

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Komunikasi

“Komunikasi” merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, serta tidak tercapainya suatu sasaran. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila penerima (receiver) dapat menerima pesan dengan baik, mengerti, memahami, menggunakannya serta adanya umpan balik terhadap pesan yang diterima dari pengirim pesan. Dengan demikian komunikasi memiliki banyak pengertian dan istilah dalam berbagai sumber.

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dan tindakan untuk meneruskan informasi serta menyalurkan gagasan gagasan dan membuat diri seseorang di pahami oleh orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya, dan perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain) untuk membuat sukses pertukaran informasi.

Menurut Miftah Toha (2011:167) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Schramm (2012:133) Komunikasi tampak lebih cenderung menaruh pada sejauhmana keefektifan proses berbagi antar pelaku komunikasi. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan (*commoners*), kesepahaman antar sumber (*source*) dengan penerimanya (*audience*). Menurutnya sebuah komunikasi efektif apabila *audience* menerima pesan, pengertian dan lain lain persis sama seperti apa yang dikehendaki oleh penyampai.

Menurut Bonnie D.Phillips dalam Wilson Bangun (2012:360): “*Communication is broadly as an act or instance of transmitting*”. (Komunikasi secara luas sebagai tindakan atau contoh dari transmisi)

Menurut Koontz dalam Wilson Bangun (2012:360): Mendefinisikan bahwa komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima informasi dan dapat dipahami secara jelas oleh penerima informasi tersebut.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan, komunikasi sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) kepada penerima pesan (*receive*) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah untuk di pahami, yang mana orang-orang bermaksud memberikan pengertian-pengertian melalui pengiringan berita secara simbolis, dapat menghubungkan para anggota berbagai satuan organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran

informasi. Konsep ini mempunyai unsur-unsur : 1) suatu kegiatan untuk membuat seseorang mengerti, 2) suatu sarana pengaliran informasi dan 3) suatu sistem bagi terjalannya komunikasi diantara individu-individu.

2.1.1.2 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memadukan tugas tugas yang terorganisasi. Ada empat fungsi komunikasi organisasi antara lain sebagai berikut (Bangun, 2012:361) :

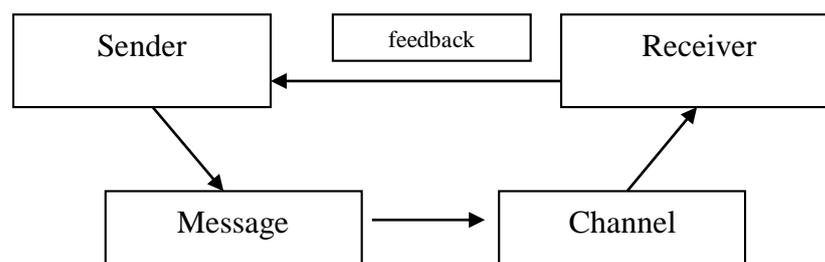
1. Fungsi Pengawasan, setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan. Disamping itu, komunikasi informal juga dapat mengendalikan perilaku. Misalnya, apabila kelompok-kelompok kerja melecehkan anggota yang memproduksi barang terlalu banyak sehingga bagian lain terlihat buruk, maka mereka secara informal sudah berkomunikasi dengan mengendalikan perilaku anggota.
2. Sebagai motivasi, dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang mereka harus lakukan, bagaimana prestasi kerja karyawan dan bagaimana cara meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong karyawan agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang untuk lebih giat bekerja, motivasi menuntut komunikasi yang efektif.

3. Pengungkapan emosi, individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumber daya pertama yang berinteraksi secara social. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut yang menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan demikian, komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan social.
4. Informasi, fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Dari Uraian diatas dapat dikatakan bahwa dari keempat fungsi komunikasi organisasi tidak bisa dipandang bahwa satu fungsi lebih penting daripada fungsi lainnya. Semua fungsi masing-masing mempunyai kepentingan secara tersendiri.

2.1.1.3 Proses Komunikasi

Proses komunikasi (Bangun, 2012:362)



Gambar 2.1 Proses Komunikasi
(Sumber : Bangun, Wilson : 2012)

Secara lebih rinci proses komunikasi dalam penyampaian pesan ini , pengirim menyampaikan pesan ke penerima pesan melalui beberapa tahap antara lain, (1) pengirim mempunyai ide, (2) pengkodean ide, (3) penyampaian pesan

melalui media komunikasi, (4) penerimaan pesan, (5) penafsiran pesan dan (6) umpan balik. Tahapan tahapan penyampaian pesan ini merupakan proses komunikasi (*communication process*). Dalam proses komunikasi tersebut, yang paling diharapkan oleh penyampai pesan disini adalah adanya umpan balik atas pesan yang disampaikan kepada penerima pesan. Dengan adanya umpan balik berarti pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan dapat dipahami dengan baik dan menarik bagi si penerima pesan, karena inilah yang merupakan tujuan dari komunikasi.

