

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, KARAKTERISTIK  
INDIVIDU, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP ETOS  
KERJA PEGAWAI PADA BALAI STANDARDISASI DAN  
PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FIRDA AULIA**

**NIM. G03219011**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya, Firda Aulia, G03219011, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.



Surabaya, 19 Juni 2023

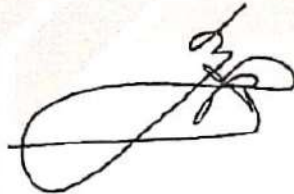
*Firda Aulia*  
Firda Aulia  
NIM. G03219011

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 19 Juni 2023

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing 1,



Dr. H. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si  
198101052015031003

Dosen Pembimbing 2,



Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.  
198612132019032009

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, KARAKTERISTIK INDIVIDU, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) SURABAYA

Oleh

Firda Aulia

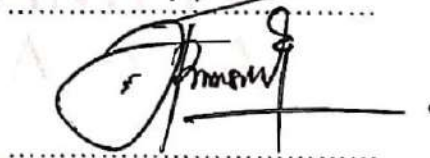
NIM: G03219011

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
pada tanggal 12 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

#### Susunan Dewan Penguji

1. Dr. H. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si.  
NIP. 198101052015031003  
(Penguji 1)
2. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.  
NIP. 198612132019032009  
(Penguji 2)
3. Nurlailah, S.E., M.M.  
NIP. 196205222000032001  
(Penguji 3)
4. Siti Khalimah M.Sy.  
NIP. 198707272022032001  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan



12 Juli 2023

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.  
NIP. 197005142000031001





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FIRDA AULIA  
NIM : G03219011  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN  
E-mail address : auliafir3005@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, KARAKTERISTIK INDIVIDU, DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA BALAI  
STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Juli 2023

Penulis

  
(Firda Aulia)

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya** memiliki latar belakang terkait turunnya indeks kepuasan pelanggan yang dipengaruhi Etos Kerja dari pegawai, hal tersebut dikarenakan berbagai faktor Etos Kerja pegawai yaitu Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yaitu mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan dari Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri BSPJI Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner, pengumpulan dan pengambilan data secara online. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 70 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja Pegawai sebagai mana ditunjukkan hasil analisis uji T pada Komunikasi Internal sebesar 4.419 dengan nilai sig 0,000, Karakteristik Individu sebesar 2.252 dengan nilai sig. 0,028, dan Pengalaman kerja sebesar 2.194 dengan nilai sig 0,032. Sedangkan hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Etos Kerja Pegawai dengan pengaruh antar variabel sebesar 43.768 dengan nilai sig 0,000.

Dari hasil penelitian ini diharapkan oleh peneliti lebih dapat meningkatkan Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja agar dapat menciptakan etos kerja yang lebih tinggi sehingga dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, Pengalaman Kerja, Etos Kerja

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Etos kerja .....	14
2.1.2. Komunikasi Internal .....	18
2.1.3. Karakteristik Individu .....	23
2.1.4. Pengalaman Kerja .....	27
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Konseptual .....	35
2.4. Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	42
3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.3. Populasi dan Sampel .....	43

3.3.1.	Populasi .....	43
3.3.2.	Sampel.....	43
3.4.	Variabel Penelitian .....	44
3.5.	Definisi Operasional.....	44
3.6.	Data dan Sumber Data.....	46
3.6.1.	Data .....	46
3.6.2.	Sumber Data.....	46
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.8.	Teknik Analisis Data .....	49
3.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
3.8.4.	Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1.	Lokasi Penelitian.....	54
4.1.2.	Profil Perusahaan .....	54
4.1.3.	Visi dan Misi.....	55
4.1.4.	Logo Perusahaan .....	56
4.1.5.	Struktur Organisasi .....	57
4.1.6.	Bidang Pekerjaan dan Deskripsi Tugas.....	57
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden .....	59
4.2.2.	Usia Responden.....	59
4.2.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	60
4.2.4.	Masa Kerja Responden .....	61
4.3.	Analisis Data .....	62
4.3.1.	Uji Validitas .....	62
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	64
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.4.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	68



4.3.5.	Uji T .....	70
4.3.6.	Uji F .....	72
4.3.7.	Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	73
4.4.	Pembahasan .....	74
4.5.1.	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Etos Kerja Pegawai .....	74
4.5.2.	Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Etos Kerja Pegawai .....	76
4.5.3.	Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai .....	78
4.5.4.	Pengaruh Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai .....	80
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>82</b>
5.1.	Kesimpulan .....	82
5.2.	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>88</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Pelanggan 2021 -2022 .....	4
Gambar 1.2 Masa Kerja Pegawai BSPJI.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	39



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	44
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert .....	48
Tabel 4.1 Bidang Pekerjaan dan Deskripsi Tugas .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirnov .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
Tabel 4.11 Analisis Koefisien Regresi.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi (R2) .....	73

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 2 Kuesioner.....	91
Lampiran 3 Biodata Pegawai .....	95
Lampiran 4 Tabulasi Data Komunikasi Internal .....	98
Lampiran 5 Tabulasi Data Karakteristik Individu .....	105
Lampiran 6 Tabulasi Data Pengalaman Kerja .....	108
Lampiran 7 Tabulasi Data Etos Kerja.....	111
Lampiran 8 Uji Validitas.....	114
Lampiran 9 Uji Reliabilitas.....	118
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik .....	119
Lampiran 11 Hasil Analisis Data.....	121



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Unsur yang sangat diperlukan dan semakin penting dalam sebuah perusahaan yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), karena sumber daya manusia bagi perusahaan sebagai faktor utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan, sumber daya manusia hampir tidak tergantikan oleh sumber daya lainnya. Dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan perlu adanya manajemen sumber daya manusia sebagai pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan pegawai yang produktif.

Menurut (Hasibuan, 2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan seni serta ilmu mengelola peran dan hubungan pekerja untuk menyokong perusahaan, karyawan dan masyarakat dalam mencapai tujuan mereka. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan kualitas manajemen sumber daya manusia karena pengelolaan sumber daya manusia berkualitas akan memberikan dampak positif, dan membantu perusahaan untuk berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman berkat ide atau segala rencana aktivitas yang dikelola oleh manajemen sumber daya manusia (Hadiansyah & Yanwar, 2017). Lemahnya manajemen sumber daya manusia akan menghambat perkembangan pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut pada era globalisasi saat ini perusahaan-perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk keberhasilan



perusahaannya, karena sumber daya manusia yang berkualitas maka akan berpengaruh pada etos kerja.

Menurut (Hasibuan, 2019) etos kerja merupakan suatu totalitas kepribadian dari seseorang atau individu serta cara seseorang mengungkapkan, memandang, dan meyakini serta memberikan arti terhadap sesuatu yang mendorong seseorang untuk bertindak dan mencapai hasil yang terbaik. Etos kerja adalah semangat kerja yang terlihat dari seseorang dalam menyikapi pekerjaan. Etos kerja yang tinggi pada pegawai akan berdampak pada penyelesaian pekerjaan dengan optimal dan menghasilkan kualitas kerja yang sempurna (Tasmara, 2002). Etos kerja tidak akan ada begitu saja, melainkan perusahaan harus mampu membangun sumber daya manusia yang sanggup memberikan kontribusi terbaik agar dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan serta menciptakan kepuasan kerja dengan pegawai sebagai alat pendukung.

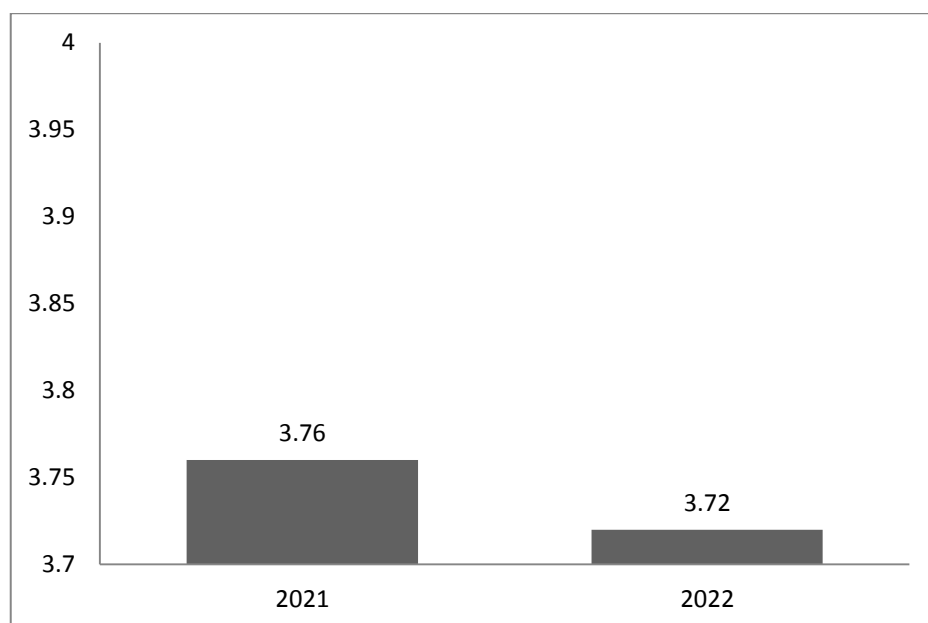
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya merupakan instansi pemerintah sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian berada di bawah dan bertanggung jawab pada Kepala Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, yang memiliki tugas melaksanakan standardisasi industri, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi industri, industri hijau, dan pelayanan jasa industri berdasarkan potensi sumber daya daerah. BSPJI Surabaya memiliki laboratorium yang digunakan dalam pengujian bahan dan barang teknik, BSPJI Surabaya juga mengeluarkan sertifikasi produk dimana LSPro (Lembaga Sertifikasi Produk) BSPJI sebagai

lembaga sertifikasi produk yang telah terakreditasi oleh KAN (Komite Akreditasi Nasional). Kategori produk yang termasuk dalam ruang lingkup sertifikasi LSPro BSPJI yaitu produk logam dan bahan bangunan, produk makanan dan minuman, produk pupuk, produk elektronika, dan produk kimia. BSPJI Surabaya memiliki LSSM (Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu) yaitu sebagai lembaga sertifikasi yang memberikan pelayanan optimal kepada perusahaan untuk mendapatkan sertifikat sistem manajemen mutu sesuai SNI ISO 9001:2015. Lingkup sertifikasi yang dilaksanakan lembaga sertifikasi sistem manajemen mutu yaitu produk bahan makanan dan minuman, bahan kimia, produk kimia dan serat, produk mineral non logam, logam dasar dan produk terbaru dari logam, mesin dan peralatan, peralatan listrik dan peralatan optik. BSPJI Surabaya menyediakan jasa bimbingan dan konsultasi sebagai usaha meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat BSPJI menetapkan standar pelayanan sebagai acuan layanan yang diberikan. BSPJI Surabaya sebagai mitra terpercaya berkomitmen untuk memberikan jasa pelayanan industri yang selalu mengutamakan dan meningkatkan mutu pelayanan secara konsisten serta berkesinambungan dengan didukung oleh personil yang berkompeten untuk tujuan kepuasan pelanggan sesuai SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025 dan peraturan menteri LH No. 06 Th. 2009. Standar layanan ini menjadi tolak ukur dan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sekaligus menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan atas

keajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Grafik di bawah ini menunjukkan indeks kepuasan pelanggan BSPJI di tahun 2021-2022:



**Gambar 1.1 Kepuasan Pelanggan 2021 -2022**

Sumber: Web BSPJI dan Telah Diolah Ulang Oleh Peneliti

Grafik menunjukkan indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2021 sebesar 3,76 dan di tahun 2022 sebesar 3,72, yang berarti indeks kepuasan pelanggan terjadi penurunan di tahun 2022. Pada kondisi ini fakta yang terjadi pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya, terutama dalam hal kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, kurangnya kecepatan pelayanan, serta tidak konsistennya informasi yang telah diberikan melalui media atau melalui strategi komunikasi lainnya akan memperlebar kesenjangan ini yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpercayaan.

