

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan jenis sumber daya utama dalam organisasi karena manusia merupakan unsur pengatur dan pelaksana dari setiap kegiatan yang akan dilakukan organisasi. Agar tujuan dalam organisasi dapat tercapai, maka organisasi haruslah didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, cita-cita ataupun tujuan organisasi yang telah dirumuskan dengan baik hanya menjadi impian yang tidak pernah terwujud.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. Setiap perusahaan baik yang bergerak dalam sektor jasa maupun industri selalu berupaya mengelola manajemen sumber daya manusia dengan cara-cara profesional untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja, maka hadirnya karyawan yang memiliki komunikasi kerja yang baik, mengikuti aturan budaya kerja dengan benar, dan menyesuaikan karakteristik pekerjaannya dalam bekerja sangat dibutuhkan.

Potensi sumber daya manusia dalam suatu sistem operasi perusahaan pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, sebab kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan

tersedianya dana saja, tetapi faktor manusia adalah faktor yang terpenting pula. Sehingga setiap karyawan dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja, serta fungsi-fungsi kerja ditunjukkan karyawan kurang maka tujuan dari perusahaan menjadi terhambat (Ariana dan Riana, 2014). Menurut Kasmir (2016), kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja suatu karyawan sangat mempunyai peranan cukup penting dalam perusahaan, apabila kinerja yang ditunjukkan karyawan kurang maka tujuan dari perusahaan menjadi terhambat (Ariana dan Riana, 2014).

Menurut Robbins (2016), dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain. Gorda (2017:193) berbagai keputusan dan kebijaksanaan bisnis yang diputuskan, berbagai rencana dan program kerja yang akan diimplementasikan keseluruhannya memerlukan komunikasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan.

Penelitian yang dilakukan oleh Laksana dkk (2017) yang menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari komunikasi terhadap kinerja

karyawan. Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardyatno dkk (2017) menemukan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fachrezi (2020) yang menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Menurut Suprianto (2019) mengemukakan bahwa budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntunan yang mengikat pada karyawan karena dapat diformulasikan secara formal dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Budaya kerja merupakan hasil dari suatu proses mencairkan dan meleburkan gaya budaya dan atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energy serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu (Edison, 2016:119). Menurut Sudarmanto (2014:165) mengemukakan bahwa budaya kerja adalah kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan bersama yang dirasakan oleh anggota organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Gamal (2019) menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana budaya kerja yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Luqman (2019) menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan kinerja karyawan yang tinggi diikuti dengan budaya kerja yang baik. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Nurhalim dkk

(2017) yang menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. Mathis dan Jackson (2016) mengemukakan bahwa, pekerjaan dirancang untuk memanfaatkan karakteristik pekerjaan yang penting yang cenderung diterima dengan positif oleh karyawan-karyawan. Robbins (2016) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemekayaan jabatan yang dispesifikasikan kedalam lima dimensi karakteristik inti yaitu keragaman ketrampilan (*skill variety*), jati diri dari tugas (*task identity*), signifikansi tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*) dan umpan balik (*feed back*).

Penelitian Evisiani (2019) menyebutkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya Sarmiento (2016) mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra (2017) menunjukkan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

PT Trans Retail Indonesia atau yang lebih dikenal sebagai Carrefour Indonesia, merupakan perusahaan Retail di Indonesia yang juga pemilik jaringan supermarket Carrefour serta Carrefour Express. Masalah yang dihadapi PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung adalah Kinerja karyawan masih belum cukup optimal. Beberapa karyawan tidak cukup baik dalam berkomunikasi, mengikuti aturan budaya kerja dan menyesuaikan karakteristik pekerjaannya. Hal ini dilihat dari hasil kinerja karyawan setiap

hari yang berfluktuasi dan kurang maksimal. Berikut data penjualan selama Tahun 2020

Tabel 1.1
Penjualan PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung
Tahun 2020

No	Bulan	Penjualan (Rp)	Target (Rp)	Pencapaian (%)
1	Januari	11.502.636.495	12.000.000.000	95,86
2	Februari	9.958.497.500	12.000.000.000	82,99
3	Maret	11.004.325.690	12.000.000.000	91,70
4	April	10.299.999.095	12.000.000.000	85,83
5	Mei	11.117.659.546	12.000.000.000	92,65
6	Juni	11.246.182.326	12.000.000.000	93,72
7	Juli	11.382.295.234	12.000.000.000	94,85
8	Agustus	11.463.172.853	12.000.000.000	95,53
9	September	11.721.856.284	12.000.000.000	97,68
10	Oktober	10.832.357.943	12.000.000.000	90,27
11	November	10.923.924.987	12.000.000.000	91,03
12	Desember	11.712.736.328	12.000.000.000	97,61
Jumlah		133.165.644.281	144.000.000.000	92,48
Rata-rata		11.097.137.023	12.000.000.000	92,48