1. Pengirim mempunyai ide, langkah pertama dalam berkomunikasi adalah pengirim mempunyai ide. Langkah ini dilakukan sebelum terbentuk pesan yang akan di sampaikan ke penerima pesan. Ide yang ingin disampaikan di pengaruhi oleh faktor faktor yang kompleks pada diri pengirim, seperti suasana hati, latar belakang budaya, keadaan fisik, situasi, dan lain sebagainya.
2. Pengkodean ide, tahap berikutnya dalam proses komunikasi adalah pengkodean (*encode*). Hal ini berarti mengubah ide menjadi symbol agar dapat dengan mudah dipahami oleh penerima pesan dengan jelas. Dalam tahap pengkodean ini, pengirim pesan perlu dengan cermat agar pesan yang akan disampaikan tidak salah dipahami oleh penerima sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman pemaknaan pesa (*bypassing*). Oleh karena itu komunikator perlu secara cermat melakukan pengkodean terhadap ide.
3. Penyampaian pesan melalui media komunikasi, pesan dapat disampaikan melalui media komunikasi seperti media komunikasi elektronik maupun nonelektronik. Penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara tertulis

maupun lisan. Pemyampaian komunikasi secara lisan sangat baik digunakan bila pesan yang disampaikan relative pendek. Namun, pesan yang relative panjang baik digunakan secara tertulis. Oleh karena itu, dalam memilih saluran yang terbaik perlu diketahui sifat pesan yang disampaikan.

4. Penerimaan ide, setelah pesan dikirim melalui media komunikasi yang tepat, maka langkah selanjutnya pesan diterima oleh penerima pesan. Penerima pesan menerima dengan membaca atau mendengar tergantung bentuk pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Penerima pesan membaca bila pesan yang disampaikan dalam bentuk tulisan, dan mendengar bila pesan yang disampaikan dalam bentuk lisan. Pada umumnya, pihak penerima pesan lebih suka mendengar dari pada membaca, berarti pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan adalah dalam bentuk lisan. Demikian sebaliknya, umumnya penyampaian pesan lebih suka menyampaikan pesan secara lisan dari pada tertulis, hal ini karena membutuhkan waktu yang relatif lama.
5. Menafsirkan pesan, setelah penerima menerima pesan, maka langkah selanjutnya adalah menafsirkan pesan. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting dalam proses komunikasi, karena berkaitan dengan pemahaman penerima pesan atas pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Hal yang sangat penting dalam langkah ini berkaitan dengan cara dan jenis saluran yang digunakan dalam kegiatan komunikasi. Keberhasilan penyampaian pesan dalam kegiatan komunikasi apabila pesan yang disampaikan itu dapat dipahami dengan jelas oleh penerima pesan.

6. Umpan balik, tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah umpan balik (*feed back*). Umpan balik merupakan tanggapan (respon) penerima pesan atas pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Adanya umpan balik dalam proses komunikasi bergantung pada hasil penafsiran pesan. Pesan yang dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan menimbulkan adanya respon, sebaliknya pesan yang sulit dipahami tidak akan direspon oleh penerima pesan sehingga tidak menimbulkan umpan balik atas pesan tersebut.

2.1.1.4 Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Kesalahan dalam penyampaian pesan dapat mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting sekali kualitas komunikasi ditingkatkan agar kesalahan dalam pekerjaan dapat ditekan sekecil mungkin. Selain itu, perlu diperhatikan jumlah pesan yang disampaikan terus membengkak dan dapat mengakibatkan beban informasi yang berlebihan. Dengan demikian, perlu ditentukan jenis Informasi yang disampaikan agar para pemimpin dengan mudah dalam mengambil keputusan yang efektif. Komunikasi dapat mengalir secara vertikal dan horizontal. Komunikasi secara vertical dapat dibagi menjadi arah ke bawah dan ke atas (Bangun, 2012:367)

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan dalam suatu organisasi. Komunikasi ini dilakukan

bertujuan agar para pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, instruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur pekerjaan, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Komunikasi ke bawah dapat dilakukan secara lisan dan tertulis. Komunikasi lisan ke bawah dapat dilakukan melalui pidato, rapat, telepon, dan berita selentingan (*grapevine*). Sedangkan komunikasi tertulis dapat dilakukan melalui surat, pamflet, memorandum, papan pengumuman, buletin, dan lain sebagainya.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas digunakan dalam pengajuan usul dan saran, keluhan, pengaduan, dan penetapan sasaran dengan penerapan *management by objective* (MBO). Bentuk komunikasi ini mempunyai kelemahan, karena ada anggota organisasi yang menyampaikan informasi yang tidak benar kepada atasan sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Tetapi, penyampaian informasi yang benar akan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi para atasan dalam pengambilan keputusan. Pimpinan organisasi sangat membutuhkan informasi tentang prestasi bagian penjualan, produksi, sumber daya manusia dan sebagainya.

