

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia pada akhir tahun 2019. Pandemi ini mempengaruhi kenaikan dan penurunan pendapatan perusahaan terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata. Perusahaan yang masih bertahan dipertengahan pandemi ini dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hampir disemua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Perusahaan juga harus bisa mendorong karyawannya agar tetap produktif dalam menjalani tugasnya, dengan cara terus meningkatkan semangat kerja karyawannya sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas karyawan guna untuk mncapai tujuan perusahaan.

Semangat kerja yang baik mencerminkan besar rasa tanggung jawab seseorang terhaap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Semangat kerja merupakan masalah yang sangat penting dalam setiap usaha pencapaian tujuan karena keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat dipengaruhi oleh semangat kerja karyawan Indaryana, *et al.*, (2019). Menurut Setiawan (2018) semangat kerja merupakan sikap dan tindakan yang ditunjukkan karyawan dalam

bekerja dengan sungguh-sungguh. Rendahnya semangat kerja menjadi perhatian khusus perusahaan dimana semangat kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas suatu perusahaan. Karyawan merupakan aset yang sangat pokok dalam perusahaan dimana karyawanlah yang merupakan ujung tombak dalam sebuah perusahaan (Rahman, 2021). Semangat kerja dalam perusahaan tersebut meningkat secara signifikan, maka dapat meningkatkan kualitas perusahaan itu sendiri (Rozi, 2021).

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan pokok untuk menenuhi segala bentuk kegiatan manusia agar tercapainya tujuan organisasi sehingga semangat kerja dapat tercapai dari komunikasi yang merupakan pertukaran informasi yang didalamnya terdapat dampak yang signifikan pada hasil pekerjaan psikologis karyawan (Saputra dan Adnyani, 2019). Komunikasi yang efektif dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi merupakan sebuah keberhasilan terhadap atasan maupun bawahan (Ribiyah, dkk., 2021). Komunikasi memiliki peran penting bagi manusia, karena adanya komunikasi akan terjadi interaksi dan proses saling tukar pengetahuan, pendapat dan pengalaman peradaban, kebudayaan, serta perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi juga tidak mungkin tercapai tanpa adanya komunikasi (Karim, dkk., 2020). Komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pemimpin organisasi dan para pegawai dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan organisasi mereka. Komunikasi merupakan sebuah hal yang penting dalam menyampaikan sebuah ide, gagasan, pesan, fakta maupun opini untuk saling menerima sehingga tujuan dapat tercapai sebagaimana yang

diinginkan (Maddatuang, 2021). Proses komunikasi memungkinkan para manajer menjalankan tanggung jawab mereka dimana informasi harus dikomunikasikan kepada para karyawan sehingga mereka mempunyai dasar untuk membuat perencanaan (Atmaja dan Dewi, 2018). Komunikasi yang baik antar karyawan pada perusahaan akan mengurangi konflik antara karyawan sehingga semangat kerja dapat meningkat dan kinerjanya akan menjadi lebih baik (Sinambela, *et al.*, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dafrin, dkk., (2021), Purnama, dkk., (2022), Dewi, dkk., (2019), Makkuradde, dkk., (2021), dan Kusuma, dkk., (2021) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Berbanding terbalik pada penelitian yang dilakukan oleh Sa'dah (2020), Anwar, dkk., (2022), Shinta dan Siagian (2020), dan Amalia (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Komunikasi yang tidak baik antara karyawan dan pimpinan dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

Mencapai keseimbangan dalam suatu organisasi atau perusahaan, selain komunikasi sebagai syarat utama, kompensasi juga tidak kalah penting, karena setiap perusahaan tentu menginginkan pendapat yang tinggi dan output yang baik, itulah yang menjadi alasan diberikan kompensasi kepada karyawan yang dapat menumbuhkan semangat kerjanya. Subekti (2018), kompensasi merupakan setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Kompensasi mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan semangat kerja karyawan suatu

perusahaan. Menurut Sulistyani, dkk., (2018) mendefinisikan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa (kontra prestasi) atas kerja keras mereka. Semangat kerja dapat ditingkatkan dengan memberikan kompensasi yang memadai. Pimpinan harus menyadari pentingnya kompensasi dalam mendapatkan karyawan-karyawan dan menjaga agar karyawan yang merasa nyaman bekerja dalam perusahaan dan tidak berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan. Nitisemito (2017:92) kompensasi mampu mengikat karyawan supaya tidak keluar dari perusahaan, dengan kata lain kompensasi memiliki hubungan positif dengan semangat kerja karena tinggi rendahnya semangat karyawan dipengaruhi oleh besar kecilnya kompensasi yang diterima. Semakin besar kompensasi yang diberikan oleh perusahaan maka semangat kerja karyawan dalam melaksanakan kewajiban akan semakin tinggi, sebaliknya bila kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kecil maka semangat kerja karyawan dalam melaksanakan kewajiban akan semakin rendah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Windari (2018), Nugroho (2018), Octaviani dan Suana (2019), Wahyuni, dkk., (2021), dan Widayono (2021) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif secara parsial terhadap semangat kerja, artinya semakin tinggi kompensasi yang diberikan akan semakin meningkatkan semangat kerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafrizal (2021), Zuarman (2018), Daulay (2021), dan Ferine (2021) menyatakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Semakin menurunnya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan maka semangat kerja karyawan juga mengalami penurunan.