Pelayanan yang diberikan pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya berdampak pada kepuasan pelanggan yang merupakan hal sangat penting bagi BSPJI Surabaya. Kepuasan pelanggan ini didapatkan dari kualitas pelayanan. Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan, akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Imeldawati, 2019). Kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh etos kerja pegawai yang optimal. Peningkatan pada aspek etos kerja maka akan berpengaruh pada peningkatan kualitas (Nur, 2014). Pada dasarnya, kualitas organisasi atau perusahaan sangatlah bergantung pada kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Pada dasarnya setiap individu memiliki perbedaan yang unik dalam memiliki tujuan, sikap, pengalaman, dan karakteristik pribadi lainnya yang menyebabkan setiap individu berbeda perilaku ketika menghadapi persoalan yang sama dan pada waktu yang sama (Suparyadi, 2015).

Pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya diharapkan untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan maksimal. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja pegawai. Di dalam meningkatkan hasil kerja perlu adanya hubungan yang baik antar pegawai baik atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan pegawai antar tingkatnya karena dalam melakukan pekerjaan terdapat pemahaman dalam menerima pesan-pesan dalam pekerjaan, penyampaian progres pekerjaan yang dilakukan, serta penyampaian kesulitan yang dialami dalam pekerjaan. Maka dari itu hubungan yang baik akan memberikan dampak bagi pegawai seperti rasa nyaman dan semangat dalam melakukan pekerjaan serta perusahaan dapat

berjalan dengan baik karena adanya hubungan di dalamnya. Adanya komunikasi internal yang bagus mampu menciptakan hubungan yang harmonis di dalam perusahaan serta mampu meningkatkan etos pegawai dalam melakukan pekerjaan. Sesuai dengan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap etos kerja pegawai yang dilakukan oleh (Azhar & Esfandari, 2018), (Edi, 2019), dan (samiran, 2019).

Menurut (Francis D. Aldershot, 1989) dalam menciptakan semangat yang tinggi pada pegawai diperlukan adanya komunikasi internal yang baik. Komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan dibedakan menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal (Setyoningrum, 2017). Komunikasi internal ialah komunikasi yang terjadi dalam lingkungan organisasi atau perusahaan. Komunikasi internal merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi terhadap pencapaian tujuan individu dan juga organisasi, mengoordinasikan kegiatan organisasi, menanggapi dan melaksanakan perubahan organisasi (Muhammad, 2005a). Komunikasi internal yang baik berdampak pada semua pekerjaan yang berjalan sesuai dengan harapan, sehingga berhasil dalam mencapai tujuannya.

Komunikasi ini bisa terjadi secara vertikal yaitu, anggota dengan pemimpin, pemimpin dengan anggota dan secara horizontal yaitu antara anggota dengan anggota. Komunikasi internal baik vertikal maupun horizontal masing-masing seringkali menghadapi kendala yang mengakibatkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi. Kendala yang sering terjadi karena



terdapat kesalahpahaman serta sifat psikologis iri hati, dan minimnya keterbukaan sesama pegawai sehingga menyebabkan perasaan tertekan dan sebagainya (Setyoningrum, 2017). Hambatan-hambatan tersebut menjadi sebab komunikasi tidak efektif dan berdampak pada etos kerja yang buruk sehingga tujuan suatu lembaga akan sulit untuk tercapai.

Komunikasi internal yang sering digunakan pada BSPJI yaitu komunikasi ke bawah yang terjadi antara atasan dengan bawahan atau pimpinan dengan anggotanya, komunikasi tersebut berupa arahan tugas dan pemberian informasi, sedangkan komunikasi ke atas yang terjadi antara bawahan dengan atasan atau anggota dengan pimpinan. Komunikasi ke atas pada perusahaan jarang dilakukan hanya jika pegawai memerlukan informasi dari pimpinan, dikarenakan pegawai kurang berani dalam penyampaian kritik dan saran kepada pimpinan (Berdasarkan wawancara pegawai BSPJI Surabaya 12 Desember 2022). Hal ini membuat keluh kesah dan kesulitan yang dialami oleh pegawai dalam bekerja tidak tersampaikan yang menyebabkan hubungan kerja yang kurang baik, yang dimana masing-masing arah komunikasi memungkinkan pemimpin menyadari dengan lebih baik rintangan yang menghalangi komunikasi internal yang efektif dan cara-cara untuk mengatasinya (Gibson, 1996).

Faktor lain dalam mempengaruhi etos kerja adalah karakteristik individu, pegawai dengan etos kerja yang cukup tinggi memberikan kepuasan kerja dan dapat membentuk karakteristik individu tersendiri begitu pula pegawai dengan etos kerja yang rendah akan sulit mendapatkan kepuasan

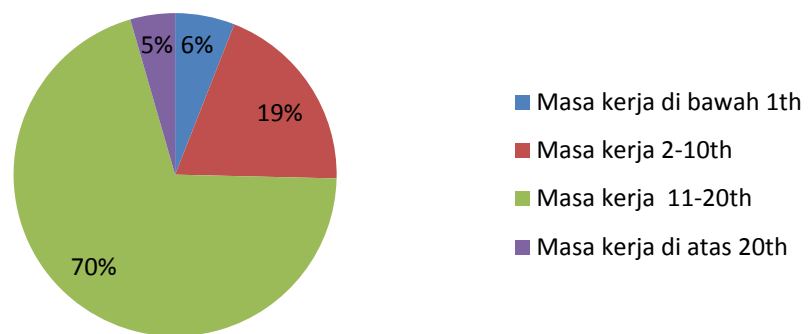
kerja dan memiliki karakteristik individu yang kurang baik untuk suatu perusahaan (Sedarmayanti, 2004). Kepribadian dari setiap pegawai berbeda-beda yang menjadikan pegawai memiliki ciri khas masing-masing sehingga membentuk karakteristik individu pada pegawai. Karakteristik individu adalah ciri dari individu yang memiliki sifat khas dan sesuai dengan perwatakan tersendiri (Hermayanti & Maro, 2021). Mengenai baik buruknya pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan tergantung bagaimana mereka mengimplementasikannya. Semakin baik karakteristik individu seorang pegawai, maka sikap-sikap positif yang dimunculkan pegawai akan mendukung individu pada dunia kerja.

Perbedaan karakteristik pada setiap individu menghasilkan hasil kerja yang berbeda. Pekerja yang memiliki karakteristik positif akan meningkatkan etos kerjanya sehingga hasil kerja menjadi maksimal, sedangkan pekerja dengan karakteristik buruk akan menurunkan etos kerjanya sehingga berdampak buruk pada perusahaan. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap etos kerja pegawai yang dilakukan oleh (Hermayanti & Maro, 2021). Akibat adanya komunikasi internal yang kurang baik terdapat beberapa anggota dalam mengerjakan pekerjaannya maupun menerima tugas baru dari atasan ialah kurang cepat dalam pengerjaan pada akhirnya pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu (Berdasarkan wawancara pegawai BSPJI Surabaya 12 Desember 2022). Jika hal seperti ini dibiarkan maka berkemungkinan dapat membentuk karakteristik individu dari

pegawai yang kurang baik dan mengakibatkan hasil kerja yang kurang maksimal dan nantinya akan memberikan dampak negatif pada perusahaan.

Selain karakteristik individu, pengalaman kerja merupakan faktor yang dapat menciptakan etos kerja pegawai, semakin banyak pengalaman kerja pegawai maka potensi yang dimiliki semakin meningkat (Lasang, 2019).

### Masa Kerja Pegawai BSPJI



**Gambar 1.2 Masa Kerja Pegawai BSPJI**

Sumber: BSPJI dan Telah Diolah Ulang Oleh Peneliti

Data masa kerja pegawai dari Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya menunjukkan terdapat persentase 6% dari masa kerja di bawah 1 tahun dimana masa kerja yang dimaksudkan adalah seberapa lama pegawai telah bekerja di BSPJI maupun di lembaga lain. Berdasarkan persentase tersebut masih terdapat pegawai BSPJI yang memiliki masa kerja kurang dari satu tahun yang berarti terdapat pegawai yang masih belum cukup memiliki pengalaman kerja. Sesuai dengan pernyataan Boathwright dan Slathe yang menyatakan pekerja 1 hingga 2 tahun memiliki etos kerja yang tinggi dibandingkan pekerja di bawah 1 tahun karena semakin lama bekerja, semakin

besar kesempatan untuk menggunakan kapasitasnya dalam berkembang (Adibah, 2014). Pada penelitian Gervasius (2022), La Saudin (2021) menemukan bahwa pengalaman kerja mempengaruhi etos kerja pegawai dalam bekerja. Namun, pada penelitian ini menjumpai hal yang menarik yaitu adanya *research gap* yaitu hasil penelitian yang berbeda pada penelitian terdahulu mengenai variabel pengalaman kerja dan etos kerja. Penelitian yang dilakukan Gervasius (2022) dan La Saudin (2021) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tria Astari (2017) yang memiliki hasil bahwa pengalaman kerja tidak mempengaruhi etos kerja.

Dari pembahasan uraian latar belakang di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai pada perusahaan merupakan aset yang penting bagi perusahaan. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya mengenai komunikasi internal pegawai dan karakteristik individu serta pengalaman kerja yang dapat meningkatkan etos kerja pegawai, peneliti mengambil judul yaitu “PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, KARAKTERISTIK INDIVIDU, PENGALAMAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI PADA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) SURABAYA”

## 1.2. Rumusan Masalah

Peneliti dapat menyusun rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Internal Berpengaruh Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya?
2. Apakah Karakteristik Individu Berpengaruh Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya?
3. Apakah Pengalaman Kerja Berpengaruh Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya?
4. Apakah Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja Berpengaruh Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka terdapat tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Internal terhadap Etos Kerja Pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Individu terhadap Etos Kerja Pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja



Pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai data informasi tambahan mengenai penerapan sumber daya manusia yang efektif dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan etos kerja, serta juga bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

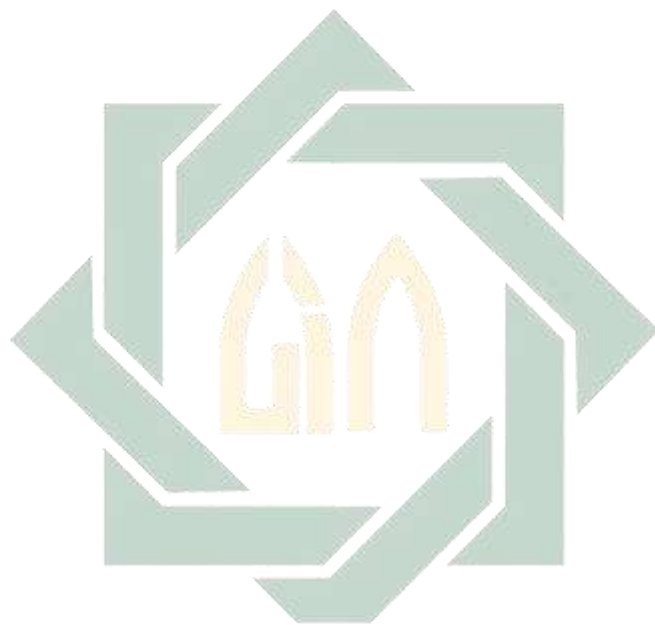
Peneliti berharap penelitian ini dapat memberi tambahan pengetahuan atau wawasan bagi peneliti serta dapat memberikan pengalaman dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya pada etos kerja.

###### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan kontribusi atau masukan yang bermanfaat untuk perkembangan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya melalui sumber daya manusia.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi kepustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan oleh mahasiswa. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai masukan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai etos kerja.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Etos kerja

###### a. Pengertian Etos Kerja

Etos kerja mengandung arti gairah atau semangat yang sangat kuat didasarkan pada nilai atau norma tertentu untuk mengerjakan sesuatu secara optimal, dan lebih baik, serta berupaya untuk mencapai kualitas kerja dengan sesempurna mungkin (Lawu, 2019). Etos kerja merupakan sebuah fondasi dari sukses yang sejati dan otentik dari suatu organisasi atau perusahaan. Etos kerja adalah sikap masyarakat terhadap kerja, setiap pekerja yang memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang bernilai bagi setiap orang cenderung memiliki etos kerja yang tinggi (Anoraga, 1992).

