

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Lingkungan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para karyawan melakukan pekerjaannya. Karena selalu berhubungan secara langsung dengan para karyawan, lingkungan kerja mampu mempengaruhi perasaan karyawan atau pegawai. Karyawan akan betah dan bekerja secara efektif dan optimal jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana ia bekerja, dengan begitu maka prestasi karyawan tersebut akan terlihat semaksimal mungkin. Menurut Mulyadi (Mulyadi, 2019: 121), ketika para karyawan sedang menyelesaikan pekerjaan yang diterima dari atasannya, semua hal yang berada di sekitar karyawan tersebut dan dapat berpengaruh pada karyawan tersebut merupakan pengertian dari lingkungan kerja. Sedangkan menurut (Arianto & Kurniawan, 2020) lingkungan kerja adalah semua alat dan bahan yang berada disekeliling individu maupun kelompok, yang memiliki makna yang cukup penting dalam mendampingi pekerjaan karyawan dengan memberikan kesan aman dan menyenangkan. Adapula teori dari Wahkid dalam (Halomoan & Suhartono, 2020) turut beropini bahwa dalam memungkinkan para karyawan bekerja secara optimal dan mendapatkan rasa aman maka lingkungan kerja perusahaan tersebut haruslah lebih kondusif. Dengan motivasi karyawan yang tinggi, maka penyelesaian kewajiban dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat, dengan

peran lingkungan kerja dimana lingkungan kerja tersebut harus mendukung dengan fasilitas-fasilitas memadai, merupakan maksud dari teori dari Wakhid.

Dari semua teori yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan kewajibannya. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Fasilitas-fasilitas dalam lingkungan kerja memiliki peran yang besar dalam membangun semangat ataupun gairah para karyawan agar terjadinya peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti dalam (Elizar & Tanjung, 2018) dan (Indrian & Qurochman, 2020) menyebutkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekeliling karyawan bekerja, baik seorang ataupun kelompok, dimana lingkungan kerja ini terdiri dari lingkungan kerja fisik (*physical working environment*) dan non fisik (*non-physical working environment*).

1. Lingkungan Kerja Fisik atau *Physical Working Environment*

Lingkungan kerja fisik merupakan semua yang berada di sekitar tempat kerja yang berwujud serta dapat mempengaruhi karyawan secara langsung dan tidak langsung. Lingkungan kerja fisik lebih mempengaruhi semangat dan emosi para karyawan dalam bekerja dibandingkan dengan lingkungan kerja non fisik, karena lingkungan kerja ini berhubungan langsung dengan karyawan baik dari segi tempat maupun dari segi pekerjaan atau aktivitasnya. Meja, kursi, ruangan,

peralatan dan alat tulis, dan sebagainya merupakan contoh dari lingkungan kerja fisik. Penyesuaian lingkungan kerja fisik dapat dimulai dengan mengenali tenaga kerjanya agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyesuaikan lingkungan.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik atau *Non-physical Working Environment*

Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan keadaan dan hubungan kerja antar karyawan dalam sebuah perusahaan. Hubungan antar rekan kerja, hubungan dengan atasan termasuk kedalam kategori lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik lebih mempengaruhi kondisi perusahaan. Perusahaan sepatutnya mampu untuk merefleksikan kondisi yang mendukung kerja sama antara atasan, karyawan ataupun sesama rekan kerja. Sebuah komunikasi yang baik, suasana kekeluargaan, mendapatkan rasa aman dan sejahtera merupakan contoh lingkungan kerja yang diinginkan para anggota karyawan, sehingga lingkungan kerja non fisik tidak dapat dianggap sepele dan tidak boleh diabaikan.

Kedua jenis lingkungan kerja ini sangat berpengaruh pada produktivitas karyawan. Ketika karyawan berada dalam lingkungan yang sangat mendukung ide-ide inovatif mereka, mereka lebih produktif dan menciptakan pekerjaan paling banyak. Di sisi lain, jika jenis lingkungan kerja mendukung karyawan dan kinerja kerja secara keseluruhan, maka akan sulit untuk mencapai sistem kerja yang efisien dan efektif. Bagaimana sebuah perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat merupakan sebuah tantangan kepada perusahaan, termasuk juga menciptakan suasana kerja yang damai dan sejahtera.