Sumber : PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui penjualan PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung selama Tahun 2020 mencapai Rp 133.165.644.281 dari target Rp 144.000.000.000 (92,48%) dengan rata-rata penjualan setiap bulannya Rp 11.097.137.023. Penjualan tertinggi tercapai pada bulan September mencapai Rp 11.721.856.284 dari target Rp 12.000.000.000 (97,68%) dan penjualan terendah terjadi pada bulan Februari sebesar Rp 9.958.497.500 dari target Rp 12.000.000.000 (82,99%).

Dimana di dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam instansi tersebut tergantung pada kinerja karyawannya salah satu upayanya ada pada komunikasi yang baik antar para karyawan, atasan dan juga para konsumennya. dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari

komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan. Gorda (2017:193). Komunikasi yang dilakukan pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung seperti pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Proses Komunikasi PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung

URAIAN	KETERANGAN
Manajer dengan karyawan	Rapat pertemuan dilakukan 2 – 3 bulan sekali untuk membahas hasil bulanan, kinerja, project dan kemajuan perusahaan. Juga membahas perencanaan kedepannya. Selain itu intruksi langsung ke karyawan juga sering dilakukan jika ada sesuatu yang mendesak.
Manajer dengan supervisor	Rapat pertemuan dilakukan setiap 2 bulan sekali untuk pembahasan hasil kinerja, dan membahas masalah yang ada di departement masing–masing dan mendiskusikan solusinya. Koordinasi langsung secara lisan maupun menggunakan bantuan teknologi (aplikasi telepon pintar atau surat electronic) berkaitan dengan tamu ataupun karyawan lainnya
Atar Karyawan	Koordinasi berkaitan dengan standar operasional prosedur. Komunikasi antar karyawan bersifat langsung agar mendapatkan respon yang cepat demi kepuasan wisatawan. Para karyawan berkomunikasi langsung secara lisan atau menggunakan bantuan teknologi.

Sumber: PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung 2021

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dikatakan komunikasi pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung sudah terjadi antar komponen karyawan di PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung. Idealnya, hal ini

memungkinkan komunikasi karyawan berjalan dengan lancar. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung, permasalahan komunikasi masih kerap ditemukan. Fenomena buruknya komunikasi dapat menghambat suatu pekerjaan dan juga sering kali menimbulkan kesalahpahaman. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan, pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung, ditemukan bahwa terdapat beberapa karyawan yang tidak mau menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pihak manajemen (atasan). Hal ini tidak memenuhi indikator pemahaman di mana antar karyawan harus tercipta pengertian bersama. Karyawan sering kali menyampaikan kepada teman sekerja dan akhirnya di sampaikan kepada manajemen dengan tafsiran yang berbeda. Hal ini sesuai dengan indikator kesenangan. Fenomena yang juga terjadi di PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung adalah para karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masih kurang memahami perintah yang diberikan oleh atasan. Salah satunya di sebabkan oleh komunikasi yang kurang baik, sehingga menyebabkan pembinaan karyawan yang kurang maksimal dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan karyawan. Hal ini berujung pada tidak tercapainya indikator tindakan karena tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan. Maka dari itu, komunikasi perlu dikelola dan disampaikan dengan baik agar maksud dan tujuan perusahaan dapat tersampaikan dengan jelas.

Dalam operasional, PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung menerapkan budaya organisasi untuk menunjang kegiatan operasional. Budaya organisasi memberikan arah kepada karyawan dalam melaksanakan

tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Berikut ini disajikan data budaya kerja pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) pada Tabel 1.3.