Etos kerja adalah segala perilaku yang berdampak positif dan dilandasi oleh kepercayaan mendasar, dan yang sesuai dengan komitmen menyeluruh terhadap paradigma kerja yang terstruktur (Sinamo, 2005). Sedangkan menurut (Hasibuan, 2019) etos kerja merupakan suatu totalitas kepribadian dari seseorang atau individu serta cara seseorang mengungkapkan, memandang, dan meyakini serta memberikan arti terhadap sesuatu yang mendorong individu untuk bertindak dan meraih hasil yang terbaik.

Etos kerja, menurut beberapa definisi di atas, adalah sikap atau sifat kepribadian positif yang mendorong orang untuk bertindak dan mendapatkan hasil yang terbaik dengan cara mengungkapkan, melihat, meyakini, dan memberi makna pada sesuatu.

b. Fungsi Etos Kerja

Secara umum, etos kerja berfungsi sebagai alat penggerak tetap pada perbuatan dan kegiatan yang dilakukan individu sebagai seorang pekerja. Menurut A. Tabrani Rusyan (dalam Khairuzzaman, 2016) fungsi dari etos kerja sebagai berikut:

- 1) Sebagai pendorong timbulnya perbuatan, pekerjaan akan cepat selesai karena adanya sifat tanggap ketika akan melakukan perbuatan.
- 2) Penggairah dalam aktivitas, dengan adanya etos kerja yang baik maka muncul gairah dalam melakukan pekerjaan sehingga semangat kerja akan muncul.
- 3) Sebagai alat penggerak, maka besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat lambatnya suatu perbuatan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja

Menurut (Priansa, 2014), etos kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor Internal

- a) Agama, dapat membentuk nilai-nilai keyakinan dan perilaku.

Nilai tersebut akan mempengaruhi serta menentukan pola

hidup mulai cara berpikir, bersikap, dan bertindak para penganutnya.

- b) Pendidikan, yang baik dapat menciptakan etos kerja dengan tepat sehingga individu akan memiliki etos yang tinggi.
- c) Motivasi, individu yang memiliki etos kerja yang tinggi adalah individu yang memiliki motivasi yang tinggi.
- d) Usia, dari beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan usia dibawah 30 tahun memiliki etos kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang berusia di atas 30 tahun.
- e) Jenis Kelamin, beberapa pakar mempublikasikan hasil penelitiannya bahwa penelitiannya bahwa perempuan lebih cenderung memiliki etos kerja, komitmen, dan loyalitas lebih tinggi terhadap pekerjaan dibandingkan laki-laki.

## 2) Faktor Eksternal

- a) Budaya, sikap mental, tekad, disiplin dan semangat kerja masyarakat juga disebut sebagai etos kerja. Kemudian etos budaya ini secara operasional juga disebut sebagai etos kerja.
- b) Sosial Politik, tinggi atau rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi juga oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras dengan penuh.



c) Kondisi Lingkungan (Geografis), lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat.

d) Struktur Ekonomi

Negara yang pro terhadap kemandirian bangsa dan mendukung tumbuh kembangnya produk-produk dalam negeri akan cenderung mendorong masyarakatnya untuk berkembang dalam kemandirian.

e) Tingkat Kesejahteraan, Negara maju dan makmur biasanya memiliki masyarakat yang memiliki etos kerja yang tinggi sehingga mendorong Negara dalam mencapai kesuksesan.

d. Indikator Etos Kerja

Menurut Sinamo terdapat beberapa indikator etos kerja pegawai dalam (Lasang, 2019), yaitu:

1) Penuh tanggung jawab

Adanya tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada pegawai.

2) Semangat kerja

Semangat kerja yang tinggi akan menciptakan rasa nyaman terhadap lingkungan kerja dan lebih mudah dalam menghadapi pekerjaan.

3) Disiplin

Pekerja dengan sikap disiplin merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menunjang hasil kerja yang optimal.

4) Tekun dan serius

Pekerja yang memiliki tekun dan serius dalam bekerja akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan.

5) Menjaga martabat dan kehormatan

Pekerja dengan pekerjaan yang baik dan berhak untuk dihormati dan akan menjaga martabatnya.

### 2.1.2. Komunikasi Internal

a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu *communication*, berasal dari kata *communication* atau dari kata *communis* yang memiliki arti sama atau sama maknanya, dan dapat diartikan pengertian bersama dengan maksud untuk mengubah pikiran, sikap, perilaku, penerima dan melaksanakan apa saja yang diinginkan oleh komunikator (Widjaja, 1993).

Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses memindahkan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk seperti tulisan atau lisan, dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian

dapat berupa berhadap-hadapan, telepon, memo, atau laporan (Gatewood et al., 1995). Menurut Brent D. Ruben, komunikasi merupakan suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain (Muhammad, 2008).

Sedangkan menurut (Effendy, 1989) komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang yang bermakna sebagai panduan pikiran dan perasaan yang berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Peran komunikasi dalam kehidupan perusahaan tidak dapat diabaikan, sebab dalam semua kegiatan perusahaan dimana perintah dan pelaksanaan perintah selalu dilaksanakan melalui komunikasi. Demikian juga halnya dengan kegiatan pengarahan, peran komunikasi sangat menentukan keberhasilannya. Perusahaan akan menjadi semakin baik apabila sistem komunikasi yang dipergunakan dalam menjalankan aktivitas maka perusahaan juga semakin baik (Amirullah & Budiyono, 2004). Tanpa adanya komunikasi mengakibatkan timbulnya kesalahpahaman, dan jika dibiarkan maka akan mempengaruhi

kehidupan perusahaan, baik bagi pemimpin maupun para pegawai di dalam perusahaan.

b. Pengertian Komunikasi Internal

Lawrence D. Brennan mendefinisikan komunikasi internal adalah pertukaran ide antara administrator dengan karyawan yang bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan pada perusahaan atau organisasi. Pertukaran ide dibagi secara vertikal dan horizontal sehingga pekerjaan dapat berlangsung (Brennan, 1960). Komunikasi internal yaitu suatu proses penyampaian pesan yang terjadi di lingkungan organisasi atau perusahaan untuk kepentingan sebuah organisasi (Romli, 2011).

Komunikasi internal sangat dibutuhkan bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk menjaga hubungan agar saling terbuka antara atasan dengan bawahan dalam hal pekerjaan baik penyampaian ide, kendala, dan pendapat. Sedangkan menurut (Adnjani & Prianti, 2010) komunikasi internal dianggap sebagai solusi dari permasalahan internal perusahaan, dimana komunikasi internal diawali dari peningkatan hubungan antara atasan dengan bawahan, maupun hubungan antar pegawai yang setingkat.

Berdasarkan beberapa definisi komunikasi internal dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu lembaga yakni komunikasi antara pemimpin kepada bawahan, bawahan kepada atasan antar bawahan, guna untuk

solusi dalam pemecahan masalah internal dengan memperbaiki hubungan bawahan dengan atasan ataupun hubungan atasan dengan bawahan, dan hubungan antar bawahan.

c. Dimensi Komunikasi Internal

Menurut (Region et al., 2016) komunikasi internal memiliki tiga dimensi, komunikasi vertikal yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal.

Komunikasi Vertikal

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal disebut juga komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas. Adapun pengertian dari komunikasi ke bawah dan ke atas sebagai berikut:

a) Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah digambarkan dengan penyampaian pesan yang berhubungan dengan tugas dan pemeliharaan dari atasan atau pemimpin kepada bawahan. Pesan tersebut berisi tentang instruksi, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum. Menurut Donald Adler dan George Rahman (Djuansa, 1994) komunikasi ke bawah berfungsi sebagai:

- Memberi dan menyampaikan instruksi kerja.
- Menjelaskan uraian dasar pemikiran untuk penyelesaian tugas.
- Menyampaikan peraturan-peraturan yang berlaku.

- Memberikan motivasi kepada pegawai untuk tampil di tingkat yang lebih tinggi.

b) Komunikasi ke atas

Pesan yang disampaikan bawahan pada atasan atau dari tingkat lebih rendah ke tingkat lebih tinggi dikenal sebagai komunikasi ke atas. Komunikasi ini bertujuan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan saran, dan memberikan umpan balik. Menurut Donald Adler dan George Rahman komunikasi ke atas berfungsi sebagai:

- Memberikan informasi tentang progress pekerjaan atau tugas yang telah diselesaikan.
- Mengajukan keluhan bawahan, baik pribadi maupun pekerjaan.
- Informasi terkait masalah pekerjaan atau tugas yang penyampaiannya tidak bisa diselesaikan oleh bawahan.
- Memberikan saran perbaikan dari bawahan.

2) Komunikasi Horizontal

Pertukaran pesan antar individu yang setingkat dalam organisasi dikenal sebagai komunikasi horizontal. Pesan yang mengalir dalam komunikasi horizontal biasanya berkaitan dengan tugas atau tujuan kemanusiaan seperti bekerja sama dalam penyelesaian masalah, dan saling berbagi informasi. Adapun

beberapa tujuan dari Komunikasi horizontal (Muhammad, 2005b)

yaitu:

- Koordinasi tugas-tugas.
- Berbagi informasi untuk digunakan dalam kegiatan dan perencanaan.
- Menemukan solusi untuk persoalan yang muncul antara orang-orang dari tingkat yang sama.
- Menyelesaikan konflik antar anggota organisasi maupun antar bagian.
- Memastikan agar sepaham.
- Saling memberikan dukungan antar pegawai.

### **2.1.3. Karakteristik Individu**

#### **a. Pengertian Karakteristik Individu**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia karakteristik adalah sifat atau ciri yang mampu meningkatkan serta memperbaiki kualitas hidup, sedangkan individu adalah perorangan (Supriadi, 2019). Karakteristik individu seseorang adalah seperangkat sifat yang membedakan mereka satu sama lain, baik dari segi sikap maupun perilaku. Dengan memahami perbedaan karakteristik individu pegawai, manajer dapat dengan mudah menetapkan pekerjaan atau tugas yang sesuai dengan kepribadian mereka (Oktaviani et al., 2019).



Menurut (Sedarmayanti, 2001), karakteristik individu merupakan penjabaran dari sikap, dan minat, serta kebutuhan yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan kerja. Minat merupakan sikap yang membuat individu merasa senang akan suatu obyek sehingga individu memiliki kecenderungan dalam pemunculan ide-ide baru terhadap obyek yang disenangi (Wati Mugi Tri Leksono & Widiastuti Erni, 2021). Sedangkan menurut (Rahman, 2013), karakteristik individu merupakan ciri khas seseorang yang memiliki perbedaan antara satu dengan yang lain mengenai inisiatif, dan motivasi, serta kemampuan siap dalam menghadapi tugas hingga selesai dan memecahkan berbagai persoalan serta menyesuaikan perubahan mengenai lingkungan yang mempengaruhi hasil kerjanya.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah diuraikan karakteristik individu merupakan ciri khas dari individu yang berbeda-beda mengenai sikap dan minat dalam menyelesaikan pekerjaan. Minat merupakan sikap yang membuat individu merasa senang akan suatu obyek sehingga individu memiliki kecenderungan dalam pemunculan ide-ide baru terhadap obyek yang disenangi dan bekerja secara optimal.

b. Faktor-Faktor Karakteristik Individu

Menurut (Robbins, 2008) terdapat beberapa faktor-faktor karakteristik individu yaitu sebagai berikut:

1) Usia

Adanya keyakinan yang meluas bahwa hasil kerja merosot akibat meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak terdapat kualitas positif dari pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu.

## 2) Jenis Kelamin

Manusia dibedakan berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu laki-laki dan perempuan. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara laki-laki dan perempuan dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosialitas atau kemampuan belajar.

## 3) Status Perkawinan

Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya, hal tersebut dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Pegawai yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibanding pegawai yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan.

## 4) Jumlah Tanggungan

Semakin banyak jumlah tanggungan seorang pegawai maka akan semakin besar tingkat ketergantungannya terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa

bahwa pekerjaan mereka sangat berharga dan sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan.

#### 5) Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yang lama akan membuat pegawai lebih merasa betah dalam perusahaan, disebabkan karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai nyaman dengan pekerjaannya serta karena adanya kebijakan instansi mengenai jaminan hidup di hari tua.

