

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi ialah rangkaian yang menghubungkan berbagai komponen-komponen dari organisasi bersama sehingga terciptanya komunikasi yang efektif. Komunikasi ini berasal dari kata latin *communis* yang memiliki makna bersama. Seorang komunikator atau pengirim pesan anatr dua orang/lebih berusaha mencari kebersamaan dari penerima pesan. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dipahami secara bersama. (Mulyana, 2014: 46)

Menurut (Tommy, 2016: 6) menyatakan bahwa “Komunikasi ialah hubungan antar pribadi dengan menggunakan sistem karakter kemampuan seseorang menggunak kata dengan baik, yaitu sistem simbol verbal dan non verbal”. Komunikasi bisa digunakan dengan simbol verbal maupun non verbal, saat komunikasi mengalami interaksi. Dunia perkerjaan diperlukan komunikasi yang baik antar pribadi dengan menggunakan apapun caranya asal bisa disampaikan sesuai dengan tujuan komunikasi yang kita lakukan.

(Marwansyah, 2015: 321) komunikasi merupakan “peralihan pesan antar manusia mempunyai interpretasi yang sama.”Pertukaran pesan harus dilakukan dengan tujuan yang sama agar pemahaman bisa dimengerti. Pertukaran pesan yang harus kita lakukan agar pemahaman dengan tujuan yang sama bisa tercapai,dengan atasan dan karyawanyang pasti dalam dunia pekerjaan ingin

memiliki tujuan pemahaman yang sama untuk interaksi yang mereka lakukan itu mempunyai tujuan yang sesuai dengan visi misi perusahaan yang mereka tetapkan.

Menurut (Arifin, 2017: 154), ada empat fungsi utama dalam komunikasi, yaitu pengendalian, motivasi, pernyataan emosional, serta informasi. Komunikasi bukan hanya tentang bagaimana kita melakukannya tetapi bagaimana komunikasi itu berfungsi untuk suatu perusahaan. Komunikasi yang baik tetapi bukan hanya memahami apa itu komunikasi harus mengetahui juga bahwa berkomunikasi memiliki fungsi dalam kita berinteraksi. Fungsi dalam mengendalikan komunikasi yang baik agar saat disampaikan bisa kita paham. Setiap komunikasi pasti ada pesan tersembunyi dimana kita bisa langsung mengajak seseorang dengan hanya berbicara langsung, serta menyampaikan dengan emosional yang berarti kita bisa mengontrol emosi dalam menyampaikan komunikasi.

(Wiyani, 2015: 159) membangun hubungan melalui komunikasi dapat dilakukan secara langsung secara bertatap muka untuk bertukar informasi tetapi menggunakan alat elektronik. Perusahaan dapat membangun komunikasi secara bertatap muka dengan teknologi yang sangat maju kita diberi kemudahan dengan berkomunikasi dengan hanya memiliki telepon genggam, fasilitas teknologi seperti ini cukup kita memanfaatkan dengan kegiatan sehari-hari yang harus dipantau lewat telepon genggam yang dilakukan atasan untuk mengawasi karyawannya setiap harinya. Memanfaatkan teknologi bisa menyelamatkan keadaan perusahaan itu sendiri dengan sering diamati dan berkomunikasi menjadi lancar perusahaan pun akan menjadi maju pada saatnya.

Sedangkan menurut (Mulyana, 2014: 68), komunikasi transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dengan menggunakan simbol, kata, gambar, figure, grafik. Komunikasi saat ini bisa dilakukan dengan menunjukkan transmisi informasi meliputi informasi ,gagasan, emosi dan keterampilan seseorang yang ia miliki. Teknologi memang sangat berperan penting dalam kemajuan komunikasi didalam perusahaan karena memiliki transmisi atau pengiriman komunikasi yang lebih cepat dan singkat. Keterampilan komunikasi disesuaikan dengan kemajuan yang dimiliki dilakukan dengan menggunakan bentuk keterampilan yang dimiliki pada saat ini. Karyawan bisa memiliki kemampuan tersendiri saat ingin bisa memiliki komunikasi yang terampil dengan atasan terlihat kreatif tetapi formal dan juga bisa bersifat inovatif untuk perusahaan tersebut.

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi komunikasi**

Menurut (Silalahi, 2013: 277) terdapat empat faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu :

1. Kualitas

Dimana kualitas informasi ditentukan oleh akurasi dan realibilitas informasi, makin besar akurasi dan realibitas, makin tinggi kualitas informasi.