3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) adalah komunikasi antar individu atau kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, komunikasi horizontal sering dilakukan untuk membantu

manajer dalam pengambilan keputusan. komunikasi horizontal bersifat koordinatif yaitu mengkoordinasikan tugas-tugas antar kelompok di dalam suatu perusahaan. Dengan demikian antar bagian dalam suatu organisasi saling memberikan informasi dalam mencapai suatu tujuan.

4. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal (*diagonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antar individu atau kelompok yang berbeda-beda pada bagian yang berbeda dan tingkat yang berbeda pula. Komunikasi diagonal biasa diterapkan pada organisasi yang berskala besar di mana terdapat ketergantungan antar departemen yang berbeda dalam suatu organisasi. Komunikasi diagonal mempunyai beberapa keuntungan, antara lain penyebaran informasi lebih cepat sehingga individu atau kelompok pada departemen yang satu dapat membantu menyelesaikan masalah pada bagian dan departemen lain. Disamping itu, komunikasi diagonal mempunyai kelemahan antara lain dapat mengganggu jalur komunikasi rutin yang telah berjalan secara normal dan sulit dikendalikan secara efektif pada organisasi skala besar.

Dalam proses komunikasi organisasi, ada beberapa komponen yang penting untuk diperhatikan menurut Romli (2014:2)

1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan pertukaran informasi secara timbale balik yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan keatasan dan sesama anggota dalam tim guna untuk membangun dan membina hubungan dengan stakeholder internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan

melalui komitmen dan keterlibatan yang bermanfaat bagi kesuksesan tim terkait pencapaian tujuan organisasi.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal merupakan kegiatan komunikasi antara organisasi dengan khalayak yang statusnya di luar lingkup organisasi dan dengan memerhatikan pendapat khalayak, mereka akan merasa memiliki keterlibatan dan akan tercipta hubungan timbal balik antara organisasi dengan khalayak.

3. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah adalah penyampaian informasi dari atasan ke bawahan sesuai dengan struktural di organisasi. Penggunaan komunikasi ini sangat efektif untuk penyampaian instruksi, pengarahan, pengontrolan kepada anak buah. Komunikasi dapat tertulis maupun lisan yang dapat disesuaikan dengan konteks serta kontennya.

4. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah penyampaian informasi dari bawahan ke atasan. Biasanya hal ini terjadi saat karyawan kita ingin menyampaikan usulan, ide, keluhan, pengaduan, laporan. Apa yang disampaikan oleh bawahan bisa menjadi sebuah informasi yang penting guna pengambilan keputusan sebagai atasan.

5. Jaringan Komunikasi

Jaringan Komunikasi merupakan komposisi atau sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan atau informasi.

2.1.1.5 Bentuk Komunikasi

Menurut Marwansyah (2010:325) mengemukakan bahwa bentuk komunikasi yaitu

1. Komunikasi vertikal (kebawah keatas)

Komunikasi vertikal kebawah adalah komunikasi dari satu jenjang dalam kelompok atau organisasi kejenjang yang lebih rendah, misalnya seseorang manajer berkomunikasi dengan bawahannya. Komunikasi vertikal keatas adalah komunikasi kejenjang yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi.

2. Komunikasi lateral

Komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara anggota dalam kelompok kerja yang sama, antar manajer pada jenjang yang sama, atau antar setiapindividu dari jenjang organisasi yang sama.

2.1.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:53), yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

1. Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan sender, media yang digunakan.

a. Keterampilan *Sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

b. Sikap *Sender*.

Sikap sender sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender harus mampu bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c. Pengetahuan *Sender*.

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin. Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.

d. Media saluran yang digunakan oleh *Sender*. Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi

a. Keterampilan *Receiver*, dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

- b. Sikap *Receiver* terhadap sender sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan sender lebih rendah dibandingkan dengannya.
- c. Pengetahuan *Receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.
- d. Media saluran komunikasi. Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh sender dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

2.1.1.7 Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Menurut Husnain Usman (2014:470) Tujuan dan Manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk :

1. Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial.
2. Menyampaikan dan atau menerima informasi.
3. Menyampaikan dan menjawab pertanyaan
4. Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan dan tindakan)

5. Mengubah keadaan sosial
6. Saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengembalian, negosiasi dan pelaporan.