#### c. Indikator Karakteristik Individu

Seseorang memiliki perspektif, kemampuan, kebutuhan, dan tujuan yang berbeda. Meskipun mereka bekerja ditempat yang sama, perbedaan ini akan tetap ada. Sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam penelitiannya menurut (Robbins dalam Arief Subyantoro, 2009) indikator karakteristik individu meliputi:

##### 1) Kemampuan

Kemampuan merupakan ukuran yang dimiliki seseorang individu untuk melakukan berbagai tugas di tempat kerja, yang berarti kemampuan adalah implementasi dari pengetahuan yang telah diterima.

##### 2) Nilai

Nilai individu dapat didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dan dapat dinikmati.

### 3) Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluasi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan tentang suatu objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini, sikap akan berfokus pada bagaimana perasaan pegawai tentang pekerjaan yang mereka hadapi.

### 4) Minat

Minat merupakan kecenderungan atau keinginan seseorang terhadap objek, situasi, atau ide tertentu dan diiringi oleh perasaan senang. Objek minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian seseorang dengan pekerjaannya.

## 2.1.4. Pengalaman Kerja

### a. Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah sesuatu yang dimiliki individu sebelum bekerja atau seseorang yang telah bekerja cukup lama. Seseorang dengan pengalaman kerja memiliki peluang dalam mendapatkan pekerjaan (Sabtohadri et al., 2019). Pengalaman kerja untuk mengetahui berapa lama seseorang telah bekerja dan seberapa baik mereka memahami dan melaksanakan tanggung jawabnya (Rolos et al., 2018).

Johnson mendefinisikan pengalaman kerja merupakan proses seseorang dalam meningkatkan kemampuannya dikarenakan berbagai pengalaman yang telah dilaluinya (Lasang, 2019). Sedangkan menurut

Sastrohadiwiryo salah satu faktor terpenting dalam sebuah perusahaan ialah pengalaman kerja. Pekerja dengan banyak pengalaman kerja akan mudah menyesuaikan dengan pekerjaan yang ada (Aprianto et al., 2019).

Berdasarkan beberapa definisi di atas pengalaman kerja adalah suatu hal yang dimiliki seseorang sebelum bekerja atau pekerja yang telah lama bekerja pada tempat itu. Pengalaman kerja yang cukup membuat pekerja memiliki pola pikir yang bagus serta tanggap dalam dunia pekerjaan sehingga dapat mencapai tujuan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

- 1) Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, dan bekerja untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
- 2) Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang.
- 3) Sikap dan kebutuhan, untuk meramalkan tanggungjawab dan wewenang seseorang.
- 4) Kemampuan-kemampuan analitis untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisan.
- 5) Keterampilan dan kemampuan tehnik untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek tehnik pekerjaan.

c. Indikator Pengalaman Kerja

Menurut (Foster, 2001) indikator dari pengalaman kerja meliputi:

1) Lama waktu kerja atau masa kerja

Lamanya seseorang bekerja dalam memahami berbagai pekerjaan dan telah melalui proses pembelajaran yang berkaitan dengan pekerjaan yang relevan dengan bidangnya.

2) Tingkat pengetahuan dan keterampilan

Berdasarkan pada pengetahuan yang dimiliki pegawai mempunyai keahlian yang berkaitan dengan pekerjaan dan juga perusahaan.

3) Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Beberapa keterampilan mendasar yang dibutuhkan seorang pegawai untuk memulai suatu pekerjaan. Penguasaan aspek teknis peralatan dan metode kerja menjadi topik bab ini.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Hermayan dan Yustina Maro (2022)	“Pengaruh Karakteristik Individu, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Etos Kerja”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristik Individu memiliki pengaruh terhadap etos kerja. Hasil tersebut menunjukkan apabila karakteristik individu ditingkatkan maka etos kerja pegawai akan meningkat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan karakteristik individu dan etos kerja sebagai variabel dalam penelitian.</li> <li>• Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif.</li> <li>• Menggunakan pengujian variabel yang sama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dua variabel selain karakteristik individu dan etos kerja berbeda.</li> <li>• Objek penelitian berbeda</li> </ul>
2	Samiran, Endah Winarti H.S., Harnoto (2019)	“Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi internal terhadap etos kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan komunikasi internal dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> <li>• Menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif.</li> <li>• Menggunakan teknik pengambilan sampel yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dua variabel selain komunikasi internal dan etos kerja berbeda.</li> <li>• Menggunakan variabel etos kerja sebagai mediasi.</li> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> <li>• Memiliki teknik analisis yang</li> </ul>



				sama yaitu sampel jenuh.	berbeda. Pada penelitian ini menggunakan regresi untuk pengujian hipotesis.
3	Gervasius Lasang (2022)	“Pengaruh Dukungan Organisasi, Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Dharma Prima Kita Yogyakarta”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman kerja berpengaruh terhadap etos kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pengalaman kerja dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> <li>• Menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dua variabel selain pengalaman kerja dan etos kerja berbeda.</li> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> </ul>
4	La Saudin (2021)	“Pengaruh Kepemimpinan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel pengalaman kerja memiliki pengaruh positif terhadap etos kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pengalaman kerja dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> <li>• Menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satu variabel yaitu kepemimpinan yang berbeda</li> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> </ul>

		Minum Kabupaten Banggai”			
5	Muhammad Hanif Azhar dan Diah Agung Esfandari (2018)	“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja (Survey Terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi Business Service Area Bandung)”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap etos kerja yang menunjukkan H<sub>1</sub> diterima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan komunikasi internal dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> <li>• Hanya meneliti variabel komunikasi internal dan etos kerja saja.</li> <li>• Metode yang digunakan metode deskriptif yaitu dengan mengumpulkan informasi mengenai gejala yang ada.</li> </ul>
6	Edi (2019)	“Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Pengembangan Guru Terhadap Etos Kerja Guru”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan komunikasi internal dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> <li>• Menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> <li>• Hanya menggunakan Uji F dan Uji T untuk mengetahui tingkat pengaruh antar variabel.</li> </ul>
7	Nebojsa M.	“The Influence Of	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan variabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> </ul>

	Petkovic (2021)	Internal Communication On Employees Motivation In Organizations In Serbia”	mempengaruhi perilaku pegawai untuk mengarahkan potensi organisasi secara keseluruhan menuju pencapaian yang maksimal	komunikasi internal sebagai variabel penelitian. • Memiliki hasil penelitian yang bertujuan untuk membangun semangat pegawai melalui komunikasi internal.	berbeda. • Variabel motivasi dipilih sebagai variabel dependen.
8	Alfian dan Retnadit Susanti (2022)	“Pengatur Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Kantor Wali Nagari Air Bangis”	• Pengalaman kerja berpengaruh dan signifikan terhadap etos kerja.	• Menggunakan pengalaman kerja dan etos kerja sebagai variabel penelitian. • Menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif.	• Satu variabel yang berbeda yaitu kepemimpinan. • Menggunakan uji t saja sebagai pengujian hipotesis.
9	Fina Mar’atus Solekhah dan Nadia Rosmalita sari (2022)	“Pengaruh Sosial Budaya, Latar Belakang Pendidikan, Pengalaman Kerja, Dan Motivasi	• Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja, semakin berpengalaman	• Menggunakan pengalaman kerja dan etos kerja sebagai variabel penelitian. • Menggunakan metode yang	• Objek penelitian berbeda.

		Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman”	ya seseorang akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.	sama yaitu metode kuantitatif.	
10	Nurul Inayah, dkk. (2023)	“Pengaruh Kompensasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Islami Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap etos kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pengalaman kerja dan etos kerja sebagai variabel penelitian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian berbeda.</li> <li>• Hanya menggunakan dua variabel bebas.</li> </ul>

Sumber: Peneliti, 2023

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan penjelasan singkat tentang alur berpikir pada penelitian yang terletak pada gambaran yang mencakup teori dan permasalahan dan temuan penelitian yang telah didapatkan. Kerangka konseptual dalam penelitian yaitu hubungan antara satu konsep terhadap konsep lain.

#### 2.3.1. Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja Pegawai

Menurut Dutton dan Heapy dalam bukunya *Positive Organizational Scholarship* menyatakan bahwa hubungan yang terjadi antara anggota dengan pemimpin membantu sistem kerja sama untuk meningkatkan hasil kerja anggota serta kepuasan pribadi (Dutton & Heapy, 2003). Hubungan ini menciptakan konteks dimana terjadinya pembelajaran, pertumbuhan, dan perubahan. Melalui hubungan yang terjadi, para anggota organisasi mengidentifikasi adanya keterbukaan, perhatian, dukungan, dan kepercayaan yang menyebabkan anggota organisasi mengenal dan mengakui adanya pengaruh komunikasi (Pace, 2015). Hubungan individu dan sosial sangat penting, yang menghasilkan berbagai metode komunikasi internal (seperti komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan bawahan, komunikasi horizontal, dan komunikasi informal). Berbagai metode komunikasi ini memungkinkan pengembangan manusia dan organisasi yang saling menguntungkan (Muhammad, 2005b). Berdasarkan hal tersebut komunikasi memiliki keterkaitan dengan etos kerja, dimana komunikasi

internal yang berjalan dengan baik maka akan menciptakan etos kerja dan menghasilkan hasil positif bagi organisasi. Sesuai dengan hasil penelitian Muhammad Hanif dan Diah Agung yang mengemukakan bahwa komunikasi internal mempengaruhi etos kerja (Azhar & Esfandari, 2018). Menurut (Agustini & Purnaningsih, 2018) Komunikasi internal yang baik, dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan maupun sebaliknya yang berguna untuk mendorong perubahan organisasi. Semakin baik komunikasi internal akan menciptakan hubungan yang harmonis dari para pegawai, maka akan semakin besar pula semangat pegawai yang mendorong untuk meningkatkan etos kerja pegawai.

### 2.3.2. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Etos Kerja Pegawai

Faktor keberhasilan dari perusahaan besar dan terkenal telah membuktikan bahwa salah satu faktornya adalah etos kerja yang dimiliki oleh perusahaan itu, etos kerja dari anggota organisasi atau perusahaan sangat erat kaitannya dengan kepribadian, perilaku, dan karakternya (samiran, 2019). Karakteristik individu merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang dalam hal motivasi, inisiatif, kemampuan untuk melakukan pekerjaan atau pemecahan masalah, dan perbedaan dalam penyesuaian perubahan berkaitan dengan lingkungan dan mempengaruhi etos kerja. Menurut (Hasibuan dalam Supriadi, 2019), karakteristik individu mempunyai pengaruh pada suatu pekerjaan, serta mempunyai keinginan yang harus terpenuhi

dengan demikian pegawai memiliki etos kerja yang kuat dan bekerja keras dalam melakukan pekerjaannya dengan hasil yang optimal.

### 2.3.3. Hubungan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kerja dari setiap pegawai adalah pengalaman kerja, meningkatnya kemampuan yang dimiliki pegawai karena adanya pengalaman kerja yang telah dilaluinya (Lasang, 2019). Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Boathwright dan Slathe yang menyatakan pekerja yang telah bekerja antara 1 sampai 2 tahun mempunyai etos kerja yang lebih tinggi dibandingkan pekerja yang telah bekerja kurang dari 1 tahun hal ini disebabkan semakin lama seorang pegawai bekerja, semakin besar peluangnya untuk mengembangkan dan memanfaatkan bakatnya (Adibah, 2014). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja dapat mendorong etos kerja pegawai dikarenakan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dari pengalaman kerja yang telah dilaluinya.