2. Ketepatan waktu

Informasi yang secara tepat waktu tersedia ketika hal dibutuhkan bagi tindakan manjerial, bukan setelah keputusan telah di buat.

### 3. Kelengkapan

Informasi yang lengkap memberi pimpinan semua informasi yang mereka butuhkan untuk pelaksanaan kontrol, mencapai koordinasi atau membuat keputusan efektif.

### 4. Relevansi

Informasi yang relevan berguna dan bermanfaat bagi kebutuhan khusus pimpinan. Informasi yang tidak relevan, tidak berguna dan tidak aktual.

#### **2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Komunikasi**

(Mulyana, 2014: 5-38) terdapat empat fungsi komunikasi yaitu :

##### 1. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi social melibatkan hubungan antara individu dan lingkungan social untuk mencapai komunikasi yang sehat. Komunikasi ini dibangun dengan cara mengkonsep diri dengan sosial, dan memerhatikan keberlangsungan kehidupan social untuk mendapat hak bahagia, ketenangan, dan menghindari adanya bahaya atau tekanan yang ditimbulkan oleh hubungan komunikasi yang tidak baik.

##### 2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Tujuan dari fungsi komunikasi ekspresif adalah untuk memberikan pengaruh terhadap individu lainnya dengan cara menyampaikan komunikasi verbal dengan baik.

### 3. Fungsi Komunikasi Ritual

Fungsi komunikasi ritual melibatkan budaya dan tradisi yang dibawa oleh keluarga dengan komitmen yang utuh. Artinya, komunikasi jenis ini melibatkan adat, suku, bangsa, negara, ideologi bahkan agama.

### 4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Tujuan umum dari komunikasi instrumental yaitu, memberi informasi, mengajari, mendorong, serta mengubah sikap dan keyakinan yang dianut serta bertujuan untuk menghibur. Dengan kata lain, komunikasi instrument ini bersifat persuasif yang menekankan pada lawan komunikasi agar mempercayai apa yang telah diinformasikan kepadanya bersifat benar.

#### **2.1.1.4 Indikator Komunikasi**

Menurut (Faules dan Pace, 2015: 31) terdapat lima indikator komunikasi yaitu

#### 1. Komunikasi Kebawah

Hubungan komunikasi pimpinan kepada bawahan dalam menginformasikan hasil kinerja mengenai tugas serta kebijakan terkait organisasi.

#### 2. Komunikasi Keatas

Hubungan komunikasi bawahan dengan pimpinan terkait kendala dalam kinerjanya.

#### 3. Komunikasi Horizontal

Kepercayaan karyawan kepada rekan kerjanya, bekerja secara tim dalam memaksimalkan kinerjanya.

#### 4. Komunikasi Lintas Saluran

Perbedaan jabatan dan bidang pekerjaan bukan penghalang dalam memperoleh informasi.

#### 5. Komunikasi Selentingan

Karyawan mempercayai informasi yang diberikan secara pribadi kepadanya.

### **2.1.2 Motivasi**

#### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi**

(Donni Junni Priansa, 2014: 171) berpendapat, motivasi seseorang lahir dari unsur ekstrinsik yang dapat berpengaruh terhadap sifat dan "*attitude*" individu. Motivasi sifatnya bisa bersumber dari luar yang memberikan gambaran bagaimana motivasi dapat diberlakukan di perusahaan itu, bentuk motivasi itu akan sangat memberi pengaruh bagi perusahaan bisa membangun jiwa semangat dalam bekerja. Motivasi diimplementasi langsung ke karyawan agar memberikan pengaruh yang baik dalam kehidupan kerja perusahaan itu sendiri.

Hal ini senada dengan ungkapan (Sudarmanto, 2014: 171), motivasi kerja bisa dijadikan upaya atau usaha seseorang dalam penggapaian tujuan organisasi yang harus diiringi dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan individunya. Motivasi dalam berkerja dilakukan saat karyawan ada semangat yang tinggi untuk melakukan tugas kerja dengan kondisi kemampuan yang stabil agar kebutuhan yang ditugaskan tercapai. Atasan tidak harus memiliki ekpektasi yang berlebihankepadakaryawan itu sendiri dikarenakan karyawan bisa mempunyai kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda.

