

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama jalannya kegiatan sebuah organisasi, begitu juga dalam konteks sebagai bisnis atau perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset- aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal, continue dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya, selain itu SDM adalah partner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan era globalisasi (Ambarita,2017). Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini didorong oleh kemajuan per adaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntunan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan. Perkembangan ini dimulai sejak adanya kerjasama dan pembagian kerja diantara dua orang atau lebih. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur- unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk mendapatkan kinerja yang terbaik karyawannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Mangkunegara (2017) berpendapat bahwa kinerja

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan organisasi. Kinerja yang diistilahkan dengan *performance* yang diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan (wibowo, 2017). Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/ kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2017). Unsur manusia adalah satu-satunya faktor produksi yang memiliki jiwa dan perasaan mengelola manusia jauh lebih kompleks dari pada faktor-faktor produksi lainnya. Oleh karena itu semua pihak yang terlibat dalam organisasi, termasuk perusahaan memerlukan komunikasi sebagai dasar kerjasama dan tindakan agar pekerjaannya dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk/ melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba kepada saling pengertian (Rogers dan Kincaid 2018). Komunikasi adalah pengiriman informasi dan makna dari suatu individu atau kelompok ke individu atau kelompok lainnya (Gufrey 2019).

Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi (Goris,2017). Peran dan fungsi komunikasi, sering diabaikan dalam perusahaan, akibatnya adalah kesalah pahaman sering terjadi baik antar atasan dan bawahan, maupun antar individu dalam perusahaan, yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi. Kondisi ini sangat tidak kondusif bagi lingkungan kerja karyawan, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai, dalam peningkatan kinerja yang diinginkan, seorang pimpinan melakukan komunikasi mengenai target-target kerja yang ingin dicapai. Ketika karyawan mengalami kesulitan dan membutuhkan petunjuk dari atasan, karyawan juga melakukan komunikasi dengan atasannya. Semua komunikasi dalam pelaksanaan kerja ini ditunjukkan agar target kinerja yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Pace & Faules: 2017). Komunikasi pun dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via sms dan sebagainya maka kebetulan komunikasi antara sesama karyawan bahkan dapat berjalan dengan baik. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian

dari Prabasari (2013) menjelaskan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dari hasil penelitian Melani (2018) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi tidak berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Selain komunikasi faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi. Menurut Hasibuan (2017) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama. Bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. karyawan merasa termotivasi, apabila merasa tindakannya mengarah pada pencapaian tujuan dan imbalan berharga yang akan memuaskan kebutuhan mereka. Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins: 2018). Dalam meningkatkan kinerja pegawai, faktor motivasi kerja dari atasan sangat penting dilakukan. motivasi menjadi pendorong seseorang untuk melaksanakan kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidak heran jika pegawai mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula (Mangkunegara : 2017). Karyawan yang termotivasi akan mengerti keinginan pemimpinnya dan akan menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan pemimpinnya. motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya sesuatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan (Buhler: 2018). Secara umum cara untuk memotivasi karyawan adalah dengan memberikan insentif,

imbalan kesempatan untuk pembelajaran dan pertumbuhan serta jenjang karir yang cukup menjanjikan bagi kehidupan di masa yang akan datang. Motivasi kerja menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu ditingkatkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Selain itu juga jika ada seorang karyawan dengan keadaan posisi yang kurang semangat terhadap pekerjaan maka perlu adanya sikap perhatian yang diberikan terhadap pemimpin untuk memotivasi karyawan tersebut. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Budhi & Tri (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Suwati (2018) menyatakan motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala hal yang ada di sekitar karyawan dan yang mempengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas.

Nuraini (2018) menyatakan lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang memiliki pengaruh terhadap dirinya dalam melaksanakan tugas, seperti kelembaban, temperatur ventilasi, penerangan, dan kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan pengadaan sarana prasarana kerja. Perhatian terhadap lingkungan kerja merupakan elemen penting terhadap lingkungan itu sendiri, karena dapat mempengaruhi secara langsung / tidak langsung terhadap kegiatan manajerial. Karena lingkungan

kerja merupakan sistem sosial yang memiliki pengaruh kuat terhadap pembentukan perilaku individu pada organisasi serta berpengaruh terhadap prestasi perusahaan. Perusahaan akan berkembang jika karyawan memiliki kinerja yang optimal, karena hal ini secara tidak langsung terdapat pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Kinerja karyawan yang baik pastinya dapat memberikan sumbangsih yang sangat besar bagi perusahaan berupa profitabilitas yang optimal. Kinerja bisa disebut sebagai prestasi kerja yang dicapai seseorang tetapi terkadang tanggung jawab diberikan sepenuhnya kepada karyawan masalah kinerja pada saat ini dikarenakan rendahnya terhadap motivasi para tenaga pekerja dalam target penyelesaiannya belum mampu tepat waktu. Tidak selesainya pekerjaan secara tepat waktu maka akan berakibat dengan menumpuknya pekerjaan yang semakin bertambah sehingga, menjadi beban kerja terhadap karyawan untuk menyelesaikannya. Kinerja karyawan serta pencapaian secara individual setelah berusaha dan berkerja keras dengan hasil akhir terhadap suatu aktivitas. (Silalahi, 2018)

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas penilaian terhadap hasil pencapaian yang memiliki target tertentu terhadap tujuan startegis organisasi. Pengukuran kinerja harus berbasis pada startegi organisasi. Dalam hal ini perlu memperhatikan indikator dan ukuran kinerja serta memiliki target secara konkrit sehingga dapat memformulasikan tujuan organisasi secara berwujud dan terukur tingkat ketercapaian manajemen atas startegi yang dipilih.

