

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Suatu perusahaan yang didirikan pasti memiliki visi dan misi yang diprogramkan agar perusahaan dapat berjalan dan berkembang. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik sehingga karyawan dapat berperan aktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting yang dapat dan harus dikelola oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal.

Faktor utama dari kekuatan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya (Mudrika,2021). Menurut Sudiardhita,*et al.*,(2018), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang baik kuantitas maupun kualitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan seberapa besar kontribusinya terhadap organisasi . Kinerja adalah hasil kerja nyata yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keahlian, pengalaman, kesungguhan dan waktunya (Putra,2021). Dalam lingkungan perusahaan, kinerja karyawan merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh dengan hasil-hasil yang dicapai oleh perusahaan itu sendiri. Menurut Afandi (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar

hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja haruslah dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang sudah diberikan kepadanya. Penilaian kinerja menurut Chusminah dan Haryati (2019) merupakan tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pegawai bagi kelangsungan aktivitas perusahaan didalamnya. Kinerja karyawan diidentifikasi mampu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat meningkatkan atau bahkan menurunkan kinerja karyawan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah komunikasi, stres kerja dan lingkungan kerja fisik (Mudrika, 2021)

Komunikasi adalah *transfer* makna antara manusia yang tidak bergantung pada teknologi, tetapi kekuatan dalam diri sendiri untuk menemukan cara untuk menyampaikan ide, fakta, pikiran dan nilai-nilai sehingga mudah dipahami oleh orang lain (Rahmawati, 2020). Menurut Dewi, (2021). Komunikasi dalam organisasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan antar anggota organisasi secara timbal balik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sebuah organisasi makna komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Pentingnya komunikasi dalam perusahaan dimana dalam melakukan pekerjaan antar sesama karyawan diperlukan komunikasi yang efektif agar pesan-pesan tentang pekerjaan dapat dipahami (Palupi, 2022). Efektivitas komunikasi

akan berjalan dengan baik jika keduanya sama-sama memahami makna dari informasi komunikasi tersebut. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi juga akan mempengaruhi organisasi kegiatan, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja karyawan dan organisasi. Komunikasi organisasi adalah tingkat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi kepada anggota dan di antara anggota organisasi (Palupi,2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Mustika dan Budiayasa (2021) menyatakan bahwa bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan ,sehingga jika komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Palupi (2021) juga menunjukkan bahwa komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan, adanya komunikasi yang baik akan sangat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Suwandana dan Susandya (2018) yang menyatakan Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan.Sementara itu, penelitian berbeda dilakukan oleh Ramawanti dan Tridayanti (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi negatif, maka perubahan komunikasi terhadap kinerja karyawan akan berlawanan arah, yaitu jika komunikasi yang meningkat maka akan menyebabkan penurunan kinerja Pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja (Pradoto 2021). Stres kerja adalah respon dari seseorang terkait dengan

suatu kondisi lingkungan, dihubungkan dengan karakteristik individu yang berbeda-beda, dan merupakan dampak dari setiap tindakan yang dilakukan oleh orang lain/pihak eksternal (Kreitner dan Kinicki, 2019). Stres kerja pada perusahaan ialah stres kerja yang diakibatkan oleh faktor kepemimpinan serta organisasi, sedangkan stres kerja individu dapat terjadi diantaranya karena adanya beban kerja, konflik peran, serta hubungan pekerjaan yang kurang sehat (Mudrika, 2021).