Table 1.3
Budaya Kerja PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung

URAIAN	KETERANGAN	PELANGGARAN
Cara Berpakaian	Setiap hari menggunakan seragam kerja sesuai dengan departemen masing-masing. Setiap hari kamis diwajibkan menggunakan pakaian adat bali.	Jika ada pelanggaran, maka karyawan tersebut akan ditegur langsung oleh atasan. Dan jika melanggar lagi akan diberikan sanksi berupa SP (Surat Peringatan) 1.
Kedatangan	Setiap karyawan dibajibkan hadir 15 menit sebelum jam kerja dimulai dan melakukan absen sidik jari.	Karyawan yang sering terlambat atau pulang lebih awal akan dipanggil oleh supervisor, dan ditindak lanjuti oleh HRD.
Pengucapan salam	Setiap karyawan diwajibkan saling menyapa. Juga kepada tamu yang ada disana. Salam yang digunakan yaitu "Om Swastiastu", ditambahkan dengan salam yang lainnya tergantung situasi dan kondisi saat itu.	Jika dilihat langsung ada karyawan yang tidak mengucapkan salam, akan langsung ditegur oleh atasan. Dan akan dibahas saat rapat bersama.
Gotong Royong	Bersih-bersih di sekeliling area luar dekat villa, dilakukan setiap 2 bulan sekali, pagi hari patokan waktu selama 2 jam. Semua karyawan diwajibkan hadir. Dan dilakukan diabsensi.	Jika 2 kali berturut-turut ada karyawan yang tidak hadir, maka akan diberikan SP (Surat Peringatan) 1, juga saat pembagian tiping, maka karyawan itu tipingnya akan dipotong sebesar 30% dari jumlah yang didapat.

Sumber: PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung 2021

Dilihat dari Tabel 1.3 di atas budaya kerja pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku. Kebersamaan tetap dipupuk melalui budaya kerja, sehingga

membuat karyawan tetap merasa nyaman dan solidaritas team tetap terjaga. Hasil dari wawancara dengan HRD di PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung, fenomena yang masih sering terjadi yaitu saat hari kamis masih sering ada beberapa karyawan yang tidak menggunakan pakaian adat Bali, dengan alasan lupa hari. Tentunya ini bertentangan dengan indikator kebiasaan yang telah diatur oleh perusahaan, dan juga tidak sesuai dengan indikator peraturan. Juga setiap diadakan gotong royong, masih ada beberapa karyawan yang sering tidak ikut. Hal ini tidak sesuai dengan indikator nilai-nilai. Sementara itu, untuk pengucapan salam, masih ada karyawan yang lupa mengucapkan salam “Om Swastiastu” terutama antar karyawan. Terkait dengan indikator budaya kerja, tentunya hal ini tidak sesuai dengan indikator nilai-nilai yang bertujuan untuk menciptakan keharmonisan antar karyawan.

Selain masalah diatas, terjadi juga masalah karakteristik pekerjaan yaitu adanya ketidaksesuaian pekerjaan yang diberikan seperti adanya penambah tugas yang memerlukan keterampilan tambahan. Hal ini menyebabkan kinerja karyawan menjadi kurang maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung?
2. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung?

3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung
2. Untuk mengetahui dan menganalisis budaya kerja terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung
3. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) Badung

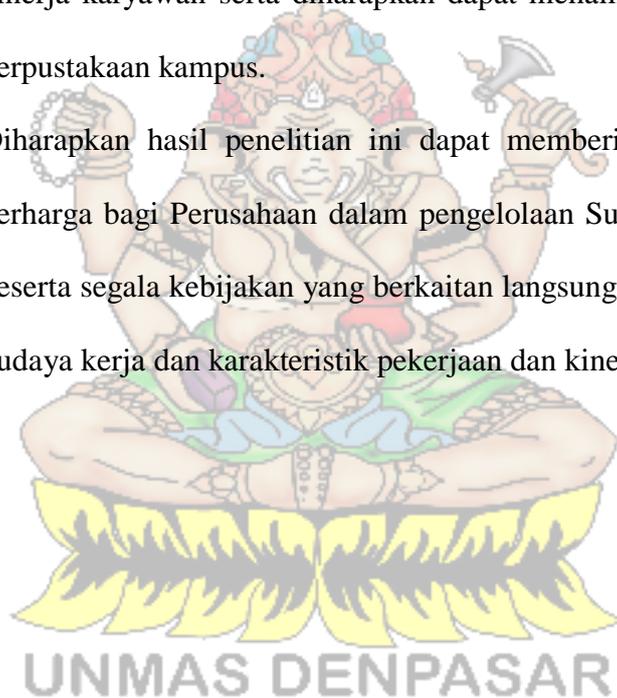
1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kajian komunikasi, budaya organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan
 - b. Sebagai referensi dan masukan bagi pihak- pihak yang memerlukan informasi mengenai kajian komunikasi, budaya organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini memberikan kesempatan yang baik Mahasiswa/i bagi peneliti untuk dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar untuk bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat dalam bidang kajian komunikasi, budaya organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan serta diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan kampus.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi Perusahaan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan komunikasi, budaya kerja dan karakteristik pekerjaan dan kinerja karyawan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. (Suwarmadani, 2018). Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti dalam Suwardani, 2018). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti dalam Suwardani 2018). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi prestasi yang akan dihasilkan.