2.1.1.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti dalam (Nisa, Rooswidjajani, & Fristin, 2018), terdapat indikator-indikator yang dapat mempengaruhi pembentukan lingkungan kerja:

1. Penerangan (cahaya)

Dengan memperhatikan penerangan/cahaya di lingkungan kerja, maka dapat mencegah kejadian atau kecelakaan yang tidak diharapkan, sehingga penerangan/cahaya yang baik sangat penting dan memiliki manfaat yang besar bagi perusahaan guna menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

2. Sirkulasi Udara

Makhluk hidup pasti memerlukan oksigen dalam proses metabolisme dan menjaga kelangsungan hidupnya. Ketika oksigen di sekitar bercampur dengan gas ataupun bau yang membahayakan, maka dapat dikatakan bahwa udara di sekitar telah tercemar atau kotor. Makhluk hidup mendapatkan oksigen dari tumbuhan karena tumbuhan merupakan penghasil oksigen, sehingga sumber utama dari udara yang segar adalah keberadaan tanaman disekitar tempat kerja.

3. Kebisingan

Tingkat kebisingan dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang perlu diperhatikan karena tingkat kebisingan dapat mempengaruhi aktivitas karyawan dan target perusahaan. Apapun pekerjaan karyawan, kebisingan yang terus-menerus dapat mengacaukan konsentrasi para karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

4. Bau Tidak Sedap

Adanya bau yang tidak sedap juga dapat mempengaruhi konsentrasi para karyawan sehingga para karyawan tidak dapat fokus dan merasa terganggu oleh bau tersebut.

5. Keamanan

Memperhatikan keamanan dalam lingkungan kerja bertujuan untuk menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja agar tetap berada dalam keadaan aman.

Memperhatikan keamanan dalam lingkungan kerja juga menandakan bahwa perusahaan memiliki usaha melindungi dan menjaga para karyawan serta aset perusahaan.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah elemen bagi perusahaan yang bersifat sangat penting. Dalam mengerjakan tugasnya, seorang karyawan tidak mungkin dapat menghindari berkomunikasi dengan rekan kerja maupun atasannya. Menurut Mangkunegara dalam (Rangkuti, Chairunnisa, Ryantono, & William, 2019) disebutkan bahwa komunikasi diartikan sebagai sebuah proses pemindahan gagasan, informasi ataupun pengetahuan kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menafsirkan pengetahuan tersebut secara tepat dan sesuai dengan yang dimaksudkan. Sedangkan menurut (Katidjan, Pawirosumarto, & Isnaryadi, 2017) Komunikasi sebagai proses di mana orang ingin menjadi bermakna melalui pesan simbolik, dapat menghubungkan anggota entitas yang

berbeda dari organisasi yang berbeda dan wilayah yang berbeda, itulah sebabnya mengapa sering disebut sebagai rantai pertukaran informasi. Dari beberapa teori yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran informasi dari satu pihak kepada pihak lain.

Komponen dari sebuah komunikasi terdiri dari komunikator (penyampai pesan), komunikan (penerima pesan), informasi yang akan disampaikan dan media penyampaiannya, serta umpan balik atau *feedback* dari komunikan. Sebuah komunikasi menyangkut akan 3 hal, yaitu:

1. Komunikasi melibatkan orang. Oleh karena itu, pemahaman merupakan sebuah hal penting untuk dipelajari dalam rangka mewujudkan sebuah komunikasi yang efektif.
2. Komunikasi melibatkan informasi dengan arti yang sama antara kedua belah pihak.
3. Komunikasi melibatkan simbol-simbol, seperti gerakan tubuh, kata-kata, ataupun gerakan.

2.1.2.2 Berbagai Jenis Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi yang telah kita ketahui secara umum terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dilakukan secara tertulis maupun lisan. Sedangkan komunikasi non-verbal adalah penyampaian informasi atau komunikasi tanpa menggunakan kata-kata, tetapi menggunakan bahasa tubuh. Bahasa tubuh ini dapat berupa gerakan tubuh, ekspresi wajah, serta kontak mata. Sebuah gabungan komunikasi yang baik adalah ketika penyampaian komunikasi secara verbal didukung oleh komunikasi non-

verbal, misalnya kita sedang menyampaikan sebuah masalah serius dengan ekspresi wajah yang serius. Ada 2 jenis komunikasi dalam sebuah perusahaan atau sebuah organisasi, yaitu:

1. Komunikasi ke Atas, ke Bawah dan Gabungan

Dengan bahasa lain, komunikasi ke atas, ke bawah sama artinya dengan komunikasi vertikal. Ketika seorang bawahan memberikan informasi kepada atasannya maka itu merupakan komunikasi ke atas, sedangkan komunikasi ke bawah adalah ketika atasan yang menyampaikan informasinya kepada bawahan. Untuk komunikasi yang sering terjadi dalam sebuah atau perusahaan biasanya komunikasi gabungan, yaitu komunikasi atas – bawah atau bawah – atas.