Stres kerja yang terjadi menyebabkan kualitas kerja para karyawan menjadi menurun, hal ini sejalan dengan hal yang dikemukakan oleh Iskanto (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan memiliki pengertian ketika stres terjadi mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif meningkatkan kinerja sehingga keduanya berbanding terbalik satu sama lain Penelitian Pradoto (2021) juga menunjukkan stres kerja berdampak negatif pada kinerja karyawan yang bermakna jika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan menurun. Puspitawati dan Atmaja (2021) juga menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin rendah stres kerja maka kinerja semakin meningkat. Ahmed dan Ramzan (2020) juga menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja, dan sebaliknya. Berbeda dengan hasil penelitian Mudrika (2021) menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) TBK, Cabang

Belmera Medan yang bermakna stres kerja yang berlebihan/tidak terkendali dapat menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan

Lingkungan kerja dinilai sebagai faktor lain yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan (Siagian dan Khair, 2018). Lingkungan kerja yang nyaman, kondusif dan suportif dinilai akan mampu menciptakan perasaan nyaman dan aman pada karyawan, sehingga karyawan mampu memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi. Lingkungan pekerjaan adalah seluruh peralatan serta bahan yang berada pada area lingkungan yang mana seseorang melakukan pekerjaannya, metode kerja, serta mengatur pekerjaan supaya lebih baik sebagai kelompok ataupun individu (Sodirin, 2020). Selain itu, untuk mendukung produktivitas karyawan, diperlukan juga lingkungan pekerjaan secara fisik yang aman serta aman untuk seorang karyawan.

Lingkungan kerja yang nyaman, kondusif dan suportif dinilai akan mampu menciptakan perasaan nyaman dan aman pada karyawan, sehingga karyawan mampu memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi (Subariyanti, 2017). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mudrika (2021) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) TBK, Cabang Belmera Medan yang artinya jika lingkungan kerja meningkat maka kinerja juga akan semakin tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Widowati (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerjanya memiliki pengaruh yang positif kepada produktifitas dari seorang karyawan sehingga jika lingkungan kerjanya nyaman dan aman maka

kinerja karyawan akan meningkat . Hal yang sama juga disampaikan oleh Farizki dan Wahyuhati (2018) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sehingga semakin baik lingkungan kerja maka kinerja karyawan akan meningkat.Astuti (2020) dan Sunarsi dan Kusjono (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerjanya memiliki pengaruh yang positif kepada kinerja dari seorang karyawan, pada sebuah perusahaan lingkungan kerja yang mendukung akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Norianggono *et al* (2018) menyatakan bahwa kinerja karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra di Surabaya tidak dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik yang artinya semakin baik keadaan lingkungan kerja maka kinerja pegawai akan semakin rendah.

UD. Sumber Laut merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan peralatan memancing yang melayani ecer maupun grosir yang berlokasi di Kota Denpasar dan merupakan salah satu toko pancing tertua yang ada di Bali .Awal mula UD.Sumber Laut hanya melayani penjualan ecer namun semakin berjalannya waktu UD.Sumber Laut melayani penjualan grosir tidak hanya di Pulau Bali bahkan sampai ke Lombok.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di UD.Sumber Laut ,ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari data penjualan tahun 2021 yang cenderung mengalami penurunan .Berikut adalah tabel realisasi target penjualan UD.Sumber Laut selama periode tahun 2021 :

**Tabel 1.1**  
**Target Jumlah Penjualan UD.Sumber Laut**  
**Tahun 2021**

BULAN	TARGET PENJUALAN	REALISASI PENDAPATAN	PERSENTASE REALISASI
JANUARI	RP.55.000.000	RP. 45.680.500	83,05%
FEBRUARI	RP.55.000.000	RP. 44.525.000	80,95%
MARET	RP.55.000.000	RP. 47.160.000	85,74%
APRIL	RP.55.000.000	RP. 44.688.500	81,25%
MEI	RP.55.000.000	RP. 51.134.000	92,97%
JUNI	RP.55.000.000	RP. 49.352.500	89,73%
JULI	RP.55.000.000	RP. 38.542.000	70,07%
AGUSTUS	RP.55.000.000	RP. 41.173.500	74,86%
SEPTEMBER	RP.55.000.000	RP. 39.850.500	72,45%
OKTOBER	RP.55.000.000	RP 36.929.500	67,14%
NOVEMBER	RP.55.000.000	RP. 31.590.500	57,43%
DESEMBER	RP.55.000.000	RP. 33.633.000	61,15%
JUMLAH	RP. 660.000.000	RP. 504.142.500	76,38%