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku (Suwarmadani, 2018). Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha

perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* dari pada *easy goal*

2.1.2 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal, Usman (Panjaitan, 2016:18). Menurut Ardiansyah (2016:18) komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol *verbal* atau *nonverbal*.

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Apabila tidak ada komunikasi para pengawal tidak akan mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi, Robbins (Ardiansyah, 2016:18).

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yaitu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian dan mendalam.

2. Unsur Komunikasi

Berdasarkan definisi yang dibuat pakar komunikasi Harold Lasswell (Effendy, 2017: 10), komunikasi memiliki lima unsur yang saling berketergantungan satu sama lain, diantaranya

- a. Sumber (*komunikator*), yaitu pihak yang berinisiatif atau mempunyai atau kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa menjadi seorang individu, kelompok, atau bahkan sebuah organisasi. Proses ini dikenal dengan penyandian (*encoding*).
- b. Pesan, yaitu seperangkat simbol verbal atau non-verbal yang mewakili perasaan, nilai dan gagasan dari komunikator.
- c. Saluran, yaitu alat atau wahana yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran merujuk kepada penyampaian pesan, bisa melalui tatap muka, atau lewat media (cetak/elektronik)
- d. Penerima, yaitu orang yang menerima pesan dari sumber, yang biasa disebut dengan sasaran/tujuan, komunike, penyandi-balik, khalayak, pendengar, atau penafsir.
- e. Efek, yaitu kejadian pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, meliputi penambahan pengetahuan, terhibur, perubahan sikap, perubahan keyakinan, atau perubahan perilaku.

3. Fungsi Komunikasi

MacBride (Effendy, 2006: 26-31) memberikan pandangannya tentang fungsi komunikasi. Menurut MacBride, setidaknya komunikasi memiliki delapan fungsi, yang terdiri dari:

- a. Informasi, yakni pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan, opini dan komentar yang memberikan pengaruh terhadap lingkungan, serta mengambil keputusan dengan tepat.

- b. Sosialisasi, yakni penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif dan membuat dia sadar akan fungsi sosialnya, sehingga ia dapat aktif di masyarakat.
- c. Motivasi, yakni menjelaskan tujuan masyarakat baik jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, serta mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan yang dikejar bersama.
- d. Perdebatan dan diskusi, yakni menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyedakan bukti-bukti yang relevan sesuai kebutuhan masyarakat umum dengan tujuan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama.
- e. Pendidikan, yakni pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mengembangkan intelektual, pembentukan watak, dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan, yakni penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi, serta mendorong kreativitas seseorang sesuai kebutuhan estetikanya.

- g. Hiburan, yakni penyebarluasan simbol, sinyal, suara, dan citra dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, komedi, olah raga, dan lain sebagainya untuk kesenangan.
- h. Intergrasi, yakni menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar mereka dapat saling mengenal dan menghargai kondisi, pandangan, serta keinginan orang lain.

4. Indikator Komunikasi

Menurut Suranto (Lawasi dan Triatmanto, 2017:52), ada beberapa indikator komunikasi, yaitu:

- a. Pemahaman
Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing.
- b. Kesenangan
Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang.

c. Pengaruh pada sikap.

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

d. Hubungan yang makin baik

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

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

2.1.3 Budaya Kerja

1. Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan

yang terwujud sebagai kerja atau bekerja menurut Supriyadi dan Triguno (Sa'adah, 2017:25).

Budaya kerja adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terhadap masalah masalah terkait menurut Drucker (Iqbal,2017:271).

Kemudian menurut Nawawi (Yulianti, 2014:2) Budaya Kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa budaya kerja ialah nilai -nilai dan perilaku perasaan yang sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi.

2. Fungsi Budaya Kerja

Menurut Robbins & Judge (2017:512), fungsi utama dari budaya kerja adalah

- a. Budaya kerja berfungsi sebagai pembeda yang jelas terhadap satu organisasi dengan organisasi yang lain.

