

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Komunikasi

Kehidupan manusia di dunia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan bagian integral dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia dan masyarakat. Aktivitas komunikasi dapat dilihat pada setiap aspek kehidupan sehari-hari manusia yaitu sejak dari bangun tidur sampai manusia beranjak tidur pada malam hari. Bisa dipastikan sebagian besar dari kegiatan kehidupan kita menggunakan komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Rogers & D. Lawrence Kincaid dalam Mangkunegara (2017 : 53) Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Menurut Shannon & Weaver dalam Mangkunegara (2017:53) Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling memengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.

Monge dan Russel dalam Pace dan Faules (2011: 34) komunikasi organisasi ialah proses mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan komunikasi yang memungkinkan organisasi berfungsi. Sedangkan

Pace dan Faules (2011: 31) mengatakan komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Tanpa komunikasi organisasi akan berhenti, karena tidak ada dinamika yang berjalan dalam organisasi itu. Menurut Soetopo (2010 : 189) Organisasi didalamnya terdapat orang-orang dan bagian-bagian serta fungsi-fungsi tidak dapat melaksanakan fungsinya dengan baik tanpa adanya komunikasi satu sama lain.

Selanjutnya Herlambang (2014 : 78) mengemukakan bahwa Komunikasi adalah proses kegiatan-kegiatan penyampaian berita yang mengandung arti dari satu pihak ke pihak lain, dalam usaha mendapatkan saling pengertian.

Prabawa (2013 : 20) juga menegaskan bahwa Komunikasi organisasi menekankan pada arus komunikasi yang mengalir diantara struktur dan hierarki yang terjadi didalam organisasi, dan komunikasi terpengaruh juga atas kondisi internal maupun eksternal yang terjadi di dalam organisasi baik itu formal maupun non formal.

Dapat diambil kesimpulan, komunikasi adalah penyaluran pesan-pesan dari pengirim pesan kepada penerima dengan maksud apa yang disampaikan pengirim pesan dapat dipahami dan dimengerti oleh penerima pesan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Komunikasi

Menurut Rivai (2014:589) Faktor-faktor yang umumnya memengaruhi komunikasi antara lain :

1. Jabatan

Level jabatan sedikit banyak memengaruhi kelancaran komunikasi diantara

pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

2. Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan memengaruhi komunikasi, baik antara karyawan yang sepadan atau antara atasan dengan bawahan.

3. Alat komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat sesungguhnya bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti *Handphone*.

4. Kepadatan kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama di kota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati-hati.

2.1.1.3 Indikator-Indikator Komunikasi

1. Komunikasi Formal

Menurut Masmuh komunikasi formal dalam Fajar (2013: 44) terjadi di antara karyawan melalui garis kewenangan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Komunikasi formal menetapkan saluran dimana komunikasi ke atas langsung.

Menurut Prabawa (2013 : 21) Saluran komunikasi formal terdiri dari :

a. Komunikasi kebawah

Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi atau dalam suatu perusahaan berarti bahwa informasi mengalir dari jawaban berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia).

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.

d. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran merupakan salah satu bentuk komunikasi organisasi dimana informasi diberikan melewati batas-batas fungsional atau batas-batas unit kerja, dan diantara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan. Baik komunikasi horizontal maupun komunikasi lintas saluran mencakup hubungan lateral yang penting bagi komunikasi organisasi yang efektif.

2. Komunikasi Informal / selentingan

Selentingan digambarkan sebagai metode penyampaian laporan

rahasia dari orang yang tidak bisa diperoleh dari jalur biasa. Komunikasi informal cenderung mengandung laporan rahasia tentang orang-orang dan peristiwa yang tidak mengalir melalui saluran perusahaan yang formal.

