

Pengaruh Komunikasi Verbal, Lingkungan Kerja Fisik dan Pengembangan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

**Vina Septiani¹, Emelia Rahmadany Putri Gami², Julianto Hutasuhut³,
Burhanuddin ButarButar⁴**

1,2,3,4 Program Studi Manajemen, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan

e-mail: vinaseptianii28@gmail.com

Abstrak

Begitu pentingnya, kinerja karyawan sebagai tolak ukur bagi perusahaan untuk menilai kemampuan, produktivitas dan memberi informasi yang berguna bagi hal yang berkaitan dengan karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dapat berupa masalah komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik, dan pengembangan pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik, dan pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai yang ada di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Jumlah sampel 68 orang dengan menggunakan sampel purposive secara subjektif. Teknik pengumpulan data melalui angket (kuesioner). Analisa data asumsi klasik, regresi linear berganda, Uji F dan koefisien determinasi. Komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil ini dapat dilihat dari uji F_{hitung} sebesar $(15.095 > 2,61)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh R-square yang diperoleh sebesar 0,623 (62,3%). Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, pengembangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara simultan komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Kata Kunci : *Komunikasi Verbal, Lingkungan Kerja Fisik, Pengembangan Pegawai dan Kinerja Pegawai*

Abstract

It is so important that employee performance is a benchmark for companies to assess abilities, productivity and provide useful information for matters relating to employees.

Several factors that influence employee performance can include verbal communication problems, physical work environment, and employee development. The purpose of this research is to determine and analyze the influence of verbal communication, physical work environment, and employee development on the performance of employees in the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. The total sample was 68 people using subjective purposive sampling. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis with classical assumptions, multiple linear regression, F test and coefficient of determination. Verbal communication, physical work environment and employee development have a significant effect on the performance of employees of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. This result can be seen from the Fcount test of $(15,095 > 2.61)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. Verbal communication, physical work environment and employee development have a significant effect on employee performance as indicated by the R-square obtained at 0.623 (62.3%). The conclusion of this research states that verbal communication has a positive and significant effect on employee performance, the physical work environment has a positive and significant effect on employee performance, employee development has a positive and significant effect on employee performance and simultaneously verbal communication, the physical work environment and employee development have a significant effect on performance of employees of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province.

Keywords: *Verbal Communication, Physical Work Environment, Employee Development and Employee Performance*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara sangat memperhatikan kinerja yang dilakukan pegawainya dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi target organisasi guna mencapai visi misi yang dan tujuan dinas.

Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut mampu menghasilkan hasil kerja yang sama atau melebihi dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi. Sebaliknya, pegawai dikatakan tidak memiliki kinerja apabila hasil kerja kurang dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang ada dalam sebuah perusahaan. Faktor – faktor tesebut dapat berupa masalah komunikasi, lingkungan kerja dan juga pengembangan pegawai.

Kinerja pegawai yang baik timbul karena proses komunikasi yang lancar dari para pegawainya kepada atasannya. Dengan komunikasi yang baik akan terjalin hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat, maupun kritik. Pada kenyataannya komunikasi tidak berjalan sesuai dengan harapan, karena pesan yang dikirim tidak dapat tersampaikan dengan baik yang disebabkan karena beberapa faktor

seperti kurang ketersediaan alat atau fasilitas komunikasi, serta perbedaan penafsiran karena ketidakjelasan dalam penyampaian atau penerimaan pesan, sehingga muncul adanya sebuah miskomunikasi dan tidak jarang pula menimbulkan konflik. Kekurang tepatan atau perbedaan arti di antara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima dinamakan distorsi.

