

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | i    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | ii   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | iii  |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....                                     | iv   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | v    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                       | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                  | 1    |
| 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....                         | 10   |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                             | 11   |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....  | 11   |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....                                      | 12   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> ..... | 14   |
| 2.1. Kajian Pustaka .....  | 14   |
| 2.1.1 Pengertian Persepsi .....                                      | 14   |
| 2.1.2 Pengertian Komunikasi .....                                    | 15   |
| 2.1.3 Proses Komunikasi .....  | 17   |

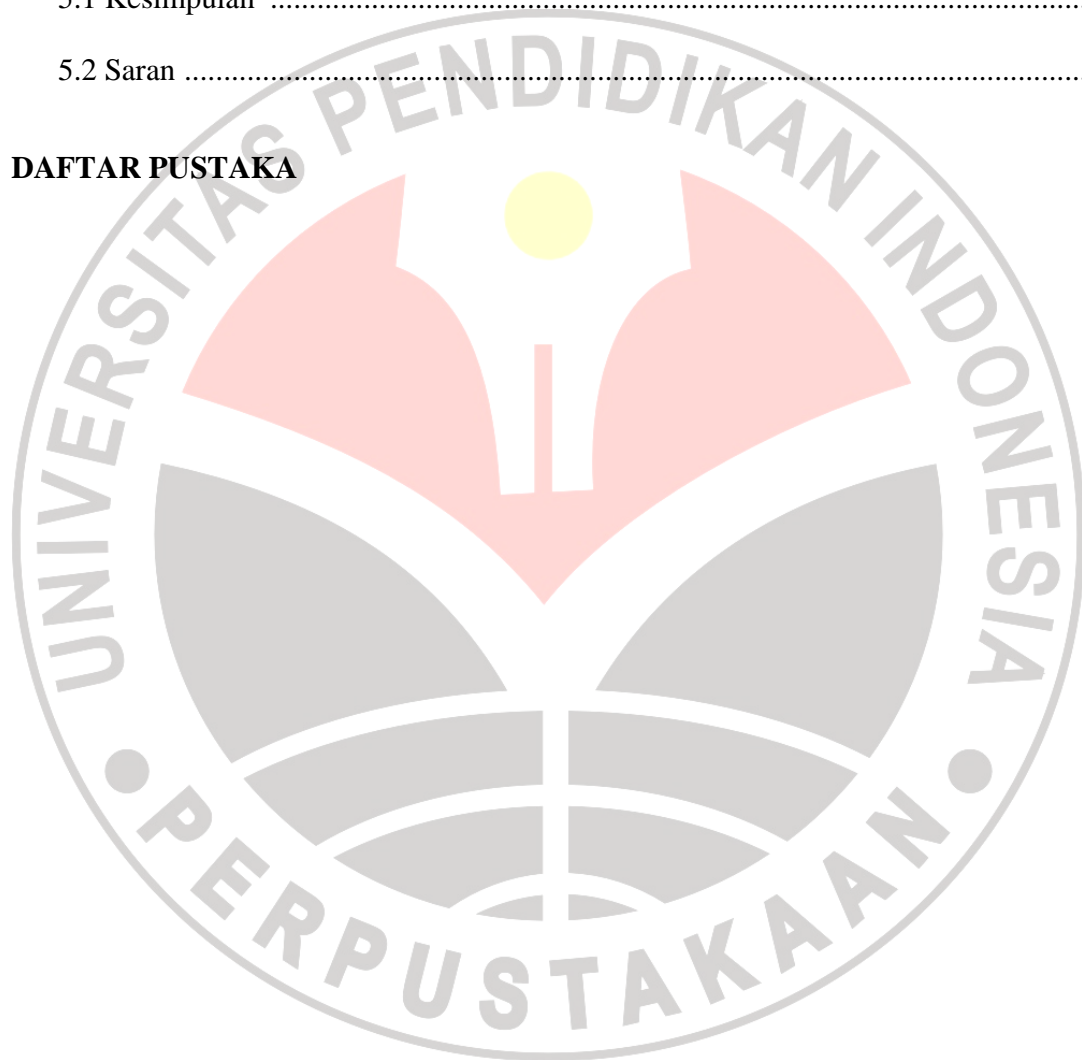
|         |  |    |
|---------|--|----|
| 2.1.4   | Unsur Komunikasi .....                                     | 20 |
| 2.1.5   | Bentuk Komunikasi.....                                     | 20 |
| 2.1.5.1 | Komunikasi ke bawah.....                                   | 21 |
| 2.1.5.2 | Komunikasi ke atas.....                                    | 23 |
| 2.1.5.3 | Komunikasi Lateral atau Horizontal.....                    | 24 |
| 2.1.6   | Lingkungan Kerja.....                                      | 24 |
| 2.1.6.1 | Pengertian Lingkungan Kerja.....                           | 24 |
| 2.1.6.2 | Jenis-jenis Lingkungan Kerja.....                          | 25 |
| 2.1.6.3 | Lingkungan Kerja Non Fisik .....                           | 29 |
| 2.1.6.4 | Aspek-aspek Lingkungan Kerja Non Fisik.....                | 30 |
| 2.1.7   | Konsep Motivasi .....                                      | 31 |
| 2.1.7.1 | Prinsip-prinsip dalam Motivasi .....                       | 33 |
| 2.1.7.2 | Tujuan Motivasi.....                                       | 34 |
| 2.1.7.3 | Teori-teori Motivasi.....                                  | 35 |
| 2.1.7.4 | Aspek-aspek Motivasi .....                                 | 43 |
| 2.1.7.5 | Fungsi Motivasi .....                                      | 44 |
| 2.1.7.6 | Pengaruh Komunikasi Terhadap Motivasi .....                | 45 |
| 2.1.7.7 | Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Motivasi..... | 46 |
| 2.2     | Kerangka Pemikiran .....                                   | 47 |
| 2.3     | Hipotesis .....  | 53 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              | <b>55</b> |
| 3.1 Objek penelitian.....                          | 55        |
| 3.2 Metode dan Desain Penelitian.....              | 55        |
| 3.2.1 Metode Penelitian.....                       | 55        |
| 3.2.1 Desain Penelitian.....                       | 56        |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel.....                 | 57        |
| 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....        | 61        |
| 3.4.1 Sumber data.....                             | 61        |
| 3.4.2 Teknik pengumpulan data.....                 | 61        |
| 3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....    | 63        |
| 3.5.1 Populasi.....                                | 63        |
| 3.5.2 Sampel.....                                  | 64        |
| 3.5.3 Teknik penarikan sampel.....                 | 66        |
| 3.6 Uji Instrumen.....                             | 67        |
| 3.6.1 pengujian Validitas dan Reliabilitas.....    | 67        |
| 3.7 Rancangan Analisis data dan Uji Hipotesis..... | 74        |