2.1.2 Motivasi

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

2.1.2.1 Pengertian Motivasi

Teori motivasi yang paling dikenal adalah hierarki kebutuhan. Hierarki kebutuhan merupakan teori motivasi yang dikembangkan oleh seorang psikolog yaitu Abraham Maslow pada 1940-an. Maslow dalam Hasibuan (2015 : 89) berargumen bahwa : Kebutuhan manusia tersusun dalam hierarki dari yang paling mendesak sampai yang kurang mendesak. Kebutuhan manusia terdiri atas kebutuhan (1) fisik, (2) rasa aman, (3) sosial, (4) penghargaan, dan (5) aktualisasi diri.

Menurut Hasibuan (2015 : 90) Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi

bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Samsudin (2010 : 33), motivasi diartikan sebagai proses memengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan.

Menurut Mathis and Jackson (2011:114) Motivasi (*motivation*) adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena satu alasan: untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi adalah sebuah dorongan untuk pegawai sehingga tujuan organisasi tercapai.

Menurut Newstrom (2011) dalam (Wibowo, 2014: 110) motivasi adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Idealnya, perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Motivasi

Danim (2014) menyatakan bahwa, ada beberapa faktor yang memengaruhi motivasi, yaitu sebagai berikut :

1. Gaya kepemimpinan administrator. Kepemimpinan dengan gaya otoriter membuat pekerja menjadi tertekan dan acuh tak acuh dalam bekerja.
2. Sikap individu. Ada individu yang statis dan ada pula yang dinamis. Demikian juga ada individu yang bermotivasi kerja tinggi dan ada pula yang bermotivasi kerja rendah. Situasi dan kondisi di luar dari individu memberi pengaruh terhadap motivasi. Akan tetapi yang paling menentukan adalah individu itu

sendiri.

3. Situasi kerja, lingkungan kerja, jarak tempuh dan fasilitas yang tersedia membangkitkan motivasi, jika persyaratan terpenuhi. Akan tetapi jika persyaratan tersebut tidak diperhatikan dapat menekan motivasi. Orang dapat bekerja dengan baik jika faktor pendukungnya terpenuhi. Sebaliknya, pekerja dapat menjadi frustrasi jika faktor pendukung yang dia kehendaki tidak tersedia.
4. Upah, adalah pembayaran tetap secara bulanan atau mingguan yang diberikan pada setiap karyawan.
5. Fasilitas kerja, adalah sarana yang disediakan perusahaan untuk melancarkan aktivitas, seperti lampu, luas ruangan, komputer, mushola dan sebagainya.

2.1.2.3 Indikator Motivasi

Teori motivasi yang paling terkenal adalah hierarki kebutuhan (*hierarchy of needs*) milik Abraham Maslow. Ia membuat hipotesis bahwa dalam setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan menurut Tisnawati dan Saefullah (2013:240). Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

1. Fisik: kebutuhan fisik merupakan kebutuhan dasar atau kebutuhan yang paling rendah dari manusia. Sebelum seseorang menginginkan kebutuhan di atasnya, kebutuhan ini harus dipenuhi terlebih dahulu agar dapat hidup secara normal. Contoh kebutuhan ini adalah kebutuhan akan sandang, pangan, papan, istirahat, rekreasi, tidur, dan hubungan seks. Untuk memenuhi kebutuhan ini manusia biasanya berusaha keras untuk mencari rezeki.
2. Rasa Aman: setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi, maka muncul kebutuhan

baru yang diinginkan manusia, yaitu kebutuhan akan keselamatan atau rasa aman. Contoh kebutuhan ini antara lain menabung, mendapatkan tunjangan pensiun, memiliki asuransi, memasang pagar, teralis pintu, dan jendela.