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting di perusahaan, yaitu para karyawan perusahaan, yang tentunya akan berkomunikasi satu sama lain untuk menyampaikan informasi, baik itu urusan pekerjaan ataupun urusan pribadi. Komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang baik, begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan komunikasi verbal memang sangatlah berpengaruh dalam peningkatan kinerja pegawai. Komunikasi verbal membantu setiap karyawan kantor dalam membangun rasa percaya satu sama lain (Hakim, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja, kondisi lingkungan kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, maka dari itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai agar dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat bekerja guna meningkatkan kinerja pegawai. lingkungan kerja adalah segala sesuatu, kejadian, orang-orang dan lainnya yang mempengaruhi cara orang-orang bekerja. Lingkungan kerja merupakan kumpulan dari faktor yang bersifat fisik maupun non fisik, di mana keduanya mempengaruhi terhadap cara karyawan bekerja. Situasi di tempat kerja adalah lingkungan kerja non fisik, sedangkan orang-orang atau peralatan merupakan lingkungan kerja fisik (Josephine & Harjanti, 2017).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap lingkungan kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu, terlihat terlalu sepi dan ruang kantor yang sangat sedikit, sehingga tidak efisien dan membuat tamu menunggu terlalu lama. Lingkungan kerja yang belum memadai seperti suhu ruangan kurang mendukung untuk bekerja secara maksimal, ruang gerak yang terbatas dalam sebuah ruangan sehingga mobilitas pegawai terganggu serta tata kelola arsip yang ada kurang tertata dengan benar sehingga banyak file-file berserakan ditempat kerja masing-masing pegawai yang dapat menyebabkan pekerjaan terganggu.

Selanjutnya faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah pengembangan pegawai, sangat penting bagi suatu organisasi, karena karir merupakan kebutuhan yang harus terus dikembangkan dalam diri seorang pegawai sehingga mampu memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Dikatakan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 bahwa pengembangan pegawai dalam bentuk kompetensi merupakan hak setiap ASN yang bertujuan untuk memastikan dan memelihara kemampuan pegawai sehingga dapat memberi kontribusi optimal bagi organisasi. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi merupakan upaya untuk pemenuhan kebutuhan kompetensi PNS dengan standar kompetensi Jabatan dan rencana pengembangan karier.

Pengembangan dilakukan paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun. Dari pengembangan kompetensi tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan keahlian personal ASN, melainkan juga dapat mendongkrak performa institusi. Berdasarkan hasil observasi awal terdapat masalah yang ada pada Badan Pengelolaan Pajak dan

Retribusi Daerah Provinsi Sumatra Utara dimana peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai, terlihat masih rendahnya kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan yang dibuktikan dari pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu sesuai deadline yang diminta, selain itu juga terlihat masih kurangnya kerja sama antar pegawai khususnya antar devisi.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dalam penelitian mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa pegawai yang tidak setuju atas komunikasi dengan bahasa yang berbeda, mampu mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Masih ada beberapa pegawai yang tidak setuju atas adanya peralatan kerja lengkap yang disediakan oleh instansi, dapat mendukung aktivitas kinerja yang telah dilaksanakan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Masih ada beberapa pegawai yang tidak setuju atas sikap integritas yang baik kepada rekan kerja akan mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya persaingan yang telah dilaksanakan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Masih ada beberapa pegawai yang tidak setuju atas pelaksanaan kinerja dapat menyelesaikan permasalahan demi mencapai tujuan bersama yang telah dilaksanakan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi verbal terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik, terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan pegawai, terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi verbal, terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik, terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
3. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan pegawai, terhadap kinerja pegawai di

- Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?
4. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik, dan pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara?

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2019) "Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terdiri dari berbagai proses biologis. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Wawancara (Interview)

Menurut (Sugiyono, 2019) "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil".