Selain komunikasi dan kompensasi, menurut Chandra dan Setiawan (2018) menjelaskan bahwa secara nyata lingkungan kerja mempengaruhi semangat karyawannya dalam menjalankan segala tugasnya demi tercapainya sebuah tujuan dalam sebuah organisasi secara efisien dan efektif. Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu semangat kerja yang tinggi. Menurut Schultz dan Schultz (2019) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan segala bentuk ciri khas dalam tempat kerja bahkan dengan perubahan psikologis. Menurut Sedarmayanti (2020) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan hal yang berkaitan serta setiap hal yang dihadapi, baik lingkungan sekitar orang tersebut bekerja, cara bekerjanya, bahkan hingga peraturan yang mengatur setiap perilaku baik individu maupun kelompok dalam bekerja. Lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan semangat kerja karyawan.

Jufrizen dan Rahmadhani (2020) menyatakan lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas hasil kerja karyawan. Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi semangat kerja karyawan yang terlihat dari lingkungan kerja karyawan itu sendiri yaitu yang berhubungan dengan kerja antara karyawan, hubungan antara pemimpin

maupun kerja yang tinggi, sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja bawahan, suhu, kebisingan, penerangan, dan kebersihan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dharmayanti, dkk., (2021), Khamri (2019), Dewi, dkk., (2019), Octaviani dan Suana (2019), dan Wahyuni, dkk., (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parcial terhadap semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Manihuruk dan Tirtayasa (2020), Andriani, dkk., (2017), Ratnasari dan Sutjahto (2017), dan Basa, dkk., (2019) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Lingkungan kerja yang kurang baik akan membuat semangat kerja karyawan juga menurun.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai salah satu wujud bandara moderen yang ada di Indonesia, dan bandara terbesar yang ditangani oleh Angkasa Pura Airport. Angkasa Pura I (Persero) adalah salah satu BUMN yang bergerak dibidang Pengelola Jasa Kebandar Udaraan. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai satu-satunya Bandara di Pulau Bali, yang menjadikannya sebagai Pintu Gerbang utama menuju wilayah tengah Indonesia dan masuknya ke pulau Bali melalui transportasi udara. Bandar Udara Internasioal I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Kegiatan operasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang bergerak dalam bidang penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan serta menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna jasa. Perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan semangat kerja karyawan agar

tercapainya tujuan perusahaan. Belakangan ini dunia sedang digemparkan dengan adanya Virus *Severe Respiratory Syndrome Coronavirus2* (SARS_COV2) yang merupakan wabah bagi seluruh dunia hingga menjadi pandemic, dengan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) merupakan nama dari pandemi. Salah satu dari sekian banyak negara yang terdampak pandemi Covid-19 adalah Indonesia, oleh karena itu pemerintah Indonesia mengupayakan agar penyebaran virus Covid-19 ini dapat diminimalisir dan diatasi dengan cepat. Pemerintah Indonesia mengeluarkan beberapa kajian terkait dengan penanganan dan pencegahan Covid-19 baik itu berupa himbauan ataupun pembatasan, baik berskala besar maupun berskala kecil. Berbagai himbauan dikeluarkan pemerintah sebagai bentuk pencegahan menyebarnya virus Covid-19, salah satunya adalah himbauan mengurangi mobilitas diluar rumah. Himbauan tersebut tentu berpengaruh pada berbagai sektor, salah satunya sektor transportasi udara. Pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah ini membuat hampir semua bandara di Indonesia mengalami penurunan jumlah penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang peneliti lakukan dengan *Team Leader On Duty* dan beberapa karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* diperoleh informasi bahwa permasalahan semangat kerja nampak pada indikator komunikasi, kompensasi dan lingkungan kerja, dimana semangat kerja menurun dikarenakan banyak rekan kerjanya yang harus dirumahkan sehingga karyawan yang masih tetap bekerja harus memikul beban kerja dari karyawan lainnya yang menyebabkan kualitas hasil kerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Penurunan kinerja karyawan juga merupakan efek dari menurunnya

jumlah penerbangan baik internasional maupun domestik yang berkunjung ke Bali pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Jumlah penerbangan internasional dan domestik pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, secara kumulatif Januari-Agustus tahun 2021 jumlah pesawat penerbangan internasional yang berangkat tercatat sebanyak 193 penerbangan, turun sedalam 97,61 persen dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2020 yang mencapai 8.063 penerbangan. Sedangkan jumlah penerbangan domestik secara kumulatif Januari-Agustus tahun 2021 tercatat sebanyak 10.121 penerbangan, turun sedalam 19,10 persen di periode yang sama di tahun 2020, yakni 12.511 penerbangan. Menurunnya jumlah penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan efek kualitas kerja yang cukup signifikan terhadap karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer*.

Tingkat keluhan yang terjadi selama tahun 2021 juga mengalami penurunan, dikarenakan penerbangan Internasional ditutup pada bulan September 2021 sampai dengan bulan Juli 2022. Penutupan penerbangan internasional dan pembatasan penerbangan domestik sangat berpengaruh terhadap keluhan yang diterima di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, selama pandemi Covid-19 berupa fasilitas, pelayanan maupun unit terkait yang berada di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jumlah keluhan selama tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Pengguna Jasa Terminal Internasional dan Domestik
Tahun 2021

Bulan	Jumlah Keluhan
Januari	2 kasus
Februari	0 kasus
Maret	0 kasus
April	0 kasus
Mei	1 kasus
Juni	0 kasus
Juli	0 kasus
Agustus	0 kasus
September	0 kasus
Oktober	0 kasus
November	0 kasus
Desember	3 kasus