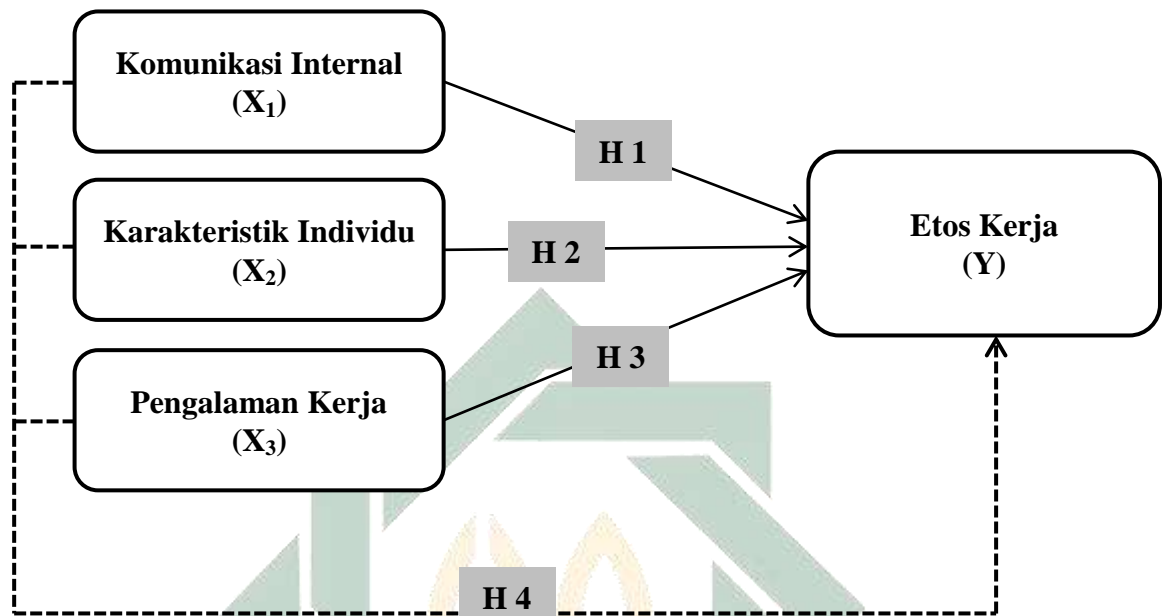
### 2.3.4. Hubungan Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai

Untuk menghasilkan hasil kerja yang baik diperlukan adanya etos kerja yang tinggi dari pegawai (samiran, 2019). Berdasarkan hal tersebut, apabila etos kerja pegawai tinggi akan berpengaruh terhadap perusahaan agar selalu berkembang. Dalam meningkatkan etos kerja pegawai pada perusahaan diperlukan adanya komunikasi internal yang




baik. Sesuai dengan pendapat (Andjani dan Prianti dalam Agustini & Purnaningsih, 2018) yang menyatakan perusahaan dapat memecahkan dan menyelesaikan persoalan-persoalan melalui komunikasi internal, yang dimulai dengan meningkatkan hubungan anggota dengan pemimpin. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa komunikasi internal mempengaruhi etos kerja pegawai, komunikasi internal yang baik menghasilkan etos kerja yang tinggi (samiran, 2019). Etos kerja tinggi yang dimiliki pegawai karena pengaruh komunikasi internal yang baik akan menciptakan karakteristik yang baik. Menurut Sinamo etos kerja adalah seperangkat perilaku dan sikap positif serta pondasi yang mencakup motivasi yang menggerakkan mereka (Hermayanti & Maro, 2021). Pengalaman kerja mempengaruhi etos kerja pegawai, meningkatnya kemampuan yang dimiliki pegawai karena adanya pengalaman kerja yang telah dilaluinya (Lasang, 2019). Pengalaman kerja yang baik keterkaitan dengan komunikasi internal dan karakteristik individu yang baik didalamnya. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai diharapkan mudah beradaptasi dengan keadaan dan mampu menyelesaikan serta memecahkan masalah yang dihadapinya (Lasang, 2019).

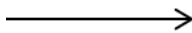
Berdasarkan hubungan antar variabel di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**  
Sumber: Peneliti, 2023

**Keterangan:**

 :Menunjukkan variabel (X<sub>1</sub>) Komunikasi Internal, variabel (X<sub>2</sub>) Karakteristik Individu, dan variabel (X<sub>3</sub>) Pengalaman Kerja dengan variabel (Y) Etos Kerja.

 :Menunjukkan variabel (X<sub>1</sub>) Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh terhadap variabel (Y) Etos Kerja, variabel (X<sub>2</sub>) Karakteristik Individu secara parsial berpengaruh terhadap variabel (Y) Etos Kerja, dan variabel

(X<sub>3</sub>) Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh terhadap variabel (Y) Etos Kerja.



:Menunjukkan variabel (X<sub>1</sub>) Komunikasi Internal variabel (X<sub>2</sub>) Karakteristik Individu, dan variabel (X<sub>3</sub>) Pengalaman Kerja secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y) Etos Kerja.

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya belum diuji atau sebagai ringkasan hasil tinjauan teoritis pustaka (Martono, 2010).

Berdasarkan pengertian di atas maka hipotesis penelitian yang disusun oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

H<sub>0</sub> : Komunikasi Internal secara parsial tidak berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

H<sub>2</sub> : Karakteristik Individu secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

- $H_0$  : Karakteristik Individu secara parsial tidak berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
- $H_3$  : Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
- $H_0$  : Pengalaman Kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
- $H_4$  : Komunikasi Internal, Karakteristik Individu Kerja dan Pengalaman Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
- $H_0$  : Komunikasi Internal, Karakteristik Individu Kerja dan Pengalaman Kerja secara simultan tidak berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif/statistik dari populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrument penelitian (Sugiyono, 2017a).

Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup yang berfokus pada bidang sumber daya manusia yang membahas tentang komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja yang berpengaruh terhadap etos kerja pegawai pada BSPJI. Instrument penelitian yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner.

#### **3.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan setelah proposal penelitian diterima kurang lebih pada bulan Februari hingga selesai. Tempat penelitian yang digunakan untuk penyebaran kuesioner dan memperoleh data yaitu pada Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya yang beralamat pada Jalan Jagir Wonokromo No. 360, Panjang Jiwo, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan target tujuan dilakukan penelitian. Sedangkan subjek penelitian ialah tempat beradanya data variabel yang ingin digunakan. Menurut (Sugiyono, 2017b) wilayah yang terdiri atas subjek maupun objek yang dipilih peneliti untuk dipelajari kualitas dan karakteristiknya adalah populasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya, yang berdasarkan jumlah data diperoleh pada tahun 2023 adalah 72 pegawai dengan catatan dari 72 pegawai terdapat 2 pegawai yang memiliki keterangan keluar dan meninggal dunia. Jadi populasi yang digunakan ialah 70 pegawai BSPJI.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi untuk diteliti secara mendalam (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *simple nonprobability sampling* dimana tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Sampling jenuh yang digunakan dalam penelitian ini yaitu salah satu dari jenis *nonprobability sampling*. Pengertian dari sampling jenuh ialah sebuah teknik yang ketentuannya semua anggota populasi dijadikan

sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya dengan jumlah 70 pegawai.

### 3.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala hal yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi dan dapat mengambil kesimpulan. Pada penelitian ini terdapat 3 buah variabel independen (bebas) yang dilambangkan (X) yaitu, Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja. Kemudian, terdapat 1 buah variabel dependen (terikat) yang dilambangkan (Y) yaitu Etos Kerja.

### 3.5. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, definisi operasional diuraikan sebagai berikut:.

*Tabel 3.1 Definisi Operasional*

Variabel	Definisi	Indikator
Komunikasi Internal ( $X_1$ )	Komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian pesan yang terjadi di lingkungan organisasi atau perusahaan untuk kepentingan sebuah organisasi (Romli, 2011).	Menurut (Muhammad, 2005c) Komunikasi Internal terbagi dalam tiga dimensi yaitu: 1. Komunikasi ke bawah 2. Komunikasi ke atas 3. Komunikasi Horizontal
Karakteristik	Karakteristik individu merupakan	Menurut (Ikhsan



Individu (X <sub>2</sub> )	ciri khas seseorang yang memiliki perbedaan antara satu dengan yang lain mengenai motivasi, inisiatif, kemampuan untuk siap dalam menghadapi tugas hingga selesai dan memecahkan berbagai persoalan serta menyesuaikan perubahan mengenai lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu (Rahman, 2013).	Hajati et al., 2018; Robbins, 2006) indikator karakteristik individu meliputi: 1. Kemampuan 2. Nilai 3. Sikap 4. Minat
Pengalaman Kerja (X <sub>3</sub> )	Pengalaman kerja dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang sangat menentukan. Pegawai dengan banyak pengalaman kerja akan cepat menyesuaikan diri dengan pekerjaan (Sastrohadiwiryo, 2005).	Menurut (Aprianto et al., 2019; Foster, 2001) indikator dari pengalaman kerja meliputi: 1. Lama waktu kerja atau masa kerja 2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki 3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan
Etos Kerja (Y)	Etos kerja merupakan suatu totalitas kepribadian dari seseorang atau individu serta cara seseorang mengungkapkan,	Menurut (Lasang, 2019; Sinamo, 2005) terdapat beberapa indikator

	memandang, dan meyakini serta memberikan arti terhadap sesuatu yang mendorong seseorang untuk bertindak dan mencapai hasil yang terbaik (Hasibuan, 2019).	etos kerja pegawai, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penuh tanggung jawab</li> <li>2. Semangat kerja yang tinggi</li> <li>3. Berdisiplin</li> <li>4. Tekun dan serius</li> <li>5. Menjaga martabat dan kehormatan</li> </ol>
--	---	--

Sumber: Peneliti, 2023

### 3.6. Data dan Sumber Data

#### 3.6.1. Data

Data adalah kumpulan informasi yang memiliki sifat nyata, asli, dan adapat berupa angka maupun segala hal yang dapat dibuktikan kebenarannya serta dapat dipercaya sehingga dapat menjadi sebuah kesimpulan dalam penelitian ini (Siregar, 2013a). Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang berupa angka yang dapat dihitung dan diukur secara langsung maupun dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.

#### 3.6.2. Sumber Data

Sumber data merupakan hal apapun yang dapat membagikan informasi terkait suatu data. Sumber data digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### a. Sumber data primer

Sumber data primer menghasilkan data yang didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat penelitian (Siregar, 2013a). Pada penelitian ini data primer berasal dari hasil jawaban responden yaitu pegawai Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber data secara tidak langsung oleh peneliti, dengan mediator. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data sekunder berupa literatur-literatur, penelitian terdahulu, media cetak, dan media elektronik lainnya.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.7.1. Kuesioner**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan metode membagikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab (Sugiyono, 2017c). Tampilan dari kuesioner merupakan daftar pertanyaan dan pernyataan yang mencakup tentang komunikasi internal, karakteristik individu, pengalaman kerja, dan etos kerja ditujukan kepada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya. Jawaban dari pertanyaan tersebut yang nantinya akan memberikan informasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Pada penelitian ini menggunakan pengukuran kuesioner skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013b).

*Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert*

Skor	Kriteria Jawaban	Inisial
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Kurang Setuju	KS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

Sumber: Siregar, 2023

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima alternatif jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dalam penyebaran kuesioner peneliti menggunakan metode penyebaran secara online. Kuesioner pada penelitian ini akan dibagikan secara online kepada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya dengan menggunakan Google Form.

### **3.7.2. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval menggunakan Method of Succesive Interval (MSI)**

Menurut (Sedarmayanti & Hidayat, 2011) *Method Succesive Interval* (MSI) merupakan metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Pada penelitian ini data yang di peroleh berupa data ordinal. Salah satu syarat dari statistik

parametrik yaitu skala dari data harus berupa data interval. Untuk mengubah data ordinal ke skala interval ialah dengan konvers atau menaikkan skala data penelitian ordinal ke skala interval dengan *Methodes Succesive Interval* (MSI). Transformasi data ordinal ke data interval memiliki tujuan agar data dapat berdistribusi normal yang selanjutnya dapat dilakukan uji validitas reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi. Peneliti menggunakan *Methodes Succesive Interval* (MSI) yang disediakan aplikasi Statcal versi 9.1.2.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu rangkaian proses mengolah data serta menginterpretasi hasil dalam pengolahan data.

#### **3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas pada sebuah penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui kevalidan atau keabsahan sebuah kuesioner. Pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengungkapkan apa yang diukur (Sugiyono, 2012). Uji validitas dalam penelitian ini nirai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel ( $df = n-2$ ), apabila yang dihasilkan nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel maka data disebut valid, dan apabila nilai r-tabel lebih besar daripada r-hitung maka data bisa dikatakan tidak valid (Ghozali, 2011). Untuk mengukur valid atau tidaknya

menggunakan  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  berada pada nilai signifikan 5% atau 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat konsisten dari hasil pengukuran kuesioner. Hasil kuesioner akan dikatakan reliabel apabila pertanyaan atau pernyataan yang ditunjukkan kepada responden dijawab secara konsisten (Sugiyono, 2010). Pengujian reliabilitas dibutuhkan agar hasil penelitian dapat terbukti akurat dan bisa diandalkan. Menggunakan program SPSS 26 dengan koefisien *Cronbach Alpha* pengujian reliabilitas ini diukur, jika jawaban dari responden konsisten maka dapat dikatakan reliabel. Jika nilai suatu variabel memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  nilai tersebut dikatakan kurang baik yang artinya alat ukur yang digunakan tidak reliabel.

### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Adapun tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk memberikan keyakinan jika persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan ketelitian yang akurat, konsisten dan tidak bias. Melihat data yang diperoleh, peneliti menggunakan beberapa uji yakni sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam penelitian ini berguna untuk membuktikan data yang didapatkan berdistribusi normal dengan

metode Uji *Kolmogriv Sminorv* (Uji K-S) menggunakan nilai signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* > 0,05 agar terdistribusi normal (Gunawan, 2016).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi didalam data antara variabel bebas dalam model regresi. Jika terdapat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 atau nilai *Tolerance* > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas (Gunawan, 2016).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi peneliti agar tidak memiliki varian yang sama pada residual data yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan Uji Park dengan nilai signifikansi > 0,05 agar tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2007).

### 3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel terikat dengan variabel bebas yang lebih dari satu (Lind, 2008). Untuk mengetahui pengaruh tersebut peneliti menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- $X_1$  = Komunikasi Internal
- $X_2$  = Karakteristik Individu
- $X_3$  = Pengalaman Kerja
- e = error

#### 3.8.4. Pengujian Hipotesis

Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan menggunakan Uji T yaitu pengujian secara parsial dan Uji F yaitu pengujian secara simultan atau bersamaan.

##### a. Uji T

Uji T dipergunakan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen (bebas) secara parsial atau individu terhadap variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal ( $X_1$ ), karakteristik individu ( $X_2$ ), pengalaman kerja ( $X_3$ ) secara parsial terhadap etos kerja (Y). Dapat dinyatakan berpengaruh jika nilai *sig.*  $< \alpha$  (0,05) (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan, Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  (0,05), maka hipotesis diterima, namun Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  (0,05), maka hipotesis ditolak.

##### b. Uji F

Uji F dipergunakan untuk mengetahui satu atau lebih variabel independen (bebas) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh



terhadap variabel dependen (terikat). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal ( $X_1$ ), karakteristik individu ( $X_2$ ), pengalaman kerja ( $X_3$ ) secara simultan terhadap etos kerja ( $Y$ ). Uji statistik  $F$  memiliki tingkat signifikansi 0,05 sebagaimana dikemukakan oleh (Ghozali, 2016) jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa semua variabel independen (bebas) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (terikat).

c. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinan digunakan untuk menghitung seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil memiliki arti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dan ketika  $R^2$  mendekati satu, berarti diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya yang berlokasi di Jalan Jagir Wonokromo No. 360, Panjang Jiwo, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur.

##### **4.1.2. Profil Perusahaan**

Balai Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri sejak awal telah mengalami beberapa perubahan nama serta lokasi dari kota ke kota lain. Berawal dengan nama Balai Penyelidikan Kimia yang berkedudukan di Klaten Jawa Tengah, menjadi Balai Penelitian Kimia di bawah PNPR “Nupiksayasa” (1966 – 1980), hingga peningkatan tugas pokok dan fungsinya menjadi Balai Penelitian dan pengembangan Industri Departemen Perindustrian. Guna menunjang peningkatan daya saing industry dalam perdagangan bebas, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi ditingkatkan dan namanya diubah menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Surabaya (BARISTAND INDAG SURABAYA).

Pada tahun 2006 Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Surabaya (BARISTAND INDAG SURABAYA) berubah

nama guna mengembangkan misi organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya (Baristand Industri Surabaya) di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri Kementerian Perindustrian.

Dengan berubahnya tugas pokok dan fungsi dari Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) menjadi Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) yang berfokus pada standardisasi dan pelayanan jasa industri (untuk tugas pokok penelitian dan pengembangan menjadi tugas pokok dan fungsi BRIN) di tahun 2021, maka pada tanggal 5 Februari 2022, unit-unit di bawahnya, termasuk Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya berubah menjadi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya merupakan instansi pemerintah sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian berada di bawah dan bertanggung jawab pada Kepala Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, yang memiliki tugas melaksanakan standardisasi industri, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi industri, industri hijau, dan pelayanan jasa industri berdasarkan potensi sumber daya daerah.

#### **4.1.3. Visi dan Misi**

Visi : Menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri yang andal, professional, inovatif, dan berintegritas untuk mewujudkan Visi

dan Misi Presiden dan Wakil Prsiden: “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

Misi : Baristand Industri Surabaya melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Preside yaitu meningkatkan nilai tambah dari pemanfaatan infrastruktur serta melanjutkan revitalisasi industri dan infrastruktur pendukungnya untuk menyongsong revolusi industry 4.0, dengan uraian sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien di bidang pengawasan, administrasi umum, informasi, dan hubungan kelembagaan; serta
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan prasarana penelitian dan pengembangan industri.

#### 4.1.4. Logo Perusahaan

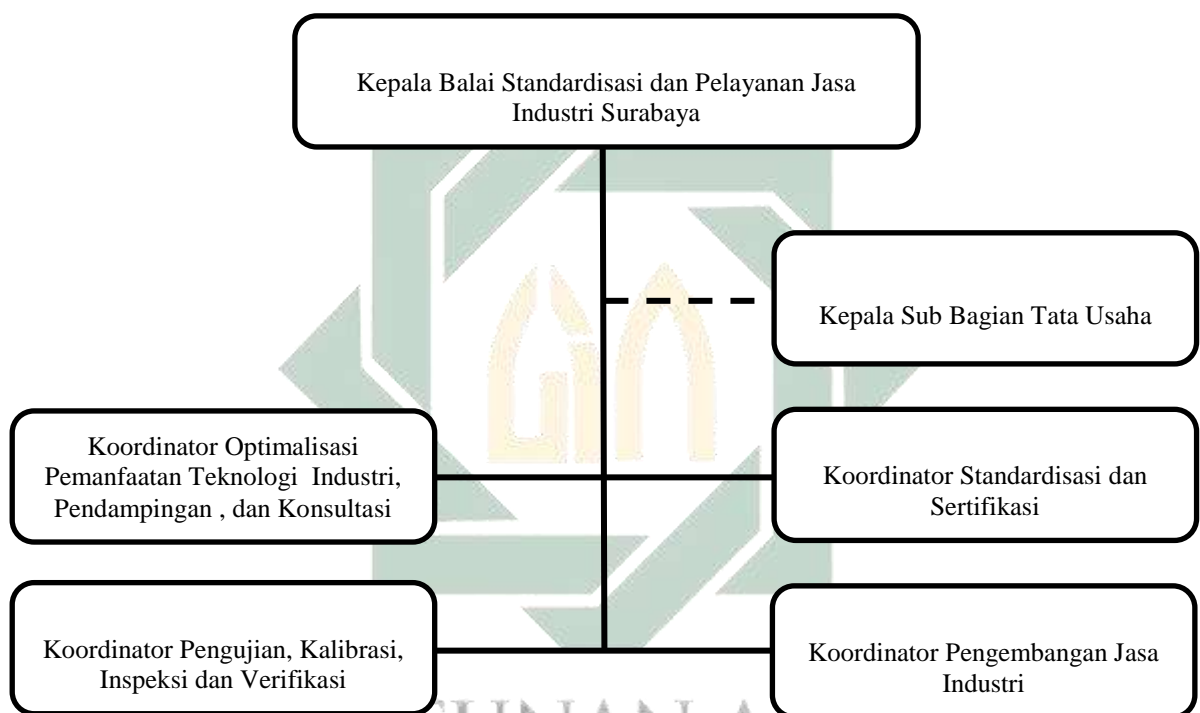
Berikut merupakan logo dari Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya:



**Gambar 4. 1 Logo BSPJI Surabaya**  
Sumber: Web BSPJI

#### 4.1.5. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur Instansi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya:



**Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BSPJI**

Sumber: Web BSPJI

#### 4.1.6. Bidang Pekerjaan dan Deskripsi Tugas

Dalam suatu pekerjaan memiliki deskripsi tugas masing-masing yang telah direncanakan sesuai dengan bobot yang diterima oleh pegawai. Dengan adanya deskripsi tugas atau biasa disebut dengan *Job Description* ini akan memudahkan pegawai untuk melakukan pekerjaannya, sebab

pegawai dapat mengetahui apa yang harus diselesaikan dan batas apa yang tidak boleh dilewatinya yang dimana bukan merupakan tugasnya.

*Tabel 4.1 Bidang Pekerjaan dan Deskripsi Tugas*

No.	Bidang Pekerjaan	Deskripsi Tugas
1.	Subbagian Tata Usaha	Melakukan urusan perencanaan, program, anggaran, kepegawaian, keuangan, organisasi, tata laksana, administrasi kerja sama, hubungan masyarakat, pengelolaan barang milik Negara, persuratan, perpustakaan, kearsipan, dan rumah tangga serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.
2.	Kelompok Jabatan Fungsional	Memberikan pelayanan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit pelaksana teknis dilingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.

Sumber: Web BSPJI

#### 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Responden yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya. Terdapat 70 responden yang merupakan pegawai BSPJI Surabaya yang dijadikan objek

penelitian ini, dengan karakteristik responden diperoleh melalui daftar pertanyaan yang disusun peneliti meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya. Uraian Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

#### 4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Uraian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

*Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin*

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki – Laki	39	56%
Perempuan	31	44%
Jumlah	70	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Data pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (56%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (44%). Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai di BSPJI Surabaya dominan berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 39 orang (56%).

#### 4.2.2. Usia Responden

Uraian karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<20	-	-
21-30	5	7%
31-40	41	59%
41-50	23	33%
>50	1	1%
Jumlah	70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Data pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia kurang dari 20 tahun sebesar 0 (nol) atau tidak ada, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 5 orang (7%), responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 41 orang (59%), responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 23 orang (33%), dan responden yang berusia di atas 50 tahun hanya 1 orang (1%). Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja di BSPJI Surabaya dominan berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 41 orang (59%).

#### 4.2.3. Tingkat Pendidikan Responden

Uraian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel di bawah ini:



*Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan*

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMA/SMK	6	9%
D3	8	11%
S1	37	53%
S2	18	26%
S3	1	1%
Jumlah	70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Data pada tabel 4.4 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Responden dengan tingkan pendidikan SMA/SMK sebanyak 6 orang (9%), tingkat pendidikan D3 sebanyak 8 orang (11%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 37 orang (53%), tingkat pendidikan S2 sebanyak 18 orang (26%), dan tingkat pendidikan S3 hanya 1 orang (1%). Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja di BSPJI Surabaya dominan berpendidikan S1 yaitu sebanyak 37 orang (53%).

#### **4.2.4. Masa Kerja Responden**

Uraian karakteristik responden berdasarkan masa kerja disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
<1 Tahun	3	4%
1-10 Tahun	14	20%
11-20 Tahun	51	73%
>20 Tahun	2	3%
Jumlah	70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Data pada tabel 4.5 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja. Responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang (4%), masa kerja 1-10 tahun sebanyak 14 orang (20%), masa kerja 11-20 tahun sebanyak 51 orang (73%), dan responden dengan masa kerja lebih dari 20 tahun sebanyak 2 orang (3%). Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja di BSPJI Surabaya dominan memiliki masa kerja 11-20 tahun yaitu sebanyak 51 orang (73%).

