

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dasar

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Katidjan et al., (2017:433) berpendapat bahwa komunikasi organisasi ialah kegiatan mengirim serta menerima aneka pesan organisasi pada sebuah kelompok formal atau informal pada sebuah organisasi.

Menurut (Katidjan et al., 2017:433) menyebutkan komunikasi ialah sebuah upaya sistematis guna melakukan perumusan dengan tegas berbagai azas dan berbagai azas tersebut kemudian disampaikan suatu informasi kemudian pendapat serta sikap dibentuk.

Menurut (Katidjan et al., 2017:433) menyebutkan jika komunikasi umumnya memiliki arti sebagai suatu aktivitas atau relasi yang punya kaitan dengan permasalahan relasi atau bisa diberi arti menjadi sarana saling tukar pendapat atau menjadi kontak antar manusia entah itu secara kelompok atau bahkan individu.

Menurut (Suwandana, 2018:56) komunikasi ialah proses dimana informasi disampaikan, dari suatu organisasi, kelompok, atau individu yang kemudian akan disebut sebagai *sender*, ke pihak lain (*receiver*) guna melakukan pemahaman serta membuka kemungkinan untuk merespon balik pada *sender*.

Denny (Suwandana, 2018:56) berpandangan jika komunikasi ialah suatu proses dua arah yang membuka peluang pada orang yang melakukan kegiatan ini untuk saling berkirin pesan serta memberi respon balik.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi ialah proses penyampaian sebuah informasi dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Informasi serta pengertian itu bisa dialihragamkan dalam aneka bentuk (misalnya lisan atau tulisan). Dalam berkomunikasi, informasi tersebut harus jelas karena tidak semua informasi yang di sampaikan dapat dimengerti atau di pahami oleh penerima pesan, karena didalam komunikasi kita juga mengenali adanya hambatan dalam proses penyampaian pesan, seperti penggunaan bahasa yang berbeda antara penyampai pesan dengan penerima pesan, sehingga proses penyampaian pesan akan jadi terganggu, selain itu penyampaian pesan juga harus melihat kondisi di saat menyampaikan pesan, apabila ingin mendapatkan respon yang baik dari penerima pesan.

2.1.1.2 Tujuan Komunikasi

Menurut Marwansyah (Suwandana, 2018:56) Komunikasi ialah *"the transfer and understanding of meaning"* (pengiriman serta pemahaman makna) atau kegiatan saling menukar pesan antar individu dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang sama.

2.1.1.3 Indikator Komunikasi

Menurut (Suwandana, 2018:2) terdapat dua faktor yang akan memberi pengaruh pada komunikasi. Dua faktor tersebut diantaranya ialah, komunikator atau *sender* serta faktor yang asalnya dari komunikan atau *receiver*.

a. Faktor dari komunikator, yakni:

1) Keterampilan komunikator

Komunikator sebagai orang yang melakukan pengiriman pesan, berita, ide, serta informasi perlu menguasai aneka cara guna melakukan penyampaian pesan, entah itu secara lisan atau tulisan.

2) Sikap komunikator

Sikap komunikator begitu mempengaruhi seorang komunikan. Komunikan sangat mungkin untuk menolak pesan yang komunikator sampaikan apabila mereka sikapnya angkuh pada komunikan. Seorang komunikan juga akan sangat mungkin merasa tidak percaya jika komunikator bersikap ragu-ragu dalam melakukan penyampaian pesan. Karena itulah, seorang komunikator harus bisa untuk memberi keyakinan pada komunikan atas pesan yang mereka terima.

3) Pengetahuan komunikator

Jika seorang komunikator punya pengetahuan yang luas tentang pesan yang akan ia sampaikan, maka ia bisa menyampaikan informasi dengan sangat jelas pada komunikan. Dengan begitu, pemahaman pesan akan lebih mudah dicapai seorang komunikan.

4) Media saluran yang dipakai seorang komunikator

Media atau saluran komunikasi begitu menolong komunikator guna menyampaikan pesan, informasi, atau ide pada seorang komunikan. Komunikator butuh untuk memakai media saluran komunikasi yang cocok serta menarik bagi komunikan.

b. Faktor dari pihak komunikan, yakni:

1) Keterampilan komunikan

Keterampilan untuk membaca serta mendengar pada komunikan begitu penting. Jika seorang komunikan memiliki keterampilan menangkap informasi yang baik, maka pesan yang ia terima akan bisa dimengerti.