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat dengan jelas keluhan pelanggan yang diterima pada bulan Januari 2021 hanya menerima sebanyak 2 keluhan, namun pada bulan Februari 2021 – April 2021 tidak menerima keluhan, kemudian pada bulan Mei 2021 menerima keluhan sebanyak 1 keluhan. Juni 2021 – November 2021 tidak menerima keluhan, namun pada Desember 2021 mengalami peningkatan sebanyak 3 keluhan. Keluhan yang terima masih tergolong rendah, namun dengan adanya keluhan yang terjadi selama tahun 2021 hal ini masih mejadi perhatian pihak pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari *Team Leader On Duty* dan beberapa karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer*, bahwa terjadi penurunan semangat kerja yang ditunjukkan pada menurunnya jumlah penerbangan internasional dan domestik, hal tersebut tentunya berkaitan dengan komunikasi yang diterapkan. Komunikasi yang diterapkan pada *Airport Services* dan *Hospitality*

Officer di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali masih kurang baik, dimana dalam memutuskan atau memecahkan keluhan baik secara langsung maupun via *contact center*, serta cara komunikasi pimpinan dan bawahan yang masih kurang baik untuk memahami setiap karakter bawahannya. Komunikasi yang dilakukan sangat mempengaruhi semangat kerja karyawan pada *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan *Team Leader On Duty* dan beberapa karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, bahwa terdapat fenomena atau permasalahan yang terjadi selain komunikasi yaitu kompensasi. Dimana kompensasi yang diterima belum sesuai dengan beban kerja yang diberikan, karyawan yang masi bekerja harus memikul beban kerja dari karyawan lainnya. Jumlah gaji yang diterima karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Laporan gaji karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer*
Tahun 2021

Bulan	Tahun 2020 (Rp)	Tahun 2021 (Rp)	Persentase (%)
Januari	4.500.000	1.350.000	75
Februari	4.500.000	1.350.000	75
Maret	4.500.000	1.350.000	75
April	4.500.000	1.350.000	75
Mei	4.500.000	1.350.000	75
Juni	4.500.000	1.350.000	75
Juli	4.500.000	1.350.000	75
Agustus	4.500.000	1.350.000	75
September	4.500.000	1.350.000	75
Oktober	4.500.000	1.350.000	75
November	4.500.000	1.350.000	75
Desember	4.500.00	1.350.000	75

Sumber data: Laporan gaji Karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* 2022.

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat selama tahun 2021 karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* menerima gaji sebesar Rp. 1.350.000 per bulan, mengalami penurunan sebanyak 75 persen dari tahun 2020 yaitu sebesar Rp. 4.500.000 per bulan. Penurunan jumlah gaji yang dibayarkan tersebut merupakan dampak dari menurunnya jumlah penerbangan baik internasional dan domestik. Kompensasi yang tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan akan menurunkan semangat kerja karyawan, sehingga tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini kompensasi yang sesuai dan memadai akan mampu meningkatkan semangat kerja karyawan pada *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari *Team Leader On Duty* dan beberapa karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, bahwa terdapat fenomena dan permasalahan yang terjadi selain komunikasi dan kompensasi yaitu lingkungan kerja, dimana lingkungan kerja perusahaan kurang nyaman, hal ini ditunjukkan dengan kurangnya fasilitas atau alat-alat yang diperlukan saat bekerja seperti komputer dan printer yang kurang memadai, serta hubungan antara rekan kerja dan hubungan antara bawahan dengan pimpinan yang kurang baik, misalnya pada saat memutuskan dan memecahkan keluhan pengguna jasa yang terjadi pada saat bekerja. Lingkungan kerja yang kurang nyaman akan membuat karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas yang telah diberikan dan tidak dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini lingkungan kerja yang nyaman,

dan memiliki fasilitas yang memadai, maka akan mampu meningkatkan semangat kerja pada *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berdasarkan kajian teori dan fenomena yang terjadi pada *Airport Services* dan *Hospitality Officer* serta kajian empiris dari hasil penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan kajian lebih jauh lagi mengenai “Pengaruh Komunikasi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat kerja Karyawan pada *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan dapat mengenai sasaran sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka tujuan diadakanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap semangat kerja karyawan *Ariport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap semangat kerja karyawan *Airport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan *Aiport Services* dan *Hospitality Officer* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

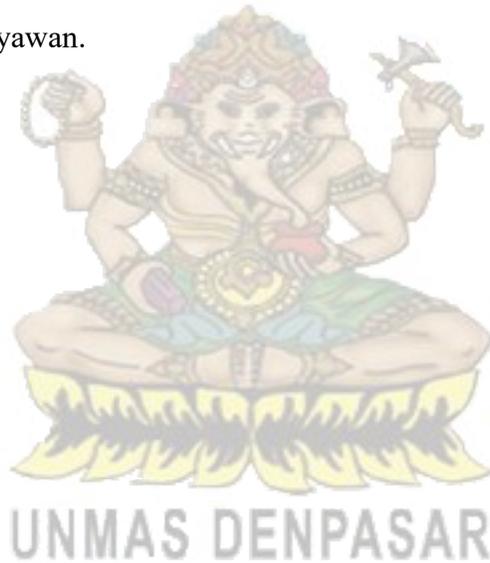
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan referensi tambahan dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dalam memotivasi dan meningkatkan semangat kerja dalam mencapai tujuan mengenai komunikasi, kompensasi dan lingkungan

kerja terhadap semangat karyawan, karena keberhasilan sebuah organisasi dipengaruhi oleh produktivitas dan semangat kerja karyawannya.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan maupun badan usaha yang lain untuk mengetahui seberapa benar kompensasi, komunikasi, dan lingkungan kerja berpengaruh pada semangat kerja karyawan. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Teori merupakan suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasikan, sehingga sapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu.

