusahaan lainnya (klien perusahaan), selain menjalin hubungan baik juga sangat diperlukan bagi para karyawan untuk dapat memberikan

pelayanan terbaiknya agar semakin mempererat hubungan baik pekerjaan sehingga nantinya berdampak positif bagi kemajuan perusahaan

- d. Hubungan dengan masyarakat, merupakan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat sekitarnya juga harus bersikap ramah agar perusahaan tersebut tetep mendapatkan kesan posotif serta dapat dipercaya.

#### **2.1.6. Pengertian Komunikasi**

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja di satu tempat dan saling mengandalkan untuk mencapai tujuan tertentu di tempat kerja. Dalam pencapaian tujuan organisasi di butuhkan komunikasi di dalamnya. Komunikasi adalah suatu proses dimana satu pihak atau individu menyampaikan informasi atau maksud kepada pihak lain secara langsung atau melalui media. Penggunaan media dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti melalui surat, telepon, email, fax, pesan singkat (short messaging services) dan berbagai media lainnya. Termasuk penggunaan simbol dan kata sandi dalam bentuk ekspresi, tetapi telah disederhanakan (Fahmi, 2016:163). Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dalam bentuk lambang-lambang yang bermakna, yaitu pikiran dan perasaan berupa gagasan, informasi, keyakinan, harapan, himbauan, dan lain-lain, dan sebagai bimbingan tatap muka langsung seseorang kepada orang lain. atau tidak langsung melalui media, tujuannya adalah Mengubah sikap, pendapat, atau perilaku (Afandi, 2016: 34).

Selain itu, komunikasi didefinisikan sebagai proses pemindahan pengertian dari satu orang ke orang lain dalam bentuk pikiran atau informasi. Transfer pengertian tidak hanya melibatkan kata-kata yang digunakan dalam dialog, tetapi

juga ekspresi wajah, intonasi, titik henti suara, dan segera. Transmisi yang efektif tidak hanya membutuhkan transmisi data, tetapi seseorang mengirim dan menerima pesan sangat bergantung pada keterampilan tertentu (Handoko, 2016: 270).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sarana dalam suatu organisasi untuk menyampaikan harapan dan saling mengkoordinasi pekerjaan dalam suatu organisasi/perusahaan untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan dengan lebih efisien dan efektif, komunikasi dilakukan antara dua orang maupun lebih, dimana di dalamnya terdiri dari pengirim dan ada sebagai penerima informasi. Oleh karena itu, organisasi/perusahaan perlu berkomunikasi karena jika tidak ada komunikasi dalam organisasi/perusahaan, maka anggota organisasi tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan-rekannya, dan pemimpin tidak dapat mengarahkan arah yang tepat kepada anggotanya.

### **2.1.7. Tujuan Komunikasi**

Keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi/perusahaan sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan komunikasi yang efektif dan efisien merupakan alat pemersatu dalam organisasi dan dapat mempengaruhi reputasi baik organisasi. Oleh karena itu, tujuan komunikasi adalah untuk memudahkan pemahaman informasi yang dikomunikasikan antara pemberi informasi dan penerima, sehingga melalui penggunaan bahasa nonverbal yang benar dapat dicapai umpan balik yang lebih jelas, lengkap dan seimbang

(Iskandar, 2019: 112). Sementara itu, Efebdi (2015:252) mengemukakan bahwa tujuan inti dari kegiatan komunikasi meliputi tiga tujuan utama, yaitu:

1. *to secure understanding* yang artinya adalah memastikan komunikasi mengerti pesan atau informasi yang di terimanya.
2. *to establish acceptance* yang artinya jika komunikasi tersebut sudah bisa dimengerti dan diterima maka receiver itu harus di bina.
3. *To motivate action* yang artinya jika komunikasi tersebut terlaksana maka dapat memotivasi.

#### **2.1.8. Faktor-Faktor Komunikasi**

Menurut Mangku Negara (2015: 89), komunikasi memiliki dua faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor pengirim (komunikator) dan faktor penerima (komunikan).

1. Faktor dari pihak *sender* atau komunikator

- a) Keterampilan *sender*

Sebagai pengirim informasi, ide, berita, dan berita, pengirim perlu mengetahui cara menyampaikan ide secara tertulis dan lisan.

- b) Sikap *sender*

Sikap sender sangat mempengaruhi penerima. Pengirim yang arrogan kepada penerima biasanya menyebabkan pesan-pesan tersebut ditolak oleh penerima.

- c) Pengirim dengan wawasan dan pemahaman yang luas terhadap materi yang disampaikan akan dapat memberitahukan kepada penerima sejelas mungkin.

d) Media saluran yang digunakan oleh sender

Media atau saluran yang digunakan sangat membantu dalam menyampaikan ide, informasi atau berita kepada penerimanya. Pengirim perlu menggunakan media yang sesuai dan menarik perhatian penerima selama proses komunikasi.

2. Vaktor dari *receiver* atau komunikan

a) Keterampilan receiver

Keterampilan penerima dalam mendengarkan dan membaca informasi sangat penting. Jika penerima memiliki kemampuan membaca yang baik, pesan yang disampaikan oleh pengirim akan mudah dipahami.

b) Sikap receiver

Sikap receiver terhadap pengirim sangat mempengaruhi efektifitas atau perilaku komunikasi, misalnya penerima bersifat apriori, direndahkan, dan memiliki sikap yang buruk terhadap pengirim, sehingga komunikasi tidak dapat dilakukan secara efektif dan pesan tidak dapat sampai ke tangan penerima. penerima.

c) Pengetahuan *receiver*

Receiver dengan wawasan yang luas akan lebih mudah menginterpretasikan ide atau informasi yang diterima dari pengirim. Karena jika wawasan penerima tidak cukup luas, informasi yang diterima akan menjadi tidak jelas dan sulit dipahami.

d) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang dimaksud, seperti alat penginderaan yang dimiliki oleh penerima, menentukan apakah pesan tersebut dapat diterima. Jika indera penerima terganggu, ia mungkin menerima informasi atau pesan yang tidak jelas dari pengirim

#### **2.1.9. Bentuk Komunikasi**

Amirulah (2015:209), para ahli membagi komunikasi menjadi beberapa bentuk. Komunikasi pada dasarnya dapat dibagi menjadi beberapa bentuk berikut:

1. Komunikasi lisan dan tertulis

Tergantung pada bentuk informasi yang disampaikan, komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, jenis ini paling banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam komunikasi pribadi. Pilihan komunikasi lisan atau tertulis dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kecepatan waktu atau biaya, preferensi pribadi, dan keterampilan komunikasi pribadi. Komunikasi lisan dan tertulis tentunya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, kelebihan dari komunikasi tertulis adalah pesan dapat disimpan, tetapi kekurangannya adalah membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan komunikasi lisan.

2. Komunikasi verbal dan non verbal

Komunikasi verbal yaitu komunikasi melalui kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala, dll. Alasan penggunaan

komunikasi semacam ini biasanya berkaitan dengan waktu terjadinya situasi saat komunikasi itu terjadi. Kesulitan utama dalam menggunakan kata-kata untuk komunikasi verbal adalah bahwa hampir setiap kata biasanya memiliki beberapa arti. Makna ganda diperlukan karena kita mencoba berbicara di antara dunia yang sangat kompleks, dan jumlah kata yang digunakan terbatas.

### **2.1.10 Arah Komunikasi**

Komunikasi berdasarkan arah komunikasi dapat di kelompokan kedalam bentuk, yakni, komunikasi vertikal ( kebawah dan keatas), dan komunikasi literal (Marwansyah, 2016:324).

#### 1. Komuniksi kebawah

Komunikasi vertikal ke bawah adalah komunikasi dari satu tingkat dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih rendah, seperti ketika seorang manajer berkomunikasi dengan bawahannya.

#### 2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi dengan tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ke atas adalah untuk mendapatkan ide, dan komunikasi ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi. Jenis komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada mereka yang berkuasa, untuk menyampaikan informasi tentang proses pencapaian tujuan, dan untuk mengangkat isu-isu terkini. Komunikasi ke atas membuat manajer mendapat informasi tentang saran karyawan untuk pekerjaan mereka, kolega, dan

seluruh organisasi. Manajer juga dapat memanfaatkan cara meningkatkan kinerja.

## 2. Komunikasi literal

Komunikasi yang terjadi antara anggota kelompok kerja yang sama, diantar anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama antara manajer pada tingkat yang sama, atau diantara individu-individu yang setara secara horizontal.

### **2.1.11 Indikator Komunikasi**

Adapun indikator yang dapat mempengaruhi komunikasi didalam sebuah perusahaan menurut (Muhammad, 2015:342):

- 1) keterbukaan (*opennes*) merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil dalam menerima pendapat orang lain.
- 2) Empati (*empathy*) merupakan kemampuan dalam memahami perasaan orang lain dan kesanggupan dalam menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- 3) Dukungan (*support*) merupakan suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti baik secara perorangan maupun kelopok.
- 4) Rasa positif (*positiveness*) maksudnya adalah bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun mendukung. Karena dengan rasa positif sudah mendukung proses pelaksanaan komunikasi efektif.
- 5) Kesamaan (*equality*) yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

### **2.1.12. Etos Kerja Pegawai**

Menurut Priansa (2017:132), konsep ruh berasal dari bahasa Yunani yaitu spirit dapat dipahami sebagai suatu sikap, kepribadian, watak, dan keyakinan terhadap sesuatu. Sikap ini tidak hanya dimiliki oleh individu, tetapi juga dimiliki oleh kelompok, bahkan dimiliki oleh seluruh masyarakat. Etos itu terbentuk dari berbagai kebiasaan, pengaruh budaya dan sistem nilai yang diyakininya. Melalui kata spirit, kita mengetahui bahwa etika dan tata krama hampir mendekati konsep moralitas atau nilai-nilai yang berkaitan dengan baik dan buruk (moralitas), sehingga ada semangat atau spirit yang kuat dalam semangat untuk menyempurnakan sesuatu yang lebih baik, bahkan berusaha Mencapai hasil yang lebih baik dengan performa terbaik.

Anoraga (2009:134) mengemukakan bahwa etos kerja adalah pandangan dan sikap suatu negara atau masyarakat terhadap pekerjaan. Jika individu dalam komunikasi menganggap pekerjaan sebagai suatu hal yang mulia bagi keberadaan manusia, maka etika profesi seringkali tinggi. Sebaliknya jika sikap dan persepsi terhadap pekerjaan dianggap sebagai hal yang tidak bernilai bagi kehidupan, maka etika profesi akan rendah. Sinamo (2016:282) mengemukakan bahwa etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan dasar, disertai dengan komitmen penuh terhadap paradigma kerja secara keseluruhan, jika karyawan ingin puas dengan hasil atau hasil. Terbesar.

Berdasarkan teori di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa etos kerja adalah produktivitas seseorang berupa perilaku positif yang berakar pada diri seseorang seperti semangat dalam bekerja, kepribadian yang baik, hal ini di miliki

oleh individu atau kelompok manusia yang memberikan dampak yang baik terhadap organisasi/perusahaan dalam melakukan suatu pekerjaan.

### **2.1.13. Fungsi Etos Kerja Pegawai**

Priansa (2017:157), fungsi penting dari etos kerja bagi individu pegawai adalah sebagai berikut:

#### 1. Menunjang kepribadian

Etos kerja positif yang dimiliki oleh karyawan dapat mendukung pengembangan kepribadian positif mereka. Kepribadian karyawan yang positif merupakan salah satu modal penting bagi karyawan untuk berkembang dan tumbuh sesuai dengan dinamika perusahaan, serta dapat menjadi bagian penting dari kelangsungan hidup perusahaan.

#### 2. Menunjang profesionalisme

Etos kerja mendukung profesionalisme pegawai. Pegawai dengan etos kerja yang positif pada dasarnya adalah individu dengan kemampuan profesional yang lebih tinggi, karena etika profesinya merupakan manifestasi dari profesionalismenya. Ketika karyawan memiliki etika profesional yang tinggi, mereka dianggap profesional.

#### 3. Menunjang kerir

Etos kerja yang positif dapat menunjang karir pegawai, pegawai dengan etos kerja yang positif pasti akan memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan, oleh karena itu dalam evaluasinya pegawai yang bersangkutan harus mendapatkan atau mendapatkan jenjang karir yang terbaik. Banyak

karyawan dengan etika profesional yang tinggi dapat mencapai karir terbaik di tempat kerjanya.