| 3.7.1 Rancangan Analisis Data.....                 | 74        |
| 3.6.1 Uji Hipotesis.....                           | 82        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>86</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                          | 86        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....          | 86        |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 4.1.1.1 | Visi dan Misi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung..... | 87  |
| 4.1.1.2 | Wilayah Kerja KPPBC Bandung .....                  | 87  |
| 4.1.1.3 | Struktur Organisasi .....                          | 88  |
| 4.1.1.4 | Tugas Pokok DJBC.....                              | 88  |
| 4.1.2   | Hasil Pengukuran Variabel yang diteliti .....      | 89  |
| 4.1.2.1 | Gambaran Umum Karakteristik Responden .....        | 89  |
| 4.1.2.2 | Pengukuran Komunikasi .....                        | 92  |
| 4.1.2.3 | Pengukuran Lingkungan Kerja Non Fisik.....         | 95  |
| 4.1.2.4 | Pengukuran Motivasi Kerja Pegawai .....            | 98  |
| 4.1.3   | Deskripsi Umum Variabel Penelitian                 |     |
| 4.1.3.1 | Gambaran Komunikasi.....                           | 101 |
| 4.1.3.2 | Gambaran Lingkungan Kerja Non Fisik .....          | 110 |
| 4.1.3.3 | Gambaran Motivasi Kerja Pegawai .....              | 117 |
| 4.1.4   | Hasil Pengujian Statistik .....                    | 128 |
| 4.1.4.1 | Uji Asumsi .....                                   | 128 |
| 4.1.4.2 | Analisis Korelasi .....                            | 131 |
| 4.1.4.3 | Regresi Linier Berganda .....                      | 135 |
| 4.2     | Pembahasan Penelitian.....                         | 139 |
| 4.2.1   | Pembahasan Komunikasi .....                        | 140 |
| 4.2.2   | Pembahasan Lingkungan Kerja Non Fisik.....         | 144 |
| 4.2.3   | Pembahasan Motivasi Kerja.....                     | 147 |

|  |            |
|--|------------|
| 4.2.4 Pembahasan Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik<br>terhadap Motivasi Kerja Pegawai ..... | 151        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>154</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 154        |
| 5.2 Saran .....  | 156        |

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 1.1  | Daftar Laporan Bulanan Ketertiban Pegawai .....   | 3   |
| Tabel 1.2  | Realisasi Penerimaan Bea Masuk dan Cukai .....  | 6   |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....  | 51  |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel .....   | 58  |
| Tabel 3.2  | Kriteria Bobot Nilai Alternatif .....   | 63  |
| Tabel 3.3  | Jumlah Seluruh Pegawai KPPBC Tipe Madya pabean Bandung .....                                      | 64  |
| Tabel 3.4  | Alokasi Sampel .....  | 67  |
| Tabel 3.5  | Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi .....   | 69  |
| Tabel 3.6  | Hasil Pengujian Validitas Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik .....                               | 70  |
| Tabel 3.7  | Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Kerja .....   | 70  |
| Tabel 3.8  | Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi, Lingkungan kerja non fisik dan<br>Motivasi kerja Pegawai ..... | 73  |
| Tabel 3.9  | Rekapitulasi Hasil Skoring Angket .....   | 75  |
| Tabel 3.10 | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                    | 80  |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 90  |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 90  |
| Table 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....  | 91  |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....  | 92  |
| Tabel 4.5  | Tingkat Kejelasan Implementasi Tujuan dan Strategi Perusahaan .....                               | 102 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.6  | Tingkat Kejelasan Instruksi dan Proses Kerja yang Telah Disampaikan .....             | 103 |