2.1.1 *Expectancy Theory*

Ainy (2013) dan Lunenburg (2011), menyatakan bahwa *Expectancy Theory* dikemukakan atau dicetuskan pertama kali oleh Victor H. Vroom (1964), yang kemudian dikembangkan oleh Porter-Lowler (1968). Victor H. Vroom dikenal dengan teori model vroom yang terdiri atas teori ekspektasi, teori instrumentalis, dan teori valensi (Reon, 2012). Selain itu Reon juga menyatakan bahwa teori harapan ini menekankan kepada hasil (*Out Comes*) dibanding dengan kebutuhan (*Needs*). Vroom (1990) mengemukakan bahwa orang-orang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan. Seperti yang dinyatakan oleh Lunenburg (2011) bahwa asumsi pertama pada teori harapan ini adalah bahwa orang bergabung dengan organisasi dengan harapan tentang kebutuhan mereka, motivasi, dan pengalaman masa lalu. Asumsi kedua adalah bahwa perilaku individu adalah hasil-hasil dari pilihan sadar, artinya bahwa orang bebas memilih orang-orang berperilaku yang disarankan oleh perhitungan harapan mereka sendiri

Asumsi ketiga yaitu bahwa orang ingin hal yang berbeda dari organisasi lainnya, misalnya dari segi gaji, keamanan kerja, dan tantangan. Kemudian asumsi terakhirnya yaitu bahwa orang akan memilih diantara alternatif sehingga dapat mengoptimalkan hasil bagi mereka pribadi. Teori harapan berdasarkan asumsi-asumsi tersebut memiliki tiga elemen kunci: harapan, perantaraan, dan valensi. Seseorang termotivasi untuk meningkat karena percaya bahwa, usaha akan menghasilkan kinerja yang baik (harapan), kinerja akan dihargai (perantaraan), serta akan menghasilkan nilai imbalan yang sangat positif (valensi). Menurut teori ini jika seorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya. Sebaliknya jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis motivasi dan semangat kerja untuk berupaya akan menjadi rendah. Menurut Iriani, dkk., (2019) semangat kerja merupakan suatu gambaran perasaan yang berhubungan dengan tabiat atau jiwa semangat karyawan, kegembiraan untuk berkerja yang menunjukkan situasi dan suasana hati karyawan.

Menurut Panuju dan Narena (2019) komunikasi berperan dalam melancarkan kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dilakukan manajer, interaksi antara karyawan, untuk pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian pelaksanaan, jadi komunikasi dalam organisasi menjadi hal yang penting untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman serta meningkatkan semangat kerja karyawan. Menurut Nitisemito (2018:149) kompensasi adalah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecendrungan diberikan secara tetap. Sehingga jika kompensasi yang

diberikan semakin baik maka akan memicu timbulnya semangat kerja. Menurut Noor (2018:87) lingkungan kerja merupakan suatu wadah untuk seseorang bekerja setiap hari dan melakukan aktivitasnya sehingga berinteraksi langsung karyawan lainnya. Santika dan Antari (2019) menyatakan bahwa kondisi tempat bekerja memiliki dampak yang positif terhadap semangat kerja karyawan. Sehingga dengan kondisi lingkungan yang baik, nyaman serta positif akan membantu meningkatkan semangat kerja karyawan.

2.2 Semangat Kerja

2.2.1 Pengertian Semangat Kerja Karyawan

Menurut Dadang (2020:31-32) semangat kerja adalah kemampuan diri setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Beberapa pengertian semangat kerja menurut para ahli yaitu:

1. Darmawan (2020) menyatakan bahwa semangat kerja adalah sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik dan produktif.
2. Dadang (2020) menyimpulkan semangat kerja sebagai sikap individu untuk melakukan pekerjaan dengan giat, bekerja sama, berdisiplin dan tanggung jawab sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan baik.
3. Busro (2018) menyatkan bahwa semangat kerja adalah suatu suasana kerja yang

terdapat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih baik dan produktif.

4. Pasaribu (2017) menyatakan semangat kerja merupakan suatu perasaan yang hadir dalam diri seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sehingga mereka melakukan pekerjaannya dalam perasaan bahagia dan menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan bertanggung jawab.
5. Setiawan (2018) menyatakan semangat kerja yaitu secara sikap baik pribadi maupun berkelompok bekerja sama dengan yang lainnya dilakukan secara maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja karyawan merupakan antusiasme, sikap dan perasaan dalam melakukan pekerjaan yang terdapat dalam suatu organisasi baik secara individu atau berkelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.2.2 Indikator-indikator Semangat Kerja

Menurut Hasibuan (2021) indikator dari semangat kerja adalah sebagai berikut:

1. Motivasi dan dorongan bekerja

Seseorang memiliki keinginan atau minat dalam mengerjakan suatu pekerjaan, yang terpenting bagi karyawan seharusnya mereka bekerja untuk organisasi bukan lebih mementingkan apa yang mereka dapatkan, oleh sebab itu tidak mengherankan bahwa seseorang dalam gaji yang tinggi masih juga berkeinginan untuk pindah bekerja di tempat lain.

2. Kesungguhan

Aspek ini dapat menunjukkan terdapat kesungguhan seseorang untuk selalu konstruktif walaupun sedang mengalami kegagalan yang ditemuinya dalam bekerja. Seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi tentunya tidak akan memilih sikap yang pesimis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

3. Kesenangan

Kepuasan hati, kenyamanan dan kebahagiaan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Manusia membutuhkan kesenangan sesuai dengan keperluannya.