3. Kuisisioner/Angket

Menurut (Sugiyono, 2019) "Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Instrumen Penelitian

Dalam pengumpulan Instrumen Penelitian, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Dalam menyusun penelitian ini, data primer yang digunakan yaitu dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner kepada pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu adalah data yang diperoleh melalui studi dokumentasi baik dari buku, jurnal, dan informasi dari internet untuk mendukung penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun yang menjadi instrumen dalam penelitian adalah angket (kuisisioner), dalam penelitian ini penulis dapat dievaluasi melalui uji validitas dan reabilitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen:

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid atau tidaknya suatu instrumen". Untuk mengetahui valid tidaknya suatu data, dapat dilihat dari

tabel validitas dan reliabilitas. Data dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, mengetahui sejauh mana data dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama atau dapat dikatakan untuk menunjukkan adanya penyesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukuran yang dipakai.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji yang berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau tema". Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Uji Asumsi Klasik

Penggunaan analisis dalam bentuk statistik harus bebas dari asumsi-asumsi klasik. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis digunakan pengujian statistik Uji Regresi Linear Berganda untuk mengukur seberapa besar Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t) Uji secara parsial untuk membuktikan hipotesis awal tentang Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara".

Uji Simultan (Uji F) Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serempak) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil perhitungan regresi linier sederhana yang diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
 Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.561	3.823		6.686	.000
Komunikasi Verbal	.382	.083	.440	4.600	.000
Lingkungan Kerja Fisik	.407	.118	.330	3.452	.001
Pengembangan Pegawai	.432	.121	.342	4.160	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Olahan Data SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 25.561 + 0,382X_1 + 0,407X_2 + 0,432X_3 + e$$

Terdapat hasil dari perhitungan menggunakan SPSS v 23 nilai dari komunikasi verbal (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,382 dan nilai lingkungan kerja fisik (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,407, dan pengembangan pegawai (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,432 dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

1. Nilai komunikasi verbal (X_1) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa variabel komunikasi verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya setiap terjadi peningkatan variabel komunikasi verbal maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,382.
2. Nilai lingkungan kerja fisik (X_2) sebesar 0,407 menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya setiap terjadi peningkatan variabel lingkungan kerja fisik maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,407.
3. Nilai pengembangan pegawai (X_3) sebesar 0,432 menunjukkan bahwa variabel pengembangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai artinya setiap terjadi peningkatan variabel pengembangan pegawai maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,432.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial (Uji t) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.\

Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25.561	3.823		6.686	.000
	Komunikasi Verbal	.382	.083	.440	4.600	.000
	Lingkungan Kerja Fisik	.407	.118	.330	3.452	.001
	Pengembangan Pegawai	.432	.121	.342	4.160	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Olahan Data SPSS 23, 2023

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan koefisien regresi dengan uji t adalah sebagai berikut :

a. Untuk variabel Komunikasi verbal (X_1) diperoleh nilai t hitung 4,600 lebih besar dari t tabel = 1,663 ($4,600 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas 0,05 nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis pertama penelitian ini terbukti, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari komunikasi verbal (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y).

b. Untuk variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_2) diperoleh nilai t hitung 3,452 lebih besar dari t tabel = 1,663 ($3,452 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi 0,001. Dengan menggunakan batas 0,05 nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis kedua penelitian ini terbukti, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari lingkungan kerja fisik (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y)

c. Untuk variabel Pengembangan Pegawai (X_3) diperoleh nilai t hitung 4,160 lebih besar dari t tabel = 1,663 ($4,160 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi 0,001. Dengan menggunakan batas 0,05 nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis kedua penelitian ini terbukti, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari pengembangan pegawai (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y)

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian simultan (F) untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	112.540	2	56.270	14.095	.000b
	Residual	298.207	80	3.728		
	Total	410.747	82			

- a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai
 - b. Predictors: (Constant), Pengembangan Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi verbal
- Sumber: Olahan Data SPSS 23, 2023

Berdasarkan hasil output tabel 4.26 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15.095 selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05 didapat F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($14.095 > 2,71$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi verbal (X_1), lingkungan kerja fisik (X_2), dan pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai (Y) di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.274	.256		1.93070