- b. Budaya kerja membawa suatu rasa identitas bagi anggota - anggota organisasi.
- c. Budaya kerja mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan individual seseorang.
- d. Budaya kerja merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi dengan membentuk sikap serta perilaku karyawan.
- e. Budaya kerja berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang membentuk sikap serta perilaku karyawan.

3. Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja

Menurut Mondy dan Noe (1990) menyatakan faktor yang mempengaruhi budaya organisasi yaitu :

- a. Komunikasi
- b. Motivasi
- c. Karakteristik organisasi
- d. Proses-proses administrasi
- e. Struktur organisasi
- f. Gaya manajemen

4. Indikator Budaya Kerja

Menurut Ndraha (Amantha,2016:17), adapun indikator budaya kerja ialah:

- a. Kebiasaan ialah kebiasaan-kebiasaan dapat dilihat dari perilaku pegawai, berdasarkan akan hak dan kewajiban, kebebasan atau

kewenangan dan tanggung jawab baik pihak maupun kelompok di dalam ruanglingkup pekerjaan.

- b. Peraturan yaitu untuk memmberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan disiplin pegawai.
- c. Nilai- nilai ialah menghayati seseorang mengenai apayang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik dan kurang baik, dan apa yang benar dankurang benar.

2.1.4 Karakteristik Pekerjaan

1. Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Menurut, Mathis dan Jackson (2016) mengemukakan bahwa, pekerjaan dirancang untuk memanfaatkan karakteristik pekerjaan yang penting yang cenderung diterima dengan positif oleh karyawan-karyawan. Karakteristik pekerjaan dapat membantu membedakan antara pekerjaan yang “baik” dan pekerjaan yang “buruk”. Banyak pendekatan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas mencerminkan usaha untuk meluaskan satu karakteristik pekerjaan atau lebih.

Hasibuan (2016:135) menyatakan karakteristik pekerjaan merupakan tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang

diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Suatu penyebab utama kinerja pekerjaan yang efektif adalah perancangan pekerjaan.

Dalam pengertian teknis, perancangan pekerjaan/desain pekerjaan merujuk pada proses dimanajer menetapkan tugas dan otoritas karyawan. Masayu (2017:68) menyatakan karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik. Karakteristik pekerjaan dapat membantu membedakan antara pekerjaan yang “baik” dan pekerjaan yang “buruk”.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu penilaian oleh karyawan terhadap pekerjaan tertentu yang pekerjaannya dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik.

2. Indikator Karakteristik Pekerjaan

Indikator karakteristik pekerjaan menurut Munandar (2001:357) yaitu :

a. Keragaman ketrampilan (*Skill Variety*)

Makin banyak ragam ketrampilan yang digunakan, suatu pekerjaan tidak menjadi membosankan dimata karyawan. Pekerjaan yang menuntut ketrampilan yang beragam dipandang oleh karyawan lebih menantang karena mencakup berbagai jenis keterampilan.

b. Jati diri tugas (*Task Identity*)

Pada tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat diakui sebagai hasil kinerja seseorang. Seberapa besar keterlibatan karyawan dapat diidentifikasi dalam penyelesaian tiap tahap pekerjaan dari awal hingga selesai.

c. Tugas yang penting (*Task Significance*)

Tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain, baik karyawan tersebut yang merupakan rekan sekerja dalam suatu perusahaan yang sama maupun orang lain di lingkungan sekitar karyawan.

d. Otonomi (*Autonomy*)

Tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan dan keleluasaan yang diperlukan untuk menjadwalkan pekerjaan dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya.

e. Umpan balik (*Feedback*)

Pemberian umpan balik pada setiap pekerjaan membantumeningkatkan tingkat kepuasan karyawan di dalam perusahaan. Para karyawan juga perlu mengetahui seberapa baik prestasi yang telah dilakukan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai

dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (Srimiatun, 2017:21). Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan seseorang yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job requirement*), suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu tidak dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut dengan standar pekerjaan (*Job standard*).

Rivai (Rompis, Tumbel dan Sendow, 2017:4298) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau perwujudan kerja nyata yang ditampilkan dari berbagai upaya baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai perannya didalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Namawi (2017:123) indikator kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Hasil kerja sesuai dengan standar kualitas yaitu hasil kerja yang diperoleh karyawan pada satu periode sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan perusahaan.

