

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu instansi pemerintahan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh dan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk bisa mewujudkan tujuan tersebut, maka diperlukan suatu pengoptimalan peranan komponen – komponen dasar instansi. Ada banyak komponen dasar sebuah instansi yaitu terdiri dari alam, modal, sumber daya manusia, teknologi, dan keahlian. Kelima komponen dasar tersebut saling terkait dan tidak berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung antara satu sama lain demi tercapainya tujuan suatu instansi secara efektif dan efisien (Falah, 2021). Dari kelima komponen tersebut, komponen sumber daya manusia lah yang paling penting, karena manusia menjadi penggerak segala aktifitas yang ada pada instansi dan kemampuan mereka dapat terus dikembangkan.

Menurut (Dessler, 2018:5), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tercapainya sebuah keberhasilan atau kegagalan suatu instansi dalam mencapai tujuan tertentu. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi pada umumnya memiliki keanekaragaman latar belakang. Baik dari sosial, budaya, ekonomi, ataupun motivasi yang berbeda yang mengimplikasikan pada perilaku mereka dan mempengaruhi perilaku suatu organisasi. Untuk itu, setiap unit kerja yang akan mengembangkan kemampuan para pegawainya harus bisa mengerti sifat

dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi yang berbeda. Sifat dan kemampuan itu sendiri dapat dilihat dari cara atau gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin dalam instansi tersebut (Suseno dan Sugiyanto, 2018 : 46).

Kinerja pegawai dalam organisasi mengarah pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja seorang pegawai dikatakan baik apabila ia memiliki komunikasi kerja yang tinggi, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktunya, selalu memberikan kontribusi dan memiliki sikap serta perilaku yang baik sesuai standar kerja yang telah ditentukan baik oleh organisasi maupun nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan ia bekerja (Suseno dan Sugiyanto, 2018 : 46).

Kinerja pegawai pada suatu organisasi merupakan alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas dalam rangka menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi suatu organisasi Pasolong dan Harbani, (2017). Apabila publik dapat dilayani dengan baik oleh aparatur birokrasi, maka dengan sendirinya aparatur birokrasi mampu menempatkan posisi dan kedudukannya, yaitu sebagai *civil servant* atau *public service*.

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi (Mathis and Jackson, 2016:18). Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran,

maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Kinerja menurut Mangkunegara dan Anwar, (2017:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari komunikasi dan kemampuan. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *servant leadership*. Abdul, (2022), berpendapat bahwa *servant leadership* merupakan salah satu variable yang mempengaruhi kinerja pegawai maupun kinerja organisasi dan dalam penelitiannya menyebutkan bahwa “Penerapan *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Jadi *servant leadership* merupakan gaya *servant leadership* yang baru yang berprioritas pada pelayanan dalam artian berfokus pada pemberian pelayanan kepada orang lain dengan bersinergi kepada bawahan dalam bekerja, kemudian rasa kebersamaan diperkenalkan kepada bawahan untuk dapat saling berbagi ketika mengambil suatu keputusan organisasi (Spears, 2015:23). Northouse (2016:5) mengemukakan bahwa *servant leadership* memfokuskan agar pemimpin lebih peka dan perhatian terhadap masalah yang dimiliki oleh bawahan mereka, adanya rasa empati serta

dapat mengembangkan mereka ke arah yang lebih baik. *Servant leadership* sangat dibutuhkan oleh lembaga publik karena sesuai dengan visi dan misinya organisasi publik sebagai pelayan masyarakat khususnya stakeholder dan pemimpin dapat membuat visi, memperbarui sikap, norma atau nilai-nilai dan perilaku, serta pendapat dan sebagainya (Novarini, 2020).

Menurut Novarini, (2020) Penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* dalam perusahaan pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja karyawan, selanjutnya dengan penerapan *servant leadership* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Novarini, 2020). Menurut Abdul, (2022), *servant leadership* yang besar adalah pemimpin yang melayani, yang dapat mendorong atau memotivasi orang lain untuk terus dapat bekerja. Dapat diartikan ada sebuah usaha yang dilakukan dari seorang pemimpin yang menggunakan *servant leadership* untuk memotivasi kinerja karyawannya melalui dimensi- dimensi yang dimunculkan, dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins dan Coulter, (2014:22) Dalam suatu organisasi gaya kepemimpinan *servant leadership* sangat cocok diterapkan dalam organisasi yang mengedepankan pelayanan dan kasih.