- a. Predictors: (Constant), Pengembangan Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi verbal
- b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Olahan Data SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel 4.27 diatas diperoleh nilai koefisien determinasi antara komunikasi verbal (X_1) lingkungan kerja fisik (X_2) pengembangan pegawai (X_3) dan kinerja pegawai (Y) secara bersama-sama sebesar 0,623. Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa model penelitian mampu menjelaskan variabel komunikasi verbal sebesar 62,3% dan sisanya 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji pada penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh komunikasi verbal Terhadap kinerja pegawai

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh komunikasi verbal terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Komunikasi verbal memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,600 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sesuai dengan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis diterima.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi verbal sangat penting dalam sebuah perusahaan, dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi verbal yang efektif agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Keefektifan komunikasi verbal akan berjalan dengan baik apabila sama-sama memahami

maksud dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi verbal antara atasan dan bawahan harus memiliki makna yang saling dimengerti satu sama lainnya agar tidak terjadi miss komunikasi. Komunikasi verbal yang terjadi didalam suatu perusahaan nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja pegawai.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Lingkungan Kerja Fisik (X_2) diperoleh nilai t hitung 3,452 lebih besar dari t tabel = 1,663 ($3,452 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Sesuai dengan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis diterima.

Organisasi akan selalu berupaya semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kinerja pegawainya, hal itu bertujuan untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Pegawai menjadi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan perusahaan, sehingga pengelolaan pegawai sangat penting dilakukan oleh perusahaan. Kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

3. Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengembangan Pegawai (X_3) diperoleh nilai t hitung 4,160 lebih besar dari t tabel = 1,663 ($4,160 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Sesuai dengan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis diterima.

Pengembangan pegawai adalah salah satu fungsi yang paling penting dari praktik sumber daya manusia yang bermaksud memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan para pegawai lama dan baru yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan baik untuk saat ini atau untuk masa mendatang. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini. Pengembangan bersifat lebih luas karena menyangkut banyak aspek seperti peningkatan dalam keilmuan, pengetahuan, kemampuan sikap dan kepribadian.

4. Pengaruh Komunikasi Verbal, Lingkungan Kerja Fisik dan Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil analisis pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,095 > 2,71$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R Square) dapat dijelaskan bahwa komunikasi verbal dan lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai memiliki

pengaruh sebesar 62,3% terhadap komunikasi verbal sementara sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang berada diluar penelitian ini.

Kinerja pegawai merupakan pencapaian tugas, dimana pegawai bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi, untuk menunjukkan tingkat organisasi dalam mencapai tujuan dan kemajuan yang telah ditetapkan, maka perusahaan perlu menggerakkan serta memantau pegawainya agar dapat mengembangkan seluruh kemampuan yang dimiliki. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, baik perusahaan milik swasta maupun perusahaan milik pemerintah. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreativitas dan usahanya didalam menjalankan kegiatan perusahaan..

SIMPULAN

1. Komunikasi verbal berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,600 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,452 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$.
3. Pengembangan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,160 \geq 1,663$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$.
4. Komunikasi verbal, Lingkungan Kerja Fisik dan Pengembangan Pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,095 > 2,61$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
5. Komunikasi verbal, lingkungan kerja fisik dan pengembangan pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara mampu menjelaskan variabel kinerja pegawai sebesar 62,3% dan sisanya 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji pada penelitian ini.