| Tabel 4.7  | Tingkat Pemberian Nasihat dan Teguran Kepada Bawahan oleh Atasan.....                 | 104 |
| Tabel 4.8  | Tingkat Penerimaan Pengaduan Masalah Pekerjaannya.....                                | 105 |
| Tabel 4.9  | Tingkat Penerimaan Saran Bawahan Kepada Atasan .....                                  | 106 |
| Tabel 4.10 | Tingkat Penerimaan Laporan-laporan Pekerjaan.....                                     | 107 |
| Tabel 4.11 | Tingkat Kerjasama dan Koordinasi dengan Rekan Kerja dalam Satu<br>Bagian.....         | 108 |
| Tabel 4.12 | Tingkat Kerjasama dan Koordinasi dengan Rekan Kerja dalam Bagian<br>yang Berbeda..... | 109 |
| Tabel 4.13 | Tingkat Jumlah Jam Kerja .....  | 111 |
| Tabel 4.14 | Tingkat Efektifitas Jam Kerja .....   | 112 |
| Tabel 4.15 | Tingkat Kecukupan Waktu Istirahat .....   | 113 |
| Tabel 4.16 | Tingkat Kesederhanaan Pekerjaan .....   | 114 |
| Tabel 4.17 | Tingkat Suasana Kerja .....   | 114 |
| Tabel 4.18 | Tingkat Rutinitas dalam Pekerjaan .....   | 115 |
| Tabel 4.19 | Tingkat Kualitas Kerja.....   | 116 |
| Tabel 4.20 | Tingkat Keinginan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu.....                      | 118 |
| Tabel 4.21 | Tingkat Dorongan Untuk Memperlihatkan Prestasi Kerja yang Baik .....                  | 119 |
| Tabel 4.22 | Tingkat Pengharapan Atas Penghargaan Dari Setiap Pekerjaan.....                       | 120 |
| Tabel 4.23 | Tingkat Kemampuan Merencanakan Dan Melaksanakan Tujuan Jangka<br>Panjang .....        | 121 |
| Tabel 4.24 | Tingkat Keinginan Atas Perhatian Dari Rekan Sekerja.....                              | 122 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4.25 Tingkat Keinginan Untuk Bekerjasama Dengan Rekan Sekerja .....                                     | 123 |
| Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Hubungan Dengan Rekan Kerja .....                              | 124 |
| Tabel 4.27 Tingkat Keinginan Untuk Mendapatkan Posisi Lebih Tinggi .....                                      | 125 |
| Tabel 4.28 Tingkat Keinginan Untuk Mengatur Orang Lain.....   | 126 |
| Tabel 4.29 Tingkat Keinginan Untuk Mengawasi Pekerjaan .....  | 127 |
| Tabel 4.30 Tolak Ukur Multikolinearitas.....  | 130 |
| Tabel 4.31 Korelasi .....   | 132 |
| Tabel 4.32 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....                                      | 134 |
| Tabel 4.33 Output Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan kerja Non Fisik Terhadap<br>Motivasi kerja Pegawai ..... | 135 |
| Tabel 4.34 Output Anova.....  | 136 |
| Tabel 4.35 Output Koefisien Regresi.....  | 137 |
| Tabel 4.36 Nilai Signifikansi Uji F.....  | 138 |
| Tabel 4.37 Nilai Signifikansi Uji t.....  | 139 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Prosentase Absen pada Hari Kerja .....                    | 4   |
| Gambar 1.2 Prosentase Realisasi Penerimaan Bea Masuk dan Cukai ..... | 7   |
| Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi Lasswel .....                     | 17  |
| Gambar 2.2 Model Proses Komunikasi .....                             | 18  |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                   | 50  |
| Gambar 2.4 Paradigma Penelitian.....                                 | 53  |
| Gambar 3.1 Garis Kontinum Penelitian.....                            | 77  |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung.....  | 88  |
| Gambar 4.2 Daerah Kontinum Variabel Komunikasi.....                  | 94  |
| Gambar 4.3 Daerah Kontinum Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik.....  | 97  |
| Gambar 4.4 Daerah Kontinum Variabel Motivasi Kerja Pegawai.....      | 100 |
| Gambar 4.5 Uji Normalitas.....                                       | 129 |
| Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....                              | 131 |