2) Sikap komunikan

Sikap komunikan pada komunikator begitu berpengaruh pada efektifitas komunikasi. Contohnya jika seorang komunikan berpresangka buruk, meremehkan, serta apriori pada sender, komunikasi akan jadi tak efektif serta pesan tak memiliki arti bagi seorang komunikan. Karena itulah seorang komunikan wajib memiliki sikap positif pada komunikator meskipun pendidikan komunikator lebih rendah.

3) Pengetahuan komunikan

Pengetahuan komunikan memiliki pengaruh yang amat besar dalam kegiatan komunikasi. Ide serta pesan yang ia terima akan dengan mudah diinterpretasikan jika komunikan memiliki pengetahuan yang luas. Pesan sangat mungkin menjadi kurang jelas jika pengetahuan komunikan tak begitu luas.

4) Media saluran komunikasi komunikan

Penerimaan pesan serta ide juga akan begitu dipengaruhi oleh media komunikasi apa yang dipakai. Media saluran komunikasi yang wujudnya ialah alat indera pada diri komunikan menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu pesan. Pesan yang disampaikan komunikator bisa saja menjadi kurang jelas apabila indera komunikan mengalami gangguan.

2.1.2 Konflik

2.1.2.1 Pengertian Konflik

Menurut (Puspitasari et al., 2018:27) konflik ialah kondisi di mana perbedaan hadir. Perbedaan sendiri merupakan hal yang musykil dihindari, sebab karyawan punya pengetahuan, tujuan, serta kemauan yang beranekaragam. Perbedaan pada manusia contohnya kepercayaan, aliran politik, budaya, tujuan hidup, bangsa, sistem hukum, suku, agama, strata social, ekonomi, dan jenis kelamin ialah berbagai hal yang bisa menyebabkan konflik muncul

Suwandana, (2018:56) berpendapat jika konflik umumnya memiliki definisi sebagai suatu persaingan di mana setiap bagian atau kelompok pada organisasi sadar akan adanya ketidaksesuaian harapan antar orang yang satu dengan lainnya atau kelompok yang satu dengan yang lain.

Menurut (Wenur et al., 2018:53) konflik pada suatu organisasi akan punya dampak yang negative serta positif. Konflik secara positif bisa memepertinggi ritme kerja, menyebabkan pekerjaan lekas selesai, serta mempertinggi rasa disiplin pada diri karyawan. Sementara secara negatif konflik bisa menyebabkan keadaan stress, kepuasan kerja menurun, komitmen organisasi mengalami penurunan, dan keinginan untuk keluar akan makin tinggi.

Suwandana, (2018:56) berpendapat jika konflik pada organisasi ialah ketidakcocokan antara dua individu atau kelompok atau lebih yang hadir sebab adanya fakta bahwa mereka punya sumber daya terbatas atas aneka tugas kerja dan atau sebab fakta bahwa terdapat perbedaan dari segi nilai atau persepsi, tujuan, serta status pada pelaksanaan kerja.

Tobing & Zamora, (2018:552) berpendapat jika konflik ialah sebuah persaingan tak sehat menurut ambisi pada aneka hal misalnya ketegangan, ketidaksetujuan, atau ketidakcocokan, entah itu antar bagian, antar individu atau interentitas sosial seperti organisasi, kelompok, atau individu.

Menurut definisi para ahli itu, bisa ditarik jika konflik ialah terjadinya suatu pertentangan antara orang yang satu dengan yang lainnya atau antara satu kelompok dengan kelompok yang lain. Konflik biasanya menimbulkan ketidakcocokan atau hambatan dari satu orang ke orang lain seperti hambatan komunikasi, kesalahan komunikasi, kesalah pahaman, perbedaan nilai, dan perbedaan penilaian dalam suatu pekerjaan.

2.1.2.2 Macam-macam Konflik

Menurut (Daus & Othman, 2020:104) dalam aktivitas instansi ditemui berbagai macam konflik, yaitu:

1. Konflik pada diri individu
2. Konflik antar individu
3. Konflik antar anggota kelompok
4. Konflik antar kelompok
5. Konflik intra-organisasi dan

6. Konflik antar organisasi

Sedangkan menurut (Daus & Othman, 2020:104) membagi konflik atas dua unsur, yaitu:

1. Konflik antara individu dengan dirinya sendiri, dan
2. Konflik antara individu dengan lingkungan instansi.

2.1.2.3 Indikator Konflik

Menurut Winardi (Puspitasari et al., 2018:27) terdapat dua rupa konflik, yakni konflik fungsional (*functional conflict*), ialah konflik yang memberi dukungan pada upaya mencapai tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*disfunctional conflict*), yakni konflik yang menghalangi upaya untuk mencapai tujuan kelompok itu.