Sedangkan, menurut (Veithzal Rivai, 2013: 837) “motivasi merupakan rangkaian nilai baik yang dapat membuat seseorang tergugah untuk mencapai tujuannya. Selain nilai-nilai kebaikan, terdapat unsur dari sifat dan sikap seseorang juga bisa memberi semangat melakukan pekerjaan. Sikap ini mungkin bersifat tidak terlihat tapi memberikan suatu pengaruh untuk orang bisa melakukan sesuatu. Serangkaian sikap yang dimiliki atasan bisa memengaruhi individu dalam perusahaan karena sifat motivasi ini yang susah untuk terlihat sifatnya. Tujuan yang dimiliki perusahaan harus bisa memberikan dorongan dalam bentuk semangat yang baik agar dapat termotivasi. Motivasi juga bersifat menjalankan untuk diri individu untuk dapat menjalankan kerjasama dengan tim secara efektif terintegrasi dengan sedaya upaya dirinya sebagai karyawan itu sendiri (Hasibuan, 2016: 142).

Motivasi dapat pula diartikan sebagai aktifitas individu yang dibangun dari dalam diri. Motivasi ini bersifat aktifitas dimulai dalam diri lalu diakhiri bagaimana kita menempatkannya bahkan menerapkannya. Motivasi didalam perusahaan bukan berdiam diri dan melihat kemajuan perusahaan tersebut, tetapi juga harus bersifat aktif dan diakhiri dengan apa yang harus dilakukan. Aktifitas yang bermotivasi seperti *family day* untuk atasan dan karyawan lebih mengenal satu sama lain dan berpiknik bersama menceritakan apa kekurangan dan kelebihan yang ada di perusahaan. (Mangkunegara, 2015: 93).

(Darojat, 2015: 187) berpendapat bahwa motivasi adalah bagian dari suatu proses psikologis seseorang yang berkombinasi dengan beberapa faktor luar dengan dalam dari orang tersebut yaitu sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan.

Sedangkan, faktor intrinsik seseorang dapat berbentuk *attitude*, *behavior*, pengalaman diri dan latar pendidikannya, selain itu cita-cita, harapan juga dapat merangsang seseorang dalam melakukan motivasi diri

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut (Priansa, 2014: 220) terdapat sepuluh faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan antara lain adalah

1. Keluarga dan Kebudayaan

Keluarga dan budaya merupakan unsur yang dapat mempengaruhi seseorang termotivasi, motivasi ini melibatkan lingkungan individu tersebut, karena keluarga, pertemanan dan budaya lahir dalam lingkungan tertentu.

2. Konsep Diri

Motivasi dari konsep diri melibatkan upaya yang dilakukan individu dalam mengatur pikirannya sendiri.

3. Jenis Kelamin

Perbedaan *gender* juga berpengaruh terhadap pencapaian prestasi atau motivasi dalam dunia kerja.

4. Pengakuan dan Prestasi

Setiap sudah dipastikan akan termotivasi untuk kerja keras dengan adanya perhatian dan bimbingan yang baik yang dilakukan oleh pimpinan mereka.

5. Cita-cita dan Aspirasi

Karyawan akan termotivasi untuk meraih tujuan apabila adanya cita-cita dan aspirasi yang berarti bagi mereka.

#### 6. Kemampuan Belajar

Kemampuan belajar merupakan dorongan intrinstik karyawan, karena melibatkan cara berfikir mereka.

#### 7. Kondisi Karyawan

Selain beberapa faktor diatas, kondisi baik secara fisik dan psikologis karyawan juga sangat berpengaruh terhadap motivasi dalam melakukan aktivitas pekerjaan mereka, oleh karena itu pimpinan harus memperhatikan dengan baik kondisi mereka.

#### 8. Kondisi Lingkungan

Hampir sama dengan faktor keluarga dan lingkungan, unsur ini adalah merupakan faktor intrinsik karyawan/individu yang secara garis besar melibatkan lingkungannya.

#### 9. Unsur-unsur Dinamis dalam Pekerjaan

Unsur ini melihat potensi yang bersifat tidak stabil yang sangat mungkin dialami karyawan dalam bekerja, kinerja karyawan tidak akan selalu stabil, kadang bersifat kuat dan lemah.

#### 10. Upaya Pimpinan Memotivasi Karyawan

Upaya pimpinan memotivasi para karyawannya sangat mempengaruhi upaya strategi motivasi yang dapat menunjang kinerja lebih baik.

#### **2.1.2.3 Jenis-Jenis Motivasi**

Terdapat 2 jenis motivasi berdasarkan pemikiran (Hasibuan, 2013: 150) yakni positif dan negatif;

#### 1. Motivasi positif (insentif positif)

Motivasi positif melibatkan adanya upaya rangsangan yang dilakukan pimpinan untuk karyawan dengan tujuan peningkatan kerja. Motivasi dapat berbentuk pemberian *reward* prestasi kepada karyawan.