Servant leadership dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdul, (2022), (Novarini, 2020), Wanta dan Augustine (2021), dan Brohi, et al (2018) Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Servant leadership* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Artinya apabila *servant leadership* baik terhadap bawahan maka kinerja karyawan akan meningkat. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nathania (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan artinya bahwa apabila gaya *servant leadership* baik maka belum tentu adanya peningkatan kinerja karyawan dalam bekerja.

Komunikasi mempengaruhi kinerja pegawai (Falah, 2021). Menurut Falah (2021), komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat meninterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Menurut Wandu (2019), komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dari uraian ketiga pendapat pengertian komunikasi maka dapat disimpulkan komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerjasama yang harmonis pegawai akan dapat berkembang untuk mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi mempengaruhi kinerja pegawai hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sianturi dan Tampubolon (2019), komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang dominan penentu terhadap tingkat kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian Choon Hee (2019), Didi Wandu (2019) dan penelitian oleh Sudarma (2021) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya kekuatan suatu bahwa

bagian-bagian dalam organisasi tergantung pada kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Falah (2021), dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila komunikasi ditingkatkan maka belum tentu akan meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Lingkungan kerja (Siahaan dan Bahri, 2019). Lingkungan kerja merupakan sarana penunjang kelancaran proses kerja, dimana kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi para pegawai sehingga dapat mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan aktivitas kerjanya (Siahaan dan Bahri, 2019). Lingkungan kerja menyenangkan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kemajuan perusahaan. Lingkungan kerja yang kurang menyenangkan akan membuat karyawan memiliki performa yang menurun dan waktu pencapaian tugas yang telah diberikan dapat berjalan tidak sesuai dengan target yang diberikan sehingga hasil sistem kerja tidak efektif dan efisien (Silohe dan Siregar, 2019). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja baik diluar ruangan maupun di dalam ruangan termasuk yang bersifat fisik atau

tidak yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas yang diembannya (Budrianto dan Ekhsan, 2020). Hal-hal yang berkaitan dengan keseluruhan peralatan atau alat dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar tempat bekerja, tata cara atau cara kerja serta aturan-aturan kerja baik secara individu maupun kelompok (Tasman, 2021).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pekerja dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan guna meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan atau dimana tempat mereka bekerja.

Lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai hal ini searah dengan penelitian yang di lakukan oleh Sunarsi (2020), yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kinerja. Sebaliknya jika lingkungan kerja kurang memadai akan menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi karyawan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktifitas sehingga waktu kerja digunakan dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi karyawan juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan

serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja, artinya setiap ada peningkatan lingkungan kerja, maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Demikian juga hasil penelitian yang sama oleh Siloho dan Siregar (2019), penelitian oleh Tasman (2021), dan Budrianto dan Ekhsan (2020), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya bahwa dengan lingkungan kerja yang baik maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siahaan dan Bahri (2019), menunjukkan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, walaupun adanya peningkatan lingkungan kerja, maka belum tentu akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan Undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa, dimana Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2014).

Kantor Desa Mengwi Badung dengan jumlah pegawai sebanyak 40 orang, lembaga ini sebagai pelayan publik (masyarakat) adalah organisasi resmi pemerintah yang mengurus segala kegiatan administrasi kependudukan Desa Mengwi seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk

(KTP), Kartu Keluarga, menyusun dan mengajukan rancangan peraturan APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama LPM dan hal-hal administratif lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti dilakukan pada Kantor Desa Mengwi Badung melalui bagian personalia di mana terdapat fenomena yang terjadi yaitu adanya pegawai yang absen dalam bekerja, dimana hal tersebut terjadi secara rutin setiap bulannya. Selain kehadiran, fenomena lain yang terjadi berkaitan dengan kuantitas kerja. Pegawai menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu, sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai. Kurangnya kerjasama antar pegawai juga menjadi salah satu fenomena yang di amati, sehingga menyebabkan terjadi kecemburuan antara sesama pegawai. Berikut ini ditampilkan data absensi Pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung pada tahun 2022:

Tabel 1.1
Persentase ketidakhadiran Pegawai Kantor Desa Mengwi Badung Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Tingkat absensi pegawai (Hari)	Persentase (%)
1	2	3	4 = 2x3	5	6=5/4x100 %
Januari	3	20	800	47	3,91
Februari	3	16	640	38	3,95
Maret	3	19	760	55	4,82
April	3	21	840	48	3,80
Mei	3	17	680	45	4,41
Juni	3	21	840	58	4,60
Juli	3	21	840	45	3,57
Agustus	3	18	720	49	4,53
September	3	18	720	37	3,42
Oktober	3	19	760	43	3,77
November	3	21	840	48	3,80
Desember	3	19	760	45	3,94
Jumlah					48,52
Rata-rata					4,04