1. Konflik Fungsional:
 - a. Bersaing untuk meraih prestasi
 - b. Memberi rangsangan pada inovasi serta kreatifitas
 - c. Dorongan melaksanakan perubahan
2. Konflik Disfungsional:
 - a. Mendominasi diskusi
 - b. Benturan kepribadian
 - c. Perselisihan antar individu
 - d. Ketegangan

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut (Uhing et al., 2015:739) lingkungan kerja ialah kondisi di sekitaran tlokasi kerja entah itu fisik atau non fisik yang bisa memberi kesan betah kerja, menentramkan, mengamankan, menyenangkan, dan lain sebagainya.

Menurut (Nugrahaningsih & Julaela, 2017:65) lingkungan kerja ialah aneka hal yang terdapat pada sekitar pekerja yang bisa memberi pengaruh padanya untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut (Afif et al., 2020:166) lingkungan kerja ialah bahan serta alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitar tempat kerja karyawan, metode kerja yang ia pakai, juga pengaturan kerja yang baik entah itu secara individu atau berkelompok.

Menurut (Sembiring, 2020:4) lingkungan pekerjaan ialah seluruh prasarana serta sarana kerja yang letaknya di sekitaran tempat karyawan melaksanakan pekerjaan yang bisa memberi pengaruh pada pelaksanaan kerja mereka.

Menurut (Sembiring, 2020:4) lingkungan kerja ialah segala bentuk relasi yang saling terkait yang bisa menyebabkan organisasi tetap hidup pada sekitar sistem dimana ia berlokasi.

Berdasarkan definisi menurut ahli diatas maka bisa ditarik jika lingkungan kerja ialah keadaan dan segala hal yang terdapat pada sekitaran karyawan n atau tempat di mana karyawan bekerja yang dapat mempengaruhi diri seorang karyawan untuk menjalankan kerjanya.

2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut (Sembiring, 2020:4-5) mengatakan bahwa lingkungan kerja terbagi dalam 2 jenis, yakni:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik ialah segala keadaan yang ada di sekitar lokasi kerja yang bisa memberi pengaruh pada karyawan entah itu langsung atau sebaliknya. Ada dua kategori lingkungan kerja fisik, yaitu :

- 1) Lingkungan berkaitan langsung dengan karyawan, yakni meja, kursi, pusat kerja, dan lainnya.
- 2) Lingkungan umum bisa juga disebut kondisi tempat kerja yang bisa memberi pengaruh pada keadaan manusia, contoh : warna, bau tak sedap, getaran mekanik, kebisingan, pencahayaan, sirkulasi udara, kelembaban, temperature, dan sebagainya.

2. Lingkungan kerja nonfisik

Lingkungan kerja nonfisik ialah segala keadaan yang berlangsung dan punya kaitan dengan relasi kerja, entah itu hubungan atasan-bawahan, bawahan-bawahan, serta relasi dengan bawahan. Jika bisa ditarik kesimpulan jika lingkungan kerja non fisik ialah keadaan yang punya kaitan dengan relasi karyawan yang berpengaruh pada kinerja mereka.

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Sembiring, 2020:5) indikator dalam sebuah lingkungan kerja ialah sebagai berikut:

1. Relasi karyawan

Pada relasi karyawan ada dua relasi, yakni sebagai individu atau relasi sebagai kelompok. Pertama, relasi sebagai individu ialah motivasi yang didapat seorang karyawan dari atasan atau teman kerja. Namun syaratnya, hubungan itu haruslah rukun. Jika kerukunan tidak terjalin, relasi ini justru akan menyebabkan hilangnya motivasi untuk menjalankan kerja.

Sementara bagi relasi sebagai suatu kelompok, maka karyawan akan berelasi dengan orang banyak, entah itu secara individu atau kelompok. Pada relasi ini ada orang-orang yang memperoleh perhatian supaya kelompok ini jadi semakin produktif, yakni: system pengupahan yang jelas, kondisi kerja yang baik, distribusi informasi yang baik, dan kepemimpinan yang baik.

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang bising akan menyebabkan karyawan tak tenang saat bekerja, sehingga pengaruhnya tak bagus. Ketenangan tentunya jadi hal yang teramat penting untuk seorang karyawan. Sebab, bisa meningkatkan produktivitas karena rasa nyaman yang tercipta.

3. Peraturan kerja

Jika peraturan kerja jelas, maka karyawan akan merasa puas. Sebab ia merasa kinerja guna mengembangkan kariernya menjadi jelas. Keberadaan peraturan yang jelas itu akan menuntut karyawan untuk melaksanakan kegiatan untuk pencapaian tujuan perusahaan atau individu secara pasti. Selain itu, karyawan juga akan mudah termotivasi untuk bekerja lebih maksimal.