(Sumber : UD.Sumber Laut ,2021)

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa target pendapatan tahun 2021 sebesar Rp. 660.000.000 hanya dapat direalisasikan sebesar 76,38% dengan pencapaian target yang kurang dan cenderung mengalami penurunan dari bulan Juni hingga Desember 2021. Kinerja karyawan cenderung belum memenuhi target yang diinginkan oleh pemilik UD.Sumber Laut . Perusahaan menargetkan penjualan sekurang kurangnya mencapai 80% .

Karyawan menyatakan adanya masalah komunikasi yaitu masih ada hambatan dalam penyampaian suatu informasi dari atasan kepada karyawan dan informasi dari atasan kepada karyawan masih harus melalui beberapa karyawan lain sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar sehingga hal tersebut dapat mengganggu kinerja karyawan.

Fenomena terkait stres kerja yang dirasakan karyawan UD. Sumber Laut yaitu tingginya target penjualan yang ditetapkan oleh pemilik usaha dan kurangnya kejelasan pembagian kerja yang menyebabkan banyak karyawan mengambil 2 peran. Selain itu adanya pengalihan penggunaan program penjualan yang mengakibatkan beberapa karyawan harus lembur agar bisa menyelesaikan pengalihan data selesai tepat waktu.

Fenomena terkait lingkungan kerja fisik yang dirasakan karyawan UD. Sumber Laut yaitu bau tidak sedap dari Sungai Badung yang tercampur dengan sampah dari Pasar Badung, selain itu kemacetan yang selalu terjadi di sepanjang Jalan Sulawesi menciptakan kebisingan dari setiap kendaraan yang melintas. Tidak hanya bau dan kebisingan yang mengganggu hingga menghambat kinerja karyawan. Kurangnya penerangan dan jendela juga mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat yang berfokus pada “Pengaruh Komunikasi, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Sumber Laut Di Denpasar Barat”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar?

- 2 Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar?
- 3 Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar.
2. Untuk menganalisis konflik lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar.
3. Untuk menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sumber Laut Denpasar.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta menerapkan teori - teori manajemen sumber daya manusia pada perusahaan khususnya pengaruh komunikasi ,stres kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan UD. Sumber Laut Denpasar

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini yaitu adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami bagaimana pengaruh komunikasi , stres kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan dasar pertimbangan untuk dapat menumbuhkan komunikasi , mengurangi stres kerja ,meningkatkan fasilitas lingkungan kerja demi meningkatkan kinerja karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Grand Theory

##### 2.1.1 Teori Goal Setting Theory

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti, 2012). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti, 2009). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang.

*Goal Setting Theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Menurut Melia dan Sari (2019) Implikasi teori ini adalah bahwa untuk mencapai kinerja manajerial yang optimal, harus ada kesesuaian antara tujuan individu dengan tujuan organisasi. *Goal setting theory* mengasumsikan bahwa ada suatu

hubungan langsung antara definisi dari tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja; jika manajer tahu apa yang sebenarnya tujuan yang ingin dicapai oleh mereka, maka mereka akan lebih termotivasi untuk mengerahkan usaha yang dapat meningkatkan kinerja mereka (Aulia, 2020). Berdasarkan pendekatan dari *goal-setting theory*, keberhasilan karyawan dalam mengelola sebuah perusahaan dan mencapai target yang ingin dicapai, variabel - variabel seperti komunikasi, kompensasi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi adalah sebagai faktor penentu. Semakin tinggi dan baik faktor penentu tersebut maka semakin tinggi pula keberhasilan dalam pencapaian tujuannya.