Sumber: Kantor Desa Mengwi Badung, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan tingkat persentasi pegawai rata- rata sebesar 4,04%. Sedangkan tingkat persentasi yang ditolerir oleh pimpinan organisasi adalah 2%. Menurut Flippo (2016), apabila absensi 0 sampai 2 persen dianggap baik, 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, di atas 10 persen dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak organisasi. Ini berarti bahwa tingkat absensi di kantor Desa Mengwi Badung, hal ini disebabkan karena pegawai yang datang terlambat saat jam kerja, adanya upacara keagamaan, dan sakit, sehingga dengan hal tersebut menjadikan turunya kinerja pegawai, karena tingkat absensi yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya penurunan dalam kinerja pegawai, dan tingkat absensi merupakan salah satu bagian yang menunjang kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian dari fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada Kantor Desa Mengwi Badung, serta hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *servant leadership*, Komunikasi dan Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat diperoleh pokok permasalahan penelitian ini adalah:

- 1) Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung?
- 2) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung?

- 3) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok penelitian diatas yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan *Servant Leadership*, komunikasi, dan Lingkungan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Mengwi Badung.

2) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Desa Mengwi Badung untuk meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

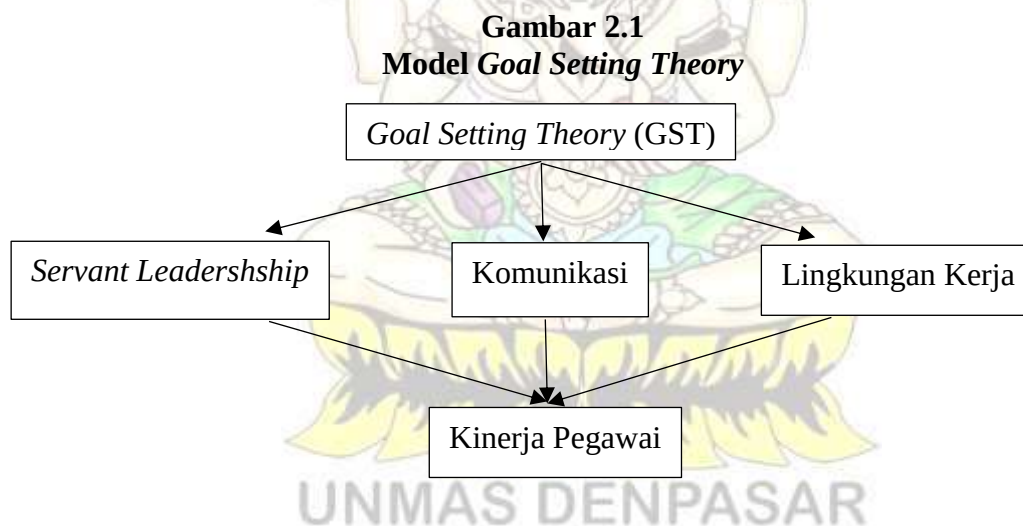
Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan *servant leadership*, komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Keempat teori ini diharapkan dapat memberikan landasan yang cukup dalam penelitian ini

2.1.1 *Goal-Setting Theory*

Goal-Setting Theory yang dikemukakan oleh Locke (1968), sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-Setting Theory* individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka akan termotivasi untuk mencapai suatu tujuan tersebut (Purnamasari, 2019). Penelitian ini menggunakan teori motivasi sebagai Grand Theory. Motivasi merupakan dorongan dimana dorongan adalah jika perilaku untuk melakukan sebuah tindakan. Menurut Robbins (2006:6), *Goal setting theory* atau teori penetapan tujuan, dijelaskan bila seseorang yang memiliki motivasi yang kuat, mereka bisa melakukan tindakan yang baik atau bersifat positif untuk melakukan sesuatu.

Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan komunikasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya (Ginting dan Ariani, 2014:12).

Goal Setting Theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya merupakan seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh suatu organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada suatu tujuan tertentu. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Bentuk dari model teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior* atau TPB) tampak di Gambar berikut ini:



Sumber: Ginting dan Ariani, (2014)

2.1.3 Kinerja Pegawai

1) Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara dan Anwar (2017:64), menyatakan bahwa kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Falah

(2021), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati terlebih dahulu. Menurut Wandu (2019), Kinerja sangat berhubungan dengan hasil dari aktivitas individu dalam beberapa periode waktu.