2.1.1.8 Tujuan Komunikasi Organisasi

Ada empat tujuan komunikasi organisasi menurut Liliweri (2014:372) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni :

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
2. Membagi informasi
3. Menyatakan perasaan dan emosi
4. Melakukan koordinasi.

2.1.1.9 Indikator-indikator Komunikasi

Suranto AW (2010:105), ada beberapa indikator komunikasi efektif, yaitu :

1. Pemahaman

Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3. Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudiansikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

4. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik. Tindakan kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasi.

2.1.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting di dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung adanya tingkat produktivitas dan tercapainya suatu efektivitas kerja. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kegiatan karyawan dalam melakukan aktivitas kerjanya. Apabila lingkungan kerja dapat memberikan rasa aman terhadap karyawan, tentu memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Maka dari itu, lingkungan kerja perlu dirancang sedemikian rupa agar karyawan bekerja dengan senang dan penuh gairah. Kondisi fisik tempat kerja yang baik dapat membantu

dalam memberikan kontribusi secara nyata kepada karyawan dalam keberlangsungan aktivitas kerja. Hal ini juga dapat menjaga keselamatan dan kesehatan kerja karyawan. Selain itu, hubungan kerja antar sesama karyawan dan hubungan karyawan dengan atasan harus bersinergi agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai kerjanya.

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2011:183) Lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Menurut Sihombing (2010:134) Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakandan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja. Sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta antara sesama karyawan.

Menurut Danang Sunyoto (2012:43) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain – lain.

Menurut Sedarmayanti (2012:21) 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.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang kondusif akan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja secara optimal dan tercapainya suatu efektivitas kerja. Dalam hal ini terdapat faktor-faktor diluar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi.

2.1.2.2 Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2012:21) menyatakan bahwa garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua) yakni, lingkungan kerja fisik, dan lingkungan kerja non fisik

1. Lingkungan kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni :

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya)
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2. Lingkungan kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja dalam bekerja sama dan komunikasi yang baik antar karyawan maupun dengan peminan sehingga karyawan memiliki semangat kerja dan dapat meningkatkan kinerjanya. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayanti (2012:28) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah :

1. Penerangan/cahaya ditempat kerja
2. Temperatur/suhu udara ditempat kerja
3. Kelembaban ditempat kerja
4. Sirkulasi udara ditempat kerja
5. Kebisingan ditempat kerja
6. Getaran mekanis ditempat kerja
7. Bau tidak sedap ditempat kerja
8. Tata warna ditempat kerja
9. Dekorasi ditempat kerja
10. Musik ditempat kerja
11. Keamanan ditempat kerja

Ad.1. Penerangan/cahaya ditempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak

menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurangnya efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai. Pada dasarnya cahaya dapat dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu :

- a. Cahaya langsung
- b. Cahaya setengah langsung
- c. Cahaya tidak langsung
- d. Cahaya setengah tidak langsung

Ad.2. Temperatur ditempat kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar. Jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dari 35% untuk kondisi dingin dari keadaan normal tubuh.

Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi tiap karyawan berbeda, tergantung di daerah bagaimana karyawan dapat hidup.

Ad.3. Kelembaban ditempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. 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 mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

Ad.4. Sirkulasi panas ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah tercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

Ad.5. Kebisingan ditempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang 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 pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu :

- a. Lamanya kebisingan
- b. Intensitas kebisingan
- c. Frekuensi kebisingan

Semakin lama telinga mendengar kebisingan, akan semakin buruk akibatnya, diantaranya pendengaran dapat makin berkurang.

Ad.6. Getaran mekanis ditempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ketubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alam ini beresonansi dengan

frekuensi dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal :

- a. Konsentrasi bekerja
- b. Datangnya kelelahan
- c. Timbulnya beberapa penyakit, diantaranya gangguan terhadap, mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

Ad.7. Bau-bauan ditempat kerja

Adanya bau-bauan disekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman . pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

Ad.8. Tata warna ditempat kerja

Menata warna ditempat 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 kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

Ad.9. Dekorasi ditempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang saja tetapi berkaitan juga dengan

cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

Ad.10. Musik ditempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu lagi-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikunandangkan ditempat kerja. Tidak sesuainya musik diperdengarkan ditempat kerja akna mengganggu konsentrasi kerja.

