

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STANDAR
OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B
KUALANAMU**

SKRIPSI

Oleh

MELINTON SORITUA NABABAN

2229081012/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2023**

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STANDAR
OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B
KUALANAMU**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

MELINTON SORITUA NABABAN

2229081012/MNJ

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu


Nama Mahasiswa : Melinton Soritua Nababan

Nomor Pokok Mahasiswa : 2229081012

Program Studi : Manajemen

Menyetujui
Komisi Pembimbing

(Amirudin, SE., M.M., M.Si)
Dosen Pembimbing I



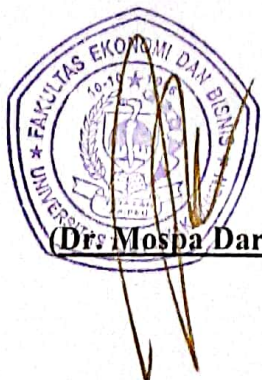
(Mella Yunita, SE., M.Si)
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi

Dekan



(Mella Yunita, SE., M.Si)



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

BERITA ACARA UJIAN

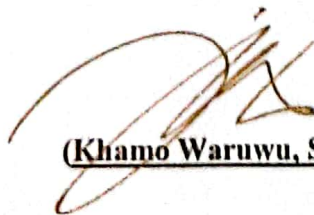
**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidang yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2023
Nama : Melinton Soritua Nababan
NPM : 2229081012
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu

Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal : _____
() Tidak Lulus

**Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua**



(Khamo Waruwu, S.E., M.M)

Anggota,

(Amirudin, SE., M.M., M.Si)

Anggota,



(Mella Yunita, SE., M.Si)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Melinton Soritua Nababan

N.P.M : 22209081012

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu adalah bukan merupakan skripsi *plagiat* atau milik orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila terbukti karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 24 Agustus 2023
Yang menyatakan



Melinton Soritua Nababan
2229081012/MNJ

ABSTRAK

Melinton Soritua Nababan. 2229081012. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. Tahun 2023.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu, dengan populasi dan sampel sebanyak 108 orang diambil secara *purposive sampling*. Instrumen penelitian adalah angket/kuisisioner dengan model skala likert. Uji persyaratan Validitas dan Relialitas serta uji asumsi klasik uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan: ada pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Kinerja Pegawai dengan hipotesis berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Dengan keputusan H_0 diterima H_a ditolak Sedangkan variabel Standar Operasional Prosedur (X_2) terhadap Kinerja Pegawai dengan hipotesis berpengaruh positif dan signifikan H_0 ditolak H_a diterima berdasarkan hasil output SPSS diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai R square (R^2) sebesar 0,386 atau 38,6% yang artinya Lingkungan Kerja dan Standar Operasional dapat dijelaskan oleh Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain 61.4%.

Kata Kunci: *Lingkungan Kerja, Standar Operasional, Kinerja Pegawai.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan baik.

Adapun judul dalam penelitian ini adalah ” Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Kualanamu”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menghadapi hambatan baik dari segi teknik, waktu, tenaga, serta biaya.

Dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan masukan, dalam kesempatan ini penulis dengan rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- 1 Ibu Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien APIPSU Medan.
- 2 Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., SH.,M.Kn. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
- 3 Ibu Mella Yunita, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata satu sekaligus sebagai Pembimbing II yang banyak memberikan masukan dan limunya dalam menyempurnakan isi proposal ini.
- 4 Bapak Amirudin, SE., M.M., M.Si selaku Dosen pembimbing I yang banyak memberikan arahan dan masukan pada Skripsi saya ini.
- 5 Ibu Khamo Waruwu, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji pada skripsi saya ini yang banyak memberikan masukan dan arahan.
- 6 Bapak/Ibu Dosen yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
- 7 Kedua orang tua dan abang serta adik saya yang telah mendukung dari segi materi maupun non materi.

8 Teman-teman saya di kampus yang selalu memberi dukungan dan masukan yang sangat berharga.

Saya berharap agar apa semua yang sudah diberikan dan diamanahkan kepada saya, mudah-mudahan saya melaksanakannya dengan sungguh-sungguh serta skripsi ini dapat berguna serta memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, Agustus 2023
Penulis

Melinton Soritua Nababan
2229081012/MNJ

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah Penelitian..... | 3 |
| C. Batasan Masalah Penelitian..... | 3 |
| D. Rumusan Masalah Penelitian..... | 4 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS..... | 6 |
| A. Kinerja Pegawai..... | 6 |
| 1. Pengertian Kinerja..... | 6 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja..... | 8 |
| 3. Indikator Kinerja..... | 10 |
| B. Lingkungan Kerja..... | 12 |
| 1. Pengertian Lingkungan Kerja..... | 12 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.. | 13 |
| 3. Indikator Lingkungan Kerja..... | 14 |
| C. Pelaksanaan Standar Operasional..... | 15 |
| 1. Pengertian Standar Operasional..... | 16 |
| 2. Konsep Dasar Penyusunan Standar Operasional..... | 16 |
| 4. Indikator Standar Operasional..... | 18 |
| D. Kerangka Konseptual..... | 19 |
| E. Hipotesis..... | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 21 |
| 1. Lokasi Penelitian..... | 21 |
| 2. Waktu Penelitian..... | 21 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 21 |
| 1. Populasi..... | 21 |
| 2. Sampel..... | 22 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 1. Data Primer..... | 22 |
| 2. Data Skunder..... | 23 |
| D. Defenisi Operasional..... | 23 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Uji Kualitas Data | 25 |
| a. Uji Validitas | 25 |
| b. Uji Reliabilitas | 26 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 26 |
| a. Uji Normalitas..... | 26 |
| b. Uji Multikolinieritas | 27 |
| c. Uji Heterokedastisitas..... | 27 |
| 3. Analisis Regresi Berganda | 28 |
| 4. Uji Hipotesis | 28 |
| a. Uji Signifikan Parsial (t)..... | 29 |
| b. Uji Signifikan Simultan (F) | 29 |
| 5. Analisis Koefisien Determinasi | 30 |
| BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| 1. Sejarah Singkat Bea dan Cukai Indonesia | 32 |
| 2. Visi dan Misi | 33 |
| 3. Struktur Organisasi..... | 35 |
| 4. Penelitian dan Pembahasan..... | 37 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 52 |
| A. Kesimpulan | 52 |
| B. Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Defenisi Operasional | 22 |
| Tabel 2 Skala Liker | 25 |
| Tabel 3 Karakteristik Responden JK..... | 37 |
| Tabel 4 Karakteristik Responden Usia..... | 38 |
| Tabel 5 Karakteristik Responden Pendidikan | 39 |
| Tabel 6 Uji Validitas X1 | 40 |
| Tabel 7 Uji Validitas X2 | 41 |
| Tabel 8 Uji Validitas Y | 42 |
| Tabel 9 Reliabilitas X1..... | 43 |
| Tabel 10 Reliabilitas X2..... | 43 |
| Tabel 11 Reliabilitas Y..... | 43 |
| Tabel 12 Regresi Berganda | 44 |
| Tabel 13 Multikolinieritas | 47 |
| Tabel 14 Parsial (Uji t) | 48 |
| Tabel 15 Anova (Uji Simultan) | 49 |
| Tabel 16 Determinasi R square..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Kerangka Befikir | 19 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi | 36 |
| Gambar 3 Hasil Uji Normalitas | 46 |
| Gambar 4 Hasil Uji Heterokedastisitas | 47 |