#### 5. Menunjang pergaulan

Pengawai dengan etos kerja yang baik memiliki keterampilan sosial yang tinggi dan kemampuan bergaul, baik dengan rekan kerja maupun dengan lapisan masyarakat lainnya. Etos kerja pengawai mudah diterima bahkan disukai oleh orang lain.

#### 6. Menunjang kepemimpinan

Setiap orang adalah pemimpin. Di tingkat perusahaan, setiap pengawai sebenarnya adalah seorang pemimpin, terutama ketika ia memiliki rekan kerja, bawahan, dan tanggung jawab pekerjaan. Etos kerja yang positif dari karyawan pada dasarnya dapat membentuk jiwa kepemimpinan karyawan

Terdapat juga fungsi penting dari etos kerja bagi perusahaan (Priansa 2017), yaitu sebagai berikut.

##### 1. Menunjang kinerja perussahaan

Etos kerja positif yang dimiliki pengawai akan memungkinkan pengawai mencapai kinerja terbaik. Kinerja ini akan membantu meningkatkan kinerja perusahaan.

##### 2. Mendorong lahirnya karyawan berbakat

Pengawai yang bertalenta pada dasarnya tercermin dalam etos kerjanya. Secara umum, pengawai berbakat adalah pengawai dengan etos kerja yang tinggi.

### 3. Menunjang efektivitas perusahaan

Etos kerja yang baik akan menunjang efektifitas perusahaan, karena perusahaan akan mampu mewujudkan visi yang telah ditetapkannya sekaligus merealisasikan berbagai rencana kerja yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini dimungkinkan karena etos kerja yang tinggi mendorong pengawai untuk memikul tanggung jawab yang tinggi sehingga dapat melakukan yang terbaik untuk memenuhi tugasnya di perusahaan.

### 4. Menunjang efisiensi perusahaan

Pengawai dengan etos kerja yang tinggi adalah pengawai yang fokus pada pekerjaan, sehingga merupakan individu yang dapat menyelesaikan tugasnya, meskipun dapat menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum pengawai lainnya. Keadaan ini menyebabkan biaya perusahaan bagi pengawai menjadi lebih efisien.

### 5. Membangun organisasi pembelajar

Etos kerja pengawai pada dasarnya dapat membangun organisasi pembelajar. Adapun perusahaan yang dapat memperbarui dan beradaptasi dengan berbagai perubahan lingkungan strategis di sekitarnya. Organisasi pembelajaran adalah salah satu pusat utama di era perubahan pengawai, dan salah satu penelitian penting perusahaan, memiliki banyak karakteristik perubahan yang sangat cepat.

#### **1.2.14. Karakteristik Etos Kerja**

Etos kerja identitas dari makna etos kerja (Priansa,2017:180).

a. Jiwa kepemimpinan

Pengawai dengan etos kerja yang tinggi adalah mereka yang bisa menjadi pemimpin bagi dirinya sendiri, bagi keranya, bahkan bagi perusahaan tempatnya berada. Kemampuan kepemimpinan tersebut bukan karena ia dapat memupuk dirinya sebagai seorang pemimpin, tetapi karena ia mengabdi pada jiwa perusahaan.

b. Manajemen waktu

Manajemen waktu merupakan salah satu ciri pegawai dengan etos kerja yang baik. Pengawai dengan etos kerja yang baik selalu mengelola pekerjaannya dengan waktu yang baik. Dia mampu mengatur kecepatan kerja, mengutamakan segalanya, dan mengakhiri segalanya.

c. Pengembangan relasi

Hanya seorang pengawai dengan etos kerja yang baik yang dapat mengembangkan hubungan yang berkelanjutan, ia dapat secara konsisten menjadi perwakilan perusahaan, dan selalu menjadi pekerjaan yang berkualitas dan melindungi citra perusahaan, sehingga hubungan dan hubungan perusahaannya dapat terus berkembang.

d. Membantu rekan kerja

pengawai yang dapat melakukan yang terbaik untuk membantu rekan kerja adalah salah satu ciri etos kerja yang baik. Ia adalah “team player” yang dapat

bekerja dengan tim terbaik dan dapat memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

e. Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik merupakan salah satu ciri pegawai yang memiliki etika profesi yang tinggi. Dia bisa memberikan apa yang seharusnya diberikan, dan dia bisa mewujudkan apa yang orang lain harapkan darinya. Dia sangat ingin memberikan pelayanan yang baik. Dia adalah orang yang bisa beristirahat dengan tenang setelah pekerjaan pelayanan selesai.

f. Tanggung jawab dan dapat di andalkan

Pengawai dengan etos kerja yang tinggi memiliki karakter yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan. Dia adalah orang yang dapat memberikan tugas, bertanggung jawab kepada pemimpin atau perusahaan, dan dia juga orang yang dapat diandalkan.

g. Jiwa kewirausahaan

Pengawai dengan etos kerja yang tinggi memiliki jiwa kewirausahaan yang kuat. Ia memiliki kemampuan untuk mengambil inisiatif, berani mengambil risiko, dan dapat memutuskan apa yang harus diputuskan dengan baik.

h. Inisiatif

Inisiatif merupakan fitur yang dapat memotivasi pengawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya daripada langsung merasa puas dengan kinerjanya yang biasa. Aspek ini sering dikaitkan dengan suasana kerja yang terbentuk di lingkungan kerja perusahaan.

i. Inovasi

Inovasi adalah karakteristik yang berkaitan dengan kemampuan untuk menghasilkan inovasi atau metode baru atau perspektif baru tentang sesuatu. Dia adalah orang yang tidak mudah beradaptasi dan selalu ingin menciptakan hal-hal baru.

j. Kemandirian

Fitur ini memberikan pengawai dengan etos kerja yang tinggi karakteristik menjadi individu yang mandiri, dan mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik bahkan jika mereka bekerja sendiri.

k. Pembelajar

Karakteristik ini memberikan ciri bahwa pegawai dengan etos kerja yang tinggi adalah mereka yang selalu belajar dan beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi di sekitarnya. Ia dapat mengambil pelajaran yang baik dari pengalaman yang diperolehnya.

l. Haus pengetahuan

Pengawai dengan etos kerja yang tinggi adalah orang yang haus akan ilmu pengetahuan. Dia adalah orang yang selalu ingin tahu dan sadar karena dia aktif memperoleh pengetahuan.

m. Berpikir positif

Pengawai dengan etos kerja yang baik selalu mampu berpikir positif dan memiliki makna yang mendalam terhadap filosofi berpikir positif.

n. Kecerdasan spiritual

Kebijaksanaan spiritual adalah salah satu ciri paling menonjol dari etika profesional. Karyawan yang memiliki semangat tinggi adalah karyawan yang memiliki etika profesi yang tinggi.

### **2.1.15. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Etos Kerja Pegawai**

Priansa (2017:210), Etos kerja di pengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal:

1. Faktor internal

a. Agama

Agama membentuk nilai, keyakinan, dan perilaku. Sistem nilai akan mempengaruhi atau menentukan gaya hidup pengikutnya. Cara karyawan berpikir, dan bertindak selalu dipengaruhi oleh ajaran agama yang dianutnya. Oleh karena itu, jika ajaran agama mengandung nilai-nilai yang dapat mendorong pembangunan, maka agama juga akan menentukan proses pembangunan atau modernisasi. Banyak penelitian tentang etos kerja berbasis agama telah dilakukan, dan hasilnya secara umum menegaskan bahwa ada korelasi positif antara agama yang mereka yakini dengan kinerja karyawan dan efisiensi kerja.

b. Pendidikan

Pendidikan yang baik dapat menginternalisasikan etika profesi secara tepat dan memungkinkan individu memiliki etika profesi yang lebih tinggi. Dalam jangka panjang, pendidikan erat kaitannya dengan pembentukan karakter dan etika profesi, karena pendidikan merupakan proses yang berkesinambungan. Melalui pendidikan yang baik, karyawan akan membentuk etika profesi yang tinggi.

c. Motivasi

Orang yang memiliki etos kerja tinggi adalah orang yang memiliki motivasi tinggi. Etos kerja merupakan suatu cara pandang dan sikap yang tentunya dilandasi oleh nilai-nilai yang diyakini oleh karyawan, dan juga dipengaruhi oleh motif-motif yang dihasilkan dalam hatinya.

d. Usia

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang berusia dibawah 30 tahun memiliki etika profesional yang lebih tinggi daripada karyawan yang berusia di atas 30 tahun.

e. Jenis kelamin

Gender biasanya dipadukan dengan etos kerja. Beberapa ahli menerbitkan temuan mereka, wanita sering Dibandingkan dengan laki-laki, tetapi pekerjaan mereka di perusahaan memiliki etos kerja, komitmen dan loyalitas yang tinggi.

2. Eksternal

a. Budaya

Sikap spiritual, tekad, disiplin dan semangat kerja masyarakat disebut juga dengan semangat budaya. Semangat budaya ini disebut juga dengan etos kerja dalam pengoperasiannya. Kualitas etos kerja ditentukan oleh sistem orientasi nilai budaya masyarakat yang bersangkutan.

b. Sosial politik

Tingkat etos kerja dalam suatu masyarakat juga dipengaruhi oleh adanya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras, dapat menikmati hasil kerja keras, dan dapat sepenuhnya menikmati hasil kerja keras.

c. Kondisi lingkungan (geografis)

Etos kerja akan muncul karena kondisi geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi upaya manusia yang hidup di dalamnya untuk mengelola dan memanfaatkan, bahkan mengundang para pendatang untuk ikut mencari nafkah di lingkungan tersebut.

d. Struktur ekonomi

Tingkat etika profesi yang dimiliki masyarakat juga dipengaruhi oleh struktur ekonomi negara yang ada. Negara-negara yang mendukung kemandirian nasional dan mendukung pertumbuhan dan perkembangan produk dalam negeri seringkali mendorong rakyatnya sendiri untuk berkembang secara mandiri.

e. Tingkat kesejahteraan

Tingkat kesejahteraan masyarakat juga sangat mempengaruhi tumbuh kembangnya etos kerja di masyarakat. Negara maju dan makmur biasanya memiliki orang-orang dengan etos kerja yang tinggi untuk mendorong negaranya sukses.

f. Perkembangan bangsa lain

Berbagai perkembangan peralatan teknologi dan arus informasi yang tidak terbatas telah mendorong banyak negara berkembang untuk meniru etos kerja negara lain. Orang-orang di negara berkembang melakukan benchmarking dengan negara lain yang telah berkembang pesat sebelumnya.

### **2.1.16. Strategi Menumbuhkan Etos Kerja Pegawai**

Priansa (2017:236) Etos kerja yang baik perlu di tumbuhkemangkan dengan baik. Berbagai macam stategi yang dapat di terapkan dalam mengambahkan etos kerja yang baik Antara lain melalui berikut ini.

#### **1. Penumbuhan sikap kerja yang optimis**

Menumbuhkan sikap optimis dalam bekerja, disertai rasa percaya diri dan semangat pantang menyerah dalam bahtera kerja, merupakan salah satu modal potensial etos kerja yang baik. Sikap kerja yang optimis akan menumbuhkan sikap kerja yang positif dan kerja keras karyawan

#### **2. Menjadi pribadi yang menampilkan diri senidri**

Strategi penting untuk membangun etos kerja yang baik adalah bahwa pekerjaan perusahaan perlu dilakukan dengan cara terbaik melalui penggunaan sendiri. Hal ini memberikan pedoman bahwa karyawan harus menunjukkan kemampuannya sambil berusaha untuk terus meningkatkan kemampuannya, sehingga konsep tersebut menjadi bermakna, yaitu individu yang mandiri yang terus menerus meningkatkan kemampuan dan kemampuannya dalam pelaksanaan Jabatan yang ada di perusahaan.

#### **3. Keberania untuk memulai dan berusaha**

Strategi tersebut menekankan bahwa etos kerja yang baik dimulai dengan keberanian untuk memulai dan berubah, yang merupakan hasil refleksi dan evaluasi karyawan atas apa yang telah dilakukan perusahaan saat ini dan di masa lalu. Keberanian untuk memulai dan berubah merupakan modal penting bagi

karyawan untuk selalu menyadari eksistensinya sendiri dalam menjalankan tugasnya dan menjadi bagian dari perusahaan.