Cahaya Private Mengemudi adalah salah satu dari sekian banyak kursus mengemudi di Bali yang tetap eksis sampai sekarang. Sudah teruji

memiliki instruktur yang handal dan berpengalaman di bidangnya. Populasi penelitian seluruh karyawan Cahya Private Mengemudi Denpasar yang beralamat Jalan Tukad Badung XXV No.28, Renon, Denpasar Selatan. Didirikan pada tahun 2007, “CAHYA” menjadi salah satu kursus mengemudi di Bali tentu saja harus memiliki karyawan dengan kinerja yang baik demi mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan perusahaan. Beberapa hasil pengamatan serta prasurey yang telah dilakukan peneliti pada Cahya Private Mengemudi wilayah Bali, masih banyak ditemukan hal-hal yang menyebabkan kinerja perusahaan masih belum maksimal, tidak maksimalnya kinerja organisasi ini diindikasikan oleh beberapa aspek kinerja karyawan. Adanya indentifikasi berbagai indikator-indikator permasalahan yang dapat diperoleh adalah komunikasi yang belum efektif diantara para karyawan maupun antara karyawan dengan pemimpin sebagai kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan berdampak pada penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu, kurangnya motivasi kerja yang berasal dari dirinya sendiri maupun rekan kerja serta pemimpinnya yang menyebabkan kinerja pegawai rendah dengan tingginya target yang harus dicapai. Semua hal tersebut yaitu komunikasi dan motivasi diduga mempunyai pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Cahya Private Mengemudi. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka karyawan akan termotivasi untuk memberikan kinerja yang diharapkan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Sehubungan dengan hal tersebut, manajemen Cahya Private Mengemudi merasa perlu untuk terus menjalin komunikasi secara intense dengan para karyawannya, dengan tujuan untuk memotivasi

para karyawannya agar bersedia memberikan kontribusinya secara maksimal bagi kepentingan pencapaian tujuan perusahaan. Demikian halnya dengan kurangnya motivasi pegawai seperti tidak disiplin masuk kerja, malas-malasan dalam bekerja akan menyebabkan kinerja pegawai rendah.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Kerja Pada Cahya Private Mengemudi Denpasar Tahun 2021

Keterangan	Target Pencapaian	Realisasi
Jumlah Pelanggan Tahun 2021	51.073	30.645
Rp/ Pelanggan Tahun 2021	Rp. 102.815,-	Rp.101.405,-
Pendapatan Op.Net 2021	Rp.4.773.376,363-	Rp.2.854.182,499-
Pendapatan Non Op.2021	Rp. 24.896.800,-	Rp.18.216.920,-
Biaya Operasi 2021	Rp.3.334.991.186,-	Rp.2.173.121.204,-
Biaya Non Operasi 2021	Rp.31.834.654,-	Rp.429.245.930,-
Laba/ Rugi Tahun 2021 Sebelum Pajak	Rp.760.157.323,-	Rp.270.032.285,-

Sumber: Cahya Private Mengemudi (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pencapaian kinerja pegawai Cahya *Private* Mengemudi Denpasar belum maksimal, berdasarkan data realisasi pada tahun 2021 belum dapat mencapai target. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum berjalan dengan efektif, sehingga memberikan gambaran terkait pengaruh komunikasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja didalam mengoperasikan perusahaan dengan individu yang berbeda-beda, maka seorang karyawan harus benar- benar berkualitas dan mampu berkomunikasi yang baik dengan karyawan lainnya sehingga dapat memotivasi untuk bekerja lebih baik dengan lingkungan kerja yang baik.

Table 1.2
Presentase Rekapitulasi Absensi Karyawan
Pada Cahya Private Mengemudi Denpasar
Bulan Januari- Desember 2021

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Hari Kerja	Sakit	Ijin	Jumlah Ketidakhadiran	Presentase%
Januari	58	26	2	5	7	65,51%
Februari	58	23	7	3	10	15,40%
Maret	58	27	7	9	16	21,46%
April	58	26	5	7	12	18,44%
Mei	58	26	1	5	6	12,44%
Juni	58	26	4	3	7	11,44%
Juli	58	27	5	8	13	21,46%
Agustus	58	26	2	5	7	13,44%
September	58	26	7	3	10	12,44%
Oktober	58	26	2	3	5	9,44%
November	58	26	9	3	12	17,44%
Desember	58	27	7	5	12	17,46%
Rata- Rata						19,70%

Sumber : Cahya Private Mengemudi (2021)

Berdasarkan Tabel 2.1 disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang absen pada Cahya *Private* Mengemudi Denpasar rata- rata 19,70% pada tahun 2021. Data tersebut mengidentifikasi tingkat absensi pada Cahya *Private* Mengemudi dari bulan Januari s/d Desember adalah tinggi . Berdasarkan data tersebut, tingkat ketidakhadiran paling tinggi terjadi pada bulan Juli yaitu sebanyak 8 orang dengan presentase rata-rata 21,46%, sedangkan tingkat ketidakhadiran paling rendah terjadi pada Bulan September yaitu sebanyak 2 orang dengan presentase rata-rata 12,44%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan pada kinerja karyawan. Menurut Mudiarta,dkk (2017) menyatakan bahwa rata-rata absensi 20-30% perbulan masih bisa dinyatakan baik dan absensi lebih dari 30% menunjukkan semangat kerja yang buruk di dalam suatu perusahaan.