3. Sosial: setelah kebutuhan keselamatan atau rasa aman terpenuhi maka muncul pula kebutuhan baru yang diinginkan manusia, yaitu kebutuhan hidup berkelompok/sosial, bergaul, bermasyarakat, ingin mencintai dan dicintai, serta ingin memiliki dan dimiliki. Contoh kebutuhan ini antara lain membina keluarga, bersahabat, bergaul, bercinta, menikah dan mempunyai anak, bekerja sama, menjadi anggota organisasi. Untuk memenuhi kebutuhan ini, manusia biasanya berdoa dan berusaha untuk memenuhinya.
4. Penghargaan: meliputi faktor-faktor internal seperti hormat diri, otonomi, dan pencapaian serta faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian
5. Aktualisasi Diri: kebutuhan akan aktualisasi diri atau realisasi diri atau pemenuhan kepuasan atau ingin berprestise. Contoh kebutuhan ini antara lain memiliki sesuatu bukan hanya karena fungsi tetapi juga gengsi, mengoptimalkan potensi dirinya secara kreatif dan inovatif, ingin mencapai taraf hidup yang serba sempurna atau derajat yang setinggi-tingginya, melakukan pekerjaan yang kreatif, ingin pekerjaan yang menantang.

2.1.3 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat memengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja

2.1.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas- tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2011: 25).

Selanjutnya menurut Sedarmayati (2016: 111) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Nitisemito (2011: 25) mengartikan bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Menurut Bambang (2010: 122) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah salah satu dari faktor yang dapat memengaruhi sebuah kinerja dari seorang pegawai.

Menurut Sedarmayanti (2016) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat memengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja (Fajar, 2013: 49).

Setiap perusahaan haruslah mengusahakan lingkungan kerja yang kondusif agar memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang dilakukan

karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepada karyawan (Sofyan, 2013: 19).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu keadaan yang berada di sekitar pekerja yang bisa diciptakan manusia agar kondusif dan nyaman, baik berbentuk fisik maupun non fisik.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2016 : 113) yang dapat memengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah :

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan kelancaran dan keselamatan kerja. Oleh karena itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan.

2. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam presentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan memengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerja membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

4. Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna-warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

5. Keamanan dan Kebersihan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya, salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM). Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan

adanya lingkungan yang bersih karyawan akan merasa senang sehingga kinerja karyawan akan meningkat.

2.1.3.3 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja didalam perusahaan/instansi sangat penting diperhatikan oleh pimpinan karena lingkungan kerja yang baik mempunyai pengaruh terhadap efektivitas yang bekerja dalam perusahaan. Di dalam usaha untuk membuat perencanaan lingkungan kerja maka perlu mengkaji dan menentukan aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri.

Menurut Siagian (2015:57) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terdapat dua jenis yaitu :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat memengaruhi karyawan. Ada beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu :

- a. Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja.
- b. Tersedianya peralatan kerja yang memadai.
- c. Tersedianya tempat istirahat untuk melepas lelah, seperti kafetaria baik dalam lingkungan perusahaan atau sekitarnya yang mudah dicapai karyawan.
- d. Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid dan musholla untuk karyawan.

- e. Tersedianya sarana angkutan, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah di peroleh.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak hanya mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan keadaan berbentuk fisik yang mencakup setiap hal dari fasilitas organisasi yang dapat memepengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau efektivitas. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan disekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja non fisik tidak dapatdi tangkap oleh panca indera manusia, namun dapat dirasakan oleh perasaan misalnya, hubungan antara karyawan dengan pimpinan.

2.1.3.4. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja di perusahaan terbagi ke dalam dua dimensi yaitu : lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerjanon fisik.

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat memengaruhi karyawan. Siagian (2015:59) mengemukakan bahwa dimensi lingkungan kerja fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu :

1. Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat kerja di samping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar karyawan merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaannya.

2. Peralatan kerja yang memadai

Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang di embannya di dalam perusahaan.

3. Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu ada hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan yakni tentang cara memanusiakan karyawannya, seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah.

4. Tersedianya sarana angkutan

Tersedianya sarana angkutan akan mendukung para karyawan untuk sampai di tempat kerja dengan tepat waktu, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah di peroleh.

- 2) Lingkungan Kerja Non FisikLingkungan kerja non fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan. Siagian (2015:61) mengemukakan bahwa dimensi lingkungan kerja non fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu :

1. Hubungan rekan kerja setingkat

Indikator hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.