4. Kepuasan

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

2.2.3 Cara meningkatkan Semangat Kerja

Meningkatkan semangat kerja yaitu memberikan kepada karyawan beberapa bentuk kebutuhan baik yang bersifat materi atau non materi. Menurut Nitisemito (2019) cara-cara tersebut antara lain:

1. Gaji yang cukup

Setiap perusahaan dapat memberikan gaji yang cukup kepada karyawan. Pengertian cukup dinilai relatif, artinya mampu dibayarkan tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Gaji yang rendah para pegawai akan malas bekerja yang akibatnya pekerjaan menjadi terlambat, banyak barang yang rusak, program kerja yang terbengkalai dan sebagainya. Gaji bukanlah imbalan jasa dalam bentuk

uang semata, tetapi dapat dalam bentuk-bentuk yang lain.

2. Memperhatikan kebutuhan rohani

Kebutuhan rohani adalah menyediakan tempat ibadah, menghormati kepercayaan orang lain. Selain kebutuhan materi yang berwujud gaji yang cukup.

3. Perlu menciptakan suasana yang santai

Suasana rutin sering kali menimbulkan kebosanan dan ketegangan bagi para karyawan, untuk menghindari hal tersebut, maka perusahaan perlu sekali-kali menciptakan suasana santai seperti rekreasi bersama-sama, mengadakan pertandingan olah raga antara karyawan dan lainnya.

4. Tempat karyawan pada posisi yang tepat

Perusahaan harus mampu menempatkan karyawan pada posisi yang tepat, artinya menempatkan mereka pada posisi yang sesuai dengan keterampilan mereka.

5. Perasaan aman dan masa depan

Semangat kerja akan terpupuk apabila para karyawan mempunyai perasaan akan rasa aman terhadap masa depan profesi mereka, kestabilan perusahaan biasanya modal yang diandalkan untuk menjamin rasa aman bagi karyawan. Cara lain yang sering digunakan yaitu mengadakan program pensiun.

6. Fasilitas yang memadai

Perusahaan menyediakan fasilitas yang memadai untuk karyawan, apabila perusahaan sanggup menyediakan fasilitas yang memadai, maka akan timbul rasa senang dan menimbulkan semangat kerja.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi ialah rangkaian pendistribusian maksud tujuan yang dilangsungkan secara langsung atau melewati media melalui orang satu ke orang yang lain. Komunikasi yakni peralatan yang dipergunakan oleh seluruh pihak, hanya tergantung tiap pihak saja memakainya dengan tepat, sebab apabila komunikasi disalurkan dengan tidak tepat, mengakibatkan terjadinya *misscommunication* antara pemberi dan penerima pesan (Khongida, *et al.*, 2019:114). Beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli yaitu:

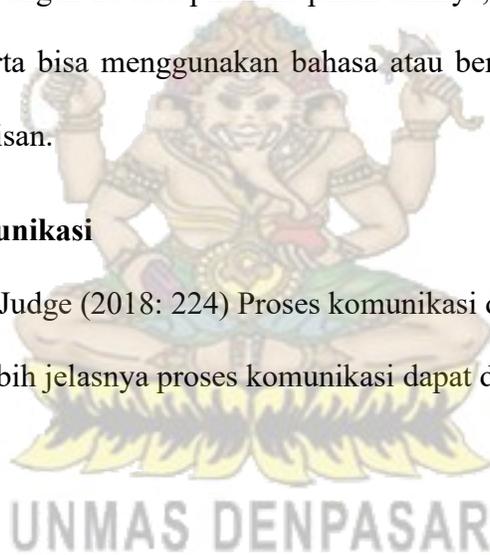
1. Agustina, *et al.*, (2020:76) menyatakan komunikasi yakni peluang pertemuan antara muka, melahirkan tingginya semangat persatuan serta saling menyalurkan pertanyaan dan jawaban.
2. Ginting (2019:36) menyatakan komunikasi yakni rangkaian penyaluran informasi dari pengirim ke penerima pesan dengan melibatkan beragam media yang efektif hingga pesan tadi tersalurkan jelas serta mudah dipahami oleh penerima pesan.
3. Ginting (2018:133) menyatakan komunikasi yaitu mengantongi pesan membentuk dan melahirkan pemahaman atau pengertian bersama.
4. Shinta dan Siagian (2020) menyatakan komunikasi sebagai langkah mendistribusikan pesan yang dilangsungkan secara langsung ataupun melewati media.
5. Isnaini dan Karim (2021) menyatakan komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan ke satu pihak ke pihak lainnya yang pada awalnya

berlangsung sangat sederhana, dimulai dengan jumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau penyampaian informasi yang kemudian dikemas menjadi sebarang pesan untuk disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan.

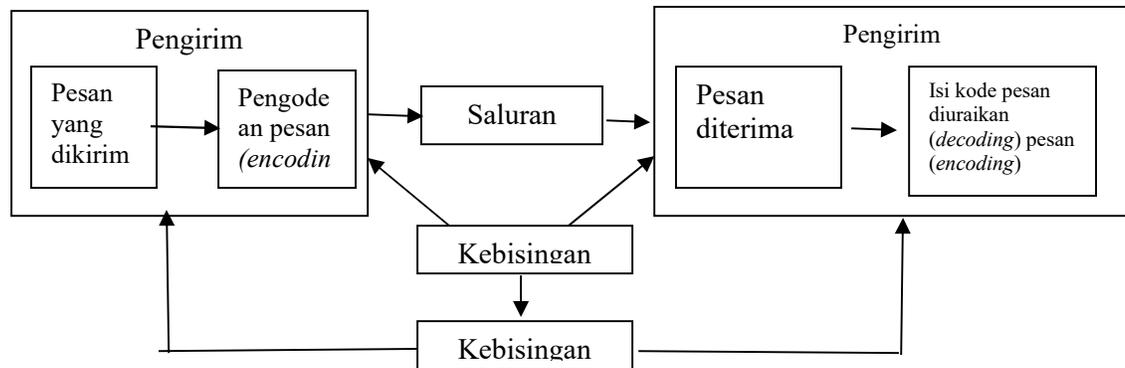
Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi antara individu atau lebih, untuk berhubungan ke satu pihak ke pihak lainnya, baik secara langsung atau tidak langsung, serta bisa menggunakan bahasa atau berbentuk kode visual, kode suara atau kode tulisan.