Ketidakhadiran karyawan berpengaruh pada tinggih rendahnya kinerja karyawan sehingga tingkat ketidakhadiran karyawan masih perlu ditingkatkan lagi. Dengan ditingkat absensi yang tinggi maka pekerjaan menjadi tertunda sehingga perusahaan tidak dapat berjalan secara optimal.

Perusahaan perlu memperhatikan bagaimana komunikasi karyawannya dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain, seperti yang dikemukakan Uchjana (2017) komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan lembaga- lembaga yang bermakna sama bagi kedua pihak. Dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Kenneth dan Gary (2018).

Selain memperhatikan masalah komunikasi, motivasi kerja menurut Hasibuan (2019) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Flippo (2019) motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tercapai tujuan organisasi. Menurut Encyclopedia(2019) motivasi adalah kecendrungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topanan dan mengarahkan tindakannya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia. Terry (2019)

mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsang dirinya untuk melakukan tindakan-tindakan. Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan atau semangat kerja yang bersumber baik dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal) untuk melakukan suatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Nitisemito (2018) mengemukakan pendapatnya tentang lingkungan kerja. Menurutnya, lingkungan kerja adalah suatu wilayah alami yang berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan aktifitas pekerjaannya. Lingkungan kerja bisa mempengaruhi pekerjaan saat mereka jalani jadi saat lingkungan itu tidak mendukung bisa jadi tugas-tugas itu dilakukan dengan waktu yang lama dan juga bisa menunda waktu dateline yang ditetapkan. Lingkungan kerja memang mempengaruhi sekitarnya jika lingkungan kotor pasti karyawan lebih merasa kurang senang saat mereka lakukan pekerjaannya.

Sofyan (2019) berpendapat, lingkungan kerja juga diartikan dengan wilayah kerja yang didalamnya terdapat karyawan yang beraktifitas melakukan pekerjaannya masing-masing. lingkungan itulah tempat dimana para pekerja bisa melakukan tugas yang diberikan dan pekerjaan mereka yang diberi atasan setiap hari jadi jika tidak ada lingkungan tidak akan terjadi pengerjaan tugas. lingkungan tempat dimana suasana karyawan yang mengerjakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Suasana yang diinginkan para karyawan perusahaan bersih dan segar agar tugas dan pekerjaan sehari-hari dikerjakan dengan senang hati dan lebih cepat menyelesaikan tugas yang diberikan.

Cahaya Private Mengemudi ini sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu kursus mengemudi di Bali yang sudah terpercaya. kemampuan komunikasi sangat baik dari perusahaan diharapkan akan mampu mengubah image karyawan dan konsumen terhadap suatu pelayanan. Sehingga wajar jika perusahaan menempatkan tenaga marketing communication dengan melihat kemampuan serta berbagai latar belakang lainnya termasuk pribadi yang bersifat pantang menyerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Cahaya Private Mengemudi Denpasar dalam upaya menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan optimal tetapi masih terdapat kendala yang dihadapi antara lain masih ada konsumen yang mengeluhkan pelayanan Cahaya Private Mengemudi Denpasar dimana seorang karyawan kurang merespon dengan cepat dalam memberikan pelayanan. Inilah yang menjadi terhambatnya komunikasi antara karyawan dengan konsumen kurangnya komunikasi dari pimpinan karyawan. Dengan adanya keterbukaan dalam berkomunikasi akan mewujudkan suatu komunikasi yang baik terhadap karyawan dengan masyarakat, Diharapkan semua karyawan dan pimpinan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat bisa merasa puas dan aman dengan pelayanannya.

Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak karyawan berkontribusi kepada perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan, yang meliputi komunikasi, motivasi kerja. Sedangkan, dari faktor eksternal yaitu mendukung produktivitas karyawan (lingkungan kerja karyawan).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengidentifikasi adanya tiga *research gap variabel* yaitu komunikasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Gunaryanti (2017) menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja pada Cahya Private Mengemudi Denpasar. Penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2018) menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Gunaryanti (2018) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabawa yang menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Tindow dan Permansari (2019) menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil yang diteliti oleh Lihawa dkk (2020) yang menunjukkan tidak ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Pradana menunjukkan bahwa lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sidanti yang menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian Latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka yang menjadikan pokok masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Cahya Private Mengemudi Denpasar ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Cahya Private Mengemudi Denpasar ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Cahya Private Mengemudi Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari proses penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Cahya Private Mengemudi Denpasar
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Cahya Private Mengemudi Denpasar
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Cahya Private Mengemudi Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat- manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

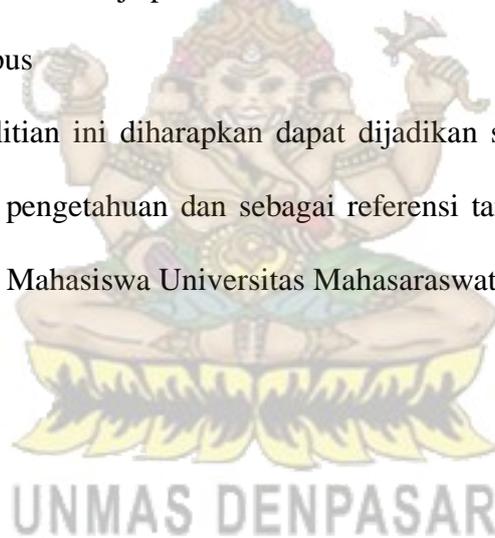
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya motivasi kerja dan kinerja perusahaan supaya lebih kompetitif lagi terutama dalam pengelolaan SDM perusahaan beserta kebijakan- kebijakannya.

2. Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan pengetahuan tentang faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan

3. Bagi Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi tambahan untuk penelitian ilmiah bagi Mahasiswa Universitas Mahasaraswati Denpasar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1968. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Bimber, 2019).

Menurut teori ini salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mempunyai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercipta. Proses penetapan tujuan (*gold setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba, 2019). *Gold setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). 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. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau

tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka diasumsikan bahwa mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan di identikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda- tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/ atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang di pengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2017). Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program, atau kebijakan

dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan.

Kinerja keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa adanya tujuan serta target, kinerja seseorang atau organisasi tidak dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sementara itu Mangkunegara (2018) mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Selanjutnya menurut “bangun (2017) yang menjelaskan bahwa sistem manajemen kinerja atau *performance management system* merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan” Sesungguhnya semua organisasi atau perusahaan memiliki sarana-sarana formal dan informal untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja atau prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat mempengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka (Handokko,2017).

Adapun Kegunaan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. mendorong orang ataupun pegawai agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang dibawah standar;
2. Sebagai bahan penilaian bagi manajemen apakah pegawai tersebut telah bekerja dengan baik; dan
3. Memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan peningkatan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai adalah proses suatu organisasi dalam mengevaluasi atau menilai kerja pegawai. Apabila penilaian kinerja dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus dapat meningkatkan loyalitas para anggota organisasi yang ada di dalamnya, dan apabila ini terjadi akan menguntungkan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu penilaian kinerja perlu dilakukan secara formal dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi secara obyektif. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan bahwa pada kinerja seseorang perlu diperhatikan adalah adanya suatu kegiatan yang telah dilaksanakan. Agar hasil kerja yang dicapai oleh setiap pegawai sesuai dengan mutu yang diinginkan, waktu yang ditentukan, maka penilaian kinerja pegawai mutlak diperlukan oleh setiap organisasi. Dari berbagai uraian tentang kinerja pegawai yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahawa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mewujudkan tujuan organisasi.

2) Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan indikator dari suatu kinerja. Indikator kinerja haruslah merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja. Kegunaan indikator dari kinerja tersenut adalah untuk melihat bahwa kinerja dari setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Pada *Departement of Administrative Services Human Resources Business Center* (2019). Mangkunegara (2019) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan setiap pegawai itu masing- masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.3 Lingkungan Kerja

1) Pengertian Lingkungan

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun perusahaan tidak melaksanakan proses produksi, akan tetapi lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi kerja. Karena lingkungan kerja merupakan komponen penting dalam melaksanakan pekerjaan, suatu lingkungan kerja yang sehat dapat memicu adanya motivasi yang baik untuk melakukan suatu pekerjaan dan dapat mempengaruhi produktifitas karyawan (Sunyoto, 2018).

Lingkungan kerja harus mempunyai alat-alat yang mana diperlukan karyawan karena setiap perusahaan pasti memiliki karyawan yang berkerja dicukupkan sengan fasilitasi alat alat yang baik agar kerja yang dilakukan menjadi hasil yang baik. Lingkungan kerja tanpa alat perkakas pasti bukan lingkungan karena setiap ada perkerjaan adanya pendukung yang diberi untuk bisa melakukan pekerjaan yang diberikan seperti alat yang sesuai untuk tugas dibutuhkan masingmasing karyawan (Sedarmayanti, 2019)

Nitisemito (2019) mengemukakan pendapatnya tentang lingkungan kerja. Menurutnya, lingkungan kerja adalah suatu wilayah alami yang berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan aktifitas pekerjaanya. Lingkungan kerja

bisa mempengaruhi pekerjaan saat mereka jalani jadi saat lingkungan itu tidak mendukung bisa jadi tugas-tugas itu dilakukan dengan waktu yang lama dan juga bisa menunda waktu dateline yang ditetapkan. Lingkungan kerja memang mempengaruhi sekitarnya jika lingkungan kotor pasti karyawan lebih merasa kurang senang saat mereka lakukan pekerjaannya.

Sofyan (2019) berpendapat, lingkungan kerja juga diartikan dengan wilayah kerja yang didalamnya terdapat karyawan yang beraktifitas melakukan pekerjaannya masing-masing. Lingkungan itulah tempat dimana para pekerja bisa melakukan tugas yang diberikan dan pekerjaan mereka yang diberi atasan setiap hari jadi jika tidak ada lingkungan tidak akan terjadi pengerjaan tugas. Lingkungan tempat dimana suasana karyawan yang mengerjakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Suasana yang diinginkan para karyawan perusahaan bersih dan segar agar tugas dan pekerjaan sehari-hari dikerjakan dengan senang hati dan lebih cepat menyelesaikan tugas yang diberikan.

2) Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Ada 2 jenis lingkungan kerja seperti yang diungkapkan oleh (Siagian, 2019) dibawah ini:

1. Lingkungan Kerja Fisik Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan. Ada beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu
 - a. Bentuk fisik yang mengutamakan keselamatan kerja berupa infrastruktur bangunan tempat kerja dimana akan membuat karyawan merasa betah dan nyaman.
 - b. Adanya alat-alat penunjang kerja yang lengkap dan fungsional.

- c. Adanya ruang untuk istirahat para karyawan melepas penat dijam istirahat mereka, bila memungkinkan ditunjang dengan disediakannya kantin yang sehat dan bersih.
- d. Disediakan ruang peribadahan bagi dalam melaksanakan ibadah bagi karyawan.
- e. Adanya transportasi berupa angkot atau bus yang diperuntukkan bagi karyawan yang bersifat murah dan memberi keselamatan, serta kenyamanan.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

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

3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

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

1. Fasilitas Kerja, merupakan faktor utama pengaruh lingkungan kerja karena fasilitas sangat menentukan aktifitas pekerjaan karyawan dan atasan. Apabila fasilitas kerja yang tersedia kurang memadai, tidak fungsional dan ruang kerja yang tidak terorganisasi tentu akan memberi dampak buruk untuk produktifitas.
2. Gaji dan tunjangan, adalah faktor kedua yang terjadi di lingkungan kerja, sebab apabila para karyawan tidak mendapat haknya berupa gaji maupun

tunjangan kerja, mereka akan sangat mempertimbangkan untuk mencari perusahaan lain yang peduli dengan jaminan mereka.

3. Hubungan kerja, merupakan faktor ketiga yang melibatkan relasi antar para pekerja lain dan atasan, hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktifitas kinerja mereka dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

4) Indikator Lingkungan Kerja

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

- a. Pencahayaan di ruang kerja Pencahayaan harus bersifat cukup, artinya tidak mengganggu aktifitas kinerja dan produksi dengan mengatur pencahayaan yang ideal yaitu tidak redup atau terlalu terang sehingga sangat mengganggu dan membuat suasana tidak nyaman.
- b. Sirkulasi udara di ruang kerja Adanya ventilasi yang cukup pergantian udara di lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan sehat, oleh sebab itu tersedianya sirkulasi udara yang tertata sangat penting untuk kenyamanan dan kesehatan karyawan.
- c. Kebisingan Kebisingan, meminimalisir adanya suara berlebihan, baik itu dengan mengatur suara mesin atau alat-alat kerja atau menempatkan perusahaan di wilayah yang tingkat kebisingannya cukup.
- d. Penggunaan warna Komposisi pewarnaan ruang atau wilayah kerja harus diperhatikan dengan baik, sebab hal itu merupakan bagian dari keindahan yang dapat berpengaruh terhadap kenyamanan kerja di wilayah lingkungan kerja.

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

2.1.4 Motivasi

1) Pengertian Motivasi

Menurut Hasibuan (2019) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Flippo (2019) motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tercapai tujuan organisasi. Menurut American encyclopedia (2019) motivasi adalah kecenderungan (satu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topangan dan mengarahkan tinda-tanduknya. motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia. G.R. Terry (2019) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsang dirinya untuk melakukan tindakan-tindakan. Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan atau semangat kerja yang bersumber baik dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal) untuk melakukan suatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik.

2) Model- Model Motivasi

Menurut Brantas (2019), model- model motivasi ada tiga, yaitu :

a. Model Tradisional

Model ini mengisyaratkan bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakannya system pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja. Model ini menganggap bahwa para pekerja pada dasarnya malas dan hanya dapat dimotivasi dengan penghargaan berwujud uang.

b. Model Hubungan Manusia

Model ini mengemukakan bahwa kontak- kontak social pegawai pada pekerjaanya adalah juga penting dan bahwa kebosanan dan tugas-tugas yang bersifat pengulangan adalah faktor- faktor pengurang motivasi. Manajer dapat memotivasi bawahan melalui pemenuhan. Kebutuhan-kebutuhan social mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting.

c. Model Sumber Daya Manusia

Model ini mengatakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang/ barang atau keinginan akan kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan pekerjaan yang berarti. Menurut model ini, karyawan cenderung menyukai kepuasan dari prestasi yang baik.

3) Faktor- Faktor Motivasi

Menurut Manullang (2019), bahwa faktor- faktor yang berperan sebagai motivator untuk memuaskan dan mendorong orang mau bekerja yaitu:

- a) Keberhasilan Pelaksanaan agar seorang bawahan dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pemimpin harus mempelajari bawahannya dan pekerjaannya dengan memberikan kesempatan kepadanya agar bawahan dapat berusaha mencapai hasil.
- b) Pengakuan itu sebagai lanjut dari keberhasilan pelaksanaan, pemimpin harus memberi pernyataan pengakuan akan keberhasilan tersebut.
- c) Pekerjaan itu sendiri Pemimpin membuat usaha-usaha yang riil dan meyakinkan, sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukannya dan berusaha menghindarkan kebosanan dalam pekerjaan bawahan serta mengusahakan agar setiap bawahan sudah tepat dalam pekerjaannya.
- d) Tanggung jawab agar responsibilities benar- benar menjadi faktor-faktor motivator bagi bawahan, pemimpin harus menghindari supervise yang ketat, dengan membiarkan bawahan bekerja sendiri sepanjang itu memungkinkan dan menerapkan prinsip partisipasi. Diterapkannya prinsip partisipasi membuat bawahan secara sepenuhnya merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya.
- e) Pengembangan Hal ini dilakukan dengan memberi rekomendasi terhadap bawahan yang dianggap mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan untuk dapat mengikuti pendidikan dan latihan agar dapat berkembang di masa yang akan datang.