4. Sirkulasi udara

Supaya pertukaran udara mencukupi, maka ventilasi diperlukan. Pada ruangan yang lumayan panas, maka ventilasi yang besar diharuskan. Pengaturan suhu bisa diupayakan pada perusahaan yang pertukaran udaranya masih dirasa kurang. Ini bisa dilakukan dengan membuat ventilasi yang mencukupi, melakukan pemasangan AC, serta memasang penjernih udara.

5. Keamanan

Semangat untuk bekerja juga bisa tercipta dengan suatu lingkungan kerja yang aman. Keamanan yang termasuk di lingkungan kerja ialah keamanan barang pribadi karyawan.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut (Rotinsulu & Hartono, 2015:910) prestasi kerja atau kinerja karyawan ialah hasil kerja yang secara kuantitas atau kualitas bisa diraih oleh karyawan dengan melakukan tanggungjawab yang telah dibebankan padanya.

Menurut (Tjibrata et al., 2017:1572) kinerja kualitas serta kuantitas hasil pekerjaan seseorang atau kelompok pada organisasi guna menjalankan tanggung jawab utama serta fungsi yang berpedoman pada ukuran, kriteria, prosedur operasional standar, serta norma yang telah diberlakukan pada suatu organisasi.

Menurut (Puspitasari et al., 2020:28) mendefinisikan kinerja ialah sebuah hasil yang seseorang capai guna mengerjakan tanggung jawab yang sudah perusahaan bebaskan kepadanya berdasar pada waktu, kesungguhan, pengalaman, serta kecapakan .

Menurut (Paramita & Sendow, 2016:133) kinerja karyawan ialah sebuah hasil kerja yang seseorang atau suatu kelompok capai selaras dengan tanggung jawab dan wewenangnya pada periode yang telah ditentukan.

Menurut (Rotinsulu & Hartono, 2015:910) ialah suatu hasil yang didapat seorang pekerja, suatu proses manajemen, atau organisasi secara menyeluruh, dimana secara kuantitas atau kualitas, hasil kerja itu dapat diperlihatkan.

Menurut (Heryenzus & Laia, 2018:15) Kinerja karyawan ialah suatu hasil kerja yang karyawan raih sesuai standar atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya pada suatu periode yang sudah ditentukan

Melalui pengertian dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan ialah hasil kerja entah itu secara kualitas atau kuantitas yang seorang karyawan atau kelompok raih didalam organisasi dalam melaksanakan tanggungjawab yang dibebankan padanya.

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ginting, (2018:133) aneka faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Efektivitas dan efisiensi
2. Tanggung jawab serta otoritas
3. Disiplin
4. Inisiatif

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Pata, 2019:90) kinerja memiliki indikator berupa:

1. Kualitas

Kualitas kerja mencakup seberapa bagus seorang karyawan menjalankan tanggung jawabnya.

2. Kuantitas

Kuantitas ialah selama apa seorang karyawan bekerja dalam satu hari, kuantitas bisa dilihat lewat seberapa cepat tiap pegawai menjalankan tanggung jawabnya.

3. Pelaksanaan tugas

Ialah sejauh mana seorang karyawan menjalankan tugasnya tanpa melakukan kesalahan apapun.

4. Tanggung jawab

Ialah rasa sadar atas berbagai tanggung jawab yang perusahaan sudah bebaskan kepadanya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Winastyo Febrianto Hartono & Jopie Jorie Rotinsulu, 2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Prima Inti Citra Rasa Manado.	analisis Regresi Berganda	pembagian kerja, komunikasi, dan gaya kepemimpinan punya signifikansi pengaruh yang positif entah itu secara bersamaan ataupun parsial pada kinerja karyawan.
2	(Amanda	Pengaruh	analisis	kreativitas,

	Carolina Lakoy, 2015)	Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado.	Regresi Linier Berganda .	kejasama kelompok, dan komunikasi, secara simultan punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan di Hotel Aryaduta Manado.
3	(Adi Suwandana, 2018)	Pengaruh Komunikasi, Konflik peran dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Peta Valent di Denpasar.	analisis Regresi Linear Berganda .	Komunikasi punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan, konflik punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan, stress punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan pada PT Peta Valent di Denpasar.
4	(Purwanto S. Katidjan, Suharno Pawirosumarto, dan Albertus Isnaryandi, 2017)	Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.	analisis Regresi Linear Berganda .	Kompensasi tak punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, pengembangan karir tak punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, dan komunikasi punya