2. Hubungan atasan dengan karyawan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.

3. Kerjasama antar karyawan

Kerjasama antara karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan memengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

Dari beberapa indikator diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik dapat tercipta dengan baik jika hubungan antara karyawan dengan sesama karyawan lain terjalin secara harmonis, dan juga hubungan antara karyawan dengan atasan terjalin dengan baik pula.

2.1.4 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Windy et al (dalam Mangkunegara, 2017:66) menyebutkan kinerja (prestasi kerja) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan tergantung dari kemampuan dan keandalan sumber daya manusia yang mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di dalam organisasi bersangkutan.

Sedangkan Gibson (2010:70) mengatakan bahwa “Kinerja (*performance*) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Sejalan dengan pendapat di atas, Suyadi Prawiro Sentono (2010: 2) mengatakan “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Somers & Birnbaum dalam Sentono (2010 : 2) menjelaskan kinerja ditandai dengan penekanan yang kuat pada salah satu dimensi, kemahiran tugas biasanya dinilai oleh atasan langsung seseorang tersebut. Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil akhir dari suatu pekerjaan karyawan di suatu organisasi yang outputnya sesuai dengan tanggung jawab yang diperintahkan oleh atasannya.

Kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan perusahaan (Qodarini, 2015: 14). Sedangkan menurut Pradipto (2015: 18) kinerja merupakan perilaku nyata

yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2017:67) faktor yang memengaruhi kinerja seseorang adalah:

1. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini dibagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill).
2. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Robert L Mathis dan John H Jackson (2013: 81) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan.

Tujuan penilaian pelaksanaan pekerjaan diperinci sebagai berikut:

- a. Mengetahui keadaan keterampilan dasar perencanaan setiap karyawan secara rutin.
- b. Sebagai dasar perencanaan bidang personalia, khususnya kesempurnaankondisi kerja, peningkatan mutu, dan hasil kerja.
- c. Sebagai dasar pengembangan danpendayagunaan karyawan seoptimal mungkin.

- d. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
- e. Mengetahui kondisi prestasi kerja karyawan dalam bekerja.
- f. Mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing sehingga dapat memacu perkembangannya. Dan lebih mengenal karyawan, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja
- g. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang personalia secara keseluruhan

2.1.4.3 Penilaian Kinerja

Menurut Adinata dalam Mangkunegara, (2017:10), penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan faktor kunci pengembangan suatu perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Adanya penilaian kinerja, perusahaan akan mengetahui mana karyawan yang berkualitas dan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan mana karyawan yang akan menghambat pertumbuhan perusahaan.

Handoko dalam Adinata, (2011:11) menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari tiga (3) kriteria, yaitu:

1. Penilaian berdasarkan hasil, yaitu penilaian yang didasarkan adanya target dan ukurannya spesifik serta dapat diukur.
2. Penilaian berdasarkan perilaku, yaitu penilaian perilaku-perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.

3. Penilaian berdasarkan judgement, yaitu penilaian yang berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, koordinasi, pengetahuan pekerjaan dan keterampilan, kreativitas, semangat kerja, kepribadian, keramahan, integritas pribadi serta kesadaran dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan tugas.

2.1.4.4. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Ambar Sulistyani (2012:78) indikator-indikator dalam kinerja adalah :

- a. Prestasi kerja

Merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, yang dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman dan kesungguhan yang bersangkutan

- b. Kesetiaan/loyalitas

Kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, yang dibuktikan melalui tingkah laku dan sikap dalam melaksanakan tugas sehari-hari

- c. Tanggung jawab

Kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani memikul resiko atas keputusan yang telah diambil,

- d. Ketaatan

Kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan dan perundangan yang berlaku

e. Kejujuran

Ketulusan hati seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang

f. Kerjasama

Kemampuan seorang pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

g. Prakarsa

Kemampuan seorang pegawai untuk mengambil keputusan atau melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis / Tahun Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Apriliya Susanti (2015) Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Disperindag Kota Kediri	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja secara parsial	Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri 2015