#### 4. Focus kerja dan manajemen waktu

Fokus kerja dan manajemen waktu adalah dua aspek yang tidak terpisahkan dari mata uang yang sama. Karyawan yang dapat fokus mengerjakan pekerjaannya dengan benar dan disertai dengan manajemen waktu yang efektif dan efisien adalah karyawan yang memiliki etos kerja yang baik.

#### 5. Bekerja adalah ibadah

Dengan menumbuhkan keyakinan dan sikap bahwa bekerja adalah ibadah, karyawan akan selalu meningkatkan komitmen dan kemampuannya serta mampu memberikan kontribusi terbaik bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan yang berkelanjutan.

#### **2.1.17 Indikator Etos Kerja karyawan**

Tasmara (2015:132) ,menjelaskan bahwa etos kerja karyawan yaitu:

a) Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

b) Disiplin

Ketaatan adalah kesanggupan pegawai untuk mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku di perusahaan, menaati perintah atasan yang berwenang, dan tidak melanggar larangan-larangan yang telah ditentukan.

c) Semangat

Semangat merupakan kemauan individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dalam bekerja.

d) Kesetiaan

Kesetiaan pegawai merupakan ketulusan hati dalam melakukan pekerjaan.

### **2.1.18 Hubungan Human Relation Dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja**

a. Hubungan human relation dan etos kerja

Human relation (hubungan antar manusia) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi etos kerja. Hal ini dikarenakan setiap karyawan memiliki kebutuhan untuk bekerjasama dengan karyawan lainnya. Dalam hal ini kebutuhan akan kerjasama merupakan salah satu esensi dari manajemen, terutama yang berhubungan dengan manusia, dalam arti kebutuhan kerjasama adalah seseorang menjaga hubungan baik dengan orang lain tanpa didampingi oleh mereka. Tidak ada perbedaan antara mereka, menciptakan pandangan hidup yang unik dalam kelompok kerja, yang sebenarnya merupakan semacam etos kerja. Kerjasama antar pegawai ULP Woha sangat dibutuhkan, dan akan terbentuk pandangan hidup yang unik diantara mereka. Pandangan hidup yang unik ini akan mampu meningkatkan atau meningkatkan etos kerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Sepris Yonaldi dan Henny Sjafitri, Bustami ( 2018).

b. Hubungan komunikasi dan etos kerja

Setyoningrum dan seminar (2017) menyatakan bahwa variabel (komunikasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (etos kerja) pegawai PP-PAUD dan Digmas Jawa Tengah. Bagi atasan atau pimpinan,

agar bawahan dapat mengkritik pimpinan, maka pimpinan harus selalu berkomunikasi dengan pegawai agar tercipta suasana yang harmonis. Pengawai sendiri harus meningkatkan komunikasi dengan atasan atau pimpinan. Pengawai harus berani bertanya kepada pimpinan jika menemui kesulitan, sehingga terjalin komunikasi timbal balik antara atasan dan bawahan.

## 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 penelitian terdahulu**

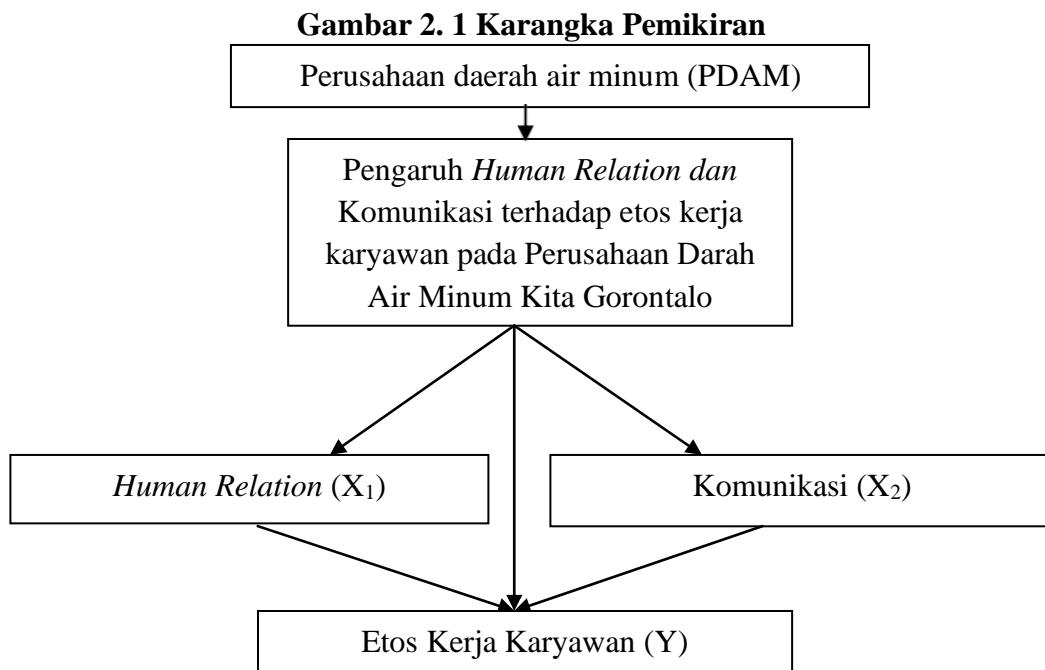
Penelitian/Tahun	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Frendio kaburito, Rita N Tarorh, Genita G Lumintang (2020)	“pengaruh <i>human relationship</i> , lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai perum bulog divre sulut dan gorontalo”	Dependen etos kerja pegawai independen <i>human relationshi</i> , lingkungan kerja fisik dan komunikasi	analisis regresi linier berganda	<i>Human Relation</i> dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai perum bolok divre sulut dan gorontalo.
Boby Hendra Widodo, Febsri Susanti (2020)	pengaruh human relation hubungan antar manusia) lingkungan	Dependen etos kerja karyawan Independen pengaruh human	analisis regresi linier berganda	hubungan antar manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap

	kerja terhadap etos kerja karyawan	relation hubungan antar manusia) lingkungan kerja		kondisi lingkungan
Muhammad Hanif Azhar dan Diah Agung Esfandari (2018)	pengaruh komunikasi terhadap etos kerja terhadap Pt. Telekomuikasi indonesia,tbk pada divisi business service bandung .	Dependen etos kerja Independen Pengaruh komunikasi	uji vadilitas dan relibitas, uji asumsi klasik, anilisi agresi linear berganda, koefisien determinasi	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pada Pt. Telekomuikasi indonesia,tbk pada divisi business service bandung .

## 2.2 Karangka Pemikiran

Karangka pemikiran merupakan alur yang di susun untuk memberikan gambaran perihal hubungan permasalahan yang di bahas mengenai Human Relation dan komunikasi serta etos kerja karyawan. Dimana etos kerja pegawai yaitu perilaku positif pegawai dipengaruhi oleh Human Relation (hubungan manusia) dan komunikasi yaitu penyampaian dan penerima pesan. Hal ini menunjukan bahwa Human Relation dan komunikasi memiliki hubungan positif

yang signifikan terhadap etos kerja pegawai. Adapun karangka pemikiran di cantumkan dalam satu bagan yaitu bagaimana gambarkan di bawah ini:



### 2.3 Hipotesis

1. Human relation (X<sub>1</sub>) dan komunikasi (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo
2. Human relation (X<sub>1</sub>) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.
3. komunikasi (X<sub>2</sub>) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Sebagaimana telah di jelaskan pada bab sebelumnya maka yang menjadi objek penelitian adalah. *Human Relation* ( $X_1$ ) dan komunikasi ( $X_2$ ) terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum(PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif Menurut penelitian Sugiono (2010) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis, digunakan untuk menguji populasi atau sampel tertentu, dan melakukan penelitian dalam bentuk angka. dan analisis statistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian survei, dimana penelitian survei digunakan untuk menjelaskan hubungan kebetulan dan menguji hipotesis

Penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Sugiono (2010:106) berpendapat bahwa metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan oleh populasi besar dan kecil, tetapi data untuk penelitian adalah data sampel yang diambil dari populasi, dan hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis.

Informasi sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat berdasarkan pengalaman, tujuannya untuk memahami pendapat sebagian populasi Dari segi

objek penelitian, unit analisis adalah individu yang mempunyai kesempatan untuk dipilih dalam bidang objek penelitian.

### **3.2.1. Operasional Variabel Penelitian**

dalam penelitian terdapat dua jenis variable yang terdiri dari:

1. Variable bebas (independen) yaitu *Human Relation* ( $X_1$ ) dan komunikasi ( $X_2$ )
- dan variable tidak bebas (dependen) yaitu etos kerja karyawan Y.

**Tabel 3. 1 Operasional variabel penelitian, X1,X2 Dan Y**

Variable	Dimensi	Indicator	Skala
Human relation ( $X_1$ )	1.hubungan dengan rekan kerja	1. Ikatan yang terjalin antara senior dengan junior.	Ordinal
	2.hubungan dengan atasan	2. ikatan yang terjalin antara sesama pegawai dengan anggota organisasi.	Ordinal
	2 hubungan klien	3. ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien	Ordinal
	4.hubungan dengan masyarakat	4. ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat.	Ordinal

Sumber X1 : Istijanto (2015:272)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Komunika si (X <sub>2</sub> )	1. Keterbukaan	1. sikap jujur, rendah hati serta adil.	Ordinal
	2. Empati	2. kemampuan dalam memahami perasaan orang lain.	Ordinal
	3. Dukungan	3. suatu bentuk kenyamanan, perhatian penghargaan ataupun bantuan yang di terima.	Ordinal
	4. Rasa positif	4. bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan.	Ordinal
	5. kesamaan	5. siap menerima anggota lain sama atau setara.	Ordinal

Variable X2, Sumber : Muhammad, (2015:324)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Etos kerja pegawai (Y)	1. Tanggung jawab	1. kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.	Ordinal
	2. Disiplin	2. Kesanggupan pegawai dalam menaati aturan dalam perusahaan serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang di tentukan.	Ordinal
	3. Semangat	3. Sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh.	Ordinal
	4. Kesetiaan	5. Merupakan ketulusan hati dalam melaksanakan tugas.	Ordinal

Variabel Y, Sumber: tasmara (2015:132)

Dalam melakuan penelitian ini masing-masing variabel yang ada baik variabel independen maupun variabel dependen, akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk variabel independent *Human Relation* (X1) dan komunikasi (X2) terhadap etos kerja karyawan (Y) akan di ukur dengan menggunakan instrument kuesioner yang menggunakan skala (likert's type item).

2. Jawaban setiap item
3. Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan.

**Tabel 3. 2 Daftar Pilihan Kuesioner**

R	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/sering (positif)	4
ragu-ragu/kadang-kadang(neutral)	3
Tidak setuju/jarang (negative)	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah (sangat negatif)	1

### **3.2.2 Populasi Dan Sampel**

#### 1. Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan Langkah penting guna mengetahui karakteristik dan populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut di gunakan untuk pengambilan keputusan ataupun di gunakan Untuk pengujian hipotesis.

Menurut Riduwan (2018:70) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulanya

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan daerah air minum (PDAM) kota Gorontalo berjumlah 105 orang.