2. Komunikasi Horisontal dan Lateral

Komunikasi horisontal ini merupakan komunikasi antara karyawan yang posisinya setara. Komunikasi ini biasanya terjadi antara para manajer dalam sebuah perusahaan atau organisasi, sedangkan komunikasi lateral ini terjadi apabila pola komunikasi tersebut mengikuti aliran kerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Meningkatkan koordinasi antar bagian, mengurangi beban komunikasi manajer, serta meningkatkan akurasi karena informasi yang berhubungan langsung diperoleh dari orang yang mempunyai kompetensi merupakan manfaat yang diberikan apabila kita melaksanakan komunikasi lateral ini. Komunikasi lateral ini merupakan komunikasi diluar komunikasi resmi sehingga ketika melihat ke dalam bagan resmi sebuah organisasi atau sebuah perusahaan, jenis komunikasi ini tidak akan terlihat.

2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Berkomunikasi

Terdapat beberapa prinsip dasar yang wajib diperhatikan serta diterapkan dalam berkomunikasi, yaitu:

1. *Respect*, merupakan sikap menghormati serta menghargai lawan bicara. Dari sikap ini, kita belajar agar lebih mementingkan kepentingan orang lain ketimbang diri sendiri.
2. Empati, merupakan kemampuan dalam menempatkan diri kita pada kondisi yang sedang dihadapi orang lain. Dalam hal ini, kita akan berusaha untuk memahami sikapnya serta ikut dalam kondisi yang sedang dialami oleh orang tersebut sehinggakan terjalin dengan mudah dalam hal hubungan emosional.
3. *Audible*, atau dapat dimengerti dengan baik. Ada hal-hal yang perlu dilakukan agar pesan yang tersampaikan dapat dimengerti:
 - a. Buat pesan untuk mudah dimengerti
 - b. Fokus pada informasi yang penting
 - c. Gunakan ilustrasi untuk membantu memperjelas isi dari pesan
 - d. Antisipasi kemungkinan masalah yang akan muncul
4. *Clarity*, kejelasan dari pesan yang disampaikan melalui bahasa yang baik, simbol, penegasan kata, dan sebagainya.
5. *Humble*, sikap rendah hati. Dengan rendah hati, maka seseorang akan lebih menghargai orang lain dari segi sikap maupun tindakan dan ucapannya. Sikap ini lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada diri sendiri sehingga akan memudahkan seseorang dalam penyampaian pesan.

2.1.2.4 Indikator Komunikasi

Berikut adalah indikator-indikator komunikasi dari pembahasan penelitian terdahulu (Yunsepa, 2018):

1. Pemahaman informasi
2. Kesenangan rekan kerja
3. Pengaruh sikap dan tingkah laku
4. Hubungan antar karyawan yang semakin baik

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Menurut (Pasaribu & Siagian, 2019), Motivasi merupakan dorongan yang sangat penting bagi karyawan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Motivasi merupakan keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas (Afandi, 2018). Motivasi merupakan dorongan bagi seseorang dalam bertindak atau bersikap. Motivasi membuat seseorang memulai, melaksanakan, dan mempertahankan kegiatan tertentu (Hanafi, 2019). Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen membahas mengenai cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar memiliki kemauan untuk bekerja sama secara produktif agar dapat berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Dapat kita

simpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan dari dalam individu untuk melakukan sesuatu.

Keberhasilan dalam mengolah organisasi atau perusahaan ditentukan oleh aktivitas pendayagunaan sumber daya manusia, sehingga seorang manajer harus mempunyai teknik yang dapat memelihara prestasi dan kepuasan kerja, seperti dengan membagikan motivasi kepada bawahan agar karyawan tersebut dapat melakukan kewajibannya sesuai dengan ketentuan. Motivasi ini mencakup perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang termasuk dari sebuah bagian dalam hubungan internal-eksternal perusahaan. Motivasi didapatkan baik dari dalam maupun dari luar diri. Tanggapan mengenai diri sendiri, harga diri, harapan pribadi, kebutuhan atau keinginan, kepuasan kerja dan prestasi kerja yang dihasilkan merupakan contoh dari motivasi dari dalam diri. Sedangkan motivasi dari luar diri berupa jenis dan sifat pekerjaan, kelompok kerja dimana seseorang bergabung, organisasi tempat orang bekerja, gaji, tunjangan, situasi lingkungan kerja, dan sebagainya.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja, yaitu:

1. Kebutuhan Hidup

Berkebutuhan dalam bertahan hidup (makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya). Keinginan inilah yang akan merangsang seseorang berperilaku dan rajin dalam bekerja.