2.3.2 Proses Komunikasi

Robbins dan Judge (2018: 224) Proses komunikasi dilakukan melalui beberapa tahap. Lebih jelasnya proses komunikasi dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1
Proses Komunikasi



Sumber: Robbins dan Judge (2018:224)

Gambar 2.1 dapat dijelaskan proses komunikasi. Pengirim memulai sebuah pesan dengan mengodekan pemikirannya. Pesan adalah sebuah tindakan aktual produk fisik dari pengodean pengiriman. Saluran adalah medium melalui mana pesan-pesan akan berjalan. Pengirim memilihnya, kemudian menentukan apakah akan menggunakan saluran formal atau informal. Penerima adalah orang kepada siapa pesan akan diarahkan, yang pertama-tama akan menerjemahkan simbol-simbol kepada bentuk yang dapat dipahami. Tahap ini adalah menguraikan isi kode dari pesan. Kebisingan mencerminkan hambatan dalam komunikasi yang memutar balikkan kejelasan dari pesan, seperti misalnya permasalahan persepsi, informasi yang berlebihan. Kesulitan sematik, atau perbedaan budaya.

2.3.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins dan Judge (2018:223-224), komunikasi melakukan empat fungsi utama dalam kelompok atau organisasi yaitu:

1. Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dengan berbagai cara. Organisasi memiliki otoritas hierarki dan panduan formal bagi para pekerja yang dipersyaratkan untuk diikuti.
2. Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka dalam melakukannya.
3. Kelompok yang merupakan sumber utama dari interaksi sosial bagi banyak pekerja. Komunikasi di dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang memperlihatkan kepuasan dan frustrasi, oleh karena itu komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.
4. Fungsi terakhir dari komunikasi adalah memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh para individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan mengirim data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan.

2.3.4 Hambatan atau Penghalang dalam Komunikasi

Robbins dan Judge (2018: 240), hambatan atau penghalang dalam komunikasi terdiri dari:

1. Penyaringan

Penyaringan (*filtering*) mengacu pada tujuan memanipulasi informasi oleh si pengirim sehingga si penerima akan melihatnya menjadi lebih menguntungkan.

Level yang semakin vertikal dalam hierarki organisasi, maka akan semakin membuka banyak kesempatan untuk melakukan penyaringan.

2. Pemilihan persepsi

Pemilihan persepsi merupakan hal penting sebab para penerima dalam proses komunikasi mereka, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan karakteristik personal lainnya.

3. Informasi yang berlebihan

Para individu memiliki kapasitas yang terbatas untuk memproses data.

4. Emosi

Orang-orang yang berada dalam suasana hati yang negatif lebih cenderung untuk mengkritisi pesan dengan lebih terperinci, sedangkan mereka yang berada dalam suasana hati positif cenderung untuk menerima komunikasi begitu saja. Emosi yang lebih ekstrem seperti sorak kegirangan atau depresi berisiko menghalangi komunikasi yang efektif.

5. Bahasa

Ketika kita sedang berkomunikasi dalam bahasa yang sama, kata-kata dapat berarti hal-hal yang berbeda dengan orang lain. Umur dan konteks adalah dua dari faktor terbesar yang mempengaruhi perbedaan-perbedaan tersebut. Pengirim cenderung untuk mengasumsikan kata-kata dan istilah-istilah dengan tidak tepat yang mana mereka menggunakan arti yang sama dengan yang mereka gunakan kepada penerima.

6. Keheningan

Hal yang mudah untuk mengabaikan keheningan atau kerungnya komunikasi karena didefinisikan dengan ketidaan informasi. Keheningan mengacu pada diskriminasi, gangguan, korupsi dan kelakuan buruk yang berarti bahwa para manajemen puncak tidak dapat mengambil tindakan untuk menghilangkan perilaku ini.

7. Kekhawatiran komunikasi

Hampir semua pekerjaan memerlukan beberapa komunikasi secara lisan. Menjadi pusat perhatian yang lebih besar adalah bukti bahwa kekhawatiran komunikasi lisan yang tinggi dapat memutar balikkan tuntutan komunikasi atas pekerjaan mereka agar supaya meminimalkan kebutuhan komunikasi.

8. Berbohong

Hambatan terakhir terhadap komunikasi yang efektif adalah kesalahan penyajian informasi secara sekaligus, atau berbohong, di sebuah organisasi yang besar yaitu sejumlah besar penipuan yang terjadi setiap harinya. Bukti menunjukkan bahwa orang-orang merasa lebih nyaman berbohong melalui telepon dari pada berhadapan muka dan lebih nyaman berbohong melalui *e-mail* daripada mereka menulis dengan pulpen dan kertas.

2.3.5 Indikator-indikator Komunikasi

Indikator penelitian komunikasi berdasarkan jurnal penelitian Putra dan Adnyani (2019) terdiri dari:

1. Efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan

Indikator ini diukur dari persepsi responder tentang penyampaian informasi pekerjaan oleh pimpinan.

2. Komunikasi dari bawahan kepada atasan

Indikator ini diukur dari persepsi responder tentang penyampaian informasi dari para pegawai terhadap pimpinan tentang pengambilan keputusan.

3. Diskusi dalam menyelesaikan permasalahan kerja

Indikator ini diukur dari persepsi responder tentang diskusi yang terjadi antara pegawai dalam menentukan solusi permasalahan kerja.