Menurut Mulyani, dkk (2021), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terjadwal pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi berkaitan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Menurut Mulyani, dkk (2021), kinerja adalah bobot karakter yang berorientasi pada beban dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan kinerja adalah suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

2) Kriteria Kinerja karyawan

Kriteria kinerja adalah dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha

dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi (Naimah dan Zahrotul, 2021). Menurut Afandi (2018), menyebutkan tiga jenis kriteria kinerja yaitu:

- a) Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri kepada karakteristik pribadi seseorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin merupakan sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.
- b) Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal. Sebagai contoh apakah SDM-nya ramah atau menyenangkan.
- c) Kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan

Menurut Afandi (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
- b) Kejelasan dan penerimaan atau kejelasanperasn seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- c) Tingkat komunikasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
- d) Kopetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang karyawan.
- e) Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.
- f) Budaya kerja yaitu prilaku pemimpin dalam mengarahkan karyawan dalam bekerja.
- g) Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua karyawan ikut mematuhinya agar tujuan tercapai.

4) Indikator Kinerja karyawan

Mangkunegara dan Anwar (2017:69), menyatakan indikator-indikator kinerja pegawai, terdiri dari :

- a) Kuantitas kerja
yaitu jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada periode tertentu.
- b) Kualitas kerja
Yaitu kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan syarat yang ditentukan.

c) Prosedur kerja

yaitu pemahaman pegawai pada prosedur kerja dan informasi tentang pekerjaan

d) Kreativitas

Yaitu kemampuan dalam mengembangkan ide-ide baru untuk menyelesaikan pekerjaan.

e) Kerja sama

Yaitu kerja sama dengan rekan kerja

f) Kemampuan kerja

Yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa tergantung kepada orang lain.

g) Inisiatif

Yaitu kemampuan pegawai untuk memulai tindakan dalam menganalisis permasalahan.

h) kehadiran

Yaitu suatu keadaan dimana seseorang tidak datang bekerja sesuai jadwal yang tepat waktu.

Sedangkan menurut Afandi (2018), mengukur kinerja karyawan

perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu:

- a) Kualitas Kerja Menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya.

- b) Kuantitas Kerja Lebih mengarah kepada seberapa lama seorang pegawai bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.
- c) Pelaksanaan Tugas Merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.
- d) Tanggung Jawab Sejauh mana karyawan mampu bertahan dalam melaksanakan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan operasional yang berlaku di perusahaan.

2.1.4 *Servant leadership*

1) **Pengertian *Servant Leadership*.**

Servant leadership dalam suatu organisasi merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi. Karena *servant leadership* yang sukses, menunjukkan bahwa pengelolaan suatu organisasi berhasil dilaksanakan dengan baik. Setiap kemampuan harus melekat erat pada seorang manajer, apapun ruang lingkup tanggung jawabnya.

Robbins dan Coulter (2014), menyampaikan bahwa: “*Leadership is what leaders do. It’s process of leading a group and influencing that group to achieve it’s goals*”. “*Servant leadership* adalah apa yang pemimpin lakukan. Itu adalah proses memimpin kelompok dan mempengaruhi untuk mencapai tujuan”. Brockner dalam Fernandes dan

Solimun (2016), menyatakan bahwa *servant leadership* adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Dari hasil pengertian *servant leadership* yang dikemukakan oleh beberapa para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Servant leadership* adalah suatu kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dan merubah perilaku untuk mencapai tujuan bersama.

Berikut merupakan beberapa hal penting yang wajib diketahui dalam memimpin suatu organisasi atau bawahan bermaksud untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.

2) Karakteristik *Servant leadership* (*Servant leadership* Pelayan)

Spears (2015:30), mengemukakan 10 karakteristik *servant leadership*, karakteristik tersebut yaitu:

a) Mendengarkan

Servant-leader mendengarkan dengan penuh perhatian kepada orang lain, mengidentifikasi dan membantu memperjelas keinginan kelompok, juga mendengarkan suara hati dirinya sendiri.

b) Empati

Pemimpin yang melayani adalah mereka yang berusaha memahami rekan kerja dan mampu berempati dengan orang lain.

c) Penyembuhan

Servant-leader mampu menciptakan penyembuhan emosional dan hubungan dirinya, atau hubungan dengan orang lain, karena hubungan merupakan kekuatan untuk transformasi dan integrasi.