4) Metode Motivasi

Menurut Hasibuan (2019) metode motivasi ada dua macam, yaitu:

- a. Motivasi langsung (*direct motivation*) Motivasi (materi riil dan non riil) yang diberikan langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya.
- b. Motivasi Tidak Langsung (*indirect motivation*) motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

5) Indikator Motivasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow (2018) Mengidentifikasi lima tingkat dalam hierarki kebutuhan (*hierarchy needs*).

- a. Fisiologis (*physiological needs*). Meliputi rasa lapar, haus, berlidung, seksual dan kebutuhan fisik lainnya.
- b. Rasa aman (*Safety needs*). Meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.
- c. Sosial (*Social needs*). Meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan penerimaan dan persahabatan.
- d. Penghargaan (*esteem needs*). Meliputi faktor-faktor penghargaan internal seperti hormat diri, otonomi dan pencapaian dan faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status pengakuan dan perhatian.
- e. Aktualisasi diri (*self-actualisation needs*). Dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya; meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang dan pemenuhan diri sendiri.

2.1.5 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Pelaksanaan aktivitas perusahaan yang dilakukan sehari-hari tidak akan dapat dilepaskan dari proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan proses pemberian informasi-informasi dari atasan kepada bawahan, demikian sebaliknya sebagai penunjang operasional demi tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain, seperti yang dikemukakan Uchjana (2018) komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan lembaga-lembaga yang bermakna sama bagi kedua pihak.

Dalam situasi tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk mencapai sasaran yang jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Kenneth dan Gary (2019), komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau yang lebih juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin. Sedangkan Wiryawan dan Noorhadi (2019) menyatakan bahwa :

- a) Komunikasi dapat dipandang sebagai proses penyampaian informasi. Dalam pengertian ini, keberhasilan komunikasi sangat tergantung dari penugasan materi dan pengaturan cara-cara penyimpanannya, sedangkan pengiriman dan penerima pesan bukan merupakan komponen yang menentukan.
- b) Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan dari seorang kepada orang lain. Pengertian ini secara implisit menempatkan pengiriman pesan sebagai

penentu utama keberhasilan, sedangkan penerima pesan dianggap obyek yang pasif.

- c) Komunikasi diartikan sebagai proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan. Pengertian ini memberikan pesan yang seimbang antara pengiriman pesan, pesan yang disampaikan, dan penerima pesan, yang merupakan 3 komponen utama dalam proses komunikasi. Pesan dapat disimpulkan dengan berbagai media, namun pesan itu hanya punya arti jika pengirim dan penerima pesan berusaha menciptakan arti tersebut.

Nasution (2019), proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain akan lebih efektif bila informasi yang diberikan dimengerti dan terdapat respon atau feed back (Umpan balik). Lebih lanjut Gorda (2020) menyatakan komunikasi merupakan suatu proses penyimpanan informasi dari seorang kepada orang lain dengan harapan timbul kesamaan pengertian dan persepsi dan kemudian untuk diarahkan kepada suatu tindakan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

2) Indikator Komunikasi

Setelah melihat unsur- unsur yang terlihat dalam proses komunikasi, maka dapatlah dipahami bahwa banyak sekali faktor- faktor yang bisa mempengaruhi komunikasi (Indikator Komunikasi) (Sutardji,2019) :

- a. Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh Cahya *Private* Mengemudi. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikan harus sama- sama saling

mengerti fungsinya masing- masing. Mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikasi mampu menerima pesan yang disampaikan.

- b. Kesenangan adalah 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.
- c. Komunikasi dengan sesama rekan kerja adalah komunikasi yang terjadi sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.
- d. Hubungan yang makin baik adalah bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak disengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan, karakter, cocok dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

3) Jenis- jenis Komunikasi

Ditinjau dari jenis- jenis komunikasi Handoko (2018) membedakan dua jenis komunikasi ditinjau dari sifatnya yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal.

- a) Komunikasi formal terjadi berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam suatu organisasi yang berupa komunikasi vertical termasuk juga komunikasi horizontal.

- b) Komunikasi informal adalah komunikasi yang dilaksanakan tidak berdasarkan atas ketentuan-ketentuan dalam struktur organisasi atas perraturan yang berlaku di lingkungan organisasi.

Uchjana (2017) menjelaskan bentuk komunikasi tersebut sebagai berikut :

a) **Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertical adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas komunikasi dari pemimpin ke bawahan atau dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.

b) **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar misalnya komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan komunikasi ini sering kali berlangsung tidak formal yang berlainan dengan komunikasi vertikal yang terjadi secara formal.

c) **Komunikasi diagonal**

Komunikasi diagonal yang sering kali juga dinamakan komunikasi saling yaitu komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian.