#### 2. Motivasi negatif (insentif negatif)

Berbeda dengan motivasi positif. Motivasi negatif dapat berbentuk “*punishment*” karena suatu kesalahan karyawan, hal ini diberlakukan tak lain untuk terus mengupayakan proses kerja yang sehat dan baik. Namun perlu di ingat, pemberian hukuman harus bersifat adil tanpa membedakan status dan latar belakang karyawan.

#### **2.1.2.4 Indikator-Indikator Motivasi**

Terdapat lima indikator pengukur motivasi menurut (Mangkunegara, 2013: 101) yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologis
- b) Kebutuhan rasa aman
- c) Kebutuhan rasa memiliki
- d) Kebutuhan harga diri
- e) Kebutuhan aktualisasi diri

#### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

##### **2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun perusahaan tidak melaksanakan proses produksi, akan tetapi lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap para

karyawan yang melaksanakan proses produksi kerja. Karena lingkungan kerja merupakan komponen penting dalam melaksanakan pekerjaan, suatu lingkungan kerja yang sehat dapat memicu adanya motivasi yang baik untuk melakukan suatu pekerjaan dan dapat mempengaruhi produktifitas karyawan (Sunyoto, 2015: 38).

Lingkungan kerja harus mempunyai alat-alat yang mana diperlukan karyawan karena setiap perusahaan pasti memiliki karyawan yang berkerja dicukupkan sengan fasilitasi alat alat yang baik agar kerja yang dilakukan menjadi hasil yang baik. Lingkungan kerja tanpa alat perkakas pasti bukan lingkungan karena setiap ada perkerjaan adanya pendukung yang diberi untuk bisa melakukan pekerjaan yang diberikan seperti alatyang sesuai untuk tugas dibutuhkan masing-masing karyawan.(Sedarmayanti, 2014: 2)

(Nitisemito, 2013: 75) mengemukakan pendapatnya tentang lingkungan kerja. Menurutnya, lingkungan kerja adalah suatu wilayah alami yang berpengaruh terhadap karyawaan dalam melakukan aktifitas pekerjaanya. Lingkungan kerja bisa mempengaruhi pekerjaan saat mereka jalani jadi saat lingkungan itu tidak mendukung bisa jadi tugas-tugas itu dilakukan dengan waktu yang lama dan juga bisa menunda waktu *dateline* yang ditetapkan. Lingkungan kerja memang mempengaruhi sekitarnya , jika lingkungan kotor pasti karyawan lebih merasa kurang senang saat mereka lakukan pekerjaannya.

(Sofyan, 2013: 19) berpendapat, lingkungan kerja juga diartikan dengan wilayah kerja yang didalamnya terdapat karyawan yang beraktifitas maelakukan pekerjaannya masing-masing.Lingkungan itulah tempat dimana para pekerja bisa melakukan tugas yang diberikan dan pekerjaan mereka yang diberi atasan setiap

hari jadi jika tidak ada lingkungan tidak akan terjadi pengerjaan tugas. Lingkungan tempat dimana suasana karyawan yang mengerjakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Suasana yang diinginkan para karyawan perusahaan bersih dan segar agar tugas dan pekerjaan sehari-hari dikerjakan dengan senang hati dan lebih cepat menyelesaikan tugas yang diberikan.

### **2.2.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Ada 2 jenis lingkungan kerja seperti yang diungkapkan oleh (Siagian, 2014: 57) dibawah ini:

#### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

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

- a. Bentuk fisik yang mengutamakan keselamatan kerja berupa infrastruktur bangunan tempat kerja dimana akan membuat karyawan merasa betah dan nyaman.
- b. Adanya alat-alat penunjang kerja yang lengkap dan fungsional.
- c. Adanya ruang untuk istirahat para karyawan melepas penat dijam istirahat mereka, bila memungkinkan ditunjang dengan disediakannya kantin yang sehat dan bersih.
- d. Disediakan ruang peribadahan bagi dalam melaksanakan ibadah bagi karyawan

- e. Adanya transportasi berupa angkot atau bus yang diperuntukkan bagi karyawan yang bersifat murah dan memberi keselamatan, serta kenyamanan

## 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan suatu wilayah tempat kinerja yang aman dan menyenangkan, sehingga para karyawan akan saling memiliki hubungan kerja yang sehat, antara karyawan dan pimpinan juga pada dasarnya bekerja dengan baik apabila lingkungannya sehat, indah, bersih, menarik dan menyenangkan.