d) Kesadaran

Kesadaran untuk memahami isu-isu yang melibatkan etika, kekuasaan, dan nilai-nilai. Melihat situasi dari posisi yang seimbang yang lebih terintegrasi.

e) Persuasi

Pemimpin yang melayani berusaha meyakinkan orang lain daripada memaksa kepatuhan. Ini adalah satu hal yang paling membedakan antara model otoriter tradisional dengan *servant leadership*.

f) Konseptualisasi

Kemampuan melihat masalah dari perspektif konseptualisasi berarti berfikir secara jangka panjang atau visioner dalam basis yang lebih luas.

g) Kejelian

Jeli atau teliti dalam memahami pelajaran dari masa lalu, realitas saat ini, dan kemungkinan konsekuensi dari keputusan untuk masa depan

h) Keterbukaan

Menekankan keterbukaan dan persuasi untuk membangun kepercayaan dari orang lain.

i) Komitmen untuk Pertumbuhan

Tanggungjawab untuk melakukan usaha dalam meningkatkan pertumbuhan profesional karyawan dan organisasi

j) Membangun Komunitas

Mengidentifikasi cara untuk membangun komunitas.

3) Perilaku *Servant leadership*

Menurut Northouse (2016), ada enam hal penting yang merupakan konstruksi utama dalam menggambarkan perilaku *servant leadership* pelayan, yaitu:

- a) Menghargai orang lain (dengan cara mendengarkan secara intens, melayani kebutuhan pihak lain sebagai prioritas utama, dan mempercayai orang lain).
- b) Mengembangkan orang lain (melalui perilaku memberikan kesempatan pengikut untuk terus belajar, memberikan keteladanan, dan memberdayakan pihak lain).
- c) Membangun komunitas (yaitu dengan membangun hubungan yang kuat, berkolaborasi, serta menghargai perbedaan dan latar belakang individu).
- d) Memperlihatkan autentisitas (melalui integritas dan sistem kepercayaan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban serta adanya keinginan untuk belajar dari orang lain).
- e) Memberikan *servant leadership* (dengan cara penggambaran masa depan, mengambil inisiatif, dan mengklarifikasikan tujuan-tujuan yang ada).
- f) Pendistribusian kekuasaan serta status *Servant leadership* (melalui perilaku penciptaan visi bersama, penyebaran kekuasaan dalam pengambilan keputusan dan status untuk semua level dalam organisasi).

4) Indikator *servant leadership*

Adapun indikator yang digunakan didalam penerapan *servant leadership* ini menurut Dennis (2015), terdapat enam indikator yaitu:

a) Kasih sayang

Yaitu *servant leadership* yang mengasihi dengan cinta atau kasih sayang. Cinta yang dimaksud adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan dan keputusan yang baik.

b) Visi

Yaitu, arah organisasi dimasa mendatang yang akan dibawa oleh seseorang pemimpin. Visi akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan.

c) Kerendahan hati

Yaitu, menjaga kerendahan hati dengan menunjukan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan dalam tim.

d) Kepercayaan

Yaitu, orang-orang pilihan yang dipilih berdasarkan suatu kelebihan yang menyebabkan pimpinan tersebut mendapatkan kepercayaan.

e) Melayani

Menggambarkan sejauhmana pelayanan dipandang sebagai inti dari *servant leadership* dan pemimpin menunjukkan perilaku pelayanannya kepadabawahan.

Sedangkan indikator yang diungkap oleh Spears (2015:37), adalah sebagai berikut:

a) Kasih Sayang (*Love*)

Karakteristik pertama dalam *servant leadership* adalah kepemimpinan yang mengasahi berdasarkan kasih sayang. Kasih sayang (*love*) mengacu pada bahasa Yunani yaitu cinta moral (*agapao love*). Cinta berarti melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan yang benar.

b) Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemberdayaan menempatkan penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan kepada orang lain, dan mendengarkan saran dari follower.

c) Visi (*Vision*) Visi merupakan arah kemana organisasi dan orang-orang yang dipimpin akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi pemimpin akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan pengaruhnya lebih kuat terhadap orang-orang yang bekerja untuk kepentingan organisasi.

d) Kerendahan Hati (*Humility*) Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim.

e) Kepercayaan (*Trust*) *Servant leader* adalah orang pilihan yang dipilih berdasarkan kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut memperoleh kepercayaan.