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				maupun simultan terhadap kinerja karyawan Disperindag Kota Kediri.	
2	Yuni Rusmawati (2016) Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Andalan Pasific Samudra Di Surabaya	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Motivasi, Komunikasi, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Andalan Samudera Pasifik.	Jurnal EKBIS /Vol. XV /No.1/edisi Maret 2016
3	Wiwin Setyorini (2018) Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kentucky Fried Chicken Cabang Manahan Solo)	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kentucky Fried Chicken Cabang Manahan Solo.	Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 18 No. 2 Juni 2018
4	Resty Fawzia Anjani (2014) Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMS	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan FEB UMS.	Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Heru Susanto (2013) Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Asia Toserba Tasikmalaya)	Variabel (X) : - Motivasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan Tempat Penelitian	Pada penelitian ditambahkan variabel komunikasi pada variabel Bebas (X)	Simpulan dari penelitian ini adalah kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan motivasi dan lingkungan kerja	Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Negeri Semarang
6	Himawan Ardianto (2016) Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Shinta Catering Godean Yogyakarta	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Hasil penelitian membuktikan Komunikasi, Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Artikel Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta
7	Jaka Gumelar Pratama (2015) Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Fajar Elektronik Jember	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja, komunikasi dan motivasi secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Fajar Elektronik Jember.	Artikel Ilmiah Mahasiswa 2015

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8	Julita (2016) Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera Medan	Variabel (X) : - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	Pada penelitian penulis ditambahkan variabel motivasi pada variabel Bebas (X)	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa variabel komunikaasi dan lingkungan kerja secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera Medan.	Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiya h Sumatera Utara
9	Hartantio Widi Widagdo (2014) Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada SLTP Ibu Kartini Semarang	Variabel (X) : - Motivasi - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian n	Baik secara parsial maupun secara simultan ketiga variabel independen yang ada dalam penelitian ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Artikel Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dinus 2014
10	Junaidi (2018) Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Pln (Persero) Cabang Banjarmasin	Variabel (X) : - Komunikasi - Lingkungan Kerja Variabel (Y) : - Kinerja Karyawan	Pada penelitian penulis ditambahkan variabel motivasi pada variabel Bebas (X)	Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Secara Simultan Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Cabang Banjarmasin	At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 2 No. 1 (2018) 1-11

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Herlambang (2014 : 78) Komunikasi adalah proses kegiatan-kegiatan penyampaian berita yang mengandung arti dari satu pihak ke pihak lain, dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Sedangkan menurut Prabawa (2013 : 20) Komunikasi kerja menekankan pada arus komunikasi yang mengalir diantara struktur dan hierarki yang terjadi didalam organisasi, dan komunikasi terpengaruh juga atas kondisi internal maupun eksternal yang terjadi di dalam organisasi baik itu formal maupun non formal.

Menurut Prabawa (2013 : 21) yang mengemukakan indikator komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi kebawah
2. Komunikasi keatas
3. Komunikasi horizontal
4. Komunikasi lintas saluran
5. Komunikasi slentingan

Keterkaitan antara komunikasi dan kinerja karyawan di jelaskan oleh Devito dalam Effendy (2011:59), yaitu sebagai Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, stsu diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa umpan balik seketika berpengaruh terhadap kinerja.

Teori tersebut, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriliya Susanti (2015) dengan variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian yang dilakukan Apriliya Susanti menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan Julita (2016) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan.

Dari teori dan hasil penelitian di atas, dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya. Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerjasama dan menkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain komunikasi, faktor lain yang juga disinyalir mampu meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan motivasi pada karyawan. Motivasi ditujukan kepada sumber daya manusia umumnya dan karyawan pada khususnya. Menurut Murty (2012 : 215) Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi karyawan agar mau bekerja sama secara produktif untuk mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan supaya karyawan mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, sehingga dengan adanya motivasi yang baik dapat memengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan.