## **2.2 Kinerja**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja.**

Kinerja berasal dari kata *Performance* yang berarti kinerja atau hasil kerja. Menurut Argustryana, *et all.*, (2021) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang pegawai dalam mencapai tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mustika dan Budiayasa (2021) kinerja karyawan adalah kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tugasnya tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan menurut Puspitawati dan Atmaja (2021) kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk menyelesaikan pekerjaan dalam berbagai situasi.

Kinerja karyawan merupakan perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan capaian hasil kerja pada sebuah perusahaan (Mudrika,2021). Menurut Suwandana dan Susandya (2018) Kinerja adalah tingkat keberhasilan di dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik (Suwandana dan Susandya,2018).Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkannya hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) . dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan.

### 2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2019:43) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

#### a) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan.Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job*).

b) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

### 2.2.3 Indikator Kinerja

Menurut Surya Dharma (Achmad & Banjarmasin, 2021), mengemukakan bahwa indikator kinerja sebagai berikut :

1. Konsisten : fokus akan suatu hal yang dikerjakan dan tidak berubah-ubah.
2. Tepat : menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara benar.
3. Menantang : mengerjakan pekerjaan di luar pekerjaan yang biasa dilakukan.
4. Dapat diukur : dapat di nilai hasil kerja yang dikerjakan.
5. Dapat dicapai : pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik.
6. Disepakati : disetujui pemberi kerja dan penerima pekerjaan.

7. Dihubungkan dengan waktu : mampu menyelesaikan semua tugas yang diberikan sesuai deadline yang ditentukan.
8. Berorientasikan kerja kelompok : mampu bekerjasama secara berkelompok dalam mengerjakan suatu tugas.

## **2.3 Komunikasi**

### **2.3.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah proses pertukaran makna/pesan dari satu orang ke orang lain dengan maksud untuk mempengaruhi orang tersebut (Palupi,2022). Menurut Ramawati dan Tridayanti (2020) komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dengan menggunakan berbagai media yang efektif agar pesan dapat dipahami dengan jelas dan mudah oleh penerima pesan.Sedangkan menurut Mudrika (2021) komunikasi dalam organisasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan antar anggota organisasi secara timbal balik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi adalah sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan dapat saling mengerti dan memahami (Suwandana dan Susandya,2018).Menurut Luky dkk (2021) komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu penyampaian pesan yang bertujuan untuk membuat sama persepsi atau arti antara komunikator dan komunikan.

### 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Rifai (2018) faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh :

#### 1 Jabatan

Level jabatan sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

#### 2 Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

#### 3 Alat Komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti Hand Phone.

#### 4 Kepadatan Kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi. Kesibukan kerja yang terjadi memungkinkan mereka tidak sempat atau tidak ada waktu untuk berkomunikasi dengan yang lain.

### 2.3.3 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (dalam Sunggu *et all*, 2022) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut :

#### 1 Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

#### 2 Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

#### 3 Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif.

#### 4 Hubungan yang makin baik

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

#### 5 Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

### **2.4 Stres Kerja**

#### **2.4.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol (Rahma 2021). Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang (Iskamto 2021). Menurut Mudrika (2021) stres kerja diidentifikasi sebagai kondisi stres dalam pekerjaan yang dapat terjadi karena faktor organisasi, karakteristik individu serta sumber lain yang memicu terjadinya stres..

Definisi stres kerja menurut Pradoto et al.,(2021) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres kerja pada organisasi ialah stres kerja yang diakibatkan oleh faktor kepemimpinan serta organisasi, sedangkan stres

kerja individu dapat terjadi diantaranya karena adanya beban kerja, konflik peran, serta hubungan pekerjaan yang kurang sehat (Puspitawati dan Atmaja,2021). Berdasarkan yang telah dijelaskan di atas, dapat menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan respon perasaan yang timbul dari dalam diri individu berdasarkan dari cara individu menilai sebuah tekanan atau beban yang diterimanya yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai, karena ketidakseimbangan antara potensi individu dengan tuntutan kerja serta tujuan organisasi.