4) Manfaat Komunikasi

Kartono (2019) menyatakan bahwa komunikasi adalah :

1. Menghubungkan semua unsur yang melakukan interaksi pada semua lapisan sehingga menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antar sesama.

2. Semua jaringan, pimpinan langsung mengetahui keadaan bidang-bidang yang membawahi sehingga berlangsung pengendalian secara operasional dan efisien.
3. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua anggota dan melibatkan karyawan kepada kepentingan organisasi.
4. Timbul rasa saling mengetahui dan saling menghargai tugas masing-masing sehingga meningkatkan rasa kesatuan.

Wursanto (2017) menyatakan bahwa komunikasi sangat penting dalam rangka meningkatkan kelancaran kantor. Pentingnya komunikasi dapat di lihat dalam hal- hal berikut :

- a) Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara :
 1. Para bawahan dengan atasan/ pimpinan
 2. Bawahan dengan bawahan
 3. Atasan dengan atasan
 4. Pegawai dengan kantor/ instansi yang bersangkutan
- b) Meningkatkan kegairahan bekerja pada pegawai
- c) Meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai
- d) Dengan mengadakan komunikasi semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya, sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- e) Dengan komunikasi semua informasi, keterangan- keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat diperoleh.
- f) Dengan komunikasi semua pegawai dapat mengetahui kebiasaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

- g) Mengingatnkan rasa tanggung jawab terhadap semua pegawai
- h) Menimbulkan adanya saling pengertian diantara para pegawai dan saling menghargai dalam melaksanakan tugasnya masing- masing.
- i) Meningkatkan kerjasama (*team work*) diantara para pegawai.
- j) Semua itu akhirnya akan meningkatkan semangat *korps* atau *esprit de corps* di kalangan para pegawai.
- k) Komunikasi merupakan suatu cara untuk memperoleh keterangan yang dilakukan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.
- l) Komunikasi merupakan suatu cara untuk menjelaskan persepsi- persepsi/ penglihatan-penglihatan dan hal-hal yang diharapkan dari suatu tanggung jawab.
- m) Komunikasi adalah suatu cara untuk mendorong manusia kearah cara berpikir kreatif.
- n) Komunikasi adalah suatu cara untuk memenuhi keinginan manusia.
- o) Komunikasi pekerjaan kantir, baik formal maupun informal, tidak hanya merupakan benterng terhadap desas-desus intern tetapi juga merupakan pemisah yang melindungi anggota organisasi dari gangguan- gangguan yang berhubungan dengan pekerjaan yang datangnya dari luar.
- p) Komunikasi penting bagi suatu organisasi perusahaan sebab merupakan salah satu alat yang utama anggota organisasi untuk bekerja sama.
- q) Komunikasai penting bagi kepuasan
- r) Komunikasi memberikan pengertian sebgaiian dari suatu jaringan tujuan.

5) Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Dalam arti luas tujuan komunikasi dalam suatu perusahaan adalah untuk mengadakan perubahan dalam mempengaruhi tindakan dan untuk mencapai kesejahteraan perusahaan. Perusahaan memerlukan informasi mengenai dunia usaha. Informasi ini merupakan dasar dalam pengambilan keputusan mengenai produk yang dihasilkan perusahaan. Cushaw dan Lodge Tohardi (2019) menyatakan bahwa komunikasi mempunyai sejumlah tujuan, meliputi :

- a. Membagi informasi
- b. Memperhatikan gagasan
- c. Mengirim/ menyampaikan dan tukar- menukar pandangan
- d. Mengirim/ menyampaikan perasaan

Sedangkan fungsi- fungsi komunikasi lebih lanjut dikemukakan oleh Winaya (2019) sebagai berikut :

- a) Informasi, yaitu pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan serta komentar yang dibutuhkan agar dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain supaya dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b) Sosialisasi yaitu penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota yang efektif sehingga ia sadar sebagai anggota yang efektif sehingga ia sadar sebagai fungsi sosialnya didalam masyarakat.
- c) Motivasi, yaitu menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong kegiatan orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan berkelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

- d) Diskusi, yaitu menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau penyelesaian perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti- bukti relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut organisasi.
- e) Pendidikan yaitu pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual membentuk watak dan pendidikan keterampilan atau kemahiran yang diperlukan pada suatu bidang kehidupan.

Sedjadi (2019), komunikasi yang dilakukan dengan setepat- tepatnya mempunyai arti penting khususnya bagi pemimpin, karena :

1. Penyediaan data, informasi dan faktor- faktor lain yang sangat diperlukan dalam rangka pengambilan keputusan, dan juga pembinaan kerja sama kelompok dan demi pemanfaatan sumber- sumber yang ada dapat dilakukan dengan setepat- tepatnya.
2. Penyajian data, analisis dan informasi dalam rangka membina kesatuan gerak dan arah yang setepat- tepatnya sehingga dalam rangka pemanfaatan segala sumber- sumber yang diperlukan dapat diadakan koordinasi dengan setepat- tepatnya pula.

2.2 Hubungan Komunikasi , Motivasi Kerja dan lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan

1) Hubungan Komunikasi dengan Kinerja Karyawan

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan suatu perusahaan. komunikasi

yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memicu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing. (Baba, 2017). Faktor lain yang mempengaruhi kinerja kerja karyawan adalah komunikasi.