SARAN

Perlu meningkatkan komunikasi verbal yang baik antara atasan dan bawahan agar tercapai kinerja pegawai yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Lingkungan kerja fisik harus menjadi perhatian serius, karena dengan lingkungan kerja yang aman, nyaman, bersih dan asri dapat meningkatkan kinerja pegawai lebih baik lagi. Pengembangan pegawai lebih ditingkatkan lagi baik dari segi integritas maupun kompetensi agar menunjang kinerja pegawai yang lebih kompeten dan ahli di bidangnya. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian sejenis dengan penambahan variabel dan objek penelitian yang berbeda agar dapat mengetahui pengaruh dari setiap variabel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan Terima Kasih dan Penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. KRT Hardi Mulyono K. Surbakti sebagai Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Dr. Anggia Sari Lubis, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Toni Hidayat, SE, M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Ibu Emelia Rahmadhany, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan semangat kepada saya selama penyelesaian Proposal ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
6. Kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Jumani dan Ibunda tercinta Sri Reti Wigati yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan serta doa kepada penulis.
7. Kepada Monica Dwi Suci dan terima kasih atas supportnya dan selalu berusaha memberikan ku keyakinan untuk maju, yang selalu mengatakan untuk tidak mageran dan selalu menemani dikala membutuhkan bantuan apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Agustina, R. (2022). Effect of Communication and Physical Work Environment on Employee Performance of PT.Vadhana International Palembang Branch. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, 3(2), 62-68. <https://doi.org/10.47747/ijmhrr.v3i2.700>
- Alex, N. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Cintia, E., & Gilang, A. (2016). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KPPN BANDUNG I. E-Proceeding of Management, 3, 709-714.
- Dahlan, D. (2019). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM KABUPATEN MUSI RAWAS. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), 39-58.
- Eka, D. S., Sunuharyo, B., & Utami, H. (2016). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 40.
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Fauziyah, A. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Syariah Persero Tbk. Palembang: *Skripsi*.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.

- Fitri, Kurniawaty. "Effect of Interpersonal Communication and the Work Environment on Employee Performance PT.Systran Electronics Card Zone Batam." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, vol. 1, no. 2, Oct. 2014.
- Hakim, M. R. M. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI VERBAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN. 1-10.
- Josephine, A., & Harjanti, D. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). *AGORA*, 5(3).
- Kriyantono, R. (2015). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kurniati, D. P. (2016). Komunikasi Verbal dan Non Verbal (Komunikasi Kesehatan).
- Kusjono, & Ratnasari. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Tenaga Lestari (Citylight Apartment) Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal dan Nonverbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*.
- Kusuma, H. R. (2019). Pengaruh Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimoderasi Oleh Motivasi (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Sekretariat Kabupaten Temanggung). Magelang: *Skripsi*
- Laksomono & Widiastuti, E. (2021). Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Surakarta. *SMOOTING*, 19(2), 103-110.
- Nasution, I. F. (2018). Peranan Komunikasi Verbal Pada Pelayanan Konsumen Dalam Pembayaran Rekening Air Di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan. *Skripsi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan*.
- Nurfallah, C. A., Luthfi, M., & Iwanda, M. S. (2019). *Komunikasi Verbal Dan Nonverbal*. Enam Media.
- Nitisemito. (2001). Manajemen Personalia. PT Bumi Aksara Bandung.
- Novita Wahyu Setyawati, Clara Agustina, & Dewi Sri Woelandari PG. (2023). Employee Performance Impact on Communication and Work Environment. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 301–308.
<https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i1.2610>
- Panuju, R. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi; Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Permatasari, I. (2018). Pengaruh E-Learning Sebagai Media Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Tangerang.
- Priansa, & Doni, J. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, p. (2017). *Organizational Behavior, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rodiyana, N., Prastiya, E. P., & Pamungkas, I. B. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Amanah Insani Bekasi. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(3), 525-534.

- Saragih, A. B. S., & Hutasuhut, J. (2022). Komitmen Organisasi Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 5(2), 164-177.
- Sari, W. R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja di BUMN PT. IN HUTANI IV di Kabupaten Pasaman. *Menara Ekonomi*. Pasaman
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metedologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surajiyo, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Media Ekonomi*, 36-65.
- Suryadana, L. (2015). *Pengelolaan SDM Berbasis Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmizi, A., & Hutasuhut, J. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 2(1), 24-33.
- Wahyuni. (2018). Analisis Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Kerja Di Perum Pjp I JAWA TIMUR.
- Wahyu, N., Agustina, C., & PG, D. S. W. (2023). Employee Performance Impact on Communication and Work Environment. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 301-308.
- Widagdo, W. H. (2016). *PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SLTP IBU KARTINI SEMARANG*. Semarang.
- Widya, R. S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Di BumN Pt. Inhutani Iv Kab. Pasaman. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(3).