#### **2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Gibson (dalam Hermita, 2021), ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (*Stressor*) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

1. *Stressor* Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor.
2. *Stressor* Individu berupa Konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
3. *Stressor* Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
4. *Stressor* Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

(Windayani, 2021) mengemukakan faktor - faktor penyebab stres karyawan, antara lain yaitu:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antara pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

### **2.4.3 Indikator Stres Kerja**

Menurut Cooper (dalam Qoidah *et al.*, 2020) mengungkapkan bahwa indikator- indikator stres kerja karyawan, yakni sebagai berikut:

#### **1. Stres Karena Peran**

Stres karena ketidak jelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidak puasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Misalnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karier sekaligus ibu rumah tangga.

#### **2. Kondisi Pekerjaan**

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, kelelahan mental dan fisik, jika ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruang kerja terlalu

padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

### 3. Faktor Interpersonal

Faktor interpersonal hubungan kerja sama antar teman, hubungan dengan pimpinannya. Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk karena kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

### 4. Tampilan Rumah-Pekerjaan

Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan hidup

### 5. Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang kaku dan tidak bersahabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, serta tidak terlibatnya karyawan dalam membuat keputusan.

## 2.5 Lingkungan Kerja

### 2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan pekerjaan adalah seluruh peralatan serta bahan yang berada pada area lingkungan yang mana seseorang melakukan pekerjaannya, metode kerja, serta mengatur pekerjaan supaya lebih baik sebagai kelompok ataupun individu (Putra *et al*, 2021). Menurut Pramiti *et al*, 2021 lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu. Menurut Pangestuti *et al*, 2020 lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan lingkungan kerja dalam bentuk material atau fisik dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sudarmo (dalam Hariawan 2018) kondisi lingkungan kerja fisik merupakan suatu lingkungan dimana para karyawan bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Rinaldi dan Riyanto ,2021).

Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik yang ada disekitar karyawan bekerja dan dapat mempengaruhi mereka secara langsung maupun tidak langsung dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Dengan lingkungan kerja fisik yang nyaman untuk karyawan akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan.

### **2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Memperhatikan definisi lingkungan kerja fisik (Haeruddin, 2018) lingkungan kerja fisik terdiri atas faktor-faktor sebagai berikut:

1. Keamanan

Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan ketenangan akan menimbulkan produktivitas dan kegairahan kerja dan pada karyawan perlu juga ditegaskan berkaitan dengan rasa aman tersebut, dalam kaitannya dengan lingkungan kerja.

2. Kebersihan

Dalam suatu perusahaan hendaknya kebersihan sudah ditanamkan dalam bentuk tanggung jawab bagi semua perusahaan. Namun masalah

kebersihan juga tergantung pada konstruksi gedung-gedung tempat mereka bekerja. Untuk itu bila mana memungkinkan hendaknya perusahaan menunjang dengan perencanaan konstruksi yang memudahkan para pekerja untuk menjaga kebersihan.

### 3. Suara Bising

Suara bising yang timbul secara tidak terkendali akan dapat mengganggu ketenangan dan konsentrasi kerja para karyawan.

### 4. Penerangan

Penerangan di ruang kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan suatu produktivitas kerja para karyawan, dengan penerangan yang baik diharapkan hasil kerja para karyawan tersebut mempunyai kualitas yang baik, hal ini berarti bahwa penerangan dapat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasi suatu perusahaan

## 2.5.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator - indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018:70)

adalah sebagai berikut :

### 1. Pencahayaan Cahaya

Penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

### 2. Warna

Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan

mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

### 3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

### 4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

1. Agustriyana, Darwis (2021) yang berjudul "*Effect Of Communication On Employee Performance In The Middle Of Pandemic Covid-19.*" Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang sama-sama mengkaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.
2. Luky, A. Z., Kurniawati, T., & Cerya, E. (2021) yang berjudul "*The Effect of Interpersonal Communication and Work Motivation on Employee Performance in Padang City Regional Company Offices (PDAM)*". Populasi dalam penelitian ini adalah 265 pegawai PDAM

Kota Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah proportional random sampling dengan jumlah sampel 159 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.