**Tabel 3. 3 Daftar Populasi**

NO	Bagian	Jumlah
1	Direktur	1
2	Dewan pengawas	3
3	Sekretaris pengawas	3
4	Securiti	6
5	Staf ahli	4
6	Koordinstor	2
7	Kepala seksi pengawas	2
8	Kepala bagian	4
9	Honorer	17
10	Kepala seksi	9
11	Calon pegawai	9
12	Seksi Adm umum	6
13	Seksi personalia	3
14	Seksi pembukaan	2
15	Seksi keuangan dan kas	3
16	Seksi penagihan	13
17	Pelayanan pelanggan	2
18	Seksi pembaca meter	7
19	Seksi penerbit	6
20	Seksi rekening	3
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>

Sumber: PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo

## 2. Sampel

Riduwan (2007:56) dalam Riduwan (2018:70) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi, dan sampel penelitian adalah bagian dari populasi sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Menurut Arikunto (2005:117) dalam Riduwan (2018), sampel adalah sebagian dari populasi sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin dari Riduwan (2018) sebagai berikut:

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

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi = 52 responden

$d^2$  = Presisi (ditetapkan 10 % dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang harus diterima adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{105}{(105) \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{105}{2,05} = \frac{2100}{41} = 51,21 = 52 \text{ Responden}$$

### 3.2.3 Sumber Data

Menurut suryana (2010:01), sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarluaskan kuesioner kepada responden.
2. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya di peroleh dari buku-buku, artikel dan tulisan ilmiah.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengamati kegiatan organisasi mengenai masalah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Penulis melakukan wawancara untuk memperoleh data berupa informasi dan informasi. Yang diwawancarai adalah pimpinan dan pegawai Kota Gorontalo salah satu Perusahaan Air Minum (PDAM) di wilayah Muara Tirta.
3. Kuesioner di lakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden.
4. Dokumentas, yaitu mengumpulkan data dengan mempelajari buku, makalah, dan jurnal ilmiah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.2.5. Instrumen Penelitian**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang dilakukan dengan cara membahas dan menghasilkan persentase jawaban responden agar diperoleh data yang baik mendekati kenyataan (objektif). Dan mampu meyakini bahwa instrumen atau alat ukur tersebut efektif dan dapat diandalkan (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur tersebut efektif dan reliabel, maka harus diukur validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan, sehingga menghasilkan hasil yang objektif pada saat digunakan. Uji validitas

Uji validitas adalah tentang ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Mengenai validitas alat tes, menurut Riduwan (2007) dalam Riduwan (2018:72), validitas adalah ukuran yang menunjukkan reliabilitas atau tingkat validitas alat ukur. Alat ukur yang kurang efektif berarti kurang efektif. Untuk menghitung efektivitas alat ukur digunakan rumus product moment (PPM) adalah:

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

dimana:

$r_{xy}$  = koefisien product moment

$r$  = koefisien validitas item yang dicari

$x$  = skor yang di peroleh dari subjek dari tiap item

$y$  = Skor total instrumen

$n$  = jumlah responden

$\sum x$  = jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$  = jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum xy$  = jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dinyatakan valid dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dinyatakan tidak valid, dimana distribusi t yang di gunakan mempunyai dk = (n-2), rumus yang di gunakan yaitu:

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$r$  = korelasi antar variable X dan Y

N = jumlah sampel

### 1. Uji reabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pemahaman bahwa instrumen tersebut cukup reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Alat yang baik tidak akan cenderung membimbing responden untuk memilih jawaban tertentu. Alat tepercaya juga akan menghasilkan data yang

andal. Jika data memang sesuai dengan kenyataan, akan tetap sama meskipun diambil beberapa kali. Menurut (Ridwan 2005:45), uji reliabilitas penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus alpha cronback.

$$a = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

keterangan:

$k$  = jumlah instrument pertanyaan

$\sum s_i^2$  = jumlah varians dalam setiap instrument

$s$  = varians keseluruhan instrument

suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,6 dan jika nilai cronbach alpha < 0,6 dikatakan tidak reliable (Ghozali, 2005O. Semakin nilai alpha mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

## 2. Konversi data

Untuk dapat mengolah analisis jalur pengembangan analisis regresi berganda, biasanya menggunakan data ordinal yang diperoleh dengan skala likrer (skor kuesioner), maka data tersebut harus diubah menjadi data interval metode interval kontinu (MSI). Langkah-langkah MSI adalah sebagai berikut:

1. Membuat frekuensi dari tiap butir jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dari seluruh jumlah responden.
3. Membuat proporsi kumulatif

4. Menentukan nilai Z untuk seetiap butir jawaban, berdasarkan nilai frekuansi yang telah di peroleh dengan bantuan table zriiel.
5. Menentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$Skala\ (i) = \frac{Zriil\ (i - 1) - Zrii\ (1)}{Prop\ Kum\ (i) - Prop\ Kum\ (i - 1)}$$

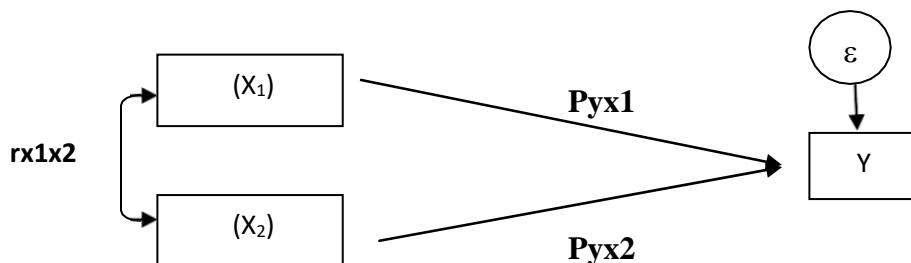
6. Pernyataan nilai skala. Nilai pernyataan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisis regresi.

### 3.2.6 Metode Analisis Data

Untuk mengetahui apakah subvariabel berdampak pada hubungan interpersonal dan komunikasi terhadap etika profesi karyawan, maka pengujian tersebut menggunakan uji analisis jalur (Path analysis), data skala ordinal diubah menjadi metode skala interval (MSI) melalui metode kontinu selang. Bila menggunakan analisis jalur, perhatikan bahwa hubungan antar variabel dalam penelitian adalah pola korelasi dan kausalitas.

Hipotesis penelitian dipertimbangkan melalui struktur hubungan dan diagram jalur antara variabel bebas dan variabel terikat, yang dapat dilihat pada struktur jalur berikut:

**Gambar 3. 1 Struktur Path Analysis**



Dari gambar di atas dapat di lihat dari persamaan berikut ini:

$$Y = PYx1 + PYx2 + PY$$

Dimana:

X1 : Human relation

X2 : Komunikasi

Y : Etos Kerja Karyawan

$\varepsilon$  : variable lain yang mempengaruhi Y tapi tidak di teliti

PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang dikumpulkan ketika menganalisis hubungan kausal antara sub-variabel dilakukan dengan menggunakan analisis jalur yang menunjukkan pengaruhnya. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sub variabel tidak hanya dipengaruhi oleh X1 dan X2, tetapi juga variabel epsilon ( $\varepsilon$ ), yaitu variabel yang belum diukur dan diperiksa.

### 3.2.7. Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan rancangan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, analisis jalur digunakan untuk menguji hipotesis dengan bantuan alat statistik berupa software SPPS versi 20. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan struktural yaitu:

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\varepsilon$$

2. Menghitng matrix korelasi antara X<sub>1</sub> X<sub>2</sub> dan Y
3. Menghitung matrix korelasi antara variable eksogenus
4. Menghitung matiks invers R<sub>1</sub><sup>-2</sup>
5. Menghitung koefisien jalur Pyx<sub>i</sub>(i=1 dan2)
6. Menghitung R<sup>2</sup> yaitu koefisien yang menyatakan total X1 dan X2 terhadap Y

7. menghitung variable lain (Py  $\mathcal{E}$ )
  8. mengitung pengaruh variable independen terhadap variable dependen yaitu pengaruh langsung

$\mathbf{Y} \leftarrow \mathbf{X}_1 \mathbf{Y} = (\mathbf{P}_{\mathbf{Y} \mathbf{X}_1}) (\mathbf{P}_{\mathbf{Y} \mathbf{X}_1})$  dimana  $1=1$  dan

### **3.2.8 Jadwal Penelitian**

**Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum**

##### **4.1.1 Sejarah singkat**

Organisasi PDAM Kota Gorontalo dimulai sejak berfungsinya suatu system penyediaan air bersih yang di laksanakan oleh proyek penyediaan sarana air bersih sulawesi utara (PPSAB) pada tahun 1981 yang di tandai dengan terbentuknya badan pengelola air minum (PDAM) Kotamadya Dati II Gorontalo berdasarkan surat keputusan Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Nomor : 125/KPTS/CK/1981, yang pada saat itu masih mengoperasikan sumur dalam (deep well) di pasar sentral denga kapasitas 20 ltr/dt, setelah instalasi pengelolaan air (IPA) kapasitas 281 ltr/dt selesai di bangun dan diresmikan penggunaanya pada tahun 1986, kemudian dioperasikan oleh BPAM secara sempurna sampai adanya kesediaan dari pemerintah daerah untuk menerima pengelolaanya, maka mulai pada saat itu BPAM berahli status menjadi PDAM seiring dengan terbitnya SK materi PU nomor :705/kpts/1991 tanggal 20 desember 1991 Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum tentenag oenyerahan prasarana dan sarana air bersih Kotamadya Gorontalo kepada gubernur kepala daerah tingkat 1 Sulawesi Utara yang di tegaskan dan diperkuat dengan berita acara serah terima (BAST) yang dibuat pada tanggal 23 desember 1991 Nomor : 01/BA/CK/1991690/08/450 selanjutnya, penyerahan tersebut diteruskan dari Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Sulawesi Utara kepada

walikotamadya Kepada Daerah Tingkat II Gorontalo dengan berita acara yang di buat juga pada tanggal 23 desember 1991 Nomor : 690/08/344541.1/EKON.B/450

#### **4.1.2. Tugas dan Fungsi**

##### **1. Dewan pengawas**

melakukan pengawasan pengelolaan perusahaan untuk melaksanakan keputusan dan petunjuk bupati dan walikota yang menghubungkan perusahaan daerah air minum (PDAM) dengan pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

##### **2. Direktur**

Memimpin kegiatan perusahaan dalam melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan air minum sesuai dengan kebijakan yang di gariskan oleh pemerintah daerah dengan mendayagunakan seluruh potensi yang ada di perusahaan.

##### **3. Kepala bagian umum dan keuangan**

Mengontrol kegiatan dan bidang manajemen umum dan keuangan, merencanakan pendapatan keuangan dan rencana pengeluaran, merencanakan dan mengontrol sumber pendapatan, pembelajaran dan kekayaan perusahaan.

##### **4. hubungan langganan**

merencanakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang hubungan langganan dan menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus pengalihan rekening langganan.serta melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh kepala bagian administrasi dan keuangan.

## 5. Hubungan teknik dan pengembangan

Mengevaluasi masalah yang menyangkut bidang teknik, mengadakan kajian dan mengevaluasi terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuasi produksi seluruh instalasi pengolahan air.

## 6. administrasi umum

Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian dan kesekretariatan, serta menyelenggarakan kegiatan di bidang home office equipment dan office storage.

## 7. Bagian rekening

Menyiapkan dan melaksanakan pencatatan rekening air, mengevaluasi kebenaran pembuatan dan pencetakan rekening air, melaporkan rekening yang salah cetak, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian akuntansi.

## 8. Pembaca meter

Menyiapkan daftar meter vertikal dan jenis pesanan, menyimpan pembacaan nomor meter yang dipesan dan mencatatnya di kartu pesanan, dan membuat data laporan kerusakan meter dan aksesoris lainnya yang dibuat oleh konsumen.

## 9. Perencanaan teknik

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang perencanaan teknik, produksi dan distribusi, serta mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan sumber air dan sarana produksi air tanah.

## 10. Keuangan

Memeriksa kebenaran proses penerimaan dan pengeluaran barang keuangan dan persediaan, dan mencatat semua pemasukan dan pengeluaran berdasarkan penerimaan yang diterima dari bagian keuangan penerima dan penyimpan.

## 11. Bagian produksi

Mengontrol kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk menyiapkan rencana kebutuhan bahan produksi, dan melakukan fungsi mekanik, kualitas, dan laboratorium.