### 2.2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

(Sofyan, 2013: 20) berpendapat ada 3 faktor lingkungan kerja dipengaruhi yaitu:

1. Fasilitas Kerja, merupakan faktor utama pengaruh lingkungan kerja karena fasilitas sangat menentukan aktifitas pekerjaan karyawan dan atasan. Apabila fasilitas kerja yang tersedia kurang memadai, tidak fungsional dan ruang kerja yang tidak terorganisasi tentu akan memberi dampak buruk untuk produktifitas.
2. Gaji dan tunjangan, adalah faktor kedua yang terjadi di lingkungan kerja, sebab apabila para karyawan tidak mendapat haknya berupa gaji maupun tunjangan kerja, mereka akan sangat mempertimbangkan untuk mencari perusahaan lain yang peduli dengan jaminan mereka.
3. Hubungan kerja, merupakan faktor ketiga yang melibatkan relasi antar para pekerja lain dan atasan, hubungan kerja yang baik dapat

meningkatkan produktifitas kinerja mereka dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

#### **2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja**

(Afandi, 2018: 71-72) menyatakan bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator-indikator adalah sebagai berikut :

a. Pencahayaan di ruang kerja

Pencahayaan harus bersifat cukup, artinya tidak mengganggu aktifitas kinerja dan produksi dengan mengatur pencahayaan yang ideal yaitu tidak redup atau terlalu terang sehingga sangat mengganggu dan membuat suasana tidak nyaman

b. Sirkulasi udara di ruang kerja

Adanya ventilasi yang cukup pergantian udara dilingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan sehat, oleh sebab itu tersedianya sirkulasi udara yang tertata sangat penting untuk kenyamanan dan kesehatan karyawan.

c. Kebisingan

Kebisingan, meminimalisir adanya suara berlebihan, baik itu dengan mengatur suara mesin atau alat-alat kerja atau menempatkan perusahaan diwilayah yang tingkat kebisingannya cukup.

d. Penggunaan warna

Komposisi pewarnaan ruang atau wilayah kerja harus diperhatikan dengan baik, sebab hal itu merupakan bagian dari keindahan yang dapat berpengaruh terhadap kenyamanan kerja diwilayah lingkungan kerja.

e. Kelembaban udara

Kelembaban udara harus diperhatikan karena dapat meningkatnya rasa nyaman berada di dalam ruang atau wilayah lingkungan kerja. Karena temperature udara juga dapat mempengaruhi daya produktifitas.

f. Fasilitas

Fasilitas tidak dapat dipisahkan dari kegiatan kerja karyawan, fasilitas yang baik, cukup dan memadai dapat menunjang aktifitas produksi dan hubungan kerja masing-masing individu menjadi sehat.

## **2.1.4 Kinerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

Menurut (Mangkuprawira, 2013: 121) berpendapat, pengertian kinerja merupakan suatu keadaan dimana suatu individu atau kelompok bersedia beraktifitas yang menghasilkan barang produksi atau jasa dengan komitmen dan tujuan yang harus dicapai bersama. Karena dari hasil kinerja dapat dilihat seberapa besar suatu potensi atau kemampuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab kerja kepada mereka. Kinerja sekelompok tim atau perorangan kinerja juga bisa terlihat saat apa yang bisa dikerjakan dapat selesai.

Kinerja ini yang dapat diukur sesuai memiliki kesepakatan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan segala proses yang dibuat tercapai dengan baik. Kinerja di perusahaan sangat diukur dengan kemampuan karyawan itu sendiri, perusahaan yang menentukan standar bagi kemajuan perusahaan untuk berkembang, Kinerja mempunyai arti suatu perjalanan yang diukur menggunakan

jangka waktu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan bersama. (Edison, 2016: 190).

(Sinambela, 2016: 484), menambahkan kinerja adalah suatu berlangsungnya aktifitas kerja yang bertujuan untuk mencapai harapan yang telah disetujui bersama dalam pelaksanaan dibutuhkan komitmen dan tanggung jawab..Penyempurnaan kinerja merupakan bentuk tanggung jawab karyawan yang berkerja.Tanggung jawab di perlukan karena penting untuk bisa perusahaan mencapai hasil sesuai harapan yang diinginkan oleh perusahaan itu sendiri.Hasil yang dicapai pasti hasil yang dia inginkan untuk karyawan dan atasan juga karena bentuk hasil itu bentuk dari kerja keras perusahaan. Menunjukan bhawa kinerja lebih ditekan kan dengan bertahap agar pelasaan pekerjaan dilakukan sehingga pencapai dapat dioptimalkan.

