

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

ARSLAN FAHREZA ARITAMA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**ARSLAN FAHREZA ARITAMA
A21115320**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ARSLAN FAHREZA ARITAMA
A21115320

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 20 Februari 2020

Pembimbing I

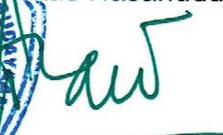
Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si
NIP. 19670518 199203 2 001

Pembimbing II

Dr. Andi Nur Bau Massepe, SE., M.M
NIP. 19780428 200912 1 001



Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dra. Hj. Dien A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

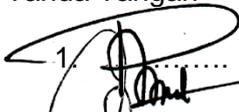
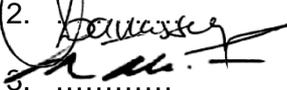
disusun dan diajukan oleh

ARSLAN FAHREZA ARITAMA
A21115320

telah dipertahankan dalam ujian skripsi
pada tanggal **27 November 2020** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

| No | Nama Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|----------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Prof. Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si | Ketua | 1.  |
| 2. | Dr. Andi Nur Baumassepe, SE., MM | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Prof. Dr. H. Djabir Hamzah, MA | Anggota | 3.  |
| 4. | Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA | Anggota | 4.  |
| 4. | Dr. Hj. Andi Ratna Saridewi, SE., MSi. | Anggota | 5.  |



Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dra. Hj. Dien A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Arslan Fahreza Aritama
Nim : A21115320
Departemen : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

Adalah karya ilmiah saya sendiri sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, 18 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



ARSLAN FAHREZA ARITAMA

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim, Alhmdulillahirabbil 'alamin. Puja dan puji syukur hanya kepada-NYA tertuang segala bentuk penyembahan, tercurah kata rindu yang tak tertera lewat dzikir dan tasbih sebagai wujud cinta hamba. Dialah penabur cinta para pecinta. Ia yang selalu ada dimana pun dan kapan pun, ia pencipta semesta, dan sang pemberi yang terbaik.

Salam hormat dan salam kemuliaan kepada para kekasih Allah SWT, para utusan pembawa risalah pembebasan dan penghulu jiwa para utusan Rasulullah SAW beserta keluarganya, sahabat sahabiyah, dan seluruh ummat yang masih berada di jalan ini. Karena beliaulah hingga hari ini kita bisa menikmati nikmatnya ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah hanya sampai pada proses untuk mencapai gelar namun juga sebagai salah satu bentuk realisasi pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di kampus ini. Selama peneliti ini banyak kendala dan kesulitan yang penulis temui, namun berkat petunjuk, arahan, bantuan moril dan material serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, maka kendala dan kesulitan tersebut dapat diatasi.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, bimbingan, serta senantiasa kebersamaan hingga saat ini. Khususnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Muhammad Arifin H. SH. dan Ibu Dra. Nur Husnah yang terus memberi dukungan dan doa tanpa kenal lelah agar saya senantiasa memperoleh yang terbaik. Hanya doa dan balasan cinta

terima kasih yang bisa anakmu berikan, semoga Allah selalu menjaga kita semua.

2. Untuk keluarga besar tercinta, saudara, sepupu, om dan tante yang juga selalu memberikan dukungan, doa dan bantuan dalam bentuk apapun. Semoga Allah senantiasa memberikan kita yang terbaik
3. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku rektor Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M. Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
5. Ibu Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D dan Bapak Andi Aswan, SE, MBA., DBA sebagai ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M.Si., CIPM selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis Selama masa perkuliahan.
7. Prof. Dr. Ria Mardiana Y, SE.,M.Si selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis Selama masa perkuliahan.
8. Bapak Dr. Andi Nur Baumassepe, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing II atas segala waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan saran kepada penulis.
9. Prof. Dr. H. Djabir Hamzah, MA, Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA, Dr. HJ. Andi Ratna Sari Dewi, SE.,M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama menempuh jenjang pendidikan.

11. Seluruh staf akademik dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, khususnya Pak Masse, Pak Bur, Pak Tamsir, Pak Asmari, Pak Dandu, Ibu Susi, Ibu ida, Ibu Sahari Bulan, Pak Amir, Pak Oscar, Pak Safar, dan Pak Yusuf, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh jenjang pendidikan.
12. Teman-teman seperjuangan dari maba, Rheza, Bopal, Aso, Afif, Aden, kalian luar biasa, terima kasih atas semuanya yang tidak bisa saya jabarkan satu persatu apa yang telah kalian berikan selama penulis menempuh jenjang pendidikan. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini senang bisa mengenal kalian.
13. Teman-teman angkatan 2015 Fratello Terima Kasih atas kebersamaan dan kenangan yang diberikan, semoga kita bisa sukses sama-sama. Aamiin.
14. Teman-teman Makassar Donation, Hafidz, Ahmad, Ivan dan semuanya yang juga tidak bias saya jabarkan satu persatu terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
15. Teman-teman SKD gaming aka. Tadika Mesra All Stars, Taufik, Jack, Nasrun, Gian, Faisal, Revvy, Uya Benjol dan terkhususnya teman TK Imam terimakasih telah menemani dan memberi dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
16. Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) FEB Unhas, terima kasih telah menjadi wadah pembentuk karakter yang luar biasa.
17. Teman-teman KKN Jepang 99, Bangkit, Julio, Gio, Ugha, Ilham dan 34 orang lagi yang mungkin tidak bias saya sebutkan semua kali ini, terimakasih atas pengalaman yang tak terlupakan di Jepang bersama
18. Teman-teman HMI komisariat Makassar Timur, terimakasih dalam berbagi ilmu dan pengalaman selama ini.

19. Kepada siapapun orang yang mengenal penulis dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak dan mohon maaf karena tidak bisa disebut satu persatu.

Tiada imbalan yang dapat penulis berikan selain mendoakan semoga bantuan dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis bernilai pahala dan dibalas dengan beribu kebaikan oleh Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Makassar, 16 Desember 2020

Arslan Fahreza Aritama

ABSTRAK

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MITRA KARSA UTAMA CABANG TAMALANREA MAKASSAR

EFFECT OF THE WORK ENVIRONMENT AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT MITRA KARSA UTAMA BRANCH TAMALANREA MAKASSAR

Arslan Fahreza Aritama
Ria Mardiana Yusuf
Andi Nurbaumassepe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: (X1) Lingkungan Kerja dan (X2) Komunikasi terhadap (Y) Kinerja karyawan PT. Mitra Karsa Utama cabang Tamalanrea Makassar. Penelitian ini termasuk penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah 28 pegawai di PT. Mitra Karsa Utama cabang Tamalanrea Makassar terbagi atas enam (6) status jabatan seperti, *Helpdesk*, *Technical Coordinator*, *Technical Support*, *Technical Engineer*, *Admin* dan *Project Manager*. Adapun teknik sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh* yakni teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan melalui kuesioner. Dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja, ditunjukkan dengan hasil analisis linear berganda senilai 0,138 dan nilai signifikannya sebesar $0.430 > 0.05$, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja, ditunjukkan dengan hasil analisis linear berganda senilai 0,530 dan nilai signifikannya sebesar $0.006 < 0.05$, (3) Terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja, ditunjukkan sig F $0.001 < 0,05$ (5%) dengan F- hitung 8,622 (F-hitung > F-tabel) = $8,62 > 2,74$.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Kinerja Karyawan.

This study aims to study the effect of: (X1) Work Environment and (X2) Communication on (Y) Performance of employees of PT. Mitra Karsa Utama Makassar Tamalanrea branch. This research is a survey base research. The population in this study were 28 employees at PT. Mitra Karsa Utama Makassar Tamalanrea branch is divided into six (6) status positions such as, Helpdesk, Technical Coordinator, Technical Support, Technical Engineer, Admin and Project Manager. The sample technique used is saturated sample that is the technique of determining the sample if all members use the sample. The research data collection technique was carried out through a questionnaire. With data analysis techniques using multiple linear regression analysis techniques.

The results showed: (1) Required positive and insignificant influence on work performance, an assessment of the results of linear multiple analyzes of 0.138 and a significant value of $0.430 > 0.05$, (2) Required positive and significant effect on communication, support with linear analysis results multiple gives 0.530 and a significant value of $0.006 < 0.05$, (3) Has a significant influence on the work environment and communication on performance, considering sig F $0.001 < 0.05$ (5%) with an F-count of 8,622 (F-count > F-table) = $8.62 > 2.74$.

Keywords: Work Environment, Communication, and Employee Performance.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| PRAKATA | vi |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 9 |
| 2.1.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 10 |
| 2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 12 |
| 2.1.2 Lingkungan Kerja..... | 14 |
| 2.1.2.1 Jenis Lingkungan Kerja..... | 15 |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja | 16 |
| 2.1.2.3 Indikator Lingkungan Kerja..... | 19 |
| 2.1.2.4 Manfaat Lingkungan Kerja | 20 |
| 2.1.3 Komunikasi..... | 20 |
| 2.1.3.1 Tujuan Komunikasi..... | 21 |
| 2.1.3.2 Unsur-Unsur Komunikasi..... | 22 |
| 2.1.3.3 Fungsi-Fungsi Komunikasi | 24 |
| 2.1.3.4 Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi | 25 |
| 2.1.3.5 Faktor-Faktor Hambatan | 27 |
| 2.1.3.6 Mengatasi Hambatan | 29 |
| 2.1.3.7 Dimensi dan Indikator Komunikasi..... | 29 |
| 2.1.4 Pengertian Kinerja | 31 |
| 2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja | 32 |
| 2.1.4.2 Penilaian Kinerja | 33 |
| 2.1.4.3 Indikator Penilaian Kinerja..... | 34 |
| 2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja | 36 |
| 2.1.4.5 Metode Penilaian Kinerja | 37 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 40 |
| 2.4 Hipotesis..... | 41 |

| | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| BAB III | METODE PENELITIAN | 42 |
| | 3.1 Rancangan Penelitian | 42 |
| | 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 42 |
| | 3.3 Populasi dan Sampel | 42 |
| | 3.4 Jenis dan Sumber Data | 43 |
| | 3.4.1 Jenis Data | 43 |
| | 3.4.2 Sumber Data | 43 |
| | 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| | 3.6 Instrumen Penelitian..... | 45 |
| | 3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 45 |
| | 3.8 Metode Analisis Data..... | 46 |
| | | |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 51 |
| | 4.1 Hasil Penelitian..... | 51 |
| | 4.1.1 Gambaran Umum PT.Mitra Karsa Utama | 51 |
| | 4.1.2 Visi, Misi dan Nilai PT.Mitra Karsa Utama | 52 |
| | 4.1.2.1 Visi | 52 |
| | 4.1.2.2 Misi..... | 52 |
| | 4.1.2.3 Nilai | 52 |
| | 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 53 |
| | 4.1.4 Job Description | 53 |
| | 4.2 Analisis Karakteristik Responden..... | 55 |
| | 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jabatan..... | 55 |
| | 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| | 4.3 Analisis Deskriptif | 56 |
| | 4.3.1 Penentuan Range | 56 |
| | 4.3.2 Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja..... | 57 |
| | 4.3.3 Deskripsi Variabel Komunikasi | 58 |
| | 4.3.4 Deskripsi Variabel Kinerja..... | 59 |
| | 4.4 Hasil Analisis Data..... | 60 |
| | 4.4.1 Uji Validitas | 60 |
| | 4.4.2 Uji Reliabilitas..... | 61 |
| | 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| | 4.5.1 Uji Normalitas..... | 62 |
| | 4.5.2 Uji Multikolinearitas | 63 |
| | 4.5.3 Uji Heteroskedasititas..... | 63 |
| | 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 64 |
| | 4.7 Koefisien Determinasi | 65 |
| | 4.8 Hasil Uji Signifikansi | 66 |
| | 4.8.1 Hasil Uji T..... | 66 |
| | 4.8.2 Hasil Uji F..... | 67 |
| | 4.8.3 Hasil Pengujian Hipotesis | 68 |
| | 4.9 Pembahasan Hasil Penelitian | 68 |
| | 4.9.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja | 68 |
| | 4.9.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja..... | 69 |
| | | |
| BAB V | PENUTUP | 71 |
| | 5.1 .Kesimpulan..... | 71 |
| | 5.2 .Saran..... | 71 |
| | | |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 73 |
| | LAMPIRAN..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| | halaman |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Rata – Rata Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Makassar | 5 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 38 |
| 3.1 Jumlah Pegawai PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea | 43 |
| 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 46 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jabatan | 55 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja | 57 |
| 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi | 58 |
| 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja..... | 59 |
| 4.6 Uji Validitas Instrumen | 61 |
| 4.7 Uji Reliabilitas Instrumen..... | 61 |
| 4.8 Uji Normalitas | 62 |
| 4.9 Uji Multikolinearitas | 63 |
| 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients..... | 64 |
| 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 65 |
| 4.12 Hasil Uji T | 67 |
| 4.13 Hasil Uji F | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Tabel Komparatif Kecepatan Internet Seluler Indonesia Dan Dunia..... | 4 |
| 2.1 Kerangka Pirik | 40 |
| 4.1 Struktur Organisasi | 53 |
| 4.2 Normal Probability Plot | 63 |
| 4.3 Uji Heteroskedastisitas | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | halaman |
|-------------------------------------------------------|---------|
| 1. Riwayat Hidup | 78 |
| 2. Kuisisioner Penelitian..... | 79 |
| 3. Tabulasi Data Identitas dan Jawaban Responden..... | 81 |
| 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 86 |
| 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 89 |
| 6. T Tabel..... | 90 |
| 7. F Tabel..... | 91 |
| 8. R Tabel | 92 |
| 9. Tabulasi Tanggapan Responden Excel..... | 93 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu substansi atau bagian yang penting di dalam suatu perusahaan atau organisasi, sebab ini merupakan salah satu faktor dalam perkembangan perusahaan. Menurut Dessler (2003: 36) *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”*. Pelaksanaan sumber daya manusia dengan strategi perusahaan harus bersinergi dengan baik, terkadang hal ini sulit terwujud tidak selamanya kinerja karyawan berjalan mulus dan sesuai ekspektasi, banyak hambatan yang seringkali muncul dan bersifat variatif, sebab tingkat kinerja setiap individu berbeda dan dalam meningkatkan kinerja setiap karyawan dibutuhkan lingkungan yang nyaman. Menurut Tangkilisan (2005: 178) *“Agar memperoleh output yang memuaskan bagi perusahaan, kinerja karyawan harus maksimal”*. Kinerja karyawan merupakan modal berharga bagi perusahaan agar terus berkembang dan mampu bertahan atau *“sustain”*.

Aspek sumber daya manusia perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif adalah salah satu faktor yang dapat membuat karyawan akan merasa nyaman dan betah berada di dalam lingkungan perusahaan sebagaimana menurut Schermerhorn (2003: 7) *”bahwa pimpinan atau manajer yang baik adalah yang mampu menciptakan suatu kondisi sehingga orang secara individu atau kelompok dapat bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi”*.

Lingkungan kerja merupakan salah satu variabel dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang ideal dapat dikatakan baik apabila karyawan mampu bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang meliputi sarana, pra-sarana, kemandirian serta hubungan antar karyawan perlu diperhatikan. Menurut Nitisemito (1991: 184-196) "faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah pewarnaan, kebersihan, penerangan, pertukaran udara, musik, keamanan dan kebisingan. Berdasarkan hasil penelitian oleh Ollukkar dan Gunaseelan (2012: 84) "*The workplace environment impacts employee morale, productivity and engagement - both positively and negatively. The work place environment in a majority of industry is unsafe and unhealthy. These includes poorly designed workstations, unsuitable furniture, lack of ventilation, inappropriate lighting, excessive noise, insufficient safety measures in fire emergencies and lack of personal protective equipment*". Dimana kesimpulan tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi banyak aspek seperti, moral karyawan, produktifitas dan kinerja secara positif dan negative.

Menurut Goffey (2006: 15) "Komunikasi adalah pengiriman informasi dan makna dari suatu individu atau kelompok ke individu atau kelompok lainnya". Didalam buku tentang komunikasi bisnis yang ditulis oleh Rogers dan Kinca (2005: 3) "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba saling pengertian". Goffey serta Rogers dan Kinca keduanya menyinggung tentang komunikasi adalah proses pertukaran informasi. Informasi yang akurat diperoleh melalui komunikasi yang baik.

Kedua variabel ini memiliki keterkaitan yang cukup berhubungan satu sama lain. Agar terwujud harmoni kedua hal ini harus saling menunjang satu sama lain. Apabila pengaplikasian kedua hal ini berjalan dengan baik bukan hal yang

mustahil menciptakan perusahaan yang solid, intim dan harmonis. Sebagaimana hasil penelitian oleh Feti A. (2014: 80) yang menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif menciptakan pemahaman antar manajemen dan karyawan dalam membangun hubungan yang berindikasi pada meningkatnya kinerja karyawan.

PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea merupakan suatu cabang perusahaan dari PT. Mitra Karsa Utama Pusat perusahaan yang bergerak di bidang penyalur dan penyedia tenaga kerja. Mereka menaungi secara langsung dan menyediakan tenaga kerja bagi client mereka. Berperan sebagai media dalam dunia bisnis dan dunia kerja sebagai jembatan dalam memenuhi kebutuhan berbagai pihak terutama pencari dalam menempatkan mereka di bidang yang sesuai. PT. Mitra Karsa Utama umumnya bekerjasama dengan perusahaan telekomunikasi dan operator nasional dalam menyediakan tenaga kerja. Saat ini PT. Mitra Karsa Utama telah melebarkan sayap dalam memberikan pelayanan kepada berbagai bidang dan jasa seperti telekomunikasi, perbankan, customer goods, dan building material.

Terkhusus di kantor PT. Mitra Karsa Utama cabang Tamalanrea bekerja sama menyediakan beberapa tenaga kerja seperti *technical support*, *technical coordinator*, *helpdesk* dan sebagainya yang bekerja untuk perusahaan Huawei. Para pegawai ditugaskan menjadi pengawas dan perantara apabila terjadi masalah teknis semisal pada tower dan *site* yang menyebabkan gangguan koneksi di setiap lokasi tertentu.

Berdasarkan data resmi yang dirilis oleh Facebook di 2020 berdasarkan hasil penelitian oleh *The Economist Intelligence Unit* (EIU) kecepatan rata – rata internet seluler di Indonesia masih tergolong lambat. Berikut data yang dikeluarkan oleh EIU

Gambar 1.1 Tabel Komparatif Kecepatan Internet Seluler Indonesia dan Dunia

| Indikator | Global | Asia | Indonesia | MENA | Eropa | Amerika Latin | Amerika Utara | Sub Sahara Afrika |
|----------------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|--------|---------------|---------------|-------------------|
| Pengguna internet (% dari rumah tangga) | 57.7 | 59.7 | 66.2 | 85.7 | 84.3 | 44.2 | 87.5 | 21.5 |
| Pelanggan seluler (per 100 penduduk; %) | 106.7 | 110.6 | 119.8 | 117.9 | 118.2 | 107.0 | 106.5 | 85.2 |
| Rata-rata kecepatan unduhan seluler (Kbps) | 29,725 | 30,976 | 14,460 | 42,209 | 41,704 | 21,023 | 53,430 | 13,996 |
| Rata-rata kecepatan unggah seluler (Kbps) | 12,310 | 12,948 | 10,930 | 15,945 | 13,980 | 11,174 | 13,270 | 8,925 |
| Rata-rata letensi seluler (ms) | 42.1 | 40.0 | 45.0 | 35.7 | 33.2 | 49.3 | 41.5 | 52.1 |
| Cakupan jaringan (min. 2G) (% dari populasi) | 96.3 | 97.6 | 98.7 | 99.6 | 99.4 | 94.6 | 99.7 | 91.0 |
| Cakupan jaringan (min. 3G) (% dari populasi) | 89.5 | 91.8 | 93.4 | 98.9 | 98.2 | 89.8 | 99.7 | 72.9 |
| Cakupan jaringan (min. 4G) (% dari populasi) | 75.1 | 81.2 | 92.7 | 90.2 | 96.6 | 66.0 | 99.4 | 43.1 |

Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa kecepatan internet di Indonesia masih tertinggal cukup jauh dari kecepatan rata – rata internet global, bahkan Asia. Sisi positifnya, cakupan internet 4g di Indonesia sudah cukup luas dibandingkan dengan rata – rata internet global. Hal ini dirasa cukup relevan dengan kondisi di PT. Mitra Karsa Utama cabang Tamalanrea Makassar dimana mereka bekerja sama dengan *provider* seluler di Indonesia dalam memelihara kualitas jaringan dan memberikan sumbangsih dalam peningkatan kualitas serta kecepatan jaringan internet di Indonesia terkhususnya di Makassar.

Endang Solichin (dalam Muttaqien 2014: 21) “di dalam prakteknya fasilitas dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan *outsourcing* sering tidak sesuai dengan yang seharusnya diberlakukan”. Karyawan *outsourcing* sering kali dijumpai mendapatkan perlakuan tidak adil, hal ini mungkin disebabkan karena mereka bukan karyawan tetap di dalam perusahaan. Namun bagi PT. Mitra Karsa Utama memberikan hak yang pantas pada karyawan mereka merupakan suatu kewajiban. Berdasarkan hasil wawancara penulis pada bulan November 2019 dengan saudari Novia Dwi Eka salah satu pegawai yang berprofesi sebagai helpdesk di PT. Mitra Karsa Utama menuturkan bahwa, dia merasa puas terhadap

fasilitas dan gaji yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan agar karyawan memberikan kontribusi maksimalnya pada perusahaan, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu *project manager* “Sewajarnya kita memberikan fasilitas yang mereka butuhkan dalam bekerja, menjalin komunikasi dengan para karyawan, serta membangun lingkungan kerja yang kondusif agar sekiranya karyawan berkontribusi maksimal bagi para client”.

Berdasarkan pada wawancara tersebut, karyawan di PT. Mitra Karsa Utama merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan, dan *project manager* mengharapkan kinerja yang maksimal dari para karyawan. Oleh karena itu karyawan seharusnya memberikan *feedback* yang bagus bagi perusahaan dengan memberikan *output* yang baik. Adapun berikut tabel rata – rata kinerja tahunan karyawan pada PT. Mitra Karsa Utama yang diberikan oleh bagian HRD perusahaan.

Tabel 1.1 Rata – Rata Kinerja Karywan PT. Mitra Karsa Utama Makassar

| Rata – Rata Kinerja Karyawan | | | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| <i>Performance</i> 4,02 | <i>Performance</i> 4,21 | <i>Performance</i> 4,13 | <i>Performance</i> 4,17 | <i>Performance</i> 4,23 |

Sumber : Arsip PT. Mitra Karsa Utama

Didalam melaksanakan tugas, tentu saja dibutuhkan fokus dan kondisi yang nyaman, baik dari segi lingkungan maupun hubungan komunikasi antar rekan kerja. Agar perusahaan dan karyawan saling memberikan umpan balik yang baik tentu saja keduanya harus saling mendukung.

Melihat potensi kedua hal ini PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea dapat meningkatkan performa dari karyawan mereka dengan memaksimalkan kedua aspek ini. Sebagaimana dalam penelitian oleh Amanah. Dita dan Putri. Anita (2012: 58-59) yang menemukan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi memiliki pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian dari Wardhani. Hasiolan dan Minarsih (2016 : 60)

yang menemukan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang kedua variabel ini terhadap kinerja.

Penelitian ini penting sebab, dengan hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat membantu perusahaan sebagai alat dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Mitra Karsa Utama cabang Tamalanrea Makassar secara konsisten dari tahun ke tahun dan mencegah terjadinya penurunan kinerja yang disebabkan oleh variabel – variabel yang dikaji didalam penelitian ini agar perusahaan bisa lebih produktif kedepannya.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan oleh penulis sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam dan meneliti terkait dengan **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penulisan latar belakang diatas, maka masalah yang dirumuskan oleh penulis ialah sebagai berikut:

- 1.) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea?
- 2.) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea?
- 3.) Apakah lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dirumuskan oleh penulis ialah sebagai berikut :

- 1.) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea
- 2.) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea
- 3.) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Mitra Karsa Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama pimpinan instansi sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan untuk mengantisipasi masalah yang akan timbul di dalam organisasi atau perusahaan. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1.) Manfaat teoritis bagi penulis adalah untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai lingkungan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan perusahaan atau organisasi di dalam dunia kerja yang penulis dapatkan pada saat perkuliahan.
- 2.) Bagi pihak lain adalah sebagai bahan acuan atau referensi penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Manfaat praktisi PT. Mitra Karsa Utama adalah dapat dipergunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi dalam rangka pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan potensi kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk membantu memperjelas arah pandangan serta tujuan penulisan sistematikanya adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori–teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya digunakan dalam landasan teori dan pemecahan masalah serta berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan berbagai hal, diantaranya rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan, analisis karakteristik responden, analisis deskriptif, hasil uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, hasil uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat hasil penarikan kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya dan saran-saran yang diberikan dan penulis terkait hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Lingkungan Kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan merupakan beberapa unsur penting dari sumber daya manusia atau yang biasa disebut manajemen personalia. Sebelum membahas lebih dalam, terlebih dahulu penulis akan membahas mengenai manajemen serta manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Manajemen berasal dari Bahasa Inggris yaitu "*Manage*" yang biasanya jika diartikan secara umum kedalam bahasa Indonesia bermakna mengelola, mengurus, mengatur, mengendalikan dan memimpin. Manajemen juga kerap kali didefinisikan tentang seni atau ilmu yang mempelajari tentang cara mengelola serta mencapai tujuan individu dan organisasi.

Pakar manajemen Mary Parker Follet, (2003: 6) "Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang". Secara umum manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Peter Drucker, (2003: 6) mengatakan "pekerjaan manajer adalah untuk memberikan arahan kepada organisasi, memimpin, dan memutuskan bagaimana harusnya menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, Menyelesaikan sesuatu melalui orang dan sumber daya lain, memberikan kepemimpinan, dan pengarahan merupakan hal yang dilakukan oleh manajer". Bagian atau unit yang biasanya mengurus sdm adalah departemen sumber daya

manusia atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau human resource department.

Menurut A.F. Stoner (1982) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Dapat dilihat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang untuk menggerakkan orang lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen secara umum yang menitik beratkan perhatiannya kepada faktor produksi manusia dan pengelolaan sumber daya manusianya sebagai sumber daya yang terpenting di dalam kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pentingnya memahami tujuan manajemen sumber daya manusia agar memudahkan dalam memahami fungsi manajemen sumber daya manusia yang selanjutnya akan digunakan dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia. Didalam Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Sedarmayanti (2017: 9) terdiri dari empat tujuan, sebagai berikut :

- 1.) Tujuan Organisasional, Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

- 2.) Tujuan Fungsional, Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.
- 3.) Tujuan Sosial, Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.
- 4.) Tujuan Personal, Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

Sedangkan menurut Kamanto Sunarto (2004: 3) manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tujuan, yaitu:

- 1.) Organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap, dapat di percaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
- 2.) Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia, baik itu kontribusi, kemampuan dan kecakapan.
- 3.) Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang teliti, sistem kompensasi dan insentif yang

tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan bisnis.

- 4.) Mengembangkan praktik manajemen berkomitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah stakeholder dalam organisasi yang bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama.
- 5.) Menciptakan iklim yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
- 6.) Lingkungan kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
- 7.) Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadopsikan kebutuhan stakeholder.
- 8.) Orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang dilakukan dan dicapai.
- 9.) Mengelola tenaga kerja, mempertimbangkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
- 10.) Kesamaan kesempatan tersedia semua.
- 11.) Pendekatan etis mengelola karyawan didasarkan pada perhatian, keadilan dan transparansi.
- 12.) Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Mengacu pada pengertian manajemen SDM, hal tersebut berkaitan erat dengan pengaturan tenaga kerja perusahaan dan interaksinya antar anggota. Cherrington (1995: 11) membagi fungsi manajemen sumber daya manusia pada organisasi menjadi 7. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dijelaskan oleh Cherrington adalah sebagai berikut :

- 1.) *Staffing/Employment*, Fungsi staffing pada fungsi manajemen sumber daya manusia mencakup tiga aktivitas penting yaitu perencanaan, penarikan, dan proses seleksi.
- 2.) *Performance Evaluation*, adalah penilaian kinerja karyawan/pekerja. Tiap manajer di setiap departemen memiliki kewajiban untuk melaksanakan evaluasi termasuk melakukan evaluasi pada kinerja karyawan.
- 3.) *Compensation*, Manajer di tiap departemen bersama departemen sumber daya manusia mempunyai kewajiban untuk memberikan reward atau kompensasi kepada karyawan yang berprestasi. Kompensasi dapat berupa peningkatan gaji, bonus, ataupun promosi kenaikan jabatan.
- 4.) *Employe Relations*, Menjalin hubungan yang baik kepada para karyawan terlebih yang memiliki serikat pekerja perlu dilakukan oleh departemen sumber daya manusia.
- 5.) *Safety and Health*, Setiap perusahaan dalam menjalankan fungsi manajemen sumber daya manusia wajib memperhatikan keselamatan karyawan/pekerjanya melalui program yang dijalankan. Hal ini dilaksanakan untuk meminimalisir kejadian yang tidak diharapkan dan menciptakan suasana aman di sekitar perusahaan.
- 6.) *Personel Research*, Melakukan identifikasi mengenai permasalahan personalia pada perusahaan penting dilakukan untuk mengembangkan keefektifan dari tujuan perusahaan.

Sedangkan Fungsi Manajemen menurut Henry Fayol (2010: 179) bahwa “manajer menjalankan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi, dan mengendalikan. Dan biasa juga dengan: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian. Inilah tujuan fungsi manajemen:

- 1.) Fungsi perencanaan, meliputi tugas-tugas menyusun rencana kegiatan kedepan dari suatu organisasi, yang meliputi rencana jangka panjang, menengah, pendek, rencana kegiatan serta menetapkan target yang hendak dicapai.
- 2.) Fungsi pengorganisasian, meliputi tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dimana keputusan harus diambil.
- 3.) Fungsi kepemimpinan, karena suatu organisasi terdiri dari orang-orang adalah tugas seorang manajer untuk mengarahkan dan mengoordinasikan orang-orang ini. Saat mereka mengarahkan, memotivasi, memilih saluran komunikasi yang efektif atau memecahkan konflik antar anggota semuanya ini adalah fungsi kepemimpinan seorang manajer.
- 4.) Fungsi pengendalian, setelah tujuan-tujuan ditentukan, rencana dituangkan, pengaturan struktural digambarkan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dan dimotivasi masih ada kemungkinan bahwa ada sesuatu yang keliru untuk memastikan semua urusan berjalan sebagaimana mestinya seorang manajer harus memantau kinerja organisasi”.

2.1.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan

lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Nitisemito (1992: 25) menuturkan Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan menurut Sedarmayati (2001: 1) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Bambang Kusriyanto (1991: 122), lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala hal atau keadaan yang ada disekeliling pegawai atau karyawan pada saat bekerja. baik itu fisik maupun nonfisik serta langsung maupun tidak langsung dan dapat mempengaruhi kinerja pekerja pada saat mereka bekerja.

2.1.2.1 Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2001: 21) menyatakan ada dua jenis lingkungan kerja yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Berikut penjelasannya:

1.) Lingkungan kerja fisik yaitu seluruh kondisi berupa bentuk fisik yang berada didekat tempat kerja yang dapat menjadi pengaruh pegawai baik secara langsung ataupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibedakan menjadi dua kategori yakni lingkungan kerja langsung dan lingkungan kerja perantara/umum. sebagai berikut :

a.) Lingkungan Kerja Langsung. Berhubungan dengan karyawan, misalnya pusat kerja, meja, kursi dan lain sebagainya.

b.) Lingkungan Kerja Perantara/Umum. Disebut juga dengan lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, antara lain misalnya temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain sebagainya.

2.) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri (Nitisemito, 2000: 171). Jadi lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

2.1.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayanti (2001: 21) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, sebagai berikut :

- 1.) Penerangan/cahaya di tempat 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 skhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.
- 2.) Temperatur di tempat kerja. 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.
- 3.) Kelembaban di tempat kerja. 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.
- 4.) Sirkulasi udara di tempat kerja. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.
- 5.) Kebisingan di tempat kerja. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.
- 6.) Getaran mekanis di tempat kerja. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu dalam hal konsentrasi kerja, membuat lelah, dan menimbulkan penyakit

- 7.) Bau-bauan di tempat kerja. Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "*air conditioner*" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.
- 8.) Tata warna di tempat kerja. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.
- 9.) Dekorasi di tempat kerja. Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.
- 10.) Musik di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.
- 11.) Keamanan di tempat kerja. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan.

Sedangkan menurut Stephen Robbins (2002: 36) Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah :

- 1.) Suhu, suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

- 2.) Kebisingan, bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai.
- 3.) Penerangan, bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.
- 4.) Mutu udara, Merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah dan depresi.

2.1.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Ada beberapa indikator dalam menentukan lingkungan kerja yang ideal. Menurut Nitisemito (1992: 159) ada tiga indikator yang mempengaruhi yaitu:

- 1.) Suasana kerja. Merupakan kondisi yang ada di sekitar karyawan yang sedang bekerja dan dapat mempengaruhi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- 2.) Hubungan dengan rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi nyaman dan betahnya seorang karyawan di dalam perusahaan adalah hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

- 3.) Tersedianya fasilitas kerja. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap akan menunjang proses dalam bekerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009: 28) indikator lingkungan kerja sebagai berikut :

- 1.) Penerangan di tempat kerja
- 2.) Sirkulasi udara
- 3.) Kebisingan
- 4.) Bau/Aroma
- 5.) Keamanan

2.1.2.4 Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Ishak dan Tanjung (2003), manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

2.1.3 Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan bermasyarakat. Tidak bisa dipungkiri bahwa komunikasi adalah alasan munculnya peradaban. Awal mula peradaban – peradaban besar dijamin dahulu seperti Mesopotamia, Mesir kuno, Yunani dan lain sebagainya ditandai dengan munculnya Bahasa di eranya masing – masing. Komunikasi memiliki peranan penting dalam berkembangnya suatu peradaban. Makna komunikasi sendiri secara umum merupakan proses interaksi antara satu individu dengan individu lainnya maupun kelompok atau bisa juga proses penyampaian pesan dari satu

pihak ke pihak lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung. Agar lebih jelas berikut penjelasan dan definisi komunikasi menurut para ahli.

Kata atau istilah komunikasi sendiri berasal dari Bahasa Inggris "*Communication*", yang secara etimologis berasal dari Bahasa Latin *communicatus* dan bersumber dari kata *communis* yang dalam Bahasa Indonesia diartikan berbagi atau menjadi milik bersama. Secara terminologis sendiri komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh satu individu ke individu lainnya. Adapun menurut Ruben dan Steward (1998:16) bahwa komunikasi adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

Tappen (1995) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat, dan pemberian nasihat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerja sama.

2.1.3.1 Tujuan Komunikasi

Menurut Katz dan Robert Kahn yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu sistem sosial atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya.

Sedangkan menurut Riant Nugroho (2004) tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Wilbur Schramm (1949), tujuan komunikasi dapat dilihat dari dua perspektif kepentingan yaitu: kepentingan sumber/pengirim/komunikator, dan kepentingan penerima/komunikan. Dengan demikian maka tujuan komunikasi yang ingin dicapai dapat digambarkan sebagai berikut:

1.) Tujuan Dari Sudut Kepentingan Sumber

Tujuan komunikasi dari sudut kepentingan sumber adalah memberi informasi, mendidik, menyeangkan, dan menganjurkan suatu tindakan/persuasi.

2.) Tujuan Dari Sudut Kepentingan Penerima

Tujuan komunikasi dari sudut kepentingan penerima: memahami informasi, mempelajari, menikmati, menerima/menolak.

2.1.3.2 Unsur-unsur Komunikasi

Unsur-unsur dalam komunikasi merupakan hal-hal mendasar yang harus ada dalam sebuah komunikasi, dan tanpa adanya unsur-unsur tersebut komunikasi sulit untuk terjadi. Menurut Pratminingsih (2006: 3) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1.) Sumber informasi (*source*), adalah orang yang menyampaikan pesan.

Pada tahap ini sumber informasi melakukan proses yang kompleks yang terdiri dari timbulnya suatu stimulus yang menciptakan pemikiran dan keinginan untuk berkomunikasi, pemikiran ini diubah menjadi pesan, dan pesan tersebut disampaikan melalui saluran atau media kepada penerima.

2.) *Encoding*, adalah suatu proses dimana sistem pusat syaraf sumber informasi memerintahkan sumber informasi untuk memilih simbol-simbol yang dapat dimengerti yang dapat menggambarkan pesan.

- 3.) Pesan (*Message*), adalah segala sesuatu yang memiliki makna bagi penerima. Pesan merupakan hasil akhir dari proses *encoding*. Pesan ini dapat berupa kata-kata, ekspresi wajah, tekanan suara, dan penampilan.
- 4.) Media, adalah cara atau peralatan yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Media tersebut dapat berupa surat, telepon atau tatap muka langsung.
- 5.) *Decoding*, adalah proses dimana penerima pesan menginterpretasikan pesan yang diterimanya sesuai dengan pengetahuan, minat dan kepentingannya.
- 6.) *Feedback* (Umpan Balik), adalah respon yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirim sumber pesan. Pesan ini dapat berupa jawaban lisan bahwa si penerima setuju atau tidak setuju dengan informasi yang diterima.
- 7.) Hambatan (*Noise*), adalah berbagai hal yang dapat membuat proses komunikasi tidak berjalan efektif.

Adapun menurut Lasswell (dalam Riswandi 2009: 3) unsur-unsur komunikasi meliputi:

- 1.) Siapa, yakni pelaku komunikasi pertama yang mempunyai inisiatif atau sumber.
- 2.) Mengatakan apa, yakni isi informasi yang disampaikan.
- 3.) Kepada siapa, yakni pelaku komunikasi lainnya yang dijadikan sasaran penerima.
- 4.) Melalui saluran apa, yakni alat atau saluran penyampaian informasi.
- 5.) Dengan akibat atau hasil apa, yakni yang terjadi pada diri penerima.

2.1.3.3 Fungsi-Fungsi Komunikasi

Komunikasi memiliki macam-macam bentuk. Bagaimana prosesnya pun juga akan mempengaruhi bentuk dari komunikasi tersebut. Seseorang bisa melakukan komunikasi dengan tujuan terencana atau pun tidak terencana. Model komunikasi transaksional merupakan suatu bentuk umum yang sering digunakan oleh kebanyakan orang. Tak heran bila kemudian komunikasi tersebut memiliki beberapa fungsi.

Menurut Judy C. Person & Paul E. Nelson (2000), menjelaskan bahwa komunikasi memiliki fungsi untuk kelangsungan hidup diri sendiri dan kelangsungan hidup bermasyarakat. Contoh sebagai kelangsungan hidup diri sendiri yaitu dalam meningkatkan kesadaran pribadi, keselamatan jiwa, menampilkan diri sendiri kepada orang lain dan juga menanggapi ambisi diri. Sedangkan fungsi untuk kelangsungan hidup bermasyarakat yaitu untuk memperbaiki hubungan sosial masyarakat dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Sedangkan menurut William I. Gordon (1977) mengkategorikan fungsi utama komunikasi menjadi empat yaitu:

- 1.) Fungsi komunikasi sosial. Fungsi dari komunikasi yang pertama adalah sebagai komunikasi sosial. Hal ini berarti bahwa komunikasi bisa digunakan untuk membangun konsep diri. Seseorang yang memiliki konsep diri yang baik maka bisa mencapai tingkat aktualisasi diri yang baik. Ini berarti, ia akan merasa puas dengan hidupnya dan tentu saja mampu menjalin hubungan sosial yang baik dengan orang lain.
- 2.) Fungsi komunikasi ekspresif. Fungsi komunikasi selanjutnya yakni sebagai sarana mengungkapkan ekspresi-ekspresi tertentu dari seseorang. Ekspresi tersebut tidak hanya diumbar dalam bentuk verbal namun juga

dalam bentuk nonverbal. Di dalam fungsi ini, mungkin bisa terjadi proses seperti informasi verbal diubah menjadi nonverbal sehingga isi pesan yang disampaikan bisa diamati kembali suatu saat nanti.

- 3.) Fungsi komunikasi ritual. Fungsi komunikasi ini menjelaskan bahwa komunikasi bisa digunakan sebagai bentuk komitmen seseorang terhadap nilai-nilai keyakinannya terhadap tradisi, budaya, keluarga, adat, suku, bangsa atau bahkan agamanya. Ini memiliki pengertian bahwa ritual di sini bisa dianggap sebagai bagaimana seseorang tersebut mampu menemukan jati dirinya melalui komunikasi.
- 4.) Fungsi komunikasi instrumental. Fungsi komunikasi instrumental adalah fungsi dari komunikasi yang bersifat memberitahu atau menerangkan kepada orang lain. Melalui komunikasi, hal-hal yang belum jelas sebelumnya bisa diperjelas melalui proses komunikasi yang efektif. Tentu saja ini berarti bahwa komunikasi memiliki suatu fungsi untuk menjelaskan sesuatu, memberikan informasi tertentu dan menerangkan suatu hal yang masih belum jelas.

2.1.3.4 Hambatan–Hambatan dalam Komunikasi

Dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan. Menurut Ron Ludlow dan Fergus Panton (1992: 10-11) ada hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu:

1.) Status Effect

Adanya perbedaaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan

tersebut tidak dapat atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

2.) *Semantic Problems*

Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau penafsiran (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran.

3.) *Perceptual Distorsion*

Perceptual distorsion dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4.) *Cultural Differences*

Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama dan lingkungan sosial. Dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda. Sehingga ada beberapa kata-kata yang memiliki arti berbeda di tiap suku.

5.) *Physical Distractions*

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi.

6.) *Poor Choice of Communication Channels*

Adalah gangguan yang disebabkan pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi.

7.) *No Feedback*

Hambatan tersebut adalah seorang sender mengirimkan pesan kepada receiver tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari receiver maka yang terjadi adalah komunikasi satu arah yang sia-sia.

Sedangkan menurut Newstrom dan Davis (1993) terdapat tiga jenis hambatan dalam komunikasi, yaitu:

1.) Hambatan Personal

Merupakan gangguan komunikasi yang berasal dari emosi seseorang, nilai, dan kebiasaan menyimak yang buruk.

2.) Hambatan Fisik

Merupakan gangguan komunikasi yang terjadi pada lingkungan dimana komunikasi itu berlangsung. Gangguan fisik yang khas adalah kebisingan yang mengganggu secara tiba-tiba yang dapat mengaburkan pesan suara.

3.) Hambatan Sematik

Berasal dari keterbatasan simbol yang kita gunakan dalam komunikasi. Simbol biasanya memiliki aneka makna, dan kita harus memilih satu makna dari sekian banyak. Kadang-kadang kita memilih makna yang salah dan terjadilah kesalahpahaman.

2.1.3.5 Faktor-Faktor Hambatan

Menurut Erliana Hasan (2010: 134) ada beberapa faktor yang memengaruhi tercapainya komunikasi yang efektif, yaitu :

1.) Perbedaan Latar Belakang

Setiap orang ingin diperlakukan sebagai pribadi, dan memang setiap orang berbeda, berkaitan dengan perbedaan itu merupakan tanggung jawab

komunikator untuk mengenal perbedaan tersebut dan menyesuaikan isi pesan secara tepat, dan memilih media serta saluran komunikasi yang sesuai agar respon yang diharapkan dapat dicapai. Makin besar persamaan orang-orang yang terlibat dalam pembicaraan makin besar kemungkinan tercapainya komunikasi yang efektif. Perbedaan yang mungkin dapat menimbulkan kesalahan dalam berkomunikasi, yaitu:

- a.) Perbedaan persepsi
- b.) Perbedaan pengalaman dan latar belakang
- c.) Sikap praduga/stereotip

2.) Faktor Bahasa

Bahasa yang digunakan seseorang baik verbal maupun nonverbal (bahasa tubuh) ikut berpengaruh dalam proses komunikasi adapun hal yang mencakup, yaitu:

- a.) Perbedaan arti kata
- b.) Penggunaan istilah atau bahasa tertentu
- c.) Komunikasi nonverbal

3.) Sikap Pada Waktu Berkomunikasi

Hal ini ikut berperan, bahkan sering menjadi faktor utama. Sikap-sikap seseorang yang dapat menghambat komunikasi tersebut, yaitu:

- a.) Mendengar hanya apa yang ingin kita dengar
- b.) Mengadakan penilaian terhadap pembicara
- c.) Sibuk mempersiapkan jawaban
- d.) Bukan pendengar yang baik
- e.) Pengaruh faktor emosi
- f.) Kurang percaya diri
- g.) Gaya/cara bicara dan nada suara

4.) Faktor Lingkungan

Lingkungan dan kondisi tempat kita berkomunikasi juga ikut menentukan proses maupun hasil komunikasi tersebut, hal-hal yang berpengaruh, yaitu:

- a.) Faktor tempat
- b.) Faktor situasi/waktu

2.1.3.6 Mengatasi Hambatan

Menurut Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita (1997) untuk mengatasi hambatan–hambatan dalam komunikasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1.) Meningkatkan umpan balik, untuk mengetahui apakah pesan atau informasi telah diterima, dipahami, dan dilaksanakan atau tidak.
- 2.) Empati, penyampaian pesan disesuaikan dengan keadaan penerima.
- 3.) Pengulangan, untuk menjamin bahwa pesan dapat diterima.
- 4.) Menggunakan bahasa yang sederhana agar setiap orang dapat memahami isi pesan yang disampaikan.
- 5.) Penentuan waktu yang efektif, pesan disampaikan pada saat penerima siap menerima pesan.
- 6.) Mendengarkan secara efektif sehingga komunikasi antar atasan dengan bawahan dapat berlangsung dengan baik.
- 7.) Mengatur arus informasi, komunikasi harus diatur mutunya, jumlah dan cara penyampaiannya.

2.1.3.7 Dimensi dan Indikator Komunikasi

Dimensi dan Indikator komunikasi pada penelitian ini mengacu pada Suranto (dalam Amanah. Dita & Putri. Anita, 2012: 50), yang menjelaskan ada beberapa indikator komunikasi efektif yaitu:

1.) Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2.) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

3.) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

4.) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

5.) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

Sedangkan menurut Everett M. Rogers (1998: 20), yang menjeaskan pengembangan dimensi dan indikator komunikasi yaitu:

- 1.) Dimensi kemudahan perolehan informasi yang terdiri dari dua indikator yaitu:
 - a.) Keterlibatan informasi dari pimpinan.
 - b.) Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai
- 2.) Dimensi kualitas media yang terdiri dari satu indikator yaitu:
 - a.) Efisiensi media dalam penyajian informasi
- 3.) Dimensi muatan informasi yang terdiri dari satu indikator yaitu:
 - a.) Kecukupan informasi

2.1.4 Pengertian Kinerja

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Kinerja adalah suatu hasil kerja baik secara kualitas maupun kualitas yang dihasilkan oleh karyawan yang diukur melalui proses dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu tugas yang diberikan.

Veithzal (2005: 97) Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Mangkunegara (2011: 9) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian seorang karyawan berdasarkan kemampuan yang dimiliki dalam mengemban tugas.

2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2011: 14) mengatakan pada umumnya ada 3 faktor yang mempengaruhi, Seperti:

- 1.) Faktor Individual, meliputi kemampuan serta keahlian, latar belakang, dan demografi.
- 2.) Faktor Psikologis, persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi.
- 3.) Faktor Organisasi, meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job design.

Adapun menurut Dharma (2002: 50) ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

- 1.) Kejelasan dan penerimaan atas peranan seorang pekerja. Merupakan taraf pengertian dan penerimaan seorang individu atas tugas yang diberikan kepadanya. Makin jelas penerimaan terhadap peranan seorang pekerja dari organisasi maka semakin terdorong pekerja tersebut bekerja.
- 2.) Pelatihan. Suatu kegiatan yang di lakukan oleh perusahaan sebagai proses pembelajaran dengan menggunakan teknik serta metode tertentu untuk

meningkatkan 28 keahlian dan keterampilan khusus yang dibutuhkan dalam lingkungan pekerjaan.

- 3.) Tingkat motivasi kerja. Motivasi kerja adalah daya energi yang membara, mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku dalam bekerja.
- 4.) Kemampuan, kepribadian dan minat. Yang sesuai dengan minat, kemampuan dan kepribadian merupakan kecakapan seorang, seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam berbagai cara.
- 5.) Pendidikan. Suatu proses, teknik dan metode belajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.4.2 Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (1997: 72), mengatakan bahwa Penilaian Kinerja biasa di definisikan sebagai prosedur apa saja yang meliputi : penetapan standar kinerja, penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar, dan memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi. Kriteria penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu kegunaan fungsional (functional utility), keabsahan (validity), empiris (empirical base), sensitivitas (sensitivity), pengembangan sistematis (systematic development), dan kelayakan hukum (legal appropriateness).

Sedangkan menurut Joao Gomes (2001: 135), suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Jadi, penilaian kinerja ini diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu terhadap organisasi. Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam kinerja sebelumnya dan untuk

memotivasi perbaikan kinerja perbaikan kinerja individu pada waktu yang akan datang. Penilaian kinerja ini pada umumnya mencakup semua aspek dari pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses penilaian oleh perusahaan dalam menilai kinerja pegawainya dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan performa karyawan.

2.1.4.3 Indikator Penilaian Kinerja

Indikator penilaian kinerja adalah aspek-aspek yang menjadi tolak ukur dalam memberi penilaian terhadap kinerja karyawan. Bernardin dan Russel (2003) memberikan uraian terhadap aspek-aspek yang harus dinilai dalam memberikan penilaian kinerja karyawan, yaitu:

1.) Kualitas (*Quality*)

Kualitas atau Quality merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan seperti jumlah atau persentase kesalahan yang diperbolehkan per unit hasil kerja.

2.) Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukur, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

3.) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang

tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain. Kriteria ini menjawab pertanyaan, seperti kapan, berapa cepat, atau dalam periode apa.

4.) Efektifitas Biaya (*Cost Effectiveness*)

Merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.

5.) Hubungan antar Perseorangan (*Interpersonal Impact*)

Merupakan tingkatan di mana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

Sedangkan menurut Mathis (2002: 78) adalah mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1.) Kesetiaan

Merupakan tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

2.) Prestasi Kerja

Merupakan kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3.) Tanggung Jawab

Merupakan kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang telah diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

4.) Ketaatan

Merupakan kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menaati segala ketentuan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku.

5.) Kejujuran

Merupakan ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

6.) Kerjasama

Merupakan kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

7.) Prakarsa

Merupakan kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lininya.

8.) Kepemimpinan

Merupakan kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok.

2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja bagi sebuah organisasi sebagai tolak ukur bagi sebuah organisasi dalam memberi *feedback* dan program pelatihan kepada para anggota

organisasi. Menurut Anderson (1993: 18) bagi sebuah organisasi, penilaian kinerja bertujuan untuk:

- 1.) Meningkatkan komunikasi
- 2.) Dapat memberikan motivasi pada karyawan
- 3.) Hubungan yang harmonis
- 4.) Meningkatkan kinerja organisasi.

Adapun menurut Ruky (2004: 22) manfaat bagi sebuah organisasi, penilaian kinerja bertujuan untuk:

- 1.) Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan.
- 2.) Penyusunan program suksesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar dimasa depan.
- 3.) Pembinaan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasinya

2.1.4.5 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Hasibuan (2008: 118) metode penilaian kinerja karyawan dapat dikelompokkan menjadi dua metode yakni tradisional dan modern yang meliputi :

- 1.) Metode Tradisional, merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai kinerja karyawan dan diterapkan secara tidak sistematis maupun dengan sistematis. Adapun yang termasuk metode tradisional:
 - a.) Rating scale.
 - b.) Employee comparation.
 - c.) Checklist.
 - d.) Freeform easy

- e.) Critical incident
- 2.) Metode Modern, merupakan pengembangan dari metode tradisional dalam menilai kinerja karyawan. Adapun yang termasuk didalamnya, yaitu :
- a.) Assesment enter
 - b.) Management by objective
 - c.) Human asset accounting

Sedangkan menurut Joao Gomes (2002: 137), dilihat dari titik acuan penilaiannya, terdapat tiga tipe aspek penilaian kinerja yang saling berbeda, yaitu:

- 1.) Penilaian kinerja berdasarkan hasil, adalah mengukur berdasarkan output yang dihasilkan oleh karyawan.
- 2.) Penilaian kinerja berdasarkan perilaku, adalah tolak ukur setiap individu karyawan dalam bagaimana sikap dan perilaku mereka.
- 3.) Penilaian kinerja berdasarkan judgment, adalah pertimbangan-pertimbangan tertentu yang diambil berdasarkan *perspective* individu/kelompok.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya sehingga hasil penelitian tersebut dapat dijadikan landasan untuk penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu terdapat dalam tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

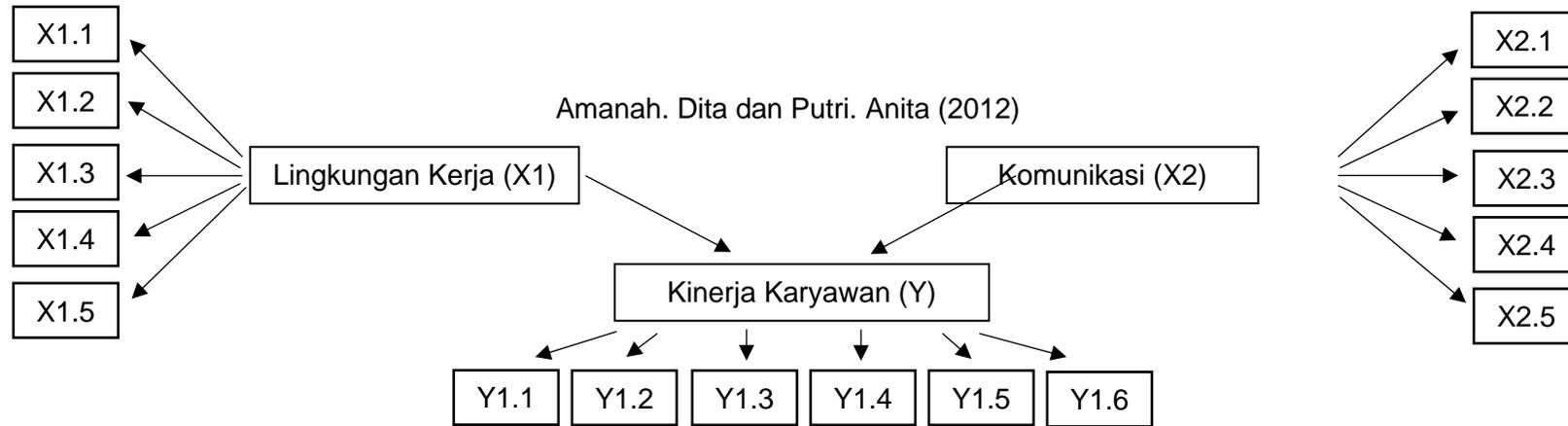
| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Utami, Setyaningsih dan Hartono, Agus (2010) | Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Jumantono Kabupaten Karanganyar | Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan paling dominan terhadap kinerja. |

| | | | |
|---|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Ollukkaran, Bindu Anto dan Gunaseelan, Rupa (2012) | <i>A Study on the Impact of Work Environment on Employee Performance</i> | Lingkungan kerja berpengaruh positif dan negative terhadap kinerja. |
| 3 | Hidayat, Zainul dan Taufiq, Muchamad (2012) | Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang | Secara simultan ketiga variabel (X1,2 dan 3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) dan disiplin kerja berpengaruh paling dominan terhadap kinerja. |
| 4 | Amanah, Dita dan Putri, Anita (2012) | Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors, TBK Cabang Medan | Lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja secara parsial dan simultan. |
| 5 | Femi, Asamu Festus (2014) | <i>The Impact of Communication on Worker's Performance in Selected Organisations in Lagos State, Nigeria</i> | Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. |
| 6 | Wardhani, Arie, Hasiolan, Leonardo dan Minarsih, Maria (2016) | Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang) | Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. |
| 7 | Ardiansyah, Dimas (2016) | Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Setia Kawan Makmur | Komunikasi dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja memiliki peran memediasi komunikasi terhadap kinerja. |
| 8 | As'ad, Ajmal (2018) | Pengaruh Perencanaan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan | Lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja secara parsial dan simultan. |

Sumber: Diolah, 2019

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi sebagai penuntun alur pemikiran. Berikut kerangka pemikiran:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X1.1 Penerangan
 X1.2 Warna Ruangan
 X1.3 Suasana
 X1.4 Udara
 X1.5 Tata Ruang

X2.1 Pemahaman
 X2.2 Kesenangan
 X2.3 Pengaruh Pada Sikap
 X2.4 Hubungan yang Makin Baik
 X2.5 Tindakan

Y1.1 Loyalitas
 Y1.2 Prestasi Kerja
 Y1.3 Tanggung Jawab
 Y1.4 Ketaatan
 Y1.5 Kejujuran

Y1.6 Kerjasama

2.4 Hipotesis

Menurut Siregar (2013: 38) hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “hipo” (sementara) dan “thesis” (pernyataan atau teori). Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya. Berdasarkan pada masalah pokok dan tinjauan pustaka, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1.) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ho : Lingkungan Kerja Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ha : Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

2.) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ho : Komunikasi Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ha : Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

3.) Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ho : Lingkungan Kerja dan Komunikasi Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.

Ha : Lingkungan Kerja dan Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Karsa Utama Cabang Tamalanrea.