### **4.1.3. Visi Dan Misi Perusahaan**

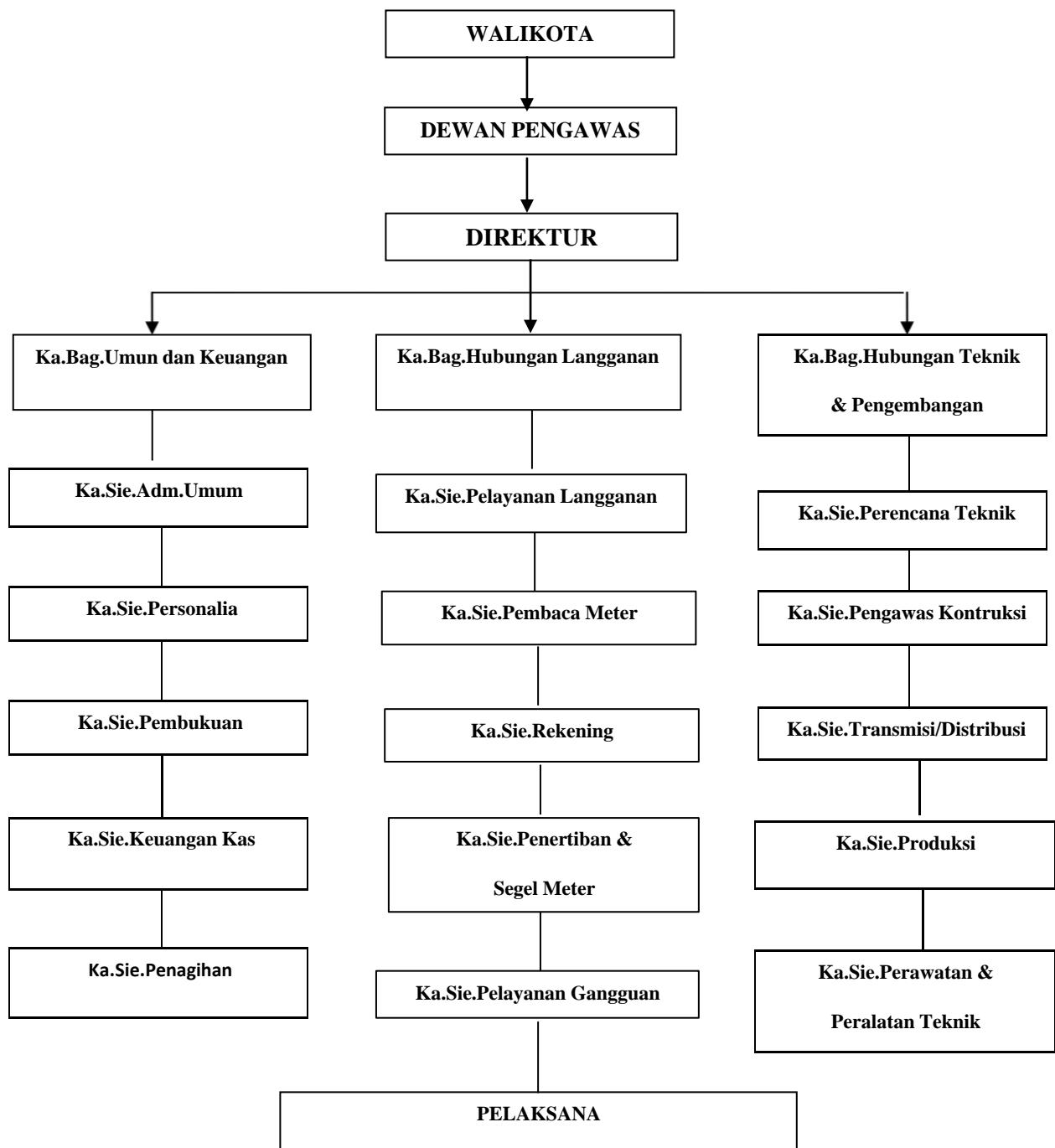
VISI:

PDAM KOTA GORONTALO BERSAMA MASYARAKAT/PELANGGAN  
MANUJU PELAYANAN PRIMA

MISI:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
2. Memproduksi dan mendistribusikan air minum yang berkualitas tinggi
3. Mengoptimalkan profesionalisme sumber daya manusia
4. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan yang efisien dan efektif
5. Menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah (PAD), tanpa membebani masyarakat.

**4.1.4. Struktur organisasi perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kota gorontalo**



## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Deskriptif Karakteristik responden

#### 1) Jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin merupakan gambaran kondisi responden sebagai penunjang untuk memperoleh data pana penelitian ini. Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 1 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin**

NO.	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	35	67,3
2	Perempuan	12	32,7
Total responden		52	100,0

*Sumber : Data olahan 2021*

Dari tabel di atas, dapat di tunjukan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang atau 67,3 % dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang atau 32,7 % sehingga dapat di simpulkan bahwa responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin laki – laki .

#### 2) Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table berikut ini

**Tabel 4. 2 Frekuensi Responden Menurut Usia**

NO.	Usia	Frekuensi	Presentase %
	20 – 30 tahun	7	13,5 %
	31 - 40 tahun	16	30,8 %
	41 – 50 tahun	18	34,6 %
	➢ 50 tahun	11	21,2 %
Jumlah		52	100,0

*Sumber : Data Olahan 2021*

Dari tabel di atas, dapat di jelaskan bahwa jumlah responden yang usianya 20-30 tahun yaitu sebanyak 7 orang atau 13,5%, jumlah responden yang usianya 31-40 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 30,8 %, jumlah responden yang usianya 41-50 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 34,6%, dan jumlah responden yang usianya di atas 50 tahun yaitu sebanyak 11 orang atau 21,2% . hal ini menunjukan bahwa responden terbanyak adalah yang memiliki tingkat usia 41-50 tahun.

### 3) Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 3 Distribusi responden menurut tingkat pendidikan**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Presentase %
1	Strata Satu (S-1)	20	38,5
2	D3	5	9,6
3	SMA/Sederajat	27	51,9
Total Responden		52	100,0

*Sumber : Data olahan 2021*

Dari table di atasmenunjukan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan, dimana responden yang tingkat pendidikanya strata satu (S1) sebanyak 20 orang atau 38,5% , yang tingkat pendidikanya D3 sebanyak 5 orang atau 9,6%, dan yang tingkat pendidikanya SMA/sederajat sebanyak 27 orang atau 51,9%. hal ini menunjukan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/sederajat.

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.

Seluruh variabel bebel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel etos kerja pegawai. Bobot butir instrumen berdasarkan variabel terlebih dahulu didekripsikan dengan melakukan perhitungan frekuensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekuensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang di pilih sebagai berikut :

**Jumlah skor tertinggi :  $5 \times 1 \times 52 = 260$**

**Umlah skor rendah :  $1 \times 1 \times 52 = 52$**

**Rentang Skala :  $\frac{260-52}{5} = 41,6$  dibulatkan menjadi 42.**

**Tabel 4. 4 Skala penelitian jawaban responden**

NO	Rentang	Kategori
1	52 – 94	Sangat rendah
2	95 – 137	Rendah
3	138 -180	Sedang
4	181 -223	Tinggi
5	224 -266	Sangat tinggi

##### 1) *Human relation (X1).*

Hasil tabulasi data variabel kepemimpinan transformasi yang di isi oleh 52 Responden (sampel) dapat di visualisasikan melalui tabel berikut.

**Tabel 4. 5 Distribusi Responden Variabel (X1) Human Relation**

Bobot	Item											
	X <sub>1.1</sub>			X <sub>1.2</sub>			X <sub>1.3</sub>			X <sub>1.4</sub>		
	F	Skor	%									
5	26	130	50,0	26	130	50,0	24	130	46,2	27	51,9	50,0
4	26	104	50,0	26	104	50,0	28	104	53,8	25	48,1	50,0
3	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0	0	0,0	0,0
2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0,0	0,0
1	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0,0	0,0
$\Sigma$	<b>52</b>	<b>234</b>	<b>100</b>									
<b>Kategori</b>	<b>Sangat Tinggi</b>											

*Sumber : Data Olahan 2021*

Dari tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel *Human Relation* (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 234, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 234, responden yang menjawab item pernyataan X1.3 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 234 dan responden yang menjawab item pernyataan X1.4 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 234.

## 2) Komunikasi (X2).

Hasil tabulasi data variabel (X2) Komunikasi yang diisi oleh 52 responden dapat divisualisasikan melalui tabel berikut :

**Tabel 4. 6 Distirbusi Responden Variabel Komunikasi (X2)**

Skor	Item											
	X <sub>2.1</sub>			X <sub>2.2</sub>			X <sub>2.3</sub>			X <sub>2.4</sub>		
	F	Skor	%									
5	25	125	48,1	28	140	53,8	25	125	48,1	27	135	51,9
4	27	108	51,9	24	94	46,2	27	108	51,9	25	100	48,1
3	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
1	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
$\Sigma$	<b>52</b>	<b>233</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>233</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>230</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Sangat Tinggi</b>											

*Sumber Data : Pengolahan Data (2021)*

Tabel 4.6 Tanggapan responden yang menjawab item pernyataan X2.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 233, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 234, responden yang menjawab item pernyataan X2.3 berada pada kategori sangat

tinggi dengan nilai skor 233 dan responden yang menjawab item pernyataan X2.4 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 230.

### **3) Etos Kerja Pegawai**

Hasil tabulasi data variabel (Y) Etos Kerja Pegawai yang diisi oleh 52 responden dapat divisualisasikan melalui tabel berikut :

**Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden Varibael (Y) Etos Kerja Pegawai**

Skor	Item											
	Y.1			Y.2			Y.3			Y.4		
	F	Skor	%									
5	31	155	69,6	31	155	59,6	32	160	61,5	33	165	61,5
4	19	76	36,5	20	80	38,5	19	76	36,5	19	76	36,5
3	2	3	3,8	1	3	1,8	1	3	1,9	1	3	1,9
2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
1	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>52</b>	<b>231</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>235</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>236</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>241</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Sangat Tinggi</b>											

*Sumber : Data Olahan 2021*

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Etos Kerja Pegawai (Y) responden yang menjawab item pernyataan Y.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 231, responden yang menjawab item pernyataan Y.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 235, responden yang menjawab item pernyataan Y.3 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 236, responden yang menjawab item pernyataan Y.4 berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai skor 241.

### 4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuisioner (Ghozali,2006). Dasar Pengambilan keputusan. Uji validitas digunakan untuk mengukur atau mengetahui kevalidan maupun kesesuaian kusioner yang sebelumnya digunakan oleh peneliti dalam mengukur serta memperoleh data penelitian dari sejumlah responden.

Sementara Uji reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Dasar pengambilan keputusan jika kriteria nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel maka dikatakan valid. Sementara nilai koefisien Alpha lebih besar ( $>$ ) dari 0,6 ,maka item kuisioner dinyatakan reliabel.

#### 1) Uji Validitas dan Relibilitas variabel *Human Relation (X1)*.

Berdasarkan hasil olahan data maka untuk mengetahui valid dan reliabelnya kuisioner yang digunakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas Variabel Human Releation(X1)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	$t_{hitung}$	$t_{table}$	Ket	Alpha	Ket
X1-1	16,210	0,273	Valid	0,951	$>0,60 =$ Reliabel
X1-2	19,065	0,273	Valid		
X1-3	19,429	0,273	Valid		
X1-4	19,245	0,273	Valid		

*Sumber : Data Olahan 2021*

Tabel 4.8 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Human Relation (X1) menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,273$ ). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,951 > 0,60$ , dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Human relation adalah valid dan reliable.

## 2) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Komunikasi (X2).

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas VariabeKomunikasi (X2)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Ket	Alpha	Ket
X2-1	5,111	0,273	Valid	0,979	$>0,60 =$ Reliabel
X2-2	4,370	0,273	Valid		
X2-3	4,643	0,273	Valid		
X2-4	5,981	0,273	Valid		

Sumber : Data Olahan 2021

Tabel 4.9 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variable Komunikasi (X2) menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,273$ ). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,979 > 0,60$ , dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Komunikasi adalah Valid dan reliable.

### 3) Uji Validitas dan Reliabilitas Varibel Etos Kerja Pegawai(Y).

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Etos Kerja Pegawai (Y)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	t hitung	t tabel	Ket	Alpha	Ket
Y1	3,733	0,273	Valid	,981	>0,60 = Reliabel
Y2	3,195	0,273	Valid		
Y3	4,071	0,273	Valid		
Y4	4,477	0,273	Valid		

Sumber : Data Olahan 2021

Tabel 4.10 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabeL Etos Kerja Pegawai (Y) menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Keputusan ini diambil karena nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,981 > 0,6$  deng an demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Etos Kerja Pegawai (Y), dikatakan valid dan reliabel.