2.1.5 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian, dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud Marceline (2021), Komunikasi sebagai “Bertukar informasi antara pengirim dan penerima, dan menarik kesimpulan yang muncul dari persepsi yang dibentuk oleh makna sesuatu di antara individu-individu yang terlibat (Kreitner dan Kinicki, 2017). Komunikasi adalah interaksi antar pribadi dengan menggunakan simbol-simbol linguistik sistem, seperti sistem simbol verbal (kata-kata dan non-verbal) Win net (Sianturi dan Tampubolon, 2019). Choon Hee, dkk (2019), *Servant leadership* yang baik adalah alat yang diperlukan dalam mencapai kualitas kinerja yang tinggi dan mempertahankan hubungan kerja yang kuat dalam organisasi. Kreitner dan Kinicki (2017), mengemukakan Komunikasi diartikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik lisan, tertulis atau menggunakan alat ”. Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

2) Fungsi Komunikasi

Menurut Didi Wandi, dkk (2019), ada beberapa fungsi Komunikasi dalam sebuah organisasi, yaitu:

- a) Komunikasi berfungsi sebagai pengendalian perilaku organisasi.
- b) Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan komunikasi pegawai.
- c) Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi.
- d) Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dan pengambilan keputusan dimana Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil suatu keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan.

3) Unsur Komunikasi

Menurut Didi Wandi (2019), ada lima unsur yang terkait dengan konsep Komunikasi, yaitu:

- a) Unsur *Who* (Siapa)
- b) Unsur *Says What* (apa yang dikatakan-pesan)
- c) Unsur *Which Channel* (media/saluran)
- d) Unsur *to Whom* (kepada siapa)
- e) Unsur *With What Effect* (akibat yang terjadi)

4) Indikator – Indikator Komunikasi

Falah, dkk (2021) Indikator komunikasi ada 5, yaitu:

- a) Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses

Komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang atau orang lain.

b) Intensitas Komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses Komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas Komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses Komunikasi dalam suatu organisasi.

c) Efektivitas Komunikasi

Efektivitas Komunikasi mengandung pengertian bahwa Komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses Komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d) Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya Komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e) Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seseorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Menurut Didi Wandi, dkk (2019), ada beberapa indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

a) 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.

b) 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.

c) 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, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

d) 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.

e) Tindakan

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

2.1.6 Lingkungan Kerja

1) Pengertian Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayati (2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Walaupun lingkungan kerja merupakan faktor penting serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi saat ini masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja disekitar perusahaannya (Rahmawanti, 2017). Lingkungan kerja itu sendiri. Menurut Sedarmayati (2017) mengemukakan adalah segala sesuatu yang

ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah faktor yang penting dalam menentukan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan mereka merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga kinerjanya menurun atau menjadi rendah. Apabila lingkungan kerja baik untuk karyawan maka dengan sendirinya kinerja karyawan akan meningkat.

2) Jenis Lingkungan Kerja

a) Lingkungan kerja fisik

Menurut Sedarmayati (2017) lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi. Lingkungan kerja fisik yang baik membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Rasa nyaman yang timbul dalam diri seseorang mampu meningkatkan kinerja dalam diri seseorang tersebut (Nuryasin, 2016).

Menurut Sedarmayati (2017), lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus digunakan perusahaan sehingga dapat menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat meningkatkan

hasil kerja yang baik untuk peningkatan kinerja karyawan. Nuryasin (2016), menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik dari suatu perusahaan atau organisasi haruslah nyaman dan menyenangkan. Lingkungan kerja dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu:

- (1) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya).
- (2) Lingkungan kerja perantara atau lingkungan kerja umum. Lingkungan kerja perantara dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

b) Lingkungan kerja non fisik

Menurut (Nuryasin, 2016 :20) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan sesama rekan kerja, bawahan, dan atasan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik adalah kondisi lain dari lingkungan fisik yang berkaitan dengan hubungan kerja antara seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan yang sama. Jadi perusahaan harus menciptakan keadaan atau kondisi kerja yang bersifat kekeluargaan, komunikasi yang baik serta pengendalian diri (Nuryasin, 2016).

Unsur-unsur dalam lingkungan kerja non fisik meliputi banyak hal, salah satunya adalah struktur tugas dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pengawasan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui hasil kerja dari pihak yang diawasi. Adanya tingkat pengawasan kerja yang baik akan sangat menunjang produktivitas kerja karyawan. Karyawan akan lebih terpacu dalam melakukan tugas- tugasnya sebagai akibat dari pengawasan kerja (Nuryasin, 2016).