2. Kebutuhan Masa Depan

Kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik sehingga tercipta suasana tenang, harmonis dan optimisme.

3. Kebutuhan Harga Diri

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian.

4. Kebutuhan Pengakuan Prestasi Kerja

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh.

Keinginan seseorang dalam mencapai kebutuhan sepenuhnya berbeda bagi masing-masing individu karyawan dalam sebuah perusahaan, sehingga pihak perusahaan dapat membantu dengan memberikan kegiatan seperti pelatihan.

2.1.3.3 Prinsip-prinsip dalam Motivasi Kerja Karyawan

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, diantaranya yaitu:

1. Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, karyawan perlu diberikan kesempatan berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2. Prinsip komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas maka karyawan akan lebih termotivasi dalam bekerja.

3. Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa karyawan memiliki andil dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan ini maka karyawan akan termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat karyawan bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan pemimpin.

5. Prinsip memberi perhatian

Pimpinan memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan sehingga dapat memotivasi karyawan untuk bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.3.4 Indikator Motivasi Kerja

Terdapat indikator-indikator motivasi kerja:

1. Kondisi kerja
2. Fasilitas kerja
3. Prestasi kerja
4. Pengakuan dari atasan

5. Pekerjaan itu sendiri

2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam (Masrurotin, Sunaryo, & Rizal, 2021), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai secara kualitas dan kuantitas pada saat menyelesaikan tugas yang diberikan kepada karyawan guna menggapai visi, misi, tujuan-tujuan organisasi. Kinerja merupakan elemen penting dalam perusahaan, karena kinerja merupakan harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Semakin baik kinerja karyawan dalam setiap perusahaan maka akan mempengaruhi tujuan perusahaan (Anjani, 2019). Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian dari *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam sebuah perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan ini sangat dibutuhkan dalam mengetahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara Bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, kinerja merupakan ketersediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Kinerja merupakan sejauh mana seseorang telah memainkan

baginya dalam melaksanakan strategi perusahaan baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi.

Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawannya, maka kinerja karyawannya harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Mutu kerja seorang karyawan juga secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja, yang dimulai dengan menentukan tolak ukur kinerja terlebih dahulu.

2.1.4.1 Kriteria-Kriteria Kinerja

Kriteria dalam pembahasan ini berarti dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi. Terdapat 3 jenis dasar kriteria kinerja:

1. Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai oleh seseorang dalam pekerjaannya.

2. Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal, seperti apakah SDM perusahaan tersebut ramah atau menyenangkan, atau mungkin tidak.
3. Kriteria berdasarkan hasil, yaitu kriteria yang berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan. Kriteria ini semakin populer karena semakin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional.

Dari 3 poin dasar tersebut, didapatkan kriteria-kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan yang banyak digunakan:

1. *Quantity of Work*: merupakan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of Work*: kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian yang telah ditentukan.
3. *Job Knowledge*: luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*: keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*: kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi atau perusahaan.
6. *Dependability*; kesadaran untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

7. *Initiative*: semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities*: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja seseorang.
2. Kejelasan informasi dan kejelasan peran pekerja yang diterima, serta taraf pengertian atas tugas yang diterima.
3. Tingkat motivasi pekerja atau daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
4. Kopetensi, merupakan keterampilan yang dimiliki karyawan tersebut.
5. Fasilitas kerja yang mendukung kelancaran operasional perusahaan.
6. Budaya kerja atau perilaku kerja karyawan yang kreatif dan inovatif.
7. Perilaku pemimpin dalam mengarahkan para karyawan bekerja.
8. Disiplin kerja, yaitu aturan yang ditetapkan perusahaan agar semua karyawan mematuhi dalam mencapai tujuan.