(Moeheriono, 2014: 95), menuturkan kinerja adalah suatu penggambaran tentang aktifitas bersama dalam suatu program yang memiliki tujuan yaitu tercapainya harpan dari visi misi dan suatu rencana startegis perusahaan.Kinerja merupakan penggambaran tentang pencapaian pelaksanaan dalam suatu program bisa melakukan kebijakannya dalam sebuah kegiatan yang berbentuk metode tujuan yang berhubungan dengan perusahaan.Gambaran kinerja bisa diliat saat perusahaan telah mempunyai program dan kegiatan yang sesuai direncanakan lalu memilikisasaran yang ingin dicapai.Perusahaan harus bisa menyesuaikan perencanaan agar bisa tercapainya hasil kinerja yang baik untuk karyawan.

### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

(Mangkunegara, 2013: 205) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Kemampuan meliputi IQ karyawan dan skill yang dimiliki, apabila karyawan dengan prolehan IQ tinggi yaitu berkisar 110-120 dan ditunjang latar belakang pendidikan mereka yang memadai dapat meningkatkan potensi dan keterampilan dalam menjalankan aktifitas kerja. Hal ini juga berlaku untuk atasan yang lebih memiliki IQ tinggi dan memiliki pengalaman dan keahlian serta kecakapan kinerja di perusahaan akan dapat meningkatkan kemajuan perusahaan.
- 2) Faktor Motivasi berpengaruh pada kinerja karyawan, motivasi tidak bisa disepelekan karena merupakan faktor intrinsik yang harus terus dipupuk untuk pengembangan semangat kinerja pekerja demi tercapainya sasaran dan tujuan bersama.

Menurut (Amirullah, 2015: 232) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. Kinerja baik dipengaruhi 2 faktor dibawah merupakan pengaruh kinerja baik:
  - a. Internal (pribadi) faktor internal adalah fokus yang ada dalam diri seseorang yang meliputi potensi, motivasi, dan pribadi yang produktif
  - b. Eksternal, disebut juga faktor yang mempengaruhi seseorang diluar dirinya, seperti mendapatkan posisi kerja yang mudah, bernasip baik serta dikelilingi lingkungan dan hubungan sehat

2. Kinerja buruk dipengaruhi 2 faktor:
  - a. Internal (pribadi) menjadikan kinerja buruk adalah kemalasan, rendahnya rasa produktifitas dan tidak adanya usaha perbaikan.
  - b. Eksternal (lingkungan) kinerja buruk seseorang yaitu, meliputi nasib buruk, serta memiliki atasan yang tidak perhatian dan tidak baik.

#### **2.1.4.3 Manfaat Penilaian Kinerja**

Dibawah ini merupakan manfaat penilaian kinerja untuk mnajemen berdasarkan pemikiran (Irham Fahmi, 2016: 204) :

- a. Pemberian motivasi karyawan dilakukan secara terorganisir agar dapat mengelola operasi keorganisasian perusahaan secara efektif.
- b. Memperhatikan dan membantu karyawan dalam menjalankan *promoting, transferring* dan pemberhentian dengan melibatkan diri ikut andil mengambil keputusan yang adil.
- c. Mengadakan workshop bagi karyawan untuk mengidentifikasi pengembangan diri dan potensi karyawan lewat program evaluasi dan pelatihan.
- d. Bersedia mendengar dan menampung pendapat para pekerja dalam menilai bagaimana kinerja pimpinan.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Dari aspek-aspek diatas akan diperoleh penilaian manfaat kinerja untuk menentukan pedoman tindak evaluasi oleh pihak manajemen dan komisaris perusahaan, 3 tahap dalam penilaian antara lain:

- a. Membandingkan hasil kinerja dengan sasaran sebelumnya dengan mempertimbangkan tujuan kesepakatan yang ditentukan..
- b. Menetapkan sebab akibat yang ditimbulkan oleh aktifitas penyimpangan kinerja yang diukur dengan standar perusahaan.
- c. Menegakkan tindakan atau kebijakan dari perusahaan untuk menyikapi tindakan yang tidak diharapkan.