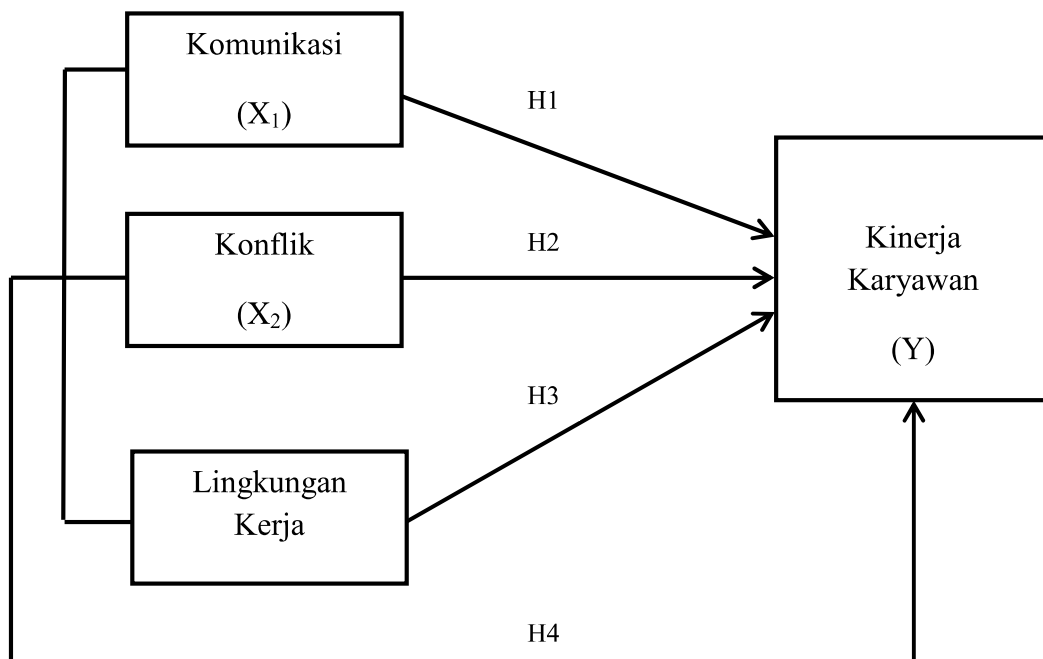
				signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
5	(Yohanes Herman Susilo & Wahyudin, 2020)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Dai Sabisu Indonesia.	analisis Regresi tunggal.	Hasil studi menggambarkan jika konflik kerja punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, dan stress kerja punya signifikansi pengaruh pada konflik dan stress kerja secara bersamaan punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
6	(Alif Pramudia, Samdin, Yusuf, Nuryamin Budi, Eliyanti Agus Mokodompit, Farhan Ramdhani I, 2019)	Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari.	analisis Deskriptif, dan analisis Regresi Linear Berganda.	Hasil studi menggambarkan jika beban kerja dan konflik kerja secara bersamaan punya signifikansi pengaruh yang negatif pada kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari
7	(Sri Rahayu Muhammad, Adolfina & Genita Lumintang,	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban	analisis Regresi Linear Berganda.	Lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja punya

	2016)	Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.		signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
8	(Muchamad Ressa farizki & Aniek Wahyuati, 2017)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Media pada RSU. Bhakti Rahayu Surabaya.	analisis Regresi Linear Berganda .	Hasil studi menggambarkan jika pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja signifikan pada kinerja karyawan RSU. Bhakti Rahayu Surabaya.
9	(Faris Arif, Connie Chairunnisa & Pahman Habibi, 2020)	Pengaruh Penempatan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Gema Insani Press di Depok.	analisis Regresi Linear Berganda .	Lingkungan kerja dan penempatan kerja punya pengaruh positif pada kinerja karyawan,
10	(Yuan Badrianto & Muhamad Ekhsan, 2020)	Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in PT. Nesinak Industries.	multiple linear regression analysis method.	job satisfaction variable and work environment bring a positive and significant effect on employee performance simultaneously and partially
11	(Harry Kurniawan & Heryanto,	Effect of work discipline and work	path analysis.	work environment and work

	2019)	environment on employee performance with work motivation as an intervening variable in department of tourism, youth and sport of padang district.	discipline as significant on employee performance with work motivation as an intervening variable.
--	-------	---	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Mengenai pengaruh Komunikasi, Konflik, dan Lingkungan Kerja pada kinerja karyawan, maka kerangka pemikiran bisa dipaparkan dengan gambar:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut asumsi-asumsi tersebut, hipotesis pada riset ini ialah:

- H1: Komunikasi punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H2: Konflik punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H3: Lingkungan Kerja punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H4: Komunikasi, Konflik, dan Lingkungan Kerja secara simultan punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam.