

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perencanaan, proses bisnis, program strategi dan target dalam suatu perusahaan tidak akan terpenuhi tanpa adanya sumber daya manusia yang menjalankannya. Setiap perusahaan pasti memiliki karyawan sebagai tenaga kerja untuk menjalankan proses bisnis perusahaan sehingga karyawan merupakan aset sumber daya yang penting. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan tenaga kerja dari berbagai disiplin ilmu dan keterampilan sesuai yang dibutuhkan. Sehingga peran karyawan sebagai sumber daya manusia menjadi hal yang penting agar selalu diperhatikan untuk melihat hasil kinerja yang optimal.

Setiap karyawan merupakan individu penggerak suatu organisasi baik di institusi pemerintahan maupun perusahaan. Perusahaan akan mengalami perubahan jika tidak memperhatikan kinerja karyawannya yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target dan berdampak akan mengalami kerugian. Maka untuk mencegah kondisi itu terjadi, perusahaan harus meningkatkan dan menjaga kualitas sumber daya manusia agar terus berkontribusi untuk perusahaan. Untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang unggul dan berkinerja optimal maka perlu diketahui faktor-faktor penting yang mempengaruhi dan yang harus dimiliki dalam sebuah perusahaan, karena keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya dilihat dari hasil kinerja karyawannya yang optimal.

Berdasarkan Teori Hubungan Manusia (*Human Relations Theory*) yang dikemukakan oleh Elton Mayo (1933), kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi

oleh faktor-faktor fisik seperti kondisi lingkungan kerja, jam kerja, dan sistem penggajian, tetapi juga oleh faktor sosial dan psikologis di tempat kerja. Teori ini lahir dari hasil Eksperimen *Hawthorne* yang dilakukan di Western Electric Company, Hawthorne Plant, Chicago pada tahun 1924–1932. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas bukan semata-mata disebabkan oleh perubahan kondisi kerja, melainkan oleh adanya perhatian, dukungan sosial, serta komunikasi positif antara pimpinan dan karyawan.

Mayo berpendapat bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki kebutuhan untuk dihargai, diakui, dan diterima dalam kelompok kerja. Ketika kebutuhan tersebut terpenuhi melalui hubungan interpersonal yang harmonis dan komunikasi yang terbuka, akan tumbuh perasaan memiliki serta keterikatan terhadap organisasi. Kondisi ini mendorong munculnya motivasi intrinsik yang secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan semangat dan kinerja karyawan.

Dengan demikian, teori ini menegaskan bahwa hubungan manusiawi yang baik di tempat kerja merupakan faktor kunci terciptanya iklim kerja yang produktif. Pimpinan yang memperhatikan kesejahteraan emosional dan psikologis karyawan, memberikan kesempatan berpartisipasi, serta menjalin komunikasi dua arah yang efektif, akan menumbuhkan rasa percaya, loyalitas, dan tanggung jawab dalam diri karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tidak hanya dapat dicapai melalui pembenahan sistem kerja atau teknologi, tetapi juga melalui penciptaan lingkungan kerja yang manusiawi, komunikatif, dan saling menghargai.

Menurut pendapat Kasmir (2016) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, kompensasi dan pengembangan karir.

Salah satu yang disebutkan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan kondisi lingkungan tempat karyawan tersebut bekerja yang bisa dilihat secara fisik maupun non fisik. Dimana lingkungan perusahaan harus diperhatikan dengan baik oleh manajemen agar karyawan merasa nyaman, termotivasi, dan semangat untuk bekerja. Banyak hal yang mempengaruhi lingkungan kerja seperti tempat bekerja, fasilitas, kebersihan, ketenangan dan hubungan kerja antara orang-orang yang berada dalam lingkungan tersebut. Lingkungan kerja juga membutuhkan hubungan kerja yang solid dan saling mendukung antara rekan kerja atau staff dengan atasan. Jika karyawan bekerja dengan nyaman di tempat karyawan tersebut bekerja, maka akan menimbulkan rasa konsistensi semangat kerja dan terus termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga mendapatkan kinerja yang optimal. Hal tersebut sesuai penelitian Reza (2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Dalam konteks komunikasi vertikal, sering kali terjadi kesenjangan antara pimpinan dan karyawan karena kurangnya komunikasi. Apabila ingin tercipta lingkungan kerja yang baik, perusahaan harus mengupayakan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan perusahaan serta antar

sesama karyawan. Karena setiap karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan biasanya hanya fokus pada pekerjaannya masing-masing sedangkan pimpinan fokus dalam hal mengelola proses bisnis kantor dan target pencapaian program kerja sehingga kurang adanya komunikasi. Karyawan yang merasa suaranya tidak didengar oleh pimpinan akan kehilangan motivasi untuk bekerja. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan untuk mendengar secara aktif pendapat karyawan. Tetapi ada permasalahan lain yang muncul dalam hubungan antara pimpinan dan karyawan seperti kurangnya komunikasi yang terjadi karena jarak dan intensitas untuk bertemu secara langsung. Ketika seorang pimpinan berada di lokasi yang berbeda dari karyawannya, frekuensi komunikasi cenderung menurun. Hal ini bisa menyebabkan motivasi kerja karyawan menurun karena menimbulkan keraguan untuk menyampaikan aspirasi sehingga mengakibatkan kinerja karyawan tersebut kurang optimal. Menurut penelitian dari Cristina (2022) bahwa faktor komunikasi mempunyai pengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmah (2020) bahwa komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, motivasi kerja juga salah satu faktor yang bisa juga mempengaruhi kinerja. Menurut Hasibuan (2016), motivasi kerja merupakan cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mampu bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai suatu dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Hasil penelitian dari Rosida (2023) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan berdasarkan penelitian Nurmah

(2020) komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

PT. PLN (Persero) merupakan Perusahaan BUMN yang menjalankan bisnis di bidang ketenagalistrikan, dimana PT. PLN (Persero) memiliki struktur organisasi yang kompleks karena meliputi banyak Unit Bagian dari seluruh wilayah di Indonesia sesuai arah proses bisnis masing-masing unit dengan tujuan tetap pada visi dan misi yang sama. Salah satunya Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Makassar merupakan salah satu bagian unit pelaksana dari PT. PLN (Persero) yang memiliki wilayah kerja tiga provinsi yaitu Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat. Sehingga dalam membantu menjalankan proses bisnis UP2D terdapat 4 DCC (*Distribution Control Center*) yaitu DCC Selatan, DCC Utara, DCC Kendari, dan DCC Baubau.

Distribution Control Center (DCC) Kendari merupakan salah satu Kantor Wilayah Kerja dari PLN UP2D Makassar yang bertugas mengatur sistem kelistrikan jaringan tegangan menengah 20kV dan menjaga kehandalan peralatan proteksi dan SCADA (*Supervisory Control and Data Acquisition*) khusus di Sulawesi Tenggara. Di mana wilayah kerja DCC Kendari memiliki lingkungan kerja yang berbeda dengan DCC Selatan dan DCC Utara yang berkantor di wilayah Makassar, sedangkan DCC Kendari berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Wua-Wua, Kec. Wua-Wua, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.

Selain itu, terdapat kondisi permasalahan yang muncul di DCC Kendari yakni pimpinan berada di lokasi yang berbeda dari karyawannya karena tidak ada Manajemen Tingkat Atas (Manager Unit) di kantor DCC Kendari yang

disebabkan manager berkantor di Makassar. Sehingga karyawan yang berlokasi di DCC Kendari kurang melakukan interaksi dan komunikasi secara langsung dengan pimpinan unit yang ada di Makassar. Interaksi dan komunikasi terjadi ketika saat Manager Unit mengadakan kunjungan kerja ke Kendari untuk melakukan program kerja, inspeksi dan penyuluhan kepada karyawan di DCC Kendari. Selain itu, Manager Unit pernah melakukan satu kali sesi konseling ke setiap pegawai DCC Kendari pada 26 September 2023, pegawai dapat menyampaikan pekerjaan, saran, dan pendapat atau aspirasi selama bekerja di DCC Kendari. Berdasarkan dari sesi komunikasi konseling tersebut banyak pegawai yang merasakan kenyamanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan Manager Unit sehingga ada beberapa pegawai yang awalnya pesimis untuk berkarir dan orientasi dalam bekerja menjadi lebih semangat dan termotivasi. Namun sampai saat ini belum dilaksanakan lagi untuk sesi konseling di tahun 2024.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Wilayah Kerja DCC Kendari, yaitu dari perbedaan lingkungan dan kendala untuk komunikasi secara langsung dengan pimpinan inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian di wilayah kerja DCC Kendari karena relevan dengan permasalahan di atas dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2D Wilayah Kerja DCC Kendari”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
2. Apakah komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
5. Apakah komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?
7. Apakah komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.

2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari
5. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.
6. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.
7. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP2D wilayah kerja DCC Kendari.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengembangan konsep, bahan referensi ataupun teori-teori manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai bahan masukan untuk Perusahaan dan Manager Unit untuk memperhatikan pengaruh lingkungan kerja, komunikasi pimpinan, dan motivasi kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2D Wilayah Kerja DCC Kendari.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Moeheriono (2012), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Rivai (2013), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Kinerja individu (Kurniawanti dkk, 2023) diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas utama sesuai tanggung jawab dan standar pekerjaan. Sedangkan menurut (Srimulyani dkk, 2023) kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi yang tercermin melalui norma sosial, ritual, cara kerja, serta karakteristik khas setiap organisasi dapat memengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Hasil penelitian Ferine dkk. (2021) menunjukkan bahwa kepemimpinan, budaya organisasi, dan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja pegawai, sedangkan konflik memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya, semakin baik penerapan kepemimpinan, semakin kuat budaya organisasi, serta semakin tinggi etos kerja yang dimiliki pegawai, maka kinerja mereka akan meningkat. Sebaliknya, meningkatnya tingkat konflik di lingkungan kerja dapat menurunkan kinerja pegawai.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Ferine,dkk (2021), kinerja (work performance) dipahami sebagai hasil yang dicapai oleh individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di organisasi. Penelitian tersebut menekankan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kepemimpinan, budaya organisasi, konflik, dan etos kerja. Dengan demikian, kinerja bukan hanya sekadar hasil output, tetapi juga merupakan manifestasi dari interaksi antara karakter individu dan konteks organisasi. Studi ini memberikan landasan empiris bahwa peningkatan kinerja dapat dicapai melalui pengelolaan faktor-faktor internal organisasi secara efektif.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dalam suatu periode tertentu.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Oktavia (2014:9) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh empat faktor yang dominan, yaitu :

- a. Faktor Kepemimpinan yang meliputi kualitas, bimbingan, dan motivasi
- b. Faktor pribadi yang meliputi motivasi, disiplin, keterampilan dan kompetensi

- c. Faktor sistem yang meliputi, fasilitas kerja dan sistem pekerjaan
- d. Faktor situasional yang meliputi suasana lingkungan kerja, unsur internal

2.1.3 Peran Penilaian Kinerja

Pernyataan yang dikemukakan oleh Bastian (2001 : 330) dalam Hessel Nogi (2005 : 173) bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Secara rinci, Bastian mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi,
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati,
- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaanya,
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati,
- e. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi,
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi,
- g. Membantu proses kegiatan organisasi,
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif.
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

2.1.4 Indikator Kinerja

Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2011 : 378) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut (Robbins & Judge, 2021) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam perusahaan, antara lain:

a. Kuantitas Kerja (*Quantity of Work*)

Elemen ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang telah dikerjakan dan dihasilkan individu atau kelompok dengan standar pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan.

b. Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Mencerminkan sejauh mana hasil kerja karyawan memenuhi standar atau kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan dalam menjalankan tugasnya.

c. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Mengacu pada lamanya proses penyelesaian pekerjaan yang disesuaikan dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

d. Efisiensi Kerja (*Efficiency*)

Bentuk tanggung jawab dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, yang tercermin dari kesediaannya untuk menjalankan tugas secara konsisten dan penuh dedikasi.²⁶

e. Kedisiplinan (*Discipline*)

Mengukur kepatuhan karyawan terhadap aturan, prosedur, dan tata tertib organisasi.

f. Kerja Sama (*Teamwork*)

Menilai kemampuan karyawan bekerja sama dengan rekan kerja atau tim.

g. Inisiatif dan Kreativitas

Mengukur kemampuan karyawan untuk berinisiatif, menyelesaikan masalah, dan menciptakan inovasi.

h. Kepatuhan terhadap Nilai dan Budaya Organisasi

Menilai sejauh mana karyawan mematuhi nilai, norma, dan budaya organisasi.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi di tempat kerja yang dapat dilihat dari sisi keadaan sekitar maupun fasilitas yang diberikan perusahaan sehingga karyawan merasa nyaman, termotivasi, dan bersemangat, yang akan membantu karyawan bekerja secara efisien. Lingkungan kerja ini dapat mempengaruhi karyawan, baik secara fisik maupun psikologis.

Lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang besar untuk kemajuan suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan mempunyai lingkungan kerja yang tidak sehat dapat menyebabkan karyawan menjadi stress, tidak betah, tidak semangat bekerja yang berdampak pada pencapaian tugas atau target yang tidak sesuai.

Lingkungan kerja adalah faktor penting yang menentukan baik atau buruknya kinerja pegawai. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau

buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan, hal ini dikemukakan Soetjipto (2008).

Menurut Sedarmayanti (2001) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Simanjutak (2005:49) lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi udara, alat penjaga keselamatan dan kesehatan kerja. Hal ini diperlukan agar pegawai merasa senang, tidak bosan dan nyaman ketika bekerja.

Lingkungan kerja adalah kualitas internal organisasi yang relatif berlangsung terus menerus yang dirasakan oleh anggotanya seperti yang dikemukakan Lussier dalam Nawawi (2003). Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang dalam bekerja.

Lingkungan kerja atau lokasi kerja adalah keseluruhan sarana prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Rivai, dalam Reynaldo, 2015). Jika sarana prasarana lengkap dan terpenuhi maka karyawan dapat bekerja secara efektif optimal.

Menurut Robbin (dalam Reynaldo,2015) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan yang selalu terjaga pencahayaan/penerangan, warna dinding, suara dan ketenangan. Karyawan akan merasa aman dan nyaman jika lingkungannya kondusif.

Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara 2005) terdapat faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja yaitu yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, dan fasilitas kerja (iklim kerja). Menurut Sedarmayanti (2009) Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Maka suatu perusahaan penting untuk memperhatikan lingkungan kerjanya agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan target perusahaan akan tercapai.

2.2.2 Jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja suatu perusahaan sangat penting diperhatikan oleh manajemen. Menurut Sedarmayanti (2001:21) (dalam Reynaldo 2015:17) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua), lingkungan kerja fisik dan non fisik.

2.2.2.1 Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Sarwono (2007) lingkungan kerja fisik adalah tempat kerja pegawai melakukan aktivitasnya. Menurut Nitisemito (2010) lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat

mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat diatas lingkungan kerja fisik merupakan lingkungan yang dirasakan karyawan secara fisik dan terlihat yang berpengaruh pada karyawan dan pertumbuhan perusahaan.

Adapun yang menjadi indikator dari lingkungan kerja fisik, Sedarmayanti (2009) menyatakan terdapat dua kategori, yaitu :

- a) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti : pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya).
- b) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti : penerangan, kelembaban, kebisingan, warna, ruang gerak, keamanan bekerja dan lain-lain yang akan diuraikan sebagai berikut :

- 1) Cahaya atau penerangan

Penerangan mempunyai manfaat yang besar bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya cahaya atau penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Selain itu cahaya atau penerangan yang kurang jelas akan mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat mengganggu proses kerja pada perusahaan.

- 2) Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh

temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu di sekitarnya.

3) Kebisingan

Bising adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan menangkap informasi dari komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produksi kerja meningkat. Apabila produksi meningkat, maka kinerja karyawan meningkat pula. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu :

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

4) Penggunaan Warna.

Warna ruangan memiliki pengaruh terhadap gairah kerja dan semangat para karyawan. Warna ini berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi efek psikologis kepada para karyawan karena warna memiliki pengaruh besar terhadap perasaan seseorang. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, ceria atau sumpek dan lain-lain.

5) Ruang Gerak/Tata ruang kerja

Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja didalamnya. Barang-barang yang diperlakukan dalam ruangan kerja harus ditempatkan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan gangguan terhadap para karyawan. Ruang kerja hendaknya didesain sedemikian rupa sehingga memberikan kesan nyaman bagi para karyawan. Dengan adanya tempat kerja yang nyaman maka karyawan akan lebih meningkatkan kinerja pada suatu perusahaan.

6) Keamanan Bekerja

Keamanan yang diciptakan suatu perusahaan akan mewujudkan pemeliharaan karyawan dengan baik, namun keamanan bekerja ini tidak bisa diciptakan oleh pimpinan perusahaan. Keamanan bekerja akan tercipta bila semua elemen yang ada di perusahaan secara bahu-membahu menciptakan kondisi keamanan yang stabil. Keamanan kerja untuk sebuah kantor memang harus diperlihatkan baik itu untuk keamanan terhadap peralatan yang digunakan dan keamanan lingkungan kerja. Lingkungan kerja harus memenuhi syarat-syarat keamanan dari orang-orang yang berniat jahat dan ruangan kerja yang aman dari

aktivitas tamu dan pergerakan umum. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang baik didukung dengan kebersihan, keamanan, pencahayaan yang cukup, bebas dari suara bising yang mengganggu diharapkan dapat membuat karyawan untuk lebih semangat bekerja dan dapat melakukan tugasnya dengan baik.

2.2.2.2 Lingkungan kerja non fisik

Menurut Sedarmayanti (2009), lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Menurut As'ad (2009) lingkungan kerja non fisik adalah suasana lingkungan kerja yang tercipta dari hubungan antara karyawan dengan lingkungan fisik pekerjaan yang dihadapi karyawan. Sementara itu, Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan hubungan antar rekan kerja yang bersifat psikis. Lingkungan kerja seperti memerlukan ini tidak dapat dilihat secara fisik melainkan dapat dirasakan oleh perasaan seseorang.

Terdapat 5 (lima) aspek lingkungan kerja non fisik menurut Sedamayanti (dalam Reynaldo 2015) yaitu:

- 1) Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- 2) Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- 4) Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- 5) Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator dari lingkungan kerja menurut Sutrisno (2009:126) yaitu:

- a) Fasilitas dan alat bantu pekerjaan

Fasilitas dan alat bantu pekerjaan dapat meliputi laptop, komputer, dan AC yang merupakan komponen utama dan dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

- b) Kondisi tempat kerja

Kondisi tempat kerja dapat meliputi sirkulasi udara, pencahayaan dan kebersihan di tempat kerja yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

c) Hubungan kerja

Hubungan kerja dapat meliputi hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun dengan sesama pegawai, adanya diskusi di tempat kerja serta adanya komunikasi yang lancar.

Menurut Robbins & Judge (2019), indikator lingkungan kerja yakni :

- a. Fasilitas dan Sarana Kerja
- b. Dukungan dari atasan
- c. Komunikasi di tempat kerja
- d. Budaya organisasi

Sedangkan menurut Davis & Newstrom (2015) hubungan antar rekan kerja, work life balance, dan keamanan lingkungan kerja juga termasuk dalam salah satu indikator lingkungan kerja.

a. Keamanan dan Keselamatan

Perlindungan dari kecelakaan kerja, bahaya kesehatan, dan risiko fisik lainnya.

b. Hubungan Antar Rekan Kerja

Kualitas interaksi sosial, komunikasi, kerja sama, dan dukungan rekan kerja.

c. Work-Life Balance

Kemampuan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang tidak mungkin dilewatkan dalam kehidupan manusia. Didalam komunikasi terdapat pertukaran informasi antara

dua belah pihak atau lebih. Komunikasi akan lebih efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai apabila pihak yang terlibat mempunyai maksud yang sama.

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu "*communis*", yang berarti "sama" atau "*communicare*" yang berarti "membuat sama" (Effendy, 2001: 41). Carl I. Hovland (dalam Effendy, 2009:10) menyatakan: "*Communication is the process to modify the behaviour of other individuals*" (Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain). Jadi dalam pengertiannya peneliti menyimpulkan komunikasi yang diartikan oleh Carl I. Hovland menganggap komunikasi sebagai alat untuk berhubungan dengan orang lain dan juga bertujuan mengubah perilaku orang yang menerima pesan tersebut melalui pesan-pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan.

Menurut Agus M. Hardjana (2016 :15) "Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan". Sedangkan menurut Andrew E. Sikula (2017 : 145) "Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain".

Deddy Mulyana (2015 : 11) mengatakan "Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih". Menurut Barret, (2008:47) proses komunikasi dilaksanakan melalui dua saluran yaitu primer dan sekunder, komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol sebagai media. Simbol yang dimaksud seperti bahasa,

isyarat, dan sebagainya yang secara langsung diterjemahkan dari pikiran atau perasaan komunikator terhadap komunikan sedangkan komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat bantu media seperti email, surat dan laporan.

Selanjutnya jika definisi komunikasi atasan dengan bawahan dalam sebuah organisasi yaitu informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (Pace & Faules, 2000).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dari seseorang kepada pihak lain melalui media tertentu dengan tujuan tertentu.

2.3.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Harlod D. Lasswell dalam Heru Puji Winarso (2016 : 10) menyatakan bahwa komunikasi memiliki 5 unsur penting yang terkait dengan konsep komunikasi yaitu:

- 1) Unsur Who (Siapa)

Who, dalam konteks ini dipahami sebagai sumber (informasi) atau sering disebut sebagai komunitator, yaitu orang, baik secara individu maupun kelompok atau institusi yang menyampaikan atau memberikan informasi atau pesan kepada pihak lain.

- 2) Unsur Says What (Apa yang Dikatakan/ Isi Pesan)

Unsur ini pada dasarnya merupakan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima komunikasi.

- 3) Unsur Which Channel (Media/Saluran)

Unsur ini berkaitan dengan media atau sarana yang digunakan dalam proses komunikasi itu. Media ini berkaitan dengan seluruh alat (perangkat) yang digunakan dalam membantu lancarnya proses komunikasi itu seperti surat kabar, telepon, majalah, radio, televisi, dan internet.