#### **2.1.4.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Meithiana, 2017: 57) terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

##### 1. Kualitas

Ukuran suatu kualitas kerja dapat dilihat dari “mindset” pekerja yang dapat berpengaruh terhadap potensi, kemampuan dan kesempurnaan kinerja.

##### 2. Kuantitas

Kuantitas melibatkan seberapa total jumlah produksi dari hasil aktifitas produksi meliputi jumlah unit dan siklus..

##### 3. Pengetahuan

“*ability*” yang dimiliki oleh pekerja dalam mengemban tanggung jawab serta dapat mengerti dengan baik tugas mereka

##### 4. Keandalan

Merupakan tingkat kecakapan karyawan terhadap tugasnya masing-masing yang meliputi tanggung jawab diri terhadap peraturan perusahaan, kedisiplinan, dan inisiatif sendiri.

## 5. Kerjasama

Kerjasama adalah aktivitas yang melibatkan banyak pekerja dalam menyelesaikan aktifitas yang sudah ditetapkan pada suatu program kerja.

### **2.3 Hubungan Antar Variabel**

#### **2.3.1 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi proses pertukaran informasi anatar individu melalui suatu system yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Ini merupakan modal utama ketika hendak membangun lingkungan yang positif dalam organisasi. (R. Wayne Pace, 2013: 170) mengemukakan Pertukaran gagasan diantara para karyawan dalam suatu perusahaan dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam perusahaan sehingga pekerjaan berjalan. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin. Komunikasi dalam organisasi dapat dilihat dari sisi komunikasi antara pribadi dan komunikasi organisasi komunikasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Noorlaily Maulida, 2018) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **2.3.2 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi menjadi komponen yang sangat berperan dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kebutuhan akan berprestasi tinggi merupakan suatu dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk berupaya

mencapai target yang ditetapkan, berkerja keras untuk mencapai keberhasilan dan memiliki kemungkinan untuk mengerjakan sesuatu secara baik sebelumnya. (Mangkunegara, 2013: 62) teori motivasi dipahami agar pimpinan mampu mengidentifikasi apa yang memotivasi karyawan dalam pekerjaan, hubungan perilaku kerja dengan motivasi dan mengapa karyawan berprestasi tinggi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka semakin tinggi motivasi yang dimiliki oleh karyawan dalam berkerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Budianto et al., 2017) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan

### **2.3.3 Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja merupakan seluruh alat pekerjaan dan bahan yang digunakan, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerja juga pengaturan kerja baik metode secara individual maupun kelompok (Citraningtyas, N., & Djastuti, 2017). Lingkungan kerja yang kondusif tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan, di mana karyawan dalam bekerja merasa nyaman dan keselamatan kerjanya terjamin oleh pihak perusahaan, sehingga semakin baik lingkungan kerja diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan (Widarta, 2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.4 Hubungan Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menyatakan bahwa komunikasi motivasi dan

lingkungan kerja menjadikan kinerja menjadi lebih baik pada kinerja karyawan. Sumber motivasi seseorang berbeda-beda, karena tidak ada manusia yang sama satu sama lain. Akan tetapi yang terpenting adalah bahwa dengan motivasi yang dimilikinya itu, orang tersebut akan lebih mempunyai ketahanan dan kekuatan untuk mencapai apa yang diinginkan. Seperti penghargaan atau reward yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan motivasi kerja dan gaji yang layak dapat meningkatkan kinerja.

(Abdullah, 2014: 281) mengemukakan bahwa “Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesanggupan serta waktu”. Penelitian yang dilakukan oleh (Rudhito et al., 2018) yang menyatakan bahwa komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian terdahulu ini diharapkan peneliti dapat melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan maupun dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diharapkan dalam penelitian ini diperhatikan kekurangan dan kelebihan antara penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Kajian yang digunakan yaitu mengenai komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

(Surono & Ainun, 2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” ISSN 0852-834 dimuat dalam situs Sinta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin dan

motivasi terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Alat uji statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan uji T dan uji F. Hasil penelitian yang menunjuk bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Widarta, 2019) dengan judul “Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja Karyawan Operator PDDIKTI DI LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta” ISSN 2337-5817 dari situs DOAJ. Meneliti tentang pengaruh stress kerja lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di wilayah v Yogyakarta, dengan metode validasi dan reliabilitas bersamaan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil penelitian ini menjelaskan lingkungan kerja yang membawa pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