4. Komunikasi di luar jam kerja

Indikator ini diukur dari persepsi responder tentang penyampaian informasi terkait pekerjaan yang terjadi di luar jam kerja sudah efektif.

2.4 Kompensasi

2.4.1 Pengertian Kompensasi

Karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi pasti membutuhkan kompensasi atau imbalan yang cukup. Sistem kompensasi yang baik akan sangat mempengaruhi semangat kerja dan produktivitas dari seseorang suatu sistem kompensasi yang baik perlu didukung oleh metode secara rasional yang dapat menciptakan seseorang digaji atau diberi kompensasi sesuai tuntutan pekerjaan. Beberapa pengertian kompensasi menurut para ahli yaitu:

1. Astuti dan Suhendri (2020) menyatakan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan instansi. Pembentukan sistem kompensasi yang efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena membantu menarik dan mempertahankan pekerjaan-pekerjaan yang berkat.
2. Hasibuan (2017:119) menyatakan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.
3. Elmi (2018) menyatakan kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial dalam periode yang tetap.
4. Joseph (2018) mendefinisikan kompensasi dirancang untuk mentotal nilai dari gaji pokok, pembayaran hasil kerja dan insentif yang dibayarkan kepada pekerja.
5. Reifler dan Stevens (2020:3) menyatakan kompensasi dirancang dan diterapkan secara efektif untuk penghargaan pekerja.

Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diterima dan dirancang untuk penghargaan pekerja, baik berupa uang, bonus, dan insentif, serta bisa berupa barang langsung atau tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan.

2.4.2 Tujuan Kompensasi

Menurut Hasibuan (2017:121) tujuan pemberian kompensasi antara lain

adalah:

1. Ikatan kerjasama

Memberikan kompensasi terjadilah ikatan kerjasama formal antara pengusaha/majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan harus membayar kompensasi.

2. Pengadaan Efektif

Program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan lebih mudah.

3. Stabilitas Karyawan

Program kompensasi atau prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensinya yang kompetitif maka stabilitasnya karyawan lebih terjamin karena turnover yang relatif kecil.

4. Disiplin

Pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik.

5. Pengaruh Serikat Buruh

Program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan karyawan akan konsentrasi pada pekerjaannya.

2.4.3 Indikator-indikator Kompensasi

Indikator pengukuran kompensasi menurut Yulandari (2020) adalah:

1. Gaji

Merupakan imbalan yang diberikan oleh pemberi kerja kepada pegawai yang penerimanya bersifat rutin dan tetap setiap bulan walaupun tidak masuk kerja maka gaji akan tetap diterima secara penuh.

2. Insentif

Merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan karena karyawan telah berhasil mencapai atau melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan dan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitas kerjanya tinggi.

3 Bonus

Pembayaran yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan dari hasil keuntungan dan diberikan karena memenuhi sasaran kinerja.

4 Pengobatan

Merupakan pemberian jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dan diberikan karena memenuhi sasaran kinerja.

2.5 Lingkungan Kerja

2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan pekerjaan. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Lingkungan kerja dapat mencapai hubungan kerja yang mengikat antara

orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada dirungan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan setiap tugas-tugasnya.

Berikut beberapa definisi lingkungan kerja menurut para ahli antaranya:

1. Nitisemito (2020:51), menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.
2. Nabawi (2019), menyatakan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam tugas yang diberikan.
3. Afandi (2018:66), menyatakan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kekaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memakai tindakannya alat-alat perlengkapan kerja.
4. Kasmir (2019:192), menyatakan lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja, lingkaran kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
5. Prahasti dan Wahyono (2018), menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi semangat semangat kerja sehingga dengan demikian pekerjaan dapat diharapkan selesai lebih cepat dan baik.

Berdasarkan pendapat menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi internal atau eksternal yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja dapat mempengaruhi kinerja semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas baik secara fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, sehingga diharapkan dapat menyelesaikan tugas dan kewajiban lebih cepat dan baik.

2.5.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2019) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi dua, yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Bahri (2018:41), semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu lingkungan kerja yang harus diperhatikan oleh perusahaan demi terciptanya satu kondisi yang nyaman bagi karyawan dalam melakukan seluruh aktivitas perusahaan. Menurut Sedayamanti (2019), Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti: pusat kerja, kursi, meja.

b. Lingkungan pertama atau umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, dan warna.

2. Lingkungan kerja non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan lingkungan tempat kerja karyawan yang berupa suasana kerja yang harmonis dimana terjadi hubungan/komunikasi antara bawahan dengan atasan serta hubungan antara sesama karyawan. Menurut Sedarmayanti, dkk., (2019), Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja atau pun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik tidak dapat dipisahkan begitu saja karena sama-sama mempengaruhi karyawan saat bekerja pada waktu yang sama, maka dari hal ini untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal kedua lingkungan kerja tersebut perlu diperhatikan dengan bertujuan memberikan kenyamanan pada lingkungan kerja.

2.5.3 Manfaat Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dan nyaman jelas memiliki banyak manfaat, baik pada diri pegawai itu sendiri dalam menjalankan tugas-tugasnya juga bermanfaat bagi lembaga, organisasi maupun industri, karena dengan lingkungan kerja yang baik maka dapat meningkatkan produktifitas kerja pegawainya. Tujuan organisasi akan tercapai dengan baik. Menurut Enny (2019:57) mengatakan manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang

termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif, tentu kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya akan bertambah.