4) Unsur To Whom (Kepada Siapa)

Unsur ini berkaitan dengan siapa yang menerima pesan atau informasi itu. Siapa dalam konteks komunikasi sering disebut sebagai penerima atau komonikan.

5) Unsur With What Effect (Akibat yang Terjadi)

Unsur ini pada dasarnya berkaitan dengan respon audiens sebagai akibat dari pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2.3.3 Bentuk Komunikasi

Komunikasi sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia, karena itu komunikasi juga harus diperhatikan. Menurut Lukas Dwiantara (2015 : 27 – 30) bentuk dari komunikasi terdiri dari :

a) Komunikasi Interpersonal (*Interpesonal Commucation*)

Komunikasi interpesonal pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang dilakukan dua orang atua lebih secara langsung (tata muka) dan dialogis

b) Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)

Komunikasi kelompok pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh sejumlah orang dengan norma dan peran yang ditentukan oleh kelompok itu

c) Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan media (saluran) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal, berjumlah banyak, bertempat tinggal jauh (terpencar), sangat heterogen dan menimbulkan efek tertentu

Menurut Deddy Mulyana (2012 : 75) Didalam berhubungan sehari-hari komunikasi dibagi menjadi dua bentuk yaitu :

a) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal meliputi Symbol atau pesan yang menggunakan satu kata atau lebih, dari semua interaksi yang disadari termasuk dalam kategori disengaja yang dilakukan dengan sadar ke orang lain baik itu menggunakan lisan. Bahasa juga digunakan dalam kode verbal dan dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, dengan aturan dan yang mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dalam memahami suatu komunitas-komunitas.

b) Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah semua komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi ini mencakup semua rangsangan kecuali rangsangan verbal dalam suatu sistem komunikasi, yang bagi pengirim atau penerima, dan kita mengirim pesan non verbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi dapat berlangsung secara verbal maupun non verbal.

2.3.4 Fungsi Komunikasi

Fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi yang utama, mendidik, menghibur dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap ataupun bertindak. Menurut Suharno (2016 : 33 – 37) ada lima fungsi dari komunikasi yaitu :

1) Menyampaikan Informasi (to Inform)

Dapat dikatakan bahwa aktivitas utama dalam komunikasi adalah menyampaikan pesan dan informasi

2) Mendidik (to Educate)

Idealnya informasi yang disampaikan kepada komunikan terutama dalam komunikasi media massa harus menekankan pada aspek mendidik

3) Menghibur (to Entertain)

Lepas dari pro dan kontra tentang hiburan yang sehat dan yang tidak sehat, yang jelas bahwa informasi yang di kemas terutama dalam komunikasi massa memiliki fungsi dan tujuan menghibur.

4) Pengawasan (Surveillance)

Komunikasi, baik massa maupun interpersonal pada dasarnya memiliki fungsi pengawasan.

5) Mempengaruhi (to Influence)

Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi dasarnya bertujuan untuk mempengaruhi komunikan.

2.3.5 Tujuan Komunikasi Dari Atasan ke Bawahan

Setiap individu yang berkomunikasi pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan komunikasi adalah lawan bicara agar mengerti dan memahami maksud

makna pesan yang disampaikan. Menurut Effendy (2015:27) ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

- 1) Mengubah Sikap (to Change The Attitude), yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- 2) Mengubah Pendapat Atau Opini (to Change Opinion), yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- 3) Mengubah perilaku (to Change The Behavior), yaitu perilaku individu atau sekelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang diterima.
- 4) Mengubah masyarakat (to Change The Society), yaitu tingkat social individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.

Selanjutnya secara khusus menurut Katz dan Kahn dalam Purwanto (2003), komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

1. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu. Tipe informasi ini memusatkan pada apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana melakukannya. Instruksi kerja yang berbentuk perintah, pengarahan, penjelasan dan deskripsi pekerjaan merupakan cara untuk menyampaikan informasi jenis ini.
2. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan. Tipe informasi ini bertujuan agar pegawai mengetahui bagaimana pekerjaan mereka berhubungan dengan tugas-tugas dan posisi lainnya dalam organisasi

dan mengapa mereka melakukan pekerjaannya. Dengan kata lain, tipe informasi ini membantu karyawan mengetahui bagaimana pekerjaan mereka membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

3. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional. karyawan diberikan informasi mengenai jumlah jam kerja, gaji, program pensiun, asuransi kesehatan, liburan dan ijin cuti, program insentif, penalti dan hukuman.
4. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan Informasi mengenai hasil kerja pegawai sangat penting dalam mempertahankan operasional perusahaan. Karyawan sering mengeluh, seperti mereka tidak tau bagaimana supervisor melihat performans mereka.
5. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa komunikasi memiliki tujuan tertentu yang berpengaruh besar terhadap penerima informasi. Informasi yang disampaikan ke penerima dapat merubah sikap, pendapat, perilaku bahkan dapat merubah masyarakat serta memberikan umpan balik.