Menurut Artana (2019) semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan akan semakin cepat pula dapat terbinanya hubungan kerja yang baik. Adanya kerjasama antar Sumber Daya Manusia (SDM) dilingkungan organisasi yang terjalin dengan baik akan mampu meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan kearah yang baik pula.

2) Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan

Setiap kegiatan yang dilakukan manusia, dilandasi oleh sebuah motivasi tertentu. Motivasi ini menggerakkan manusia untuk mencapai sesuatu yang diinginkannya. Jika motivasi ini tinggi, maka energi yang dihasilkannya akan tinggi. Sebaliknya jika motivasi rendah maka energi yang dihasilkannya akan rendah pula (Hendriani & Hariyandi, 2019). Berdasarkan penelitian McClelland (2019), Murray (2018), Miler dan Gordon W (2017), Mangkunegara, (2017) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara motivasi berprestasi terhadap pencapaian kinerja. Artinya, pimpinan, manajer dan pegawai yang mempunyai motivasi tinggi akan mencapai kinerja yang tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya renda (Mangkunegara: 2017). Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi

tercapainya sesuatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan (Buhler: 2018).

3) Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

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

2.3 Penelitian Terdahulu

Sebagai pembandingan dalam pembuatan proposal, ini adalah hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Komunikasi dengan Kinerja Karyawan

Penelitian Dewi (2021) yang berjudul pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Indosurya Kencana di Bekasi, menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 15,466 + 0,618X$, dan nilai koefisien korelasi 0,726 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 52,8%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil yang sama ditemukan

pada penelitian Wandi (2019) yang berjudul pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPDB) Provinsi Banten, menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai BPBD Provinsi Banten dengan nilai t hitung sebesar 8,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Lubertri (2020) yang berjudul pengaruh budaya organisasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada TRAC Astra Yogyakarta, menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda yang ditemukan pada penelitian Yulianti (2017) berjudul komunikasi dan konflik terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening menyatakan bahwa komunikasi dan konflik berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi.

Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Hakim (2019) berjudul komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura II Kualanamu, menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap motivasi, komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, Hasil penelitian ini dengan uji analisis path mengetahui pengaruh tidak langsung terbukti bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi. Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Cori (2019) berjudul pengaruh komunikasi internal dan etika kerja terhadap kinerja karyawan yang Dimoderasi Disiplin Kerja pada PT.

Hyper Mega Shipping Jakarta, menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan ,moderasi disiplin kerja pada komunikasi internal terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Penelitian Fudzah (2020) berjudul pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variabel intervening pada PT. Pos Indonesia Medan, menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung 3,257 ($3,257 > 1,989$). Siahaan (2021) berjudul Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Agra Mulya di Jakarta, menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai persamaan regresi $Y = 9,917 + 0,841X$, dan nilai koefisien korelasi 0,667 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 44,5%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.

Ernika (2017) berjudul pengaruh komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Inti Tractors Samarinda, menyatakan bahwa komunikasi organisasi dan motivasi kedua variabel tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan dua variabel tersebut mempunyai thitung lebih daripada ttable yaitu variabel komunikasi organisasi (3.152) dan motivasi (2.106).

2. Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan

Penelitian Susanto (2019) yang berjudul pengaruh motivasi kerja , kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi penjualan PT Rembaka, menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki

pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Putri (2015) berjudul pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai, menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Nurjaya (2018) berjudul pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda yang ditemukan pada penelitian Widodo (2017) berjudul pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan kompensasi melalui motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh pada motivasi kerja, pengaruh budaya organisasi tidak berpengaruh pada motivasi kerja.

Adha (2019) berjudul pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember, menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Bukhari (2019) berjudul, pengaruh motivasi, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja, menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Penelitian Murti (2018) berjudul pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel pemediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun, menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Fudzah (2020) berjudul Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variabel Intervening pada PT. Pos Indonesia Medan, menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung $-0,062$ ($-0,062 < 1,989$). Rido (2018) berjudul pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi islam, menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana Kepala Dinas sebagai leader tidak mempunyai peran untuk memotivasi.

3. Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Penelitian Hanafi (2017) berjudul pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja, menyatakan bahwa motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan karena memiliki nilai t-value $2.97 > t\text{-tabel } 1.96$. lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-value sebesar $2.97 > t\text{-tabel } 1.96$. Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Siagian (2018) berjudul pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja, menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja.

Mandagie (2019) berjudul pengaruh lingkungan kerja, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Politeknik Kesehatan Manado, menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, stress kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Santika (2020) berjudul Pengaruh lingkungan kerja fisik dan kepemimpinan terhadap semangat kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit Bhayangkara Denpasar, menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Siahaan (2019) berjudul pengaruh penempatan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, menyatakan bahwa secara parsial variabel motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Lukito (2018) berjudul pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang, menyatakan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Nabawi (2019) berjudul pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, menyatakan bahwa secara parsial lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Hidayat (2017) berjudul pengaruh

lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Keramik Diamond Industries , menyatakan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Keramik Diamond Industries. Ferawati (2017) berjudul pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan secara individual dan tidak berpengaruh signifikan secara bersama-sama pada kinerja karyawan PT. Cahaya Indo Persada Surabaya.

