**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

## 1.2 Identifikasi Masalah 11

## 1.3 Batasan Masalah 12

1.4 Rumusan Masalah 12

## 1.5 Tujuan Penelitian 13

1.6 Manfaat Penelitian 14

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15**

2.1 Komunikasi Verbal 15

2.1.1 Pengertian Komunikasi Verbal 15

2.1.3 Indikator Komunikasi Verbal 17

2.2 Lingkungan Kerja Fisik 20

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik 20

2.2.2 Faktor-Faktor Lingkungan Kerja Fisik 21

2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja Fisik 22

2.3 Pengembangan Pegawai 23

2.3.1 Pengertian Pengembangan Pegawai 23

2.3.2 Faktor-Faktor Pengembangan Pegawai 24

2.3.3 Indikator Pengembangan Pegawai 26

2.4 Kinerja Pegawai 27

2.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai 27

2.4.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai 28

2.4.3 Indikator Kinerja 30

2.5 Penelitian Terdahulu 33

2.6 Kerangka Konseptual 39

2.6.1 Pengaruh Komunikasi Verbal Terhadap Kinerja Pegawai 39

2.6.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai 40

2.6.3 Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai 40

2.6.4 Pengaruh Komunikasi Verbal, Lingkungan Kerja Fisik, dan Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai 41

2.7 Hipotesis 43

**BAB III METEDOLOGI PENELITIAN 45**

3.1 Desain Penelitian 45

3.2 Populasi dan Sampel 45

3.2.1 Populasi 45

3.2.2 Sampel 46

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 47

3.3.1 Lokasi Penelitian 47

3.3.2 Waktu Penelitian 47

3.4 Variabel dan Indikator 48

3.4.1 Variabel 48

3.4.2 Indikator 49

3.5 Instrumen Penelitian 50

3.6 Teknik Pengumpulan Data 51

3.7 Teknik Analisis Data 52

3.7.1 Uji Validitas 52

3.7.2 Uji Reliabilitas 53

3.7.3 Uji Asumsi Klasik 54

3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda 56

3.7.5 Uji Hipotesis 57

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 59

4.1.1 Sejarah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi

Daerah Sumatera Utara 59

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi 60

4.1.3 Tujuan dan Sasaran Organisasi 61

4.1.4 Visi, Misi dan Budaya Organisasi 62

### 4.1.5 Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah

### Sumatera Utara 63

## 4.2 Hasil Penelitian 63

### 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 63

#### 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel 65

## 4.3 Teknik Analisis Data 73

### 4.3.1 Uji Validitas 73

### 4.3.2 Uji Reabilitas 74

4.3.3 Uji Asumsi Klasik 75

4.3.3.1 Uji Normalitas 75

4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas 76

4.3.3.3 Uji Multikolinearitas 76

4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda 77

4.3.5 Pengujian Hipotesis 79

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 82

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 88**

## 5.1 Kesimpulan 88

## 5.2 Saran 89

## DAFTAR PUSTAKA 90

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Data Pra Survey Indikator Pengaruh Komunikasi Verbal 6

Tabel 1.2 Hasil Data Pra Survey Indikator Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik 7

Tabel 1.3 Hasil Data Pra Survey Indikator Pengaruh Pengembangan Pegawai 9

Tabel 1.4 Hasil Data Pra Survey Indikator Pengaruh Kinerja Pegawai 10

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33

Tabel 3.1 Populasi Penelitian 46

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 48

Tabel 3.3 Indikator Penelitian 49

Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert 50

Tabel 3.5 Interpetasi Koefisien Korelasi 54

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 64

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia 64

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat pendidikan 65

Tabel 4.4 Komunikasi verbal dilihat dari aspek Inteligensi 66

Tabel 4.5 Komunikasi verbal dilihat dari aspek budaya 66

Tabel 4.6 Komunikasi verbal dilihat dari aspek pengetahuan 67

Tabel 4.7 Komunikasi verbal dilihat dari aspek kepribadian 67

Tabel 4.8 Komunikasi verbal dilihat dari aspek pengalaman 67

Tabel 4.9 Lingkungan Kerja Fisik dilihat dari aspek bangunan tempat kerja 68

Tabel 4.10 Lingkungan Kerja Fisik dilihat dari aspek peralatan kerja

yang memadai 68

Tabel 4.11 Lingkungan Kerja Fisik dilihat dari aspek fasilitas 69

Tabel 4.12 Pengembangan Pegawai dilihat dari aspek integritas 69

Tabel 4.13 Pengembangan Pegawai dilihat dari aspek kompetensi 70

Tabel 4.14 Pengembangan Pegawai dilihat dari aspek moralitas 70

Tabel 4.15 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek target 71

Tabel 4.16 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek capaian 71

Tabel 4.17 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek kuantitas 72

Tabel 4.18 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek perilaku ASN 72

Tabel 4.19 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek kemandirian 72

Tabel 4.20 Kinerja Pegawai dilihat dari aspek kerja sama tim 73

Tabel 4.21 Uji Validitas 74

Tabel 4.22 Uji Reabilitas 75

Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas 77

Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 78

Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) 79

Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F) 81

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R­2) 82

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 43

Gambar 4.1 Normal P-P Plot 75

Gambar 4.2 Scatterplot 76