#### 4.2.4 Analisis Data Statistik

Untuk mengetahui pengaruh Human Relation dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo , maka berikut ini akan di kemukakan analisis hasil statistik . hasil analisis tersebut akan di ketahui apakah variabel bebas ( independen) terhadap variabel terikat (dependen) berdasarkan hasil pengolahan data 52 orang pegawai yang menjadi dengan menggunakan analisis jalur berikut:

$$Y = 0,324X_1 + 0,304X_2 + 0,681\epsilon$$

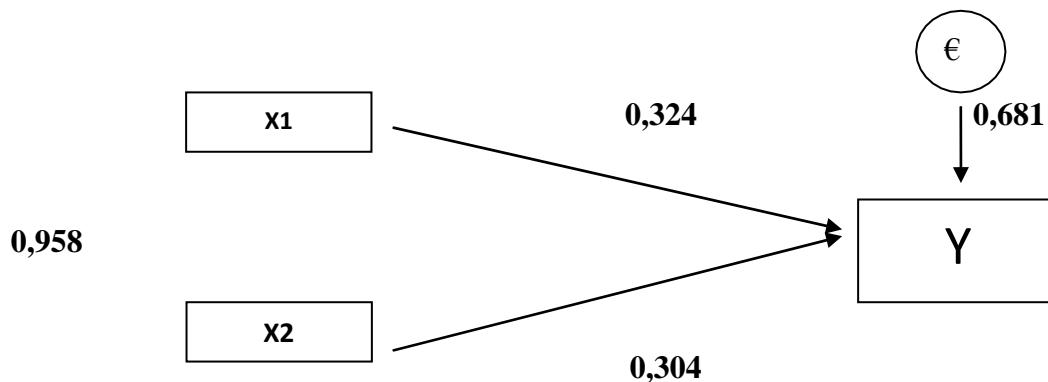
Dari persamaan diatas menunjukan bahwa koefisien sub variabel independen yakni nilai-nilai (X1) yang di ukur memiliki pengaruh yang positif

dengan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh human relation terhadap etos kerja pegawai sebesar 0,324 atau 32,4%. X2= komunikasi, menandakan bahwa (X2), yang diukur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y). Besarnya pengaruh komunikasi yang secara langsung terhadap etos kerja pegawai sebesar 0,304 atau 30,4%. Sedangkan  $\varepsilon = 0,681$  menunjukkan bahwa variabel-variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini sebesar 68,1%.

Dari hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat di interpretasikan bahwa nilai nilai determinan R square sebesar 0,319 ini berarti sekitar 31,9% pengaruh yang ada terhadap etos kerja pegawai oleh variabel human relation dan komunikasi, serta masih ada sekitar 68,1% ditentukan oleh variabel lain dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut, contohnya “lingkungan kerja”.

Menurut Rivai (dalam Khoiri, 2015) lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat didalam pembentukan perilaku individu dalam organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi organisasi. Rahmawati ( 2016) mengatakan bahwa lingkungan kerja di desain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerjaan dengan lingkungan.

Berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antara variabel dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 4. 1 Hasil Hubungan Antara X1, Dan X2 Terhadap Y**

Hasil analisis jalur diatas menerangkan hubungan antar variabel (X1) dengan (X2) sebesar 0.958 (95,8%) dengan tingkat hubungan kuat atau tinggi. Sedangkan hasil analisis jalur pengaruh variabel Human relation (X1) terhadap etos Kerja Pegawai (Y) sebesar 0.324 atau 32,4%, dan Variabel Komunikasi (X2) terhadap Etos Kerja Pegawai (Y) memiliki nilai sebesar 0,304 atau 30,4%. Sementara hasil analisis jalur pengaruh antara bariabel bebas (Independen) dan variabel terikat (dependent) dapat di lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 11 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan pengaruh X1,X2 terhadap Y.**

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama (R <sup>2</sup> yx1x2x3x4x5)
		Langsung	Total	
X1	0,324	0,324	32,4%	
X2	0,304	0,304	30,4%	
€	0,681	0,681	68,1%	
X1 dan X2				0,319 (31,9%)

#### 4.2.4 Pengujian Hipotesis

- 1) Human Relation (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.

hasil uji  $F_{hitung}$  sebesar 11,494 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,183 dengan taraf signifikannya  $0,00 < \text{nilai probabilitas } 0,05$ . Karena nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas  $0,05$  maka Hipotesi yang menyatakan bahwa Human relation (X1) dan komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo, diterima.

**2) Human relation (X1) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.**

Hasil olahan data menunjukan Human Relation (X1) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,324 dengan nilai signifikan sebesar 0,035 Sementara nilai probabilitas  $0,05$ , dan belum melampui nilai probabilitas maka Hipotesis yang menyatakan bahwa Human relation (X1) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo., diterima.

**3) komunikasi (X2) secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta kota Gorontalo.**

Hasil olahan data menunjukan Komunikasi (X2) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,304 dengan nilai signifikan sebesar 0,048, kemudian di bandingkan dengan nilai probabilitas sig atau  $(0,048 < 0,05)$  dimana jika variabel Komunikasi (X2) dinaikan 1 (satu) satuan maka Etos Kerja Pegawai meningkat sebesar 0,304 atau 30,4% , jadi hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi (X2) Secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.

### 4.3 Pembahasan hasil penelitian

- 1) Human Relation (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Etos Kerja Pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta Kota Gorontalo.**

Besarnya pengaruh Human Relation (X1), dan komunikasi (X2), temuan penelitian yang dapat di kemukakan bahwa adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel Human Relation (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kita gorontalo.

Dari fenomena yang ada pada perusahaan daerah air minum (PDAM ) Muara Tirta Kota Gorontalo yang sesuai dengan hasil penelitian sehingga dapat dikatakan bahwa etos kerja pegawai pada perusahaan daerah air minum (PDAM ) muara tirta kota gorontalo di pengaruhi oleh human relation dan komunikasi , dimana adanya penerapan hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan sehingga menciptakan semangat kerja individu ataupun kelompok dalam menyelesaikan pekerjaan.serta adanya penerapan komunikasi dari indikator yakni sikap jujur, rendah hati, dapat memahami perasaan orang lain, memberikan perhatian serta bantuan dan bersikap positif dalam mengemukakan pendapat orang lain, dalam hal ini human relation dan komunikasi sangat di butuhkan adanya etos kerja pegawai Dengan sikap ini maka setiap anggota atau pegawai merasakan lingkungan yang harmonis, sehingga etos kerja pegawai yang merupakan sikap positif individu ataupun kelompo organisasi dapat sehingga bisa terciptkan dan memacu kinerja pegawai lebih berkualitas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Frendio kaburito, Rita N Tarorh, Genita G Lumintang (2020) dengan judul “pengaruh *human relationship*, lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai perum bulog divre sulut dan gorontalo” dimana dari hasil peneltianya juga menunjukan bahwa *Human Relation* dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai pada perum bulog divre sulut dan gorontalo.

Human Relation (X1) dan komunikasi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) Pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.

**2) Human Relation (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Etos Kerja Pegawai (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.**

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap etos kerja pegawai responden menunjukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara sub variabel human relation (X1) terhadap etos kerja pegawai (Y) sebesar 0,324 atau 32,4% . hal ini menunjukan bahwa dengan human relation (X1) berdasarkan indikator maka menghasilkan etos kerja pegawai (Y) yang di terapkan di perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kota gorontalo.

Sesuai dengan jawaban responden terhadap pernyataan yang penulis sebarkan menyangkut dengan indikator Human Relation (X1) yang ada berupa ikatan yang terjalin antara senior dengan junior, sesama pegawai dengan anggota organisasi, antara pegawai dan klien, ikatan kerjasama sama yang terbentuk dengan masyarakat, hal ini sangat mempengaruhi sikap, kepribadian dan karakter

dari seseorang untuk mengembangkan suatu kelompok atau organisasi perusahaan. Oleh karenanya, etos kerja ini haruslah di bentuk dan dimiliki oleh tiap-tiap pegawai

Penelitian ini didukung oleh teori Saputro (2017:60) Human relation adalah hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh pegawai, dimana fungsinya sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial, hal ini merupakan suatu kebutuhan orang lain untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dalam hal mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya. Dengan adanya Human Relation maka pegawai bisa meningkatkan etos kerja yaitu sikap dan perilaku yang baik dalam menjalankan pekerjaan di suatu perusahaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Boby Hendra Widodo dan Febri Susanti (2019) dengan judul pengaruh human relation terhadap etos kerja karyawan studi kasus pada Pt. Pelindo Teluk Bayur Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya human relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja karyawan studi kasus pada Pt. Pelindo Teluk Bayur Padang. Hal ini berarti membuktikan bahwa adanya penerapan Human Relation yang baik sehingga akan meningkatkan etos kerja pada studi kasus di Pt. Pelindo Teluk Bayur Padang.

**3) Komunikasi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo.**

Berdasarkan dari hasil penelitian etos kerja pegawai responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara sub variabel komunikasi (X2) terhadap etos kerja pegawai sebesar 0,304 atau 30,4% hal ini menunjukkan bahwa dengan komunikasi (X2) pada perusahaan (PDAM) maka akan semakin baik pula etos kerja pegawai (Y) pada perusahaan daerah air minum (PDAM) muara tirta kota gorontalo menjadi faktor pendukung dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa pada perusahaan (PDAM) sub variabel komunikasi yaitu setiap pegawai melakukan sesuatu dalam organisasi dengan komunikasi yang baik dengan menerapkan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain, kemampuan dalam memahami perasaan orang lain, kenyamanan, perhatian penghargaan ataupun bantuan yang di terima,serta bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan. Setiap pegawai berasumsi bahwa informasi yang diberikan wajib di sampaikan agar terhubung dengan sesama pegawai dan pimpinan baik di lakukan secara lisan atau verbal yang dapat di mengerti oleh kedua belah pihak. dalam Hal itu juga dibuktikan dengan hasil penelitian dari tanggapan responden sebanyak 52 orang yang menunjukan kategori sangat tinggi terhadap variabel komunikasi (X2). Sesuai penelitian dilokasi terlihat bahwa komunikasi baik sesama pegawai serta antar pegawai dan pemimpin cukup terjalin bagus.

Penelitian ini didukung oleh teori Iskandar (2019:112) yakni, komunikasi mampu memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan

antara pemberi dan penerima pesan sehingga lebih jelas di pahami, lengkap dan umpan balik seimbang dengan melatih penggunaan bahasa non verbal secara baik. Dengan komunikasi yang secara intens maka keluhan, keinginan, serta kendala yang dialami oleh para pegawai dalam melakukan pekerjaannya bisa tersampaikan langsung serta terbuka kepada semua pegawai dan juga pimpinan yang ada di perusahaan tersebut. maka, potensi untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan bisa tercapai dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hanif Azhar dan Diah Agung Esfandari (2018) dengan judul pengaruh komunikasi terhadap etos kerja pada Pt. Telekomunikasi indonesia,tbk pada divisi business service bandung . hasil penelitian ini menunjukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja . hal ini berarti mengindikasikan bahwa adanya penerapan komunikasi antar atasan ke bawahan dan dari bawahan ke atasan serta penerapan yang tepat akan meningkatkan etos kerja pegawai di pt. Telekomunikasi indonesia.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Pengaruh *Human Relation* Dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo”. maka dapat simpulkan bahwa :

1. Human Relation dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Muara Tirta Kota Gorontalo
2. Human Relation secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Muara Tirta Kota Gorontalo
3. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Muara Tirta Kota Gorontalo

#### 5.2 Saran

Secara umum dari hasil penelitian dan pembahasan yang dibahas sebelumnya, maka peneliti bisa memberikan saran sebagai berikut :

1. Disaran pada perusahaan daerah air minum(PDAM) Muara Tirta kota Gotontalo agar pemimpin hendaknya lebih memperhatikan lagi hubungan yang adil kesemua bawahan sehingga para pegawai pun akan lebih terbuka

dalam menjalankan pekerjaan di (PDAM) tersebut sehingga suasana kerja yang menyenangkan akan dapat di rasakan bersama dalam menjalankan tugas yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sejenis, sangat di sarankan untuk dapat melakukan kajian lebih lanjut dengan menambahkan variabel lainnya contohnya seperti “lingkungan kerja fisik” yang mungkin bisa menjadi landasan penelitian selanjutnya yang dapat membantu penelitian yang akan dilakukan sehingga dapat memberikan pembahasan yang lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, W. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Lingungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pntja Surya Perdagangan. *skripsi* , 1-144.
- Amirullah, S. M. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Donni Juni Priansa, S. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Dr. Riduwan, M. (2018). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: ALVABETA.
- Erni Sukmawati, R. L. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan , Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja Karyawan;gaya kepemimpinan; komunikasi; pelatihan;etos kerja; karakteristikn individu.* , 461-479.
- Fahmi., I. (2016). *Perilaku Organisasi*. Bandung: ALVABETA.
- Hakim Rahman Arif, Y. S. (2020). Pengaruh Kopensasi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan XYZ Di Kota Batam. *Aksara Public* , 240-250.
- Kaburito, F., Taroreh, R. N., & Lumintang, G. G. (2020, vol.8). Pengaruh Human Relation ,lingkungan Kerja Fisik Dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja Pegawai Perum Bulog Divre Sulut Dan Gorontalo. *Jurnal Riset Ekonomi, manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* , 2116-2125.
- lumintang g genita, t. N. (2020). pengaruh human relatoinsip, lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai dan komunikasi terhadap etos kerja pegawai perum bulog. *jurnal emba vol. 8. januari* , 2116-2125.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALVABETA.