3. Palupi, W. N. (2022) yang berjudul "*Analysis of The Effect of Communication on Employee Performance*". Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh jawaban yang terkait analisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sehingga pembahasannya harus secara kualitatif atau menggunakan uraian kata-kata. Hasil penelitian menyatakan komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.
4. Ramawati, D., & Tridayanti, H. (2020) yang berjudul "*The effect of work communication, motivation and discipline on employee performance Pt. Seven Surabaya Jaya in Sidoarjo*". Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan data diperoleh dari penelitian ini dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 52 karyawan, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi negatif, maka

perubahan komunikasi terhadap kinerja karyawan akan berlawanan arah. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.

5. Mustika, I. Nyoman, and I. Gede Putu Eka Budiayasa (2021) yang berjudul *"Effect of Communication, Emotional Intelligence and Work Climate on Employee Performance at Tjampuhan Hotel and SPA Ubud Bali"*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan komunikasi, kecerdasan emosional dan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda
6. Mudrika, Arfi Hafiz, Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, dan Andre Syahputra Tarigan. (2021) yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera". Teknis analisis statistik yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh stres kerja

terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda

7. Iskamto, D. (2021) yang berjudul “ *Stress and Its Impact on Employee Performance*” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Untuk analisis data dan pengujian hipotesis digunakan SPSS versi 26. Hasil pengujian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda
8. Rahma, Asmadhini Handayani, and Fitri Wardiani (2021) yang berjudul “*Impact Of The Covid 19 Pandemic On Work Stress And The Performance Of Private Employees.*” Subyek penelitian adalah pegawai swasta Kota Samarinda. Metode pengumpulan data penelitian adalah metode survei dengan kuesioner, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda
9. Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). Yang berjudul “*The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in implementation of work from home*”. Penelitian ini menggunakan strategi purposive sampling dan

ditentukan dengan menggunakan persamaan Slovin dengan jumlah karyawan sebanyak 95 orang di bidang pemasaran, restrukturisasi usaha dan keuangan. Hasil penelitian stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda

10. Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2021). "*How Job Stress Affect Job Satisfaction and Employee Performance in Four-Star Hotels*". Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.
11. Pramiti, Ni Koming, Ni Nyoman Suryani, dan Gde Bayu Surya Parwita yang berjudul "Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja". Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Data yang digunakan adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa angket. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan dengan sampel sebanyak 32 responden. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.

12. Fithri, P., Mayasari, P. A., Hasan, A., & Wirdianto, E. (2019) yang berjudul “ *Impact of work environment on employee performance in local government of Padang City*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah daerah Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.
13. Siddiqi, T., & Tangem, S. (2018) yang berjudul “*Impact Of Work Environment, Compensation, And Motivation On The Performance Of Employees In The Insurance Companies Of Bangladesh*”. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, angket, observasi dan kombinasi ketiganya. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda.
14. Rinaldi, E., & Riyanto, S. (2021) yang berjudul “*The effect of work motivation, work environment, and job satisfaction on organizational*

*citizenship behavior and their impact on employees performance of RSU Menteng Mitra Afia during the Covid-19 pandemic*". Teknik analisis data teknis menggunakan Structural Equation Modeling, dimana pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian yang berbeda

15. Tjahjaningsih, E., Hayuningtias, KA, Santoso, IH, & Syadly, GM (2019) yang berjudul "Peran lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Bank". Sampel penelitian ini adalah 130 front liner PT Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Universitas Diponegoro Semarang yang diambil dengan menggunakan teknik proportional random sampling. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh negatif/ tidak dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik yang artinya semakin baik keadaan lingkungan kerja maka kinerja pegawai akan semakin rendah. Persamaan penelitian ini dengan yang sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.