2.5.4 Indikator-indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Afandi (2018) yaitu sebagaia berikut:

a. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

b. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

c. Hubungan antara bawahan dengan pimpinan

Hubungan antara karyawan dengan pimpinan yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

d. Tersedianya fasilitas kerja

Peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap atau mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan penelitian ini, peneliti tidak hanya melakukan penelitian langsung ke perusahaan yang bersangkutan melainkan juga berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widani (2018), dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Hotel Puri Dajuma Resort. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap semangat kerja karyawan pada Hotel Puri Dajuma Resort. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan data selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan responder sebanyak 51 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan kompensasi dan komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap semangat kerja karyawan Hotel Puri Dajuma Resort yang ditunjukkan dengan nilai $F\text{-hitung} = 89,298 > F\text{-tabel} = 3,190$ dan nilai probabilitas uji $F < 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Jenunut dan Wirawan (2021), dengan judul Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Karyawan pada

PT. Dewata Spartindo Utama Di Denpasar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Dewata Spartindo Utama di Denpasar tahun 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner dan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan sampel yang digunakan sebanyak 40 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap semangat kerja karyawan PT. Dewata Spartindo Utama dilihat dari uji F-hitung sebesar 5,391 berarti lebih besar dari F-tabel sebesar 3,25 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Murtisaputra dan Ratnasari (2018), dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Insentif, Komunikasi Dan Senioritas Terhadap Semangat Kerja Karyawan Ramayana Departement Store Cabang Kota Tanjungpinang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, insentif, komunikasi dan senioritas terhadap semangat kerja karyawan Ramayana Departemen Store Cabang Kota Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiasi dengan kuesioner dan studi pustaka yang dilakukan secara sistematis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 89 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan lingkungan kerja, insentif, komunikasi dan senioritas secara bersama-sama berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan Ramayana Departemen Store Cabang Kota Tanjungpinang. Hasil pengujian determinasi menunjukkan bahwa nilai adjusted R square koefisien

determinasinya = 0.694 (69,4%).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Winata dan Adnyani (2020), dengan judul Lingkungan Kerja Fisik, Kompensasi dan Gaya Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Semangat Kerja Karyawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik, kompensasi dan gaya kepemimpinan terhadap semangat kerja karyawan Koperasi Pasar Srinadi Klungkung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 35 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik, kompensasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan pada semangat kerja karyawan Koperasi Pasar Srinadi Klungkung.
5. Penelitian yang dilakukan Purnama, dkk., (2022), dengan judul Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Motivasi Terhadap Semangat Kerja (Studi Kasus pada Pegawai Gudang Antaraja Malang). Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, pengembangan sumber daya manusia dan motivasi terhadap semangat kerja karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan menggunakan sampel sebanyak 40 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi, lingkungan kerja, pengembangan sumber daya manusia dan motivasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Gudang Antaraja Malang.
6. Penelitian yang dilakukan Rahmanda dan Verawati (2022), dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan KSP AMAJ Kota Magelang). Tujuan penelitian tersebut adalah untuk

mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan KSP Artha Mitra Abadi Jaya Kota Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan analisis data yang digunakan regresi linier sederhana dengan sampel sebanyak 30 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja karyawan KSP Artha Mitra Abadi Jaya Kota Magelang.

7. Penelitian yang dilakukan Wulandari (2019), dengan judul Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Finansial Terhadap Semangat Kerja karyawan pada Padma Resort Hotel Kuta Bali. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kompensasi finansial terhadap semangat kerja karyawan Padma Resort Hotel Kuta Bali. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dan menggunakan sampel sebanyak 65 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi, lingkungan kerja dan kompensasi finansial secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan Padma Resort Hotel Kuta.
8. Penelitian yang dilakukan Cahyani dan Mujiati (2019), dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Semangat Kerja. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kompensasi terhadap semangat kerja. Metode penelitian tersebut dengan kuesioner dengan sampel sebanyak 35 orang guru. Hasil dari penelitian tersebut adalah lingkungan kerja, motivasi dan kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja guru di SMP Taman Sastra.

9. Penelitian yang dilakukan Tokhayatun (2020), dengan judul Analisis Lingkungan Kerja, Budaya Kerja dan Kompensasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Toserba Yogya Slawi. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui korelasi lingkungan kerja, budaya kerja dan kompensasi terhadap semangat kerja karyawan Toserba Yogya Slawi. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi *rank spearman*, uji signifikan korelasi berganda dan analisis koefisien determinan dengan sampel sebanyak 60 orang. Hasil dari penelitian tersebut adalah lingkungan kerja, budaya kerja dan kompensasi secara simultan memiliki korelasi kuat terhadap semangat kerja karyawan Toserba Yogya Slawi. Setelah dilakukan pengujian korelasi berganda diperoleh koefisien R sebesar (0,645) yang termasuk kategori korelasi kuat.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Tampubolon, dkk., (2021), dengan judul Pengaruh komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO) Medan. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. Metode yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner dan menggunakan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, regresi berganda dan uji hipotesis dengan sampel sebanyak 95 orang. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap semangat kerja pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.
11. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk., (2021), dengan judul Pengaruh

Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Semangat Kerja Karyawan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja karyawan pada Ahore Amora Canggü. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan kompensasi, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Makkuradden, dkk., (2021), dengan judul penelitian Peningkatan Semangat Kerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap semangat kerja karyawan pada PT PLN (Persero). Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan responder sebanyak 60 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan motivasi kerja, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.
13. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Dewi (2019), dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Ayu Sari Pertiwi. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh dari motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap semangat kerja karyawan PT. Ayu Sari Pertiwi. Metode yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner dengan teknik analisis regresi berganda dengan responder sebanyak 56 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa

motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan. Semakin termotivasi karyawan terhadap pekerjaannya maka semangat kerjanya juga tinggi, komunikasi yang terjalin dengan