- Mistar, S. (2020). Pengaruh Human Relation Dan Kondisi Lingkungan Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada Kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) Woha . *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora* , 5-13.
- Prof. Drs. Onong Unchjana Effendy, M. (2015). *Human Relation & Public Relation*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Simamora, F. N. (2020). Pengaruh Human Relation Dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tapanuli Tengah. *Human Relations, work environment produktivity* , 229-237.
- Suryani Dwi Frischa, A. S. (2020). Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan SDI Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* , 30-43.
- Susanti Febri, W. H. (2020). Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia), lingkungan kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Pelindo Teluk Bayur Padang. *Inter-human relations, work environment and work ethic* , 1-14.
- Wiwi., A. (2019). Pengaruh Organisasi Dan Human Relation (hubungan antar manusia) Terhadapa Lingkungan Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes. *Skrripsi* , 1-121.

## LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner/Angket Penelitian

Yth.Bapak/Ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu Sdr(i), Perkenankan kami memohon bantuan untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisioner/angket yang telah kami sediakan. Kuisioner/angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan ilmiah dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) yang merupakan syarat kelulusan program S1 Manajemen SDM, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuisioner ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana “**Pengaruh Human Relation Dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo**”. Kerahasiaan data penelitian akan di jamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu.

Atas kesediaan dan kerjasama anda, kami ucapan terima kasih,

Hormat Saya

penulis

## **KUISIONER PENELITIAN**

**A. Data Responden Dan Petunjuk Pengisian Kuisioner**

**I. Data Responden**

1. Jenis kelamin
2. Umur
3. Pendidikan

**II. Petunjuk pengisian kuisioner**

Bapak/ibu Sdr(i) dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang dianggap tepat atau sesuai dengan pendapat Bapak/ibu sdr (i) dengan melingkari atau member tanda silang pada salah satu huruf disetiap item pernyataan.

## B. Daftar Pernyataan Kuesioner

### PERNYETAAN UNTUK VARIABEL *HUMAN RELATION* (X1)

1. Ikatan yang terjalin antara senior dengan junior
  - a. Selalu melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara senior dengan junior
  - b. Sering melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara senior dan junior
  - c. Kadang-kadang melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara senior dengan junior
  - d. Jarang melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara senior dengan junior
  - e. Tidak pernah melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara senior dengan junior
2. Ikatan yang terjalin antara sesama pegawai dengan anggota organisasi
  - a. selalu melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara sesama pegawai dengan anggota organisasi
  - b. Sering melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara sesama pegawai dengan anggota organisasi
  - c. Kadang-kadang melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara sesama pegawai dengan anggota organisasi
  - d. Jarang melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara sesama pegawai dengan anggota organisasi

- e. Tidak pernah melakukan ikatan yang terjalin dalam pekerjaan antara sesama pegawai dengan anggota organisasi
3. Ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
- a. Selalu melakukan ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
  - b. Sering melakukan ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
  - c. Kadang-kadang melakukan ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
  - d. Jarang melakukan ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
  - e. Tidak pernah melakukan ikatan yang terbentuk antara pegawai dengan klien
4. ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat.
- a. Selalu melakukan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat
  - b. Sering melakukan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat
  - c. Kadang-kadang melakukan ikatan yang terbentuk dengan masyarakat
  - d. Jarang melakukan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat
  - e. Tidak pernah melakukan ukatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat

#### PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KOMUNIKASI (X2)

1. sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain
- a. Selalu melakukan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain
  - b. Sering melakukan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain

- c. Kadang-kadang melakukan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain
  - d. Jarang melakukan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain
  - e. Tidak pernah melakukan sikap jujur, rendah hati serta adil dalam memahami pendapat orang lain
2. kemampuan dalam memahami perasaan orang lain.
- a. Selalu memahami perasaan orang lain
  - b. Sering memahami perasaan orang lain
  - c. Kadang-kadang memahami perasaan orang lain
  - d. Jarang memahami perasaan orang lain
  - e. Tidak pernah memahami perasaan orang lain
3. suatu bentuk kenyamanan, perhatian penghargaan ataupun bantuan yang di terima.
- a. Selalu memberikan perhatian serta bantuan
  - b. Sering memberikan perhatian serta bantuan
  - c. Kadang-kadang memberikan perhatian serta bantuan
  - d. Tidak pernah memberikan perhatian serta bantuan
4. bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan.
- a. Selalu bersikap positif ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan
  - b. Sering bersikap positif ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan

- c. Kadang-kadang bersikap positif ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan
- d. Jarang bersikap positif ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan
- e. Tidak pernah bersikap positif ketika mengemukakan pendapat ataupun gagasan.

#### PERNYATAAN UNTUK VARIABEL ETOS KERJA (Y)

- a. kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
  - a. Selalu sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
  - b. Sering sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
  - c. Kadang-kadang sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
  - d. Jarang sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
  - e. Tidak pernah sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan
- b. Kesanggupan pegawai dalam menaati aturan dalam perusahaan serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang di tentukan.
  - a. Selalu menaati aturan dalam perusahaan serta tidak melanggar larangan yang di tentukan.
  - b. Sering menaati aturan dalam perusahaan serta tidak melanggar larangan yang di tentukan
  - c. Kadang-kadang menaati aturan dalam perusahaan serta tidak melanggar larangan yang di tentukan.

- d. Jarang menaati aturan dalam perusahaan serta tidak melanggar larangan yang di tentukan
- e. Tidak pernah menaati aturan dalam perusahaan serta tidak melanggar larangan yang di tentukan
- c. Sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh.
  - a. Selalu memiliki sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh
  - a. Sering memiliki sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh
  - b. Kadang-kadang memiliki sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh
  - c. Jarang memiliki sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh
- d. Tidak pernah memiliki sifat yang tidak mengenal putus asa serta kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh
- d. ketulusan hati dalam melaksanakan tugas.
  - a. Selalu memiliki ketulusan hati dalam melaksanakan tugas
  - b. Sering memiliki ketulusan hati dalam melaksanakan tugas
  - c. Kadang-kadang memiliki ketulusan hati dalam melaksanakan tugas
  - d. Jarang memiliki ketulusan hati dalam melaksanakan tugas

- e. Tidak pernah memiliki ketulusan hati dalam melaksanakan tugas.

**Data ordinal variabel Human Relation X1**

No urut	X1					X2					Y				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
1	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
2	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18
6	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
9	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20

36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20	5	5		5	20	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
52	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
<b>Total</b>				<b>935</b>					<b>937</b>					<b>953</b>	

not be mapped to a valid backend locale.

#### RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 TOTALX1 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 TOTALX2 Y1 Y2 Y3
Y4 TOTALY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTALX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTALY
X1.1	1,000	,769	,772	,885	,917	,577	,540	,577	,577	,586	,439	,434	,473	,473	,467
X1.2	,769	1,000	,926	,808	,938	,500	,540	,500	,500	,526	,372	,362	,400	,473	,412
X1.3	,772	,926	1,000	,814	,940	,576	,470	,576	,505	,549	,516	,447	,489	,489	,499
X1.4	,885	,808	,814	1,000	,939	,618	,576	,618	,692	,646	,537	,465	,503	,576	,535
TOTALX 1	,917	,938	,940	,939	1,000	,608	,569	,608	,609	,618	,499	,457	,499	,538	,512
X2.1	,577	,500	,576	,618	,608	1,000	,891	1,000	,926	,984	,545	,476	,517	,517	,528
X2.2	,540	,540	,470	,576	,569	,891	1,000	,891	,885	,946	,365	,424	,460	,460	,438
X2.3	,577	,500	,576	,618	,608	1,000	,891	1,000	,926	,984	,545	,476	,517	,517	,528
X2.4	,577	,500	,505	,692	,609	,926	,885	,926	1,000	,964	,470	,393	,430	,503	,461
TOTALX 2	,586	,526	,549	,646	,618	,984	,946	,984	,964	1,000	,497	,456	,496	,515	,504
Y1	,439	,372	,516	,537	,499	,545	,365	,545	,470	,497	1,00 0	,908	,941	,941	,974
Y2	,434	,362	,447	,465	,457	,476	,424	,476	,393	,456	,908 1,00 0	,966	,898	,968	
Y3	,473	,400	,489	,503	,499	,517	,460	,517	,430	,496	,941 1,00 0	,966	,931	,985	
Y4	,473	,473	,489	,576	,538	,517	,460	,517	,503	,515	,941 1,00 0	,898	,931	,968	
TOTALY	,467	,412	,499	,535	,512	,528	,438	,528	,461	,504	,974	,968	,985	,968	1,000

## Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	26	50,0	50,0	50,0
Valid 5	26	50,0	50,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	26	50,0	50,0	50,0
Valid 5	26	50,0	50,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	28	53,8	53,8	53,8
Valid 5	24	46,2	46,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	25	48,1	48,1	48,1
Valid 5	27	51,9	51,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**TOTALX2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	23	44,2	44,2	44,2
18	6	11,5	11,5	55,8
Valid	19	1,9	1,9	57,7
20	22	42,3	42,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	27	51,9	51,9	51,9
Valid	5	25	48,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	24	46,2	46,2	46,2
Valid	5	28	53,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	27	51,9	51,9	51,9
Valid	5	25	48,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	25	48,1	48,1
	5	27	51,9	100,0

	Total	52	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

**TOTALXY**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	23	44,2	44,2	44,2
17	3	5,8	5,8	50,0
Valid	18	1,9	1,9	51,9
20	25	48,1	48,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	3,8	3,8	3,8
4	19	36,5	36,5	40,4
Valid	5	59,6	59,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Y2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1,9	1,9	1,9
4	20	38,5	38,5	40,4
Valid	5	59,6	59,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1,9	1,9	1,9
4	19	36,5	36,5	38,5
Valid	5	61,5	61,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,9	1,9	1,9
	4	19	36,5	36,5	38,5
	5	32	61,5	61,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**TOTALLY**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	1,9	1,9	1,9
	15	1	1,9	1,9	3,8
	16	17	32,7	32,7	36,5
	17	1	1,9	1,9	38,5
	18	1	1,9	1,9	40,4
	19	1	1,9	1,9	42,3
	20	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**RELIABILITY**

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,951	,951	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1	1,000	,769	,772	,885
X1.2	,769	1,000	,926	,808
X1.3	,772	,926	1,000	,814
X1.4	,885	,808	,814	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13,48	2,058	,853	,793	,944
X1.2	13,48	2,019	,888	,867	,933
X1.3	13,52	2,019	,892	,870	,932
X1.4	13,46	2,018	,890	,829	,933

**RELIABILITY**

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA  
 /STATISTICS=CORR  
 /SUMMARY=TOTAL.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,979	,979	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	1,000	,891	1,000	,926
X2.2	,891	1,000	,891	,885
X2.3	1,000	,891	1,000	,926
X2.4	,926	,885	,926	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,54	2,136	,972	.	,965
X2.2	13,48	2,215	,904	.	,983
X2.3	13,54	2,136	,972	.	,965
X2.4	13,50	2,176	,935	.	,975

**RELIABILITY**  
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=CORR  
/SUMMARY=TOTAL.

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	52	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	52	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,981	,982	4

#### Inter-Item Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4
Y1	1,000	,908	,941	,941
Y2	,908	1,000	,966	,898
Y3	,941	,966	1,000	,931
Y4	,941	,898	,931	1,000

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13,77	2,456	,952	,917	,976
Y2	13,75	2,583	,943	,934	,978
Y3	13,73	2,554	,974	,960	,970
Y4	13,73	2,593	,944	,904	,978