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan oleh Sedarmayati (2017), yang dapat memengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan/pegawai diantaranya adalah:

a) Penerangan/cahaya ditempat kerja

Cahaya penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu diperhatikan adanya penerangan (cahaya yang terang) tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi 4 yaitu: cahaya langsung, cahaya setengah langsung, cahaya tidak langsung, cahaya setengah tidak langsung.

b) Temperatur ditempat kerja

Dalam keadaan normal tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperature berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperature luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan tubuh. Menurut hasil dari penelitian, untuk berbagai tingkat temperature akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karna kemampuan beradaptasi pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.

c) Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara bisa di tanyakan dalam persentase, kelembaban ini berhubungan atau di pengaruhi oleh temperatur kelembaban kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperature udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran

karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu sekitarnya.

d) Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme, udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja.

e) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukan para pakar untuk mengatasi kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga kinerja meningkat. Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis yang sebagian dari getaran ini

sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensinya dalam ini beresonansi dengan frekuensi dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal: konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang dan lain – lain.

f) Bau tidak sedap

Adanya bau tidak sedap di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau yang tidak sedap yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian air condition yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau – bau yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

g) Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

h) Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu - lagu perlu dipilih dengan selektif untuk di perdengarkan di tempat kerja.

i) Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaan salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (satpam).

4) Indikator Lingkungan Kerja

Yang menjadi indikator-indicator lingkungan kerja menurut Sedarmayati (2017), adalah sebagai berikut :

a) Penerangan/pencahayaan

Penerangan adalah cukup sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing – masing pegawai. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang menyenangkan.

b) Suhu udara

Suhu udara adalah seberapa besar temperature di dalam suatu ruang kerja pegawai. Suhu udara ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk bekerja.

c) Suara bising

Suara bising adalah tingkat kepekaan pegawai yang mempengaruhi aktifitasnya pekerja.

d) Penggunaan warna

Penggunaan warna adalah pemilihan warna ruangan yang dipakai untuk bekerja.

e) Ruang gerak yang di perlukan

Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya, juga termasuk alat bantu kerja seperti: meja, kursi lemari, dan sebagainya.

f) Kemampuan bekerja

Kemampuan bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan tenang dalam melakukan pekerjaan.

g) Hubungan pegawai dengan pegawai lainnya

Hubungan pegawai dengan pegawai lainnya harus harmonis karena untuk mencapai tujuan instansi akan cepat jika adanya kebersamaan dalam menjalankan tugas – tugas yang di embankannya.

Menurut Nuryasin, (2016 :26). Indikator lingkungan kerja sebagai berikut :

a) 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.

b) 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.

c) Udara

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

d) 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.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

2.2.1 Pengaruh *Servant leadership* terhadap kinerja pegawai

- 1) Penelitian Abdul, dkk (2022), dalam penelitiannya berjudul *Impact of Servant leadership on Job Performance: Mediating Role of Innovation and Job Satisfaction: Applied to Travel Agencies in Egypt*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif.

Dengan jumlah responden 54 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier berganda dengan bantuan SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Abdul, dkk (2022), adalah pada variabel *servant leadership* dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu *servant leadership* dan kinerja karyawan.

- 2) Penelitian Rachmadi Dkk (2020) Dalam penelitiannya berjudul *The Effects Of Servant leadership On Employee Performance At Regional Government Office Southeast* Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif. Dengan jumlah responden 73 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier berganda dengan bantuan SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadi Dkk (2020) adalah pada variabel *servant leadership* dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu *servant leadership* dan kinerja karyawan.

- 3) Penelitian Brohi, et al (2018), Dalam penelitiannya berjudul Pengaruh *servant leadership*, Budaya kerja dan tim kerja terhadap kinerja

karyawan pada PT. Laut Samudra Besar Pangkalan Surabaya Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif. Dengan jumlah responden 81 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier berganda dengan bantuan SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Laut Samudra Besar Pangkalan Surabaya.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Brohi, et al (2018), adalah pada variabel *servant leadership* dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu *servant leadership* dan kinerja karyawan.

- 4) Penelitian Wanta dan Augustine (2021), dalam penelitiannya yang berjudul: *The Effect of Servant Leadership, Job Satisfaction and Organizational Culture on Employee Performance Moderated by Good Governance in Women's Cooperative Institution*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif. Dengan jumlah responden 248 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah *Structural Equation Modeling-partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Wanta dan Augustine (2021), adalah pada variabel *servant leadership* dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada Teknik analisis data, tempat, tahun

penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu *servant leadership* dan kinerja karyawan.