- b. Hasil kerja sesuai dengan standar kuantitas, yaitu hasil kerja yang diperoleh karyawan pada satu periode sesuai dengan standar kuantitas yang ditentukan perusahaan.
- c. Mampu berinovasi yaitu semua karyawan diharapkan mampu untuk berinovasi dalam melaksanakan tugas pada perusahaan.
- d. Selalu menjadi yang terbaik yaitu semua karyawan diharapkan berkompetisi menjadi yang terbaik dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- e. Kemampuan untuk meningkatkan hasil kerja yaitu semua karyawan diharapkan selalu mempunyai kemampuan untuk meningkatkan hasil kerja.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian mengenai pengaruh komunikasi, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Candra dkk (2017) dengan judul Analisa Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan Di Hotel D'season Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah 55 responden dengan menggunakan *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah

variabel bebas yang digunakan yaitu karakteristik pekerjaan dan variabel terikat kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

2. Megawati & Setyobudi (2018) dengan judul Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Metode TULTA Sebagai Variabel Kontrol. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai sebanyak 120 responden. Metode analisis yang digunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Penelitian yang dilakukan oleh oleh Sihombing dkk (2018) dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu Karakteristik Pekerjaan Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan yang berada di PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 34 karyawan dengan teknik pengambilan sampel *sampling* jenuh. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar. Secara simultan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalim dkk (2018) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Bank Indonesia Cabang Jember. Sampel penelitian ini menggunakan metode sensus, maka ditetapkan sampel penelitian sebanyak 40 orang karyawan yang meliputi seluruh karyawan tetap. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan organizational citizenship behavior berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Cabang Jember dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Cabang Jember.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dkk (2019) dengan judul Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Niaga Sejati Jaya – Langkat. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Mitra Niaga Sejati dengan teknik analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Bharata dan Putro (2019) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah dosen kampus

yang di bawah Bani Saleh yang jumlahnya 144 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, analisa yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan, budaya organisasi dan komunikasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Relawati dan Kasmari (2019) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nasmoco Majapahit, Semarang. Populasi penelitian yaitu sebanyak 103 karyawan. Teknik penentuan sampel dengan menggunakan metode Slovin diperoleh jumlah sampel 51 responde. Metode analisis data yang digunakan dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi, komitmen organisasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan
8. Penelitian yang dilakukan oleh Angeline dkk (2017) dengan judul Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Nusamba Kubutambahan. Sampel penelitian ini adalah karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan sebanyak 31 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana berbantuan program *SPSS 25.0 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Hasing dan Sulkarnair (2019) dengan judul Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Etos kerja Terhadap

Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 57 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial, variabel budaya kerja, kompensasi dan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

10. Penelitian yang dilakukan oleh Fachrezi dan Khair (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *analysis path*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh berjumlah 42 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dan tidak signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja, ada pengaruh dan signifikan antara variabel lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja.
11. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadalena dan Asmanita (2020) dengan judul Pengaruh Employee Engagement, Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bukit Asam, TBK Unit Dermaga Kertapati Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden yang merupakan karyawan tetap. Metode penarikan sampel yang digunakan peneliti adalah *Simple Random Sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS V.24. Hasil

dalam penelitian ini adalah *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan *employee engagement*, karakteristik pekerjaan berpengaruh secara langsung (simultan) terhadap kinerja karyawan.

12. Penelitian oleh Rialmi dan Morzen (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Utama Metal abadi. Teknik sampling yang digunakan adalah *proporsional random sampling* menggunakan metode teknik sampling jenuh dengan sampel sebanyak 50 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.
13. Penelitian oleh Azwina dan Shahnaz (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapa Citramandiri. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 42 karyawan dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Skala dalam kuesioner menggunakan skala likert dan skala interval. Kelayakan data pada penelitian ini diuji menggunakan validitas dan reliabilitas. Metode Analisis Data yang dilakukan yaitu Uji Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif cukup kuat dan signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.
14. Penelitian Emil dan Sari (2020) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penjualan pada PT. Agung

Automall Paal 10 Jambi. Populasi pada penelitian ini berjumlah 53 orang Sales Counsultant pada PT. Agung Automall Paal 10 Jambi. Dengan menggunakan metode sensus yaitu populasi dijadikan sampel informasi. Analisis data digunakan dengan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

15. Penelitian oleh Astutik dan Priantono (2020) dengan judul enelitian ini dengan pendekatan asosiatif kausal, sampel yan digunakan sebanyak 120 orang karyawan dari 29 BKM di Kota Probolinggo. Analisis data dengan moderated regression analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