Ad.11. Keamanan ditempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperharikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (SATPAM).

2.1.2.4 Faktor faktor Lingkungan Kerja Non Fisik (Psikologis)

Menurut Sedarmayanti (2011:301) Faktor-faktor lingkungan kerja non fisik (psikologis) yang kemudian dijadikan sebagai indikator lingkungan kerja non fisik adalah sebagai berikut:

1. Hubungan kerja yang harmonis

Hubungan sosial yang harmonis di dalam organisasi, baik antara pegawaidengan pemimpin, maupun antara pegawai dengan pegawai merupakanfaktor-faktor yang cukup penting dalam suatu lingkungan kerja.

2. Kesempatan untuk maju

Kemampuan atau kesempatan untuk maju merupakan faktor yang juga sangat penting untuk diperhatikan setiap organisasi. Faktor ini berhubungan dengan kebutuhan pegawai untuk mendapatkan penghargaan dan perhatian.

3. Keamanan dalam pekerjaan

Keamanan dalam pekerjaan adalah terjaminnya keselamatan kerja pegawai selama menjalankan tugasnya, misalnya aman dari berbagai kondisi yang membahayakan, memperoleh perlakuan yang adil dan sebagainya. Dengan terpenuhinya berbagai kondisi keamanan tersebut setiap pegawai akan memperoleh ketenangan dalam bekerja.

2.1.2.5 Indikator-indikator Lingkungan Kerja

Yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2012:46) adalah sebagai berikut :

1. Penerangan
2. Suhu udara
3. Suara bising
4. Penggunaan warna
5. Ruang gerak yang diperlukan
6. Keamanan kerja
7. Hubungan karyawan

Ad.1 Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhitungkan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas akan membuat pekerjaan akan

melambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

- Ad.2** Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Sumber utama udara segar dengan adanya ventilasi ruangan yang baik sehingga memudahkan pertukaran udara didalam ruangan dan terdapat tanaman disekitar tempat kerja berpengaruh secara psikologis yang keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat setelah bekerja.
- Ad.3** Kebisingan merupakan bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan kerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi.
- Ad.4** Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan dan semangat seorang karyawan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

Ad.5 Dalam suatu perusahaan hendaknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Seseorang tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian, ruang gerak di dalam melaksanakan pekerjaan perlu diperhatikan.

Ad.6 Guna mendapat tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya dalam menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan keamanan petugas keamanan.

Ad.7 Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, maupun dengan atasan. Ketidakserasian hubungan antar karyawan dan atasan dapat menurunkan kegairahan yang akibatnya akan menurunkan kinerja karyawan.

2.1.3 Efektivitas Kerja

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Siagian (2012:22) Efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas menurut arti harfiahnya adalah suatu ukuran yang menyatakan sejauhmana sasaran tercapai yang berorientasi terhadap hasil atau *output*.

2.1.3.1 Pengertian Efektivitas Kerja

Menurut Siagian dalam Misnawati (2016), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sasaran dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitas kerja pada organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan yang dilakukan oleh para karyawan itu sendiri.

Menurut Denison yang diterjemahkan oleh Khairul Saleh (2010:15) efektivitas kerja merupakan suatu ukuran dalam mengukur keefektivan perusahaan melalui beberapa pendekatan yang hasilnya dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2011:59) efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat

Menurut Sutarto (2012:38) Efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki.

Menurut Schermerhorn yang diterjemahkan oleh Karta Wiguna (2010:15), Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan.

Dari berbagai pendapat mengenai efektivitas tersebut, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa efektivitas kerja dapat dikatakan sebagai taraf tercapainya suatu tujuan atau sasaran tertentu secara maksimal, yang dilakukan dengan cara yang baik serta menghasilkan hasil yang baik pula, yang ditinjau dari segi proses, jumlah format, serta ketepatan waktu sesuai prosedur, kebutuhan, dan ketentuan yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Menurut Makmur (2010:7) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan penentuan waktu, waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan.
3. Ketepatan dalam pengukuran, ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita

merupakan bagian dari keefektivitasan jika semua kegiatan dalam pelaksanaannya sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan, kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, dsb berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefektivan serta kemungkinan menciptakan penyesalan di kemudian hari.
5. Ketepatan berfikir, akan melahirkan keefektivan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan, organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya.
8. Ketepatan ketepatan sasaran, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan efektivitas organisasi.