Indikator Motivasi Kerja menurut Maslow dalam Tisnawati dan Saefullah (2013:240) ialah :

1. Kebutuhan Fisik
2. Kebutuhan Rasa Aman
3. Kebutuhan Sosial
4. Kebutuhan Penghargaan
5. Aktualisasi Diri

Keterkaitan antara motivasi dan kinerja karyawan dapat dilihat dari pendapat McClelland dalam Mangkunegara (2017:88) berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja”. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Penelitian sebelumnya yang meneliti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan Wiwin Setyorini (2018) dengan mengemukakan hasil bahwa pemberian motivasi yang optimal dari organisasi kepada karyawan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Himawan Ardianto (2016) membuktikan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari teori dan hasil penelitian sebelumnya, dapat penulis simpulkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan/organisasi adalah para pegawai / karyawan yang bekerja harus memiliki motivasi yang tinggi. Karyawan dapat mengaktualisasikan diri sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk lebih berperan dalam perusahaan. Mereka memerlukan kondisi yang mendukung baik dari dalam diri pegawai, berupa motivasi agar dapat bekerja dengan baik untuk memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan akan tercukupinya sandang, pangan, papan, kebutuhan akan rasa aman, serta pengakuan akan keberadaannya dalam bekerja.

Selain motivasi dan komunikasi, lingkungan kerja juga memengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik perlu ditunjang adanya lingkungan kerja yang mendukung. Suddin (2010:6) berpendapat lingkungan yang menyenangkan dan memberikan kepuasan serta rasa aman memiliki kecenderungan memengaruhi peningkatan kinerja, karena karyawan tidak merasa terganggu dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga mereka lebih tenang, aktif, tekun dan serius menghadapi tugas-tugasnya.

Selain itu Suddin (2010 : 7) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian Widagdo (2014) yang mengemukakan hasil bahwa secara parsial lingkungan kerja berpengaruh sangat kuat terhadap peningkatan kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Junaidi (2018) yang mengemukakan hasil secara parsial dan simultan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Siagian (2015:61) indikator lingkungan kerja dapat dilihat dari :

1. Hubungan rekan kerja setingkat
2. Hubungan atasan dengan karyawan
3. Kerjasama antar karyawan

Dari pengertian dan hasil penelitian sebelumnya dapat penulis simpulkan bahwa apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Begitu juga sebaliknya, apabila kondisi kerja buruk

maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja.

Menurut Qodarini, (2015:14) mengatakan bahwa Kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan perusahaan.

Indikator kinerja karyawan sebagaimana dikemukakan oleh Ambar Sulistyani (2012:78) adalah :

1. Prestasi Kerja
2. Loyalitas
3. Tanggung Jawab
4. Ketaatan
5. Kejujuran
6. Kerjasama

Menurut Mangkunegara (2017:67), disebutkan “kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini adalah dengan saluran “komunikasi”. Kesimpulannya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pekerjaan yang nantinya akan mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Malthis dalam Mangkunegara (2017 : 67) menyatakan kinerja yang dicari oleh perusahaan dari seseorang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.

Keterkaitan komunikasi, motivasi maupun lingkungan kerja dalam penelitian dapat dilihat dari pendapat Terry dalam Sopiah (2016:124) bahwa komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan

dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif yang didukung dengan lingkungan kerja yang kondusif mampu berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widagdo (2014) yang menyatakan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan dari komunikasi, motivasi maupun lingkungan kerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan. Menurut penulis, dapat disimpulkan dengan adanya komunikasi yang timbul dari diri karyawan serta motivasi yang tinggi serta didukung lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja merupakan modal utama dalam perusahaan untuk meraih kesuksesan dan keberhasilan. Karyawan yang diharapkan perusahaan adalah karyawan yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang optimal.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut : **“Terdapat pengaruh dari komunikasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Asia Toserba Tasikmalaya.”**