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT TOTALY
/METHOD=ENTER TOTALX1 TOTALX2.

```

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX2, TOTALX1 <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: TOTALY  
b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 <sup>a</sup>	,319	,292	1,785

- a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,269	2	36,635	11,494	,000 <sup>b</sup>
	Residual	156,173	49	3,187		
	Total	229,442	51			

- a. Dependent Variable: TOTALY  
b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,820	2,621	2,221	,031
	TOTALX1	,365	,169	2,163	,035
	TOTALX2	,330	,163	2,030	,048

- a. Dependent Variable: TOTALY

**RELIABILITY**

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 TOTALX1 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 TOTALX2 Y1 Y2 Y3
Y4 TOTALY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	52	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,962	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	104,15	91,231	,756	.	,902
X1.2	104,15	91,623	,714	.	,903
X1.3	104,19	91,178	,764	.	,902
X1.4	104,13	90,629	,822	.	,901
TOTALX1	90,67	70,852	,769	.	,901
X2.1	104,17	90,577	,828	.	,901
X2.2	104,12	91,281	,753	.	,902
X2.3	104,17	90,577	,828	.	,901
X2.4	104,13	90,942	,788	.	,901
TOTALX2	90,63	69,844	,768	.	,903

Y1	104,10	89,971	,778	.	,900
Y2	104,08	90,896	,742	.	,902
Y3	104,06	90,526	,785	.	,901
Y4	104,06	90,369	,801	.	,900
TOTALLY	90,33	68,734	,726	.	,911

**T Hitung**

<b>variabel</b>	<b>r</b>	<b>n</b>	<b><math>r^2</math></b>	<b><math>1 - r^2</math></b>	<b><math>r \sqrt{n-2}</math></b>	<b>T hitung</b>	<b>T tabel</b>
<b>X<sub>1</sub></b>	<b>0,917</b>	<b>52</b>	<b>0,840</b>	<b>0,160</b>	<b>6,484</b>	<b>16,210</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,938</b>	<b>52</b>	<b>0,879</b>	<b>0,121</b>	<b>6,632</b>	<b>19,065</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,940</b>	<b>52</b>	<b>0,883</b>	<b>0,117</b>	<b>6,646</b>	<b>19,429</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,939</b>	<b>52</b>	<b>0,881</b>	<b>0,119</b>	<b>6,39</b>	<b>19,245</b>	<b>0,273</b>
<b>X<sub>2</sub></b>	<b>0,586</b>	<b>52</b>	<b>0,343</b>	<b>0,657</b>	<b>4,143</b>	<b>5,111</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,526</b>	<b>52</b>	<b>0,276</b>	<b>0,724</b>	<b>3,719</b>	<b>4,370</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,549</b>	<b>52</b>	<b>0,301</b>	<b>0,699</b>	<b>3,882</b>	<b>4,643</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,646</b>	<b>52</b>	<b>0,417</b>	<b>0,583</b>	<b>4,567</b>	<b>5,981</b>	<b>0,273</b>
<b>X<sub>3</sub></b>	<b>0,467</b>	<b>52</b>	<b>0,218</b>	<b>0,782</b>	<b>3,302</b>	<b>3,733</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,412</b>	<b>52</b>	<b>0,169</b>	<b>0,831</b>	<b>2,913</b>	<b>3,195</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,499</b>	<b>52</b>	<b>0,249</b>	<b>0,751</b>	<b>3,528</b>	<b>4,071</b>	<b>0,273</b>
	<b>0,535</b>	<b>52</b>	<b>0,286</b>	<b>0,714</b>	<b>3,783</b>	<b>4,477</b>	<b>0,273</b>



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMILIT)  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lmbg@penclinau.unisan.ac.id](mailto:lmbg@penclinau.unisan.ac.id)

Nomor : 2327/PIP/LEMILIT-UNISAN/GTO/IX/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo

di,-

Kota Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Zulham, Ph.D
NIDN	:	0911108104
Jabatan	:	Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa	:	Melisya
NIM	:	E2117089
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Program Studi	:	Manajemen
Lokasi Penelitian	:	PDAM MUARA TIRTA KOTA GORONTALO
Judul Penelitian	:	PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 11 September 2020

Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104

+



## PEMERINTAH KOTA GORONTALO

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM MUARA TIRTA KOTA GORONTALO  
Jln.Raden Saleh Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo No. (043) 824498 – 825398 – 826700 fax (0435) 825398



### SURAT KETERAHGAN

No."56/UM/PDAM-GTO/V/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Lucky Paudi, ST.,M.Si
Jabatan	: Direktur PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo

Menerangkan dengan benar bahwa nama mahasiswa yang tecantum dibawah ini :

Nama	: Melisya
NIM	: E2117089
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo
Jenjang Studi	: Stratal (S1)

Bahwa yang bersangkutan benarbenar telah melakukan penelitian dari tanggal 14 September 2020 s/d 27 April 2021 Pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo, dengan judul **“Pengaruh Human Relation dan Komunikasi Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo”**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, September 2021

**Direktur**



Lucky Paudi, ST.,M.Si



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0765/UNISAN-G/S-BP/IX/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN	:	0906058301
Unit Kerja	:	Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	MELISYA
NIM	:	E2117089
Program Studi	:	Manajemen (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi	:	PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUN (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 21%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 04 September 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



Pustikom  
Universitas Ichsan Gorontalo

**BUKTI PENERIMAAN SOFTCOPY SKRIPSI**  
**PENGECEKAN SIMILARITY TURNITIN**

Nama Mahasiswa : MELISYA  
NIM : E2117089  
Program Studi : Manajemen (S1)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Skripsi : PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUN (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO  
Nama File (Pdf) : \_\_\_\_\_  
No. HP/WA : 085393628044  
e-Mail : \_\_\_\_\_  
Tgl. Terima : \_\_\_\_\_  
Hasil Pengecekan : 


Diterima/Diperiksa Oleh,

Efendy Lasulkha, M.Kom  
082211899941

8/31/2021

MELISYA.docx - E2117089



MELISYA TR 01.docx

Aug 31, 2021

12471 words / 77580 characters

E2117089

MELISYA.docx

## Sources Overview

**21%**

OVERALL SIMILARITY

1	repository.umsu.ac.id INTERNET	3%
2	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-16 SUBMITTED WORKS	3%
3	repository.umsu.ac.id INTERNET	2%
4	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id INTERNET	1%
5	griyababarbtu.com INTERNET	1%
6	jseh.unram.ac.id INTERNET	<1%
7	www.scribd.com INTERNET	<1%
8	aurahastimulianda.blogspot.com INTERNET	<1%
9	repository.unmuhpnk.ac.id INTERNET	<1%
10	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
11	123dok.com INTERNET	<1%
12	jurnal.stiekma.ac.id INTERNET	<1%
13	www.coursehero.com INTERNET	<1%
14	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
15	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
16	ikin12.wordpress.com INTERNET	<1%

<https://dikti93-consortium1.turnitin.com/viewer/submissions/oid:252119190833/print?locale=en>

1/31

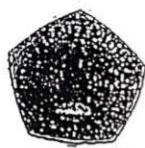
		MELISYA.docx - E2117089	
17	jurnal.unpand.ac.id INTERNET	<1%	
18	digilib.lain-palangkaraya.ac.id INTERNET	<1%	
19	digilib.uns.ac.id INTERNET	<1%	
20	eprints.walisongo.ac.id INTERNET	<1%	
21	dspace.uil.ac.id INTERNET	<1%	
22	gralitanovi.wordpress.com INTERNET	<1%	
23	legalstudies71.blogspot.com INTERNET	<1%	
24	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18 SUBMITTED WORKS	<1%	
25	bumd.lomboktimurkab.go.id INTERNET	<1%	
26	core.ac.uk INTERNET	<1%	
27	jtebr.unisan.ac.id INTERNET	<1%	
28	media.neliti.com INTERNET	<1%	
29	jurnal-sosioekotekno.org INTERNET	<1%	
30	moam.info INTERNET	<1%	
31	Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugianingat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Cite... CROSSREF	<1%	
32	ecampus.pelitabangsa.ac.id INTERNET	<1%	
33	publishing-widyagama.ac.id INTERNET	<1%	
34	repository.unpas.ac.id INTERNET	<1%	
35	Ima Tri Putri, Tugiyono Aminoto, Febri Berthalita Pujaningsih. "PENGEMBANGAN E-MODUL FISIKA BERBASIS PENDEKATAN SAINTIFIK P... CROSSREF	<1%	
36	e-repository.perpus.lainsafatiga.ac.id INTERNET	<1%	
37	eprints.unmm.ac.id INTERNET	<1%	
38	jurnal.unesa.ac.id INTERNET	<1%	

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS EKONOMI

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2011 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT. DIKTI  
JALAN : Achmad Nadjamudin No. 17 Telp/Fax. (0435) 829975 Kota Gorontalo

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

Nomor: ...../SKBP/Perpus-FE/UIG/V./2021

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Ihsan Gorontalo, menyatakan bahwa :

Nama	: Melisya
Nim	: E2117089
Jurusan	: Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir	: Ongka 15 Mei 1999
Angkatan	: 2017
Np. Tlp/Email	: 085393628044
Judul Skripsi	: Pengaruh Human Relation dan Kelembagaan Terhadap Etos kerja Pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Muatan tirta kota Gorontalo

Tidak mempunyai tanggungan peminjaman iku serta denda di perpustakaan ekonomi sehingga mahasiswa tersebut di atas dipercaya. basis pustaka  
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



## ***ABSTRACT***

***MELISA. E2117089. THE EFFECT OF HUMAN RELATION AND COMMUNICATION ON THE EMPLOYEE'S WORK ETHIC AT THE LOCAL WATER SUPPLY UTILITY OF MUARA TIRTA, GORONTALO CITY***

*This study aims to find out to what extent the effect of human relations ( $X_1$ ) and communication ( $X_2$ ) have on the work ethic of employees at the Local Water Supply Utility of Muara Tirta, Gorontalo City. This study uses a quantitative approach. The sample taken from the population is 52 respondents. The data collection method used is through a questionnaire. The data analysis technique employs path analysis. The results obtained indicate that the variables of Human Relations ( $X_1$ ) and Communication ( $X_2$ ) simultaneously have a positive and significant effect on the work ethic of employees ( $Y$ ), namely 0.319 or 31.9%. It is proven by the significance value of  $0.00 < \text{the probability value of } 0.05$ . Partially, Human Relations ( $X_1$ ) has a positive and significant effect on the work ethic of employees ( $Y$ ) of 0.324 or 32.4%. The variable of Communication ( $X_2$ ) partially has a positive and significant effect on the work ethic of employee ( $Y$ ) with a value of 0.304 or 30.4%. A value of 0.681 or 68.1% is an influential variable but not examined.*

*Keywords:* *human relations, communication, employee's work ethic*



## ABSTRAK

### MELISYA. E2117089. PENGARUH HUMAN RELATION DAN KOMUNIKASI TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh human relation (X1) dan komunikasi (X2) terhadap etos kerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Tirta Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sampel dari populasi ada berjumlah 52 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *Human Relation* (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y), yaitu sebesar 0,319 atau 31,9%. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 < nilai probolitas 0,05. Secara parsial, *Human Relation* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pegawai (Y) sebesar 0,324 atau 32,4%. Variabel Komunikasi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Etos Kerja Pegawai (Y) dengan nilai sebesar 0,304 atau 30,4%. Nilai sebesar 0,081 atau 6,1% adalah variabel berpengaruh tetapi tidak diteliti.

Kata kunci: *human relation*, komunikasi, etos kerja pegawai



## CURRICULUM VITAE

### DATA PRIBADI :

NAMA : Melisya  
NIM : E2117089  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : Ongka, 15 Mei 1999  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
ANGKATAN : 2017  
FAKULTAS : Ekonomi  
JURUSAN : Manajemen  
AGAMA : Kristen  
ALAMAT SEKARANG : jl.kalimantan, Dulalowo Timur, Kota Tengah, Kota Gorontalo

### PANDIDIKAN :

SD : SD Inpres 1 Ongka Mlino  
SMP : SMP Negeri 2 Bolano Lambunu  
SMA : SMA Negeri 1 Ongka Malino

Dan melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo (UNISAN) jurusan Manajemen pada tahun 2017