2.1.3.3 Aspek-aspek Efektivitas Kerja

Untuk mendapatkan tingkatan-tingkatan efektifitas kerja, diperlukan pengukuran terhadap aspek-aspek dasar yang mengakibatkan dihasilkannya efektivitas kerja. Aspek-aspek yang bisa dipergunakan dalam pengukuran efektivitas kerja itu bisa dari beberapa hal, misalnya dari perencanaan, dari pelaksanaan atau dari hasil evaluasi seluruh kegiatan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2008:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang di kerjakan oleh organisasi di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut

tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.1.3.4 Kriteria-kriteria Efektivitas Kerja

Richard M.Steers dalam tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria yang harus diperhatikan dalam pencapaian efektivitas kerja karyawan yaitu, “Efektifitas kerja dalam suatu organisasi memiliki beberapa kriteria yang harus diperhatikan yaitu :

1. Kemampuan menyesuaikan diri
2. Produktivitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Ad.1. Kemampuan menyesuaikan diri yaitu kemampuan dan kesanggupan yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, yang meliputi

- a. Hubungan sesama karywan termasuk sikap terhadap pemimpin
- b. Kemampuan untuk menerima dan memahami pekerjaan yang dilimpahkan dengan cepat
- c. Kemampuan untuk mempergunakan mesin-mesin atau teknologi yang digunakan dalam lingkungan organisasi
- d. Kemampuan untuk menyesuaikan diri yang dimiliki setiap karyawan ini dapat menentukan tingkat pencapaian efektivitas kerja

- Ad.2. Produktivitas kerja. Mengemukakan bahwa produktivitas kerja adalah bagaimana pemanfaatan yang dilakukan oleh karyawan atas sumber-sumber yang ada dalam organisasi secara keseluruhan adalah apa yang disebut man, money, material, machine, methode and market. Apabila karyawan memanfaatkan dan memadukan sumber-sumber tersebut yang pada akhirnya tercapai tujuan organisasi, ini berarti efektivitas kerja tercapai.
- Ad.3. Kepuasan kerja. Mengemukakan bahwa “Kepuasan tinggi dapat menyenangkan para pekerja, sehingga para pekerja cenderung bekerja dalam kondisi yang positif yang diinginkan bersama”. Dengan kondisi kerja yang positif, berarti para karyawan bekerja sesuai dengan prosedur, mereka tidak menyepelkan pekerjaannya, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi sehingga akhirnya akan mencapai efektivitas yang tinggi pula.
- Ad.4. Kemampuan berlaba sebenarnya merupakan kondisi sejauhmana faktor pertama yaitu kemampuan menyesuaikan diri, faktor kedua yaitu produktivitas kerja, dan faktor ketiga yaitu kepuasan kerja telah dimiliki oleh para karyawan sehingga terlihat hasil kerja mereka. Kemampuan berlaba yang tinggi akan memperlihatkan tingkat efektivitas kerja yang tinggi pula, sehingga pada akhirnya menjadi ciri tercapainya tujuan organisasi.
- Ad.5. Pencarian sumber daya. Mengemukakan bahwa pencarian sumber daya mencakup tiga bidang yang saling berhubungan yaitu:

- a. Kemampuan mengintegrasikan berbagai sub sistem sehingga mampu mengkoordinasikan dengan tepat dan mengarah pada tujuan organisasi dengan efektif.
- b. Penetapan dan pemeliharaan pedoman-pedoman kebijakan yang mendukung peningkatan efektivitas kerja mereka.
- c. Penelaahan organisasi itu sendiri dengan mengadakan umpan balik dan pengendalian.

Ketiga bidang tersebut tidak dapat terpisah satu sama lain, tetapi harus dilakukan ketiga-tiganya dengan seiring dan sejalan ketiganya merupakan usaha pemanfaatan sumber daya sehingga pada akhirnya akan mencapai efektivitas kerja yang diharapkan.

2.1.3.5 Indikator Efektivitas

Richard M.Steers dalam Tangkilisan (2005:104)mengungkapkan ada 3 (tiga) indikator efektivitas sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan usaha pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaianbagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub-indikator, yaitu : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan dilapangan.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar gambaran penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga / Fauziah Nur Simamora / Jurnal Warta Edisi : 55 Januari 2018 ISSN : 1829 – 7463	Variabel independen : Komunikasi Variabel dependen : Efektivitas kerja	Variabel independen : Kemampuan Sumber Daya Manusia Objek Penelitian : Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas kerja pada unit Pemerintah Kecamatan Sibolga Sambas Kota Sibolga. Hasil penelitian juga, menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pada unit Pemerintah Kecamatan Sibolga Sambas Kota Sibolga.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Pengaruh Komunikasi	Variable	Objek	Berdasarkan hasil