(Budianto *et al.*, 2017) dalam jurnalnya yang meneliti “Pengaruh Etika Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan” ISSN 1907-3011 diambil dari situs Sinta. Dengan metode uji validitas dan realibitas, analisis linier berganda dan analisis uji parsial(t). Penelitian menunjukkan bawa variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu variabel independen terdiri etika kerja, motivasi dan kompensasi finansial sedangkan variabel dependen menggunakan kinerja karyawan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Noorlaily Maulida, 2018) dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bess Finance Banjarmasin” ISSN 1979-1127 dari situs Sinta. Variabel yang digunakan penelitian ini yaitu variabel independen menggunakan komunikasi dan motivasi sebagai variabel dependen yang digunakan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan dengan metode analisis regresi linear lalu uji simultan dan uji T. Membuat hasil pembuktian bahwa secara bersama-sama kedua variabel komunikasi dan motivasi berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian selanjutnya penelitian dari (Wasiman, 2017) dengan judul “*Influence Motivation, Work Environment and Discipline Performance Againsts High School Teacher in the City in Bogor*” ISSN 2549-9491 dalam situs JIM/Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam. Variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu adanya variabel bebas/independent motivasi, lingkungan kerja dan disiplin, sementara variabel terikat/dependen adalah kinerja guru. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu uji validitas dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan simultan terhadap kinerja guru.

(Sulistiawan *et al.*, 2017) berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” ISSN 1907-3011 dari situs Sinta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian yang berjumlah 52 responded, lalu yang digunakan 15 PNS dan 37 pegawai honorer.

Metode analisis data yang digunakan uji validitas dan uji realibilitas. Hasil penelitian menyatakan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

(Triatmanto & Eva Silvani Lawasi, 2017) membuat penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan” ISSN 2301-9093 dari situs DOAJ. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan. Alat menganalisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang menunjuk bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

(Rudhito *et al.*, 2018) berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jasa Marga(Persero),Tbk Cabang Surabaya-Gempol” ISSN 2407-8239 dari situs Google Scholar. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel yaitu komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan , dengan analisis data uji F, uji T, dan Uji dominan. Hasil penelitian yang menunjuk bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja karyawan. (diganti)

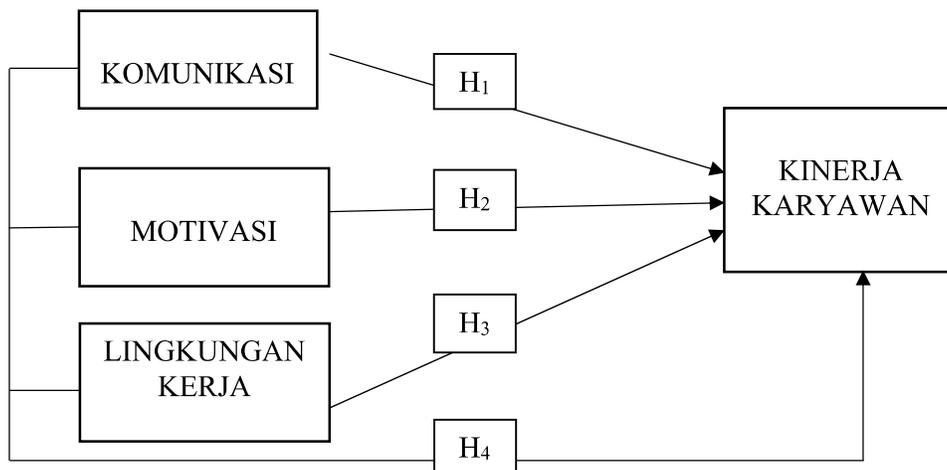
(Zulfana Khongida & Nining Purnamaningsih, 2018)membuat penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Transcal Suntech International”dengan ISSN 2621-2374 dari situs Google Scholar. Alat uji statistic yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini dengan uji validitas dan uji realibilitas. Variabel Komunikasi berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hasil penelitian

ini menjelaskan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Cv Denov Putra Brilian Tulungagung.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mangkunegara & Agustine, 2016) ISSN 2281-3993 dari situs Google Scholar yang berjudul *Effect of Training, Motivation and Work Environment on Physicians' Performance*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan uji metode regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa ada pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran teoritis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini seperti pada gambar berikut ini



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Dari permasalahan pokok yang dikemukakan di atas, berikut disajikan hipotesis sebagai dugaan sementara dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Samudera Indonesia Tbk

H<sub>2</sub>: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Samudera Indonesia Tbk

H<sub>3</sub>: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Samudera Indonesia Tbk

H<sub>4</sub>: Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Samudera Indonesia Tbk.