2.3.6 Indikator Aspek Komunikasi Atasan Kepada Bawahan

Tubbs dan Moss (2018) mengemukakan aspek-aspek komunikasi atasan kepada bawahan yang efektif, yaitu :

- a) Pemahaman merupakan penerimaan yang cermat dari pegawai mengenai isi pesan yang dimaksud oleh atasan. Isi pesan tersebut dapat bersifat verbal maupun nonverbal seperti memo, buku pedoman atau kebijakan. Karyawan

diharapkan dapat memahami pesan yang disampaikan atasan sesuai dengan maksud atasan sehingga apa yang karyawan kerjakan tepat sasaran. Ketepatan pemahaman karyawan terhadap tugas-tugas atau perintah yang diberikan atasan sangat penting karena akan mempengaruhi bagaimana penerapannya dan hasil kerjanya (Laird et al, 2018), untuk itu organisasi perlu mengambil langkah yang tepat dalam memastikan bahwa semua pegawai memiliki keahlian yang perlu untuk menerjemahkan pesan-pesan secara efektif. Semakin dekat pesan yang diterjemahkan dengan maksud komunikator maka semakin efektif komunikasi yang terjadi.

- b) Perubahan sikap, komunikasi ditujukan untuk mempengaruhi karyawan baik dalam pendapat, sikap dan tindakan sesuai dengan yang diharapkan atasan, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi. Koontz et al (2019) berpendapat bahwa komunikasi dapat dijadikan sebagai sarana untuk memodifikasi perilaku dan mempengaruhi perubahan. Dengan adanya komunikasi, koordinasi dan perubahan dapat dilakukan dengan baik.
- c) Hubungan sosial yang baik, komunikasi diharapkan dapat menimbulkan suatu hubungan sosial yang baik antara atasan dan bawahan dalam arti dapat menimbulkan kepercayaan antara kedua pihak, tidak terjadi kesalahpahaman, menciptakan interaksi yang baik, atasan dapat mengendalikan dan memotivasi bawahan, sedangkan bawahan pun mau untuk dikendalikan dan dimotivasi oleh atasan.
- d) Tindakan, komunikasi dapat mendorong pegawai untuk bertindak sesuai dengan yang dimaksud atasan, tanpa rasa keterpaksaan. Efektivitas

komunikasi diukur dari tindakan nyata yang ditunjukkan oleh karyawan. Untuk dapat menimbulkan tindakan, atasan harus berhasil menanamkan pemahaman, meyakinkan pegawai agar mengubah sikap sesuai tujuan organisasi dan menumbuhkan hubungan yang baik dengan karyawan lainnya.

Menurut Luthans (2011), komunikasi dalam organisasi, khususnya dalam konteks kepemimpinan, memegang peranan penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif dan meningkatkan kinerja karyawan. Beberapa aspek utama yang dibahas antara lain:

a. Frekuensi komunikasi antara pimpinan dan bawahan

Komunikasi yang rutin dan konsisten antara pimpinan dan bawahan diperlukan untuk memastikan aliran informasi berjalan lancar serta memperkuat hubungan kerja.

b. Peran umpan balik dalam memotivasi dan meningkatkan kinerja

Umpan balik yang jelas dan konstruktif membantu karyawan memahami kekuatan dan area yang perlu diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

c. Kejelasan pesan

Menekankan bahwa pesan yang disampaikan oleh pimpinan harus jelas dan mudah dipahami agar informasi tidak menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman.

d. Keterbukaan komunikasi

Komunikasi yang terbuka sangat penting untuk membangun kepercayaan antara pimpinan dan bawahan serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dalam organisasi.