	Intern Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Perguruan Tinggi Kota Palembang, Indonesia / Rusmaini / Journal of Islamic Education Management ISSN: 2461-0674. Juni 2019, Vol. 5 No. 1, pp 61-68	independen : Komunikasi Variabel dependen : Efektivitas kerja	Penelitian : Perguruan Tinggi Kota Palembang, Indonesia	analisis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif antara komunikasi intern terhadap efektivitas kerja pegawai di Perguruan Tinggi di Kota Palembang.
3	Analisi Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Kencana Inti Perkasa Medan / Jane Lousie Endra, Imanuel Taringan, Syawaluddin / p-ISSN : 2476-910X e-ISSN : 2621-8291 . Vol. 5 No. 1. Juni 2019	Variable independen : Lingkungan Kerja Variabel dependen : Efektivitas Kerja	Variabel Independen : Karakteristik Individu Objek Penelitian : PT. Kencana Inti Perkasa Medan	Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Kencana Inti Perkasa Medan. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Kencana Inti Perkasa Medan. Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Kencana Inti Perkasa Medan.
4	Pengaruh Lingkungan kerja Fisik dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi kasus pada Dinas Pendidikan Kota Sragen) / Liana Vivin Wihartanti / ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2016	Variable independen : Lingkungan Kerja Variabel dependen : Efektivitas Kerja	Variable Independen : Pengawasan Objek Penelitian : Dinas Pendidikan Kota Sragen	Ada pengaruh positif yang signifikan antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas pendidikan Kabupaten Sragen. Ada pengaruh positif yang signifikan antara pengawasan terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kab.Sragen Ada pengaruh positif yang signifikan antara lingkungan Kerja Fisik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				dan pengawasan

				terhadap efektivitas kerja karyawan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen .
5	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas / Aning Kesuma Putri, Siti Holia / Jurnal Profit Volume 2, Nomor 2, November 2015	Variabel Independen : Komunikasi dan Lingkungan kerja	Variabel Dependen : Produktivitas Kerja Karyawan Objek Penelitian : PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi berpengaruh sangat nyata terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dan Lingkungan Kerja mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Hasil Musi Lestari Jayaloka Kabupaten Musi Rawas.
6	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Lingkungan Kerja sebagai Variabel Intervening pada CV. Tugu Chocolate Yogyakarta / Anjas Asmara / Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No.1 Januari 2018	Variabel independen : Komunikasi	Variabel dependen : prestasi kerja Variabel Intervening : Lingkungan Kerja Objek Penelitian : CV. Tugu Chocolate Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja karyawan CV. Tugu Chocolate Yogyakarta Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap lingkungan kerja karyawan CV. Tugu Chocolate Yogyakarta
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

7	<p>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan bagian Produksi di PT. Aneka Jasuma Plastik Surabaya / Muhammad Anang Firmansyah, Nur Wulan Ramadhani / Jurnal Eksekutif Volume 15 No. 2 Desember 2018</p>	<p>Variabel Independen : Lingkungan Kerja Variabel Dependen : Efektivitas Kerja</p>	<p>Variabel Independen : Budaya Organisasi Objek Penelitian : Bagian Produksi di PT. Aneka Jasuma Plastik Surabaya</p>	<p>Variabel lingkungan kerja dan budaya organisasi secara simultan dapat berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan bagian produksi di PT. Aneka Jasuma Plastik Surabaya. Variabel lingkungan kerja lebih dominan pengaruhnya terhadap efektivitas kerja karyawan bagian produksi di PT. Aneka Jasuma Plastik Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kondisi lingkungan kerja kondusif, nyaman dan aman dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan bagian produksi.</p>
8	<p>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja karyawan pada PT. United Tractorstbk Cabang Medan/ Dita Amanah dan Anita Cempaka / Jurnal Niagawan Volume 1 Edisi 2 Desember 2012.</p>	<p>Variabel Independen : Lingkungan Kerja dan Komunikasi</p>	<p>Variabel Dependen : Kinerja karyawan Objek Penelitian : PT. United Tractorstbk Cabang Medan</p>	<p>Variable Lingkungan kerja dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja, serta variabel lingkungan kerja dan komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</p>

2.2 Kerangka Pemikiran

Pusat perbelanjaan atau usaha dalam bidang retail menjadi salah satu dari sekian banyak bisnis yang menjanjikan. Bahkan di zaman sekarang ini pusat perbelanjaan menjadi pilihan bagi konsumen untuk berbelanja dan melakukan transaksi jual beli, sehingga menjadikannya salah satu pusat aktivitas masyarakat kota. Maka dari itu, manajemen pusat perbelanjaan akan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas karyawan dengan cara pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang di tentukan. Hal ini juga harus didukung dengan komunikasi dan lingkungan kerja perusahaan yang mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja tersebut.

Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan informasi, berita, atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan maksud memberikan pengertian-pengertian melalui pengiringan berita secara simbolis, serta dapat menghubungkan para anggota berbagai satuan organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi. Konsep ini mempunyai unsur-unsur : 1) suatu kegiatan untuk membuat seseorang mengerti, 2) suatu sarana pengaliran informasi dan 3) suatu sistem bagi terjalannya komunikasi diantara individu-individu.

Menurut Koontz dalam Wilson Bangun (2012:360): Mendefinisikan bahwa komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima informasi dan dapat dipahami secara jelas oleh penerima informasi tersebut.

Adapun indikator komunikasi menurut Suranto AW (2010:105) adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman
2. Kesenangan
3. Pengaruh pada sikap
4. Hubungan yang makin baik

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fauziah Nur Simamora (2018) dengan judul pengaruh komunikasi dan kemampuan sumber daya manusia terhadap efektivitas kerja pegawai kantor camat sibolga sambas kota Sibolga, menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja. Selain itu, dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Anjas Asmara (2018) dengan judul pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja karyawan dengan lingkungan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Tugu chocolate Yogyakarta menyatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap lingkungan kerja.

Selain komunikasi, lingkungan kerja juga mempunyai dampak pada efektivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja disini termasuk hubungan antar karyawan, baik dengan atasan, bawahan dan antar sesama karyawan lainnya. Lingkungan kerja sendiri dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai efektivitas kerja yang telah diharapkan perusahaan.

Menurut Danang Sunyoto (2012:43) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain – lain.

Menurut Sihombing (2010:134) Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakandan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja. Sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta antara sesama karyawan.

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2012:46) adalah sebagai berikut :

1. Peneraangan
2. Suhu udara
3. Suara bisimg
4. Penggunaan warna
5. Ruang gerak yang diperlukan
6. Keamanan kerja
7. Hubungan karyawan

Apabila lingkungan kerja dapat memberikan kenyamanan dan rasa aman terhadap karyawan, tentu memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Penciptaan lingkungan kerja yang baik dan hubungan yang terjalin sedemikian rupa antar karyawan, dapat menimbulkan situasi yang harmonis dan menyenangkan sehingga mampu tercapainya suatu efektivitas kerja di dalam suatu perusahaan.

Hasil penelitian yang dapat memperkuat penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Liana Vivin Wihartanti (2016) dengan judul pengaruh

lingkungan kerja fisik dan pengawasan terhadap efektivitas kerja pegawai (studi kasus pada dinas pendidikan kota sragen) menyatakan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap efektivitas kerja pegawai pada dinas pendidikan kabupaten Sragen. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Dita Amanah dan Anita Cempaka (2012) dengan judul pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. united tractorstbk cabang Medan juga mengemukakan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan memiliki keterkaitan dengan variabel sebelumnya yaitu komunikasi.

Sebuah perusahaan atau instansi selalu berusaha agar setiap karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain efektivitas suatu perusahaan dapat tercapai apabila masing-masing karyawan dapat tepat mencapai sasaran yang dikehendaki. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan pula. Efektivitas kerja karyawan dapat dikatakan sebagai taraf tercapainya suatu tujuan tertentu secara maksimal, baik ditinjau dari segi proses, jumlah format, serta ketepatan waktu sesuai prosedur, kebutuhan, dan ketentuan yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Menurut Siagian dalam Misnawati (2016), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sasaran dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan

yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitas kerja pada organisasi maka sasasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan yang dilakukan oleh para karyawan itu sendiri.

Indikator-indikator efektivitas menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005:104) sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Hubungan antar variabel X dan Y diperkuat oleh pernyataan Handoko yang menyatakan bahwa variabel-variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja adalah: komunikasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi, kebijakan dan praktek manajemen (Zuliyanti, 2005).

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan, apabila proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan sesuai dengan kebutuhan, dan informasi yang diharapkan dapat tersampaikan dengan baik serta terjadinya umpan balik yang kemudian terciptanya lingkungan kerja yang sehat, aman nyaman dan harmonis maka akan meningkatkan efektivitas kerja di dalam perusahaan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap efektivitas kerja karyawan.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: **Terdapat pengaruh komunikasi, lingkungan kerja terhadap efektivitas kerja pramuniaga baik secara parsial maupun secara simultan pada PT.Asia San Prima Jaya (Asia Plaza)kota Tasikmalaya.**