### 4.3. Analisis Data

#### 4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen penelitian atau digunakan untuk mengetahui valid dan tidaknya alat kuesioner atau angket. Menilai korelasi antar pertanyaan dengan menggunakan skor total variabel, dapat dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05.

$$df = (N-2)$$

= (70-2) = 68, Maka pada penelitian ini r-tabel sebesar 0,2352

*Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas*

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Komunikasi Internal	X1.1	0,2352	0,558	Valid
	X1.2	0,2352	0,703	Valid
	X1.3	0,2352	0,686	Valid
	X1.4	0,2352	0,509	Valid
	X1.5	0,2352	0,790	Valid
	X1.6	0,2352	0,699	Valid
	X1.7	0,2352	0,754	Valid
	X1.8	0,2352	0,725	Valid
	X1.9	0,2352	0,753	Valid
	X1.10	0,2352	0,811	Valid
	X1.11	0,2352	0,687	Valid
	X1.12	0,2352	0,498	Valid
	X1.13	0,2352	0,792	Valid
	X1.14	0,2352	0,556	Valid
Karakteristik Individu	X2.1	0,2352	0,813	Valid
	X2.2	0,2352	0,796	Valid
	X2.3	0,2352	0,801	Valid
	X2.4	0,2352	0,824	Valid
Pengalaman Kerja	X3.1	0,2352	0,842	Valid
	X3.2	0,2352	0,910	Valid
	X3.3	0,2352	0,893	Valid

Etos Kerja	Y1	0,2352	0,750	Valid
	Y2	0,2352	0,771	Valid
	Y3	0,2352	0,850	Valid
	Y4	0,2352	0,889	Valid
	Y5	0,2352	0,825	Valid

Sumber: Hasil olahan data primer

Berdasarkan tabel 4.6 di atas yaitu hasil uji validitas dari keseluruhan variabel yang memiliki keterangan valid dari masing-masing butir pernyataan, karena dapat dilihat bahwa nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel sebesar 0,2352.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrument ditujukan untuk melihat konsistensi jawaban dari butir-butir pernyataan yang diberikan kepada responden. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* yang dimana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,6.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai r Alpha	Croanbach Alpha	Keterangan
Komunikasi Internal (X1)	0,6	0,910	Reliabel
Karakteristik Individu (X2)	0,6	0,822	Reliabel
Pengalaman Kerja (X3)	0,6	0,858	Reliabel
Etos Kerja (Y)	0,6	0,876	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data primer

Berdasarkan tabel 4.7 di atas yaitu hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *Croanbach Alpha* Komunikasi Internal sebesar 0,910, Karakteristik Individu sebesar 0,822, Pengalaman Kerja 0,858, dan Etos Kerja sebesar 0,876 lebih besar dari 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diteliti adalah Reliabel.

### 4.3.3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Untuk menguji model regresi, variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Data berdistribusi normal bila nilai *sig.* > 0,05. Berikut merupakan hasil uji *Kolmogrof-Smirnov* dengan bantuan SPSS 26.

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.9350947
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.065
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olahan data primer

Nilai signifikansi yang diperoleh dari uji normalitas menggunakan cara *One Sample Kolmogrof-Smirnov* ini sebesar 0,200 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka residual menyebar secara normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya gejala multikolineritas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi gejala multikolineritas. Dasar pengambilan keputusan uji multikolineritas adalah tidak terjadi gejala multikolineritas dalam regresi jika nilai tolerance  $> 0,100$  dan nilai VIF  $< 10$ .

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komunikasi Internal	.512	1.955
	Karakteristik Individu	.467	2.141
	Pengalaman Kerja	.395	2.530
a. Dependent Variable: Etos Kerja			

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 4.9 yaitu hasil multikolinieritas menunjukkan nilai toleransi variabel X1 (Komunikasi Internal) 0,512 dan nilai VIF 1,955, nilai toleransi variabel X2 (Karakteristik Individu) 0,467 dan nilai VIF 2,141, dan untuk nilai toleransi variabel X3 (Pengalaman Kerja) 0,395 dan nilai VIF 2,530. Hasil dari pengolahan SPSS diketahui bahwa variabel penelitian tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai dari variabel penelitian memiliki nilai tolerance  $> 0,100$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut baik karena tidak terjadi korelasi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk menentukan uji heteroskedastisitas menggunakan uji park, di mana nilai signifikansi  $> 0,05$  dapat dikatakan tidak terjadi gejala

heteroskedastisitas dan sebaliknya signifikansi  $< 0,05$  dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.798	1.496		1.871	.066
	Komunikasi Internal	-.066	.043	-.257	-1.545	.127
	Karakteristik Individu	.006	.129	.008	.045	.964
	Pengalaman Kerja	-.005	.178	-.006	-.030	.976

a. Dependent Variable: LN\_RES

Sumber: Hasil olahan data primer

Berdasarkan tabel 4.10 yaitu hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi X1 (Komunikasi Internal)  $0,127 > 0,05$  yang artinya bebas dari heteroskedastisitas, nilai signifikansi X2 (Karakteristik Individu)  $0,964 > 0,05$  yang artinya bebas dari heteroskedastisitas, dan nilai signifikansi X3 (Pengalaman Kerja)  $0,976 > 0,05$  yang artinya bebas dari heteroskedastisitas. Dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian tidak terjadi atau bebas dari gejala heteroskedastisitas.

#### 4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.



Tabel 4.11 Analisis Koefisien Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.679	1.444		.470	.640
	Komunikasi Internal	.182	.041	.440	4.419	.000
	Karakteristik Individu	.280	.124	.235	2.252	.028
	Pengalaman Kerja	.376	.171	.248	2.194	.032

a. Dependent Variable: Etos Kerja

Sumber: Hasil olahan data primer

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,679 + 0,182X_1 + 0,280X_2 + 0,376X_3 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda di atas mengartikan bahwa:

1. Konstanta (a) memiliki nilai 0,679, sehingga dapat diartikan bahwa jika semua variabel independen yaitu X1 (Komunikasi Internal), X2 (Karakteristik Individu), dan X3 (Pengalaman Kerja) bernilai nol maka nilai Etos Kerja adalah 0,679.
2. Nilai koefisien regresi Komunikasi Internal diketahui 0,182 menunjukkan pengaruh positif yang artinya jika variabel Komunikasi Internal mengalami kenaikan 1% maka Etos Kerja pegawai akan naik sebesar 0,182.

3. Nilai koefisien regresi Karakteristik Individu 0,280 menunjukkan pengaruh positif yang artinya jika variabel Karakteristik Individu mengalami kenaikan 1% maka Etos Kerja pegawai akan naik sebesar 0,280.
4. Nilai koefisien regresi Pengalaman Kerja 0,376 menunjukkan pengaruh positif yang artinya jika variabel Pengalaman Kerja mengalami kenaikan 1% maka Etos Kerja pegawai akan naik sebesar 0,376.

#### 4.3.5. Uji T

Uji T memiliki tujuan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen secara parsial/individual mempengaruhi terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui secara parsial terdapat pengaruh atau tidaknya antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu jika  $sig. < 0,05$  dan  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka dapat diartikan terdapat pengaruh secara parsial, begitu dengan sebaliknya. Nilai  $t\text{-tabel}$  pada  $df = N - K - 1 = 70 - 3 - 1 = 66$  adalah 1,997. Berikut merupakan tabel dari hasil uji T dengan SPSS 26:

Tabel 4.12 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.679	1.444		.470	.640
	Komunikasi Internal	.182	.041	.440	4.419	.000
	Karakteristik Individu	.280	.124	.235	2.252	.028
	Pengalaman Kerja	.376	.171	.248	2.194	.032

a. Dependent Variable: Etos Kerja

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji T menunjukkan hasil uji pengaruh dari masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

- a. Nilai signifikan variabel Komunikasi Internal terhadap Etos Kerja pegawai adalah  $0,00 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 4,419 > t\text{-tabel } 1,997$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima yaitu secara parsial Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Etos Kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
- b. Nilai signifikan variabel Karakteristik Individu terhadap Etos Kerja pegawai adalah  $0,028 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 2,252 > t\text{-tabel } 1,997$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_2$  diterima yaitu secara parsial Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Etos Kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

- c. Nilai signifikan variabel Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja pegawai adalah  $0,32 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 2,194 > t\text{-tabel } 1,997$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak,  $H_3$  diterima yaitu secara parsial Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Etos Kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

#### 4.3.6. Uji F

Uji F memiliki tujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh seluruh variabel independen yaitu Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja secara simultan/bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu Etos Kerja. Dengan ketentuan jika nilai *sig.*  $< 0,05$  atau  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ , maka seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$\text{Nilai } f\text{-tabel} = df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$Df_2 = n - k = 70 - 3 = 67 = 2,74$$

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	514.031	3	171.344	43.768	.000 <sup>b</sup>
	Residual	258.377	66	3.915		
	Total	772.408	69			
a. Dependent Variable: Etos Kerja						
b. Predictors: (Constant), Pengalaman Kerja, Komunikasi Internal, Karakteristik Individu						

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 4.13 yaitu hasil uji F diketahui nilai signifikan variabel independen (Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja) terhadap variabel dependen yaitu Etos Kerja adalah  $0,000 < 0,05$  atau  $f\text{-hitung } 43,768 > f\text{-tabel } 2,74$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, dan Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

#### 4.3.7. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Berikut merupakan hasil dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ):

Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.665	.650	1.978585
a. Predictors: (Constant), Pengalaman Kerja, Komunikasi Internal, Karakteristik Individu				

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 4.14 yaitu hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai R Square sebesar 0,665 yang artinya bahwa ketiga variabel independen yaitu komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja mampu menjelaskan adanya pengaruh terhadap etos

kerja pegawai yaitu sebesar 66,5% sedangkan sisanya yaitu 33,5% dijelaskan pada variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

#### **4.4. Pembahasan**

Pada sub bab pembahasan akan menjelaskan hasil dari analisis data dengan serangkaian uji yang menggunakan SPSS 26. Pembahasan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan pada penelitian ini. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah disebar kepada responden yaitu pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya. Penelitian ini berfokus pada komunikasi internal, karakteristik individu, pengalaman kerja dan etos kerja pegawai. Berikut merupakan pembahasan dari hasil analisis pada penelitian ini:

##### **4.5.1. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Etos Kerja Pegawai pada BSPJI Surabaya**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya pada variabel komunikasi internal terhadap etos kerja pegawai dengan menggunakan SPSS 26 diketahui bahwa nilai signifikansi komunikasi internal terhadap etos kerja pegawai adalah  $0,000 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 4,419 > t\text{-tabel } 1,997$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan  $H_1$  yang menyatakan bahwa “komunikasi internal secara parsial berpengaruh terhadap etos kerja pegawai”. Dari hasil uji parsial tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel komunikasi internal terhadap etos kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri

(BSPJI) Surabaya. Hal tersebut berarti pegawai BSPJI memiliki komunikasi internal yang baik, komunikasi internal meliputi komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, dan komunikasi horizontal. Komunikasi internal yang baik akan memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam mendorong etos kerja pegawai BSPJI. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap etos kerja pegawai yang dilakukan oleh (Azhar & Esfandari, 2018), (Edi, 2019), dan (samiran, 2019).

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Francis D. Aldershot, 1989) yang menyatakan bahwa dalam menciptakan semangat yang tinggi dari para pegawai diperlukan adanya komunikasi internal yang baik. Semakin baik komunikasi internal yang terjadi dalam sebuah perusahaan maka akan menciptakan hubungan yang harmonis dari para pegawai, dengan adanya hubungan yang harmonis ini akan meningkatkan etos kerja pegawai. Etos kerja adalah semangat yang sangat kuat didasarkan pada nilai atau norma tertentu untuk mengerjakan sesuatu secara optimal, artinya bahwa etos kerja pegawai timbul karena adanya sesuatu yang mendorong pegawai untuk menciptakan hasil yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan, instansi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya memiliki rutinitas yaitu rapat rutin yang dilakukan setiap hari senin. Rapat tersebut berdiskusi mengenai program kerja yang akan

dilaksanakan untuk minggu depan, selain diskusi mengenai program kerja pegawai menyampaikan kesulitan serta progres pekerjaan mereka serta langkah selanjutnya dari pekerjaan mereka yang telah selesai. Selain di dalam rapat, komunikasi internal terjadi di luar rapat ketika atasan memberikan tugas kepada bawahan dengan memberikan petunjuk pengarahan dalam mengerjakan tugas dengan jelas serta menanyakan apakah terdapat kesulitan terhadap tugas yang diberikan. Instansi BSPJI selalu terbuka kepada pegawai yang ingin menyampaikan pendapat mengenai pekerjaan pada pemimpin secara langsung di luar rapat. Dengan adanya rasa terbuka menciptakan hubungan yang harmonis antar pegawai sehingga dapat bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Komunikasi internal yang terjadi antara pemimpin dengan pegawai tersebut dapat menciptakan etos kerja pegawai yang meningkat.

#### **4.5.2. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Etos Kerja Pegawai pada BSPJI Surabaya**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya pada variabel karakteristik individu terhadap etos kerja pegawai dengan menggunakan SPSS 26 diketahui bahwa nilai signifikansi karakteristik individu terhadap etos kerja pegawai adalah  $0,028 < 0,05$  dan  $t$ -hitung  $2,252 > t$ -tabel  $1,997$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, dengan  $H_2$  yang menyatakan bahwa “karakteristik individu secara parsial berpengaruh terhadap etos kerja pegawai”. Dari hasil uji parsial tersebut



dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel karakteristik individu terhadap etos kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya etos kerja pegawai BSPJI dipengaruhi oleh seberapa baik karakteristik individu atau kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap etos kerja pegawai yang dilakukan oleh (Hermayanti & Maro, 2021).

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan dalam (Aida, 2012; Supriadi, 2019) karakteristik individu mempunyai pengaruh pada suatu pekerjaan, serta mempunyai keinginan yang harus terpenuhi dengan demikian pegawai memiliki etos kerja yang kuat dan bekerja keras dalam melakukan pekerjaannya dengan hasil yang optimal. karakteristik individu merupakan ciri khas seseorang yang memiliki perbedaan antara satu dengan yang lain mengenai inisiatif, dan motivasi, serta kemampuan siap dalam menghadapi tugas hingga selesai dan memecahkan berbagai persoalan serta menyesuaikan perubahan mengenai lingkungan yang mempengaruhi hasil kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa jika karakteristik individu pegawai di tingkatkan maka etos kerja pegawai juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan, instansi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya menempatkan pegawai pada bidang yang sesuai dengan

kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki masing-masing pegawai. Sehingga pegawai BSPJI melaksanakan pekerjaannya dengan baik karena sesuai dengan keahliannya. Dengan adanya hasil kerja yang baik Instansi BSPJI memberikan penghargaan sehingga pegawai merasa dihargai dan merasa senang serta lebih semangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai akan memberikan hasil yang terbaik jika pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dimana meningkatnya karakteristik individu berpengaruh pada etos kerja dalam mencapai hasil yang optimal.

#### **4.5.3. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai pada BSPJI Surabaya**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya pada variabel pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai dengan menggunakan SPSS 26 diketahui bahwa nilai signifikansi pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai adalah  $0,32 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 2,194 > t\text{-tabel } 1,997$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dengan  $H_3$  yang menyatakan bahwa “pengalaman kerja berpengaruh terhadap etos kerja pegawai”. Dari hasil uji parsial tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya. Pengalaman kerja dapat dilihat dari masa kerja yang telah ditempuh oleh seseorang pegawai, jika seseorang memiliki pengalaman

kerja yang lama memungkinkan bahwa etos kerjanya baik atau mengalami peningkatan. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap etos kerja pegawai yang dilakukan oleh (Alfian & Susanti, 2022; Lasang, 2019; Saudin, 2021).

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Johnshon yang menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan proses seseorang dalam meningkatkan kemampuannya dikarenakan berbagai pengalaman yang telah dilaluinya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja dapat mendorong etos kerja pegawai dikarenakan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dari pengalaman kerja yang telah dilaluinya.

Berdasarkan uraian di atas pengalaman kerja berpengaruh terhadap etos kerja pegawai instansi Balai Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya karena mayoritas memiliki masa kerja 11-20 tahun yaitu sebanyak 51 orang (73%) yang dimana masa kerja tersebut memiliki kematangan dalam pola pikir ditinjau dari pengalaman yang dimiliki pegawai. Dengan masa kerja yang cukup lama pegawai BSPJI memiliki tingkat pengetahuan yang cukup tinggi serta penguasaan pekerjaan yang dimiliki membuat lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan. Kemudahan dalam melakukan pekerjaan disebabkan adanya etos kerja yang tinggi dalam bekerja sehingga pengalaman kerja yang dimiliki dan

dengan etos kerja yang tinggi akan memudahkan pegawai dalam memecahkan masalah dalam pekerjaan.

#### **4.5.4. Pengaruh Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada BSPJI Surabaya**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya pada variabel komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai dengan menggunakan SPSS 26 diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  atau  $f\text{-hitung } 43,768 > 2,74$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, dengan  $H_4$  yang menyatakan bahwa “komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap etos kerja pegawai”. Dari hasil uji simultan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

Terdapat faktor yang mempengaruhi etos kerja seperti yang dinyatakan oleh (Sinamo, 2005) yaitu faktor eksternal budaya/rutinitas yang dimiliki organisasi mampu mempengaruhi etos kerja pegawai yang akan dimunculkan individu, salah satunya adalah rapat rutin organisasi yang dimana rapat tersebut terdapat komunikasi internal. Komunikasi internal terkait pekerjaan ini dapat terjadi di dalam atau diluar rapat yang nantinya dapat menciptakan hubungan yang baik dan dapat meningkatkan

etos kerja pegawai. Faktor selanjutnya yaitu faktor internal yakni faktor yang berasal dari dalam diri yang dapat mempengaruhi etos kerja karena pembawaan dari dalam diri seseorang, terkait karakteristik individu yang baik akan mempengaruhi etos kerja pegawai serta pengalaman kerja yang dimiliki dari pegawai akan mempengaruhi etos kerja dalam melakukan pekerjaan dengan hasil yang optimal.

Kemudian dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui hasil pengaruh sebesar 66,5% terhadap etos kerja pegawai BSPJI Surabaya, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat variabel lain selain variabel komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja yang mempengaruhi etos kerja. Dari hasil uji simultan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel komunikasi internal, karakteristik individu, dan pengalaman kerja terhadap etos kerja pegawai pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
2. Karakteristik Individu secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
3. Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.
4. Komunikasi Internal, Karakteristik Individu Kerja dan Pengalaman Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Etos Kerja pada pegawai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Surabaya.

#### **5.2. Saran**

1. Bagi Instansi, diharapkan mampu untuk menjaga dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja pegawai dalam penelitian ini

yaitu variabel komunikasi internal, hal tersebut bertujuan untuk menjaga etos kerja pegawai bisa tetap stabil atau bahkan meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya, dengan tema yang sama dianjurkan untuk menyempurnakan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi etos kerja pegawai, karena variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh 66,5% terhadap etos kerja pegawai, dan tentunya masih terdapat faktor lainnya yang harus diangkat sebagai variabel penelitian berikutnya.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, A. W. (2014). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri. In *Skripsi Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/139>
- Adnjani, M. D., & Prianti, D. D. (2010). Internal Communication Towards Employee Engagement Inside Sultan Agung Islamic University (UNISSULA). *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1, 14.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Aida, N. (2012). Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Iklim Kerja dengan Kinerja Karyawan. *Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1.
- Alfian, & Susanti, R. (2022). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai Pada Kantor Wali Nagari Air Bangis. 1(September).
- Amirullah, & Budiyo, H. (2004). *Pengantar Manajemen* (2nd ed.). Graha Ilmu.
- Anoraga, P. (1992). *Psikologi Kepemimpinan*. Rineka Cipta.
- Aprianto, R., Linggau, L., & Selatan, S. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Niaga Sejahtera. 24(1), 58–76.
- Arief Subyantoro. (2009). Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), pp.11-19. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17740>
- Azhar, M. H., & Esfandari, D. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Kerja (Survey Terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pada Divisi Business Service Area Bandung). *E-Proceeding of Management*, 5(1), 1417–1426.
- Brennan, L. D. (1960). *Business Communication New Jersey, Littlefield, Adam & Co.*
- Djuansa, S. (1994). *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.



- Dutton, J., & Heapy, E. (2003). *Kekuatan Koneksi Berkualitas Tinggi* (R. Q. Kim Cameron, Jane E Dutton (ed.)). Berrett-Koehler.
- Edi. (2019). *Guru Terhadap Etos Kerja Guru*. 2(2).
- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. Mandar Maju.
- Foster, B. (2001). *Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM.
- Francis D. Aldershot. (1989). *Komunikasi Organisasi*. Gower.
- Gatewood, Taylor, & Ferrel. (1995). *Management: Comprehension, Analysis, and Application*. Richard D. Irwin.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (8th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2007). *Ekonometrika: Teori, Konsep, Dan Aplikasi Dengan SPSS 17*. Universitas Diponegoro.
- Gibson, D. (1996). *Manajemen (terjemahan)* (9th ed.). Erlangga.
- Gunawan, I. (2016). *Pengantar Statistika Inferensial*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Hadiansyah, A., & Yanwar, R. P. (2017). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AE. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.36722/sh.v3i2.204>
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Hermayanti, & Maro, Y. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Etos Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6545818>
- Ikhsan Hajati, D., A, D. W., & Wahyuni, N. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 7(1), 1–10. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/view/4739>
- Imeldawati, A. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Leasing PRS Multi Finance Medan*. Universitas Dharmawangsa Medan.

- Khairuzzaman, M. Q. (2016). *Membangun Sikap Dan Etos Kerja Perspektif Syariah*. 4(1), 64–75.
- Lasang, G. (2019). Pengaruh Dukungan Organisasi, Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Dharma Prima Kita Yogyakarta. 1(10), 2077–2086.
- Lawu, S. H. (2019). *Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia Cabang Pemuda Jakarta Timur*. 2(1), 51–60.
- Lind, D. A. (2008). *Teknik-Teknik Statistika Dalam Bisnis Dan Ekonomi*. Selemba Empat.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (S. P. T. Utami (ed.); Revisi 2). PT Rajagrafindo Persada.
- Muhammad, A. (2005a). *Komunikasi Organisasi* (D. Grafis (ed.); 1st, Cet.7 ed.). PT Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2005b). *Komunikasi Organisasi* (D. Grafis (ed.); 1st, Cet.7 ed.). PT Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2005c). *Komunikasi Organisasi* (D. Grafis (ed.); 1st ed.). PT Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Nur, A. (2014). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang. 2(1), 18–23.
- Oktaviani, D. A., Mendra, I. W., & Harwathy, T. I. (2019). Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar. *Jurnal Emas*, 3(5), 122–133.
- Pace, W. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (D. Mulyana (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Rahman, A. A. (2013). *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Whyu dan Pengetahuan Empirik*. Rajawali Pers.
- Region, S. N., Atambo, W. N., & Momanyi, D. K. (2016). *Effects of Internal Communication on Employee Performance : A Case Study of Kenya Power and Lighting Company* ., 5, 328–340.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. PT. Indeks.

- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6, 9.
- Romli. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Kompas Media.
- Sabtohadhi, J., Wati, R., & Johansyah, J. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Camat Sebulu. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 19(1), 79–88. <https://doi.org/10.53640/jemi.v19i1.594>
- samiran, dkk. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Pertahanan Kabupaten Grobogan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 47, 29–43.
- Sastrohadwiryo, S. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara.
- Saudin, L. A. (2021). Pengaruh kepemimpinan dan pengalaman kerjaterhadap etos kerja karyawan pada perusahaan daerah air minum kabupaten banggai. *Jurnal Online Manajemen*, 1(2), 13–28.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2004). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti, & Hidayat. (2011). *Metode Penelitian*. Mandar Maju.
- Setyoningrum, R. (2017). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Etos Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan*. <https://lib.unnes.ac.id/31142/1/1201413075.pdf>
- Sinamo, J. (2005). *Delapan Etos Kerja Professional*. Institut Mahardika.
- Siregar, S. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Manual & SPSS* (Suwito (ed.); 1st ed.). Kencana Prenadamedia Group.
- Siregar, S. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Manual & SPSS* (Suwito (ed.); 1st ed.). Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017c). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (P. Christian (ed.); 1st ed.). ANDI.
- Supriadi, A. D. I. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Syariah KC Bengkulu. *Repository.Radenfatah.Ac.Id*, 5(1), 1219–1230. [http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/8696%0Ahttp://repository.radenfatah.ac.id/8696/3/3\\_BAB 2.pdf](http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/8696%0Ahttp://repository.radenfatah.ac.id/8696/3/3_BAB%202.pdf)
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Gema Insani Pers.
- Wati Mugi Tri Leksono, & Widiastuti Erni. (2021). Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Dinas Lingkungan Hidup (Dlh) Kota Surakarta. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 19(2), 103–110. <https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/smooting/article/download/674/441>
- Widjaja. (1993). *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A