2.4 Motivasi

2.4.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan hal yang penting dan harus dimiliki setiap karyawan karena motivasi mempengaruhi perilaku karyawan untuk giat bekerja. Motivasi adalah sesuatu yang membuat orang bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. (Armstrong, 1990). Menurut (Rofikho, 2022) motivasi kerja merupakan penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Motivasi merupakan kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu (Robbins dan Coulter, 2016).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan yang berasal dari karyawan itu sendiri baik secara sadar maupun tidak sadar untuk melakukan suatu kegiatan tertentu dalam mencapai tujuan.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi mempunyai pengaruh penting dalam tercapainya sebuah tujuan, seseorang akan termotivasi jika mempunyai tujuan dan mengetahui jika mendatangkan keuntungan untuknya. Ada dua faktor yang mempengaruhi Motivasi Menurut Sutrisno (2013:116), yaitu:

1) Faktor Internal, antara lain:

a) Keinginan untuk dapat hidup.

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

- a. Memperoleh kompensasi yang memadai
- b. Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai
- c. Kondisi kerja yang aman dan nyaman.

2) Keinginan untuk dapat memiliki.

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami dalam kehidupan sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan.

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, dan untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan.

Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi hal-hal:

- a) Adanya penghargaan terhadap prestasi.
 - b) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.
 - c) Pimpinan yang adil dan bijaksana.
 - d) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.
- 5) Keinginan untuk berkuasa.

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif, yaitu ingin dipilih menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya sipemilih telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benar-benar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/kerja.

B. Faktor Eksternal antara lain:

a) Kondisi lingkungan kerja.

Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

b) Kompensasi yang memadai.

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

c) Supervisi yang baik.

Peran supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan. Posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi karyawan dalam melaksanakan tugas. Peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

d) Adanya jaminan pekerjaan.

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, apabila yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

e) Status dan tanggung jawab.

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Dengan menduduki jabatan, seseorang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.

f) Peraturan yang fleksibel.

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Hal ini terlihat dari banyak perusahaan besar yang memperlakukan sistem prestasi kerja dalam memberikan kompensasi kepada karyawannya, yang penting semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan itu perlu diinformasikan sejelas-jelasnya kepada para karyawan, sehingga tidak lagi bertanya-tanya, atau merasa tidak mempunyai pegangan dalam melakukan pekerjaan.

2.4.3 Indikator Motivasi Kerja

Adapun indikator-indikator motivasi yang dikemukakan menurut (Mangkunegara, 2013) yaitu:

a) Dorongan untuk Berprestasi

Keinginan karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik dan target yang ditetapkan.

b) Keinginan untuk Mengembangkan Diri,

Motivasi untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan.

c) Penghargaan dan Pengakuan

Motivasi muncul dari adanya penghargaan atau apresiasi atas prestasi yang dicapai.

d) Tanggung Jawab

Motivasi meningkat jika karyawan diberi tanggung jawab yang jelas dan dipercaya untuk mengambil keputusan.

e) Kesempatan untuk Berkarya

Motivasi dipicu oleh kesempatan untuk berinovasi dan memberikan kontribusi nyata dalam pekerjaan.

f) Keamanan Kerja

Motivasi karyawan dipengaruhi oleh rasa aman terhadap keberlangsungan pekerjaan dan stabilitas organisasi.

g) Hubungan Sosial yang Baik

Motivasi meningkat apabila hubungan dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan harmonis dan mendukung.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

NO	Peneliti	Judul	Metode & Variabel	Hasil Penelitian
1	Mega Cristina dan David Humala S. (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Harasoon Batindo	Analisis regresi linier berganda Variabel : Lingkungan kerja, Komunikasi, Motivasi, dan kinerja	1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan 2. Komunikasi mempunyai pengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan 3. Motivasi memiliki pengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan

2	Hakim Fachrezi , Hazman an Khair (2020)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	Uji analysis path Variabel: lingkungan kerja, komunikasi ,moti vasi, dan kinerja	1. Ada pengaruh dan tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja 2. Ada pengaruh dan signifikan antara variabel lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja 3. Ada pengaruh dan signifikan antara variabel komunikasi dan lingkungan kerja terhadap motivasi 4. Motivasi bukan berperan sebagai mediator pada pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja
3	Reza Mulyadi (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	Analisis Deskriptif dengan menggunakan metode multiple regresi Variabel :	1. Pekerjaan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dispatcher 2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dispatcher

		Dispatcher PT. PLN (Persero) UP2D Makassar.	Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja	3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dispatcher.
4	Nurmah Fudzah (2020)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Pos Indonesia Regional-I Medan	Uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda Variabel : Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai, Motivasi	1. Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi 2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi 3. Komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai 4. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai 5. Motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai

				6. Motivasi tidak bisa menjadi variabel yang memediasi antara variabel komunikasi terhadap kinerja pegawai 7. Motivasi tidak bisa menjadi variabel yang memediasi antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
--	--	--	--	---