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Terdapat indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan:

1. Disiplin kerja
2. Inisiatif
3. Ketelitian
4. Kejujuran

5. Kreativitas

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah ditemukan variabelnya berkaitan dengan penelitian ini agar dapat memperkuat landasan teori.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil dari Penelitian
1	(Pasaribu & Siagian, 2019)	Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Etowa Packaging Indonesia Di Kota Batam	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> Motivasi berdampak secara positif terhadap kinerja karyawan PT Etowa Packaging Indonesia. Lingkungan Kerja juga memiliki dampak yang signifikansi pada kinerja karyawan PT Etowa Packaging Indonesia. Motivasi dan Lingkungan Kerja secara bersamaan berdampak positif kepada kinerja karyawan PT Etowa Packaging Indonesia.
2	(Rangkuti et al., 2019)	Pengaruh Insentif dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Graha Indonesia	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> Pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa Insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Graha Indonesia. Secara parsial komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengujian hasil secara simultan menunjukkan bahwa Insentif dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja

				karyawan pada PT. Sinar Graha Indonesia.
3	(Anjani, 2019)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. 2. Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. 3. Kompetensi dan motivasi dapat digunakan sebagai prediktor naik atau turunnya kinerja.
4	(Manikottama, Baga, & Hubeis, 2019)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Satu Visi Edukasi	<i>Structural Equation Model</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Satu Visi Edukasi. 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi PT Satu Visi Edukasi. 3. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi PT Satu Visi Edukasi. 4. Kepemimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Satu Visi Edukasi. 5. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Satu Visi Edukasi.
5	(Aslami, 2021)	Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Karyawan		<ol style="list-style-type: none"> 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. 3. Komitmen organisasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6	(Suryani, 2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama di Jakarta	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan.
7	(Arianto & Kurniawan, 2020)	Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). 2. Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). 3. Motivasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).
8	(Erwantini ngsih, 2019)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan komunikasi tidak

				mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga kependidikan di Universitas Merdeka Pasuruan.
--	--	--	--	--

Sumber: Peneliti

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti.

2.3.1 Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian terdahulu oleh (Widarta, 2019) menyebutkan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dalam lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana indikator-indikator yang mempengaruhi terdiri dari hubungan harmonis antar karyawan dengan atasan, penghargaan prestasi karyawan, kenyamanan, pencahayaan, tata ruang dan keamanan serta kebisingan.

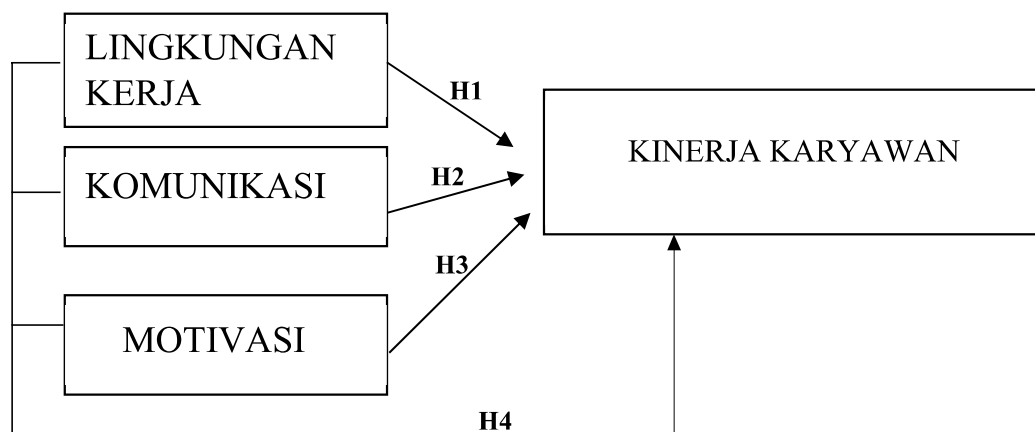
2.3.2 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian terdahulu dalam meneliti hubungan antara komunikasi dan kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Hayati & Susetyo, 2020) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja yang diteliti. Faktor-faktor seperti kurang optimalnya komunikasi antara atasan dan bawahan, ataupun komunikasi antar karyawan yang tidak baik merupakan factor-faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan.

2.3.3 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh (Nauli, 2021) menghasilkan data t hitung sebesar 2,428 lebih besar dari t tabel 1,656 atau ($2,428 > 1,656$), yang berarti terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari motivasi terhadap kinerja karyawan.

Dari teori yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan dengan gambaran kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: diduga lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Harasoon Batindo
- H2: diduga komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Harasoon Batindo
- H3: diduga motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Harasoon Batindo

H4: diduga variabel lingkungan kerja, komunikasi dan motivasi bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Harasoon Batindo