- 5) Penelitian Nathania (2018), yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *servant leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Warunk Upnormal Surabaya”. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 karyawan dan sampel sebanyak 50 responden. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier berganda dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Warunk Upnormal Surabaya.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nathania (2018), adalah pada variabel *servant leadership* dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada , tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu *servant leadership* dan kinerja karyawan.

2.2.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

- 1) Penelitian Sianturi dan Tampubolon (2019), Dengan judul penelitiannya *The influence of Servant Leadership, work communication and career development on employee performance at PT. Sinar Jaya Sentosa Magelang*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif. Dengan jumlah responden 94 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah SPSS

Versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja . komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. karir pengembangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sianturi dan Tampubolon (2019), adalah pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu komunikasi dan kinerja karyawan.

- 2) Penelitian Choon Hee, dkk. (2019). Dengan judul yaitu : *The influence of communication on employee performance at CV. Barito Sole Contractor Manado*. Dengan jumlah responden 65 responden dengan Teknik analisis yang dipergunakan adalah SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Choon Hee, dkk. (2019), adalah pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu komunikasi dan kinerja karyawan.

- 3) Penelitian Didi Wandu, dkk. (2019). Dengan judul yaitu *The influence of work discipline, organizational commitment and communication on employee performance in PT. Bank Mandiri Syariah Medan*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Teknik Regresi Linier.

Dengan jumlah responden 58 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Didi Wandu, dkk. (2019), adalah pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu komunikasi dan kinerja karyawan.

- 4) Sudarma Yasa, dkk. (2021). Dengan judul yaitu pengaruh teamwork dan Komunikasi internal terhadap kinerja pada PT. PLN Pesero . Distribusi Utama Makasar. Jumlah responden adalah 95 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teamwork berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yasa, dkk. (2021).. (2019), adalah pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu komunikasi dan kinerja karyawan.

- 5) Penelitian Falah, dkk. (2021). Dengan judul yaitu pengaruh Komunikasi dan *Burn Out* terhadap kinerja pegawai. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Komunikasi dengan variabel dependen kinerja. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis

Regresi Linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Falah, dkk. (2021). adalah pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu komunikasi motivasi kerja dan kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

- 1) Penelitian oleh Sunarsi (2020), yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mentari Persada di Jakarta” menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mentari Persada di Jakarta. Dengan menggunakan metode *explanatory research* dengan sampel sebanyak 98 responden. Teknik analisis data statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi, dan uji hipotesis.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sunarsi (2020), (2019), adalah pada variabel Lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu Lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

- 2) Penelitian oleh Siloho dan Siregar (2019), yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Super Setia Sagita Medan” menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Super Setia Sagita

Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei, jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif dan sifat penelitian ini adalah *explanatory research* (penjelasan). Dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 52 orang, dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dimana semua populasi dijadikan sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan *software* SPSS.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Siloho dan Siregar (2019), adalah pada variabel Lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu Lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

- 3) Penelitian oleh Tasman, et al (2021) yang berjudul “*The Influence of Work Environment, Promotion, and Job Satisfaction on Employee Performance*” menunjukkan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cakra Adi Darma. Teknik analisis data menggunakan *path analysis* dengan jumlah sampel sebanyak 34 orang.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Tasman, et al (2021) adalah pada variabel Lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu Lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

- 4) Penelitian oleh Badrianto dan Ekhsan (2020) yang berjudul "*Effect of Work Environment and Job Satisfaction on Employee Performance in PT. Nesinak Industries*" hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 88 responden yang bekerja pada departemen produksi, dengan menggunakan metode kuantitatif, dan teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Badrianto dan Ekhsan (2020), adalah pada variabel Lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu Lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

- 5) Penelitian Siahaan dan Bahri (2019) yang berjudul "*The Influence of Employee Placement, Motivation and Work Environment on Employee Performance*" PT. PLN (Persero) North Sumatra Power Generation Unit. Hasil menunjukkan secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksploratif, dimana variabel diukur dengan skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebanyak 30 orang yang diambil dari total populasi yaitu 145 orang, sedangkan untuk sampel penelitian sebanyak 107 orang dengan menggunakan metode slovin,

pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24, dan teknik analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Siahaan dan Bahri (2019), adalah pada variabel Lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan terdapat pada tempat, tahun penelitian, Jumlah responden dan objek penelitian, serta pada penelitian sekarang menggunakan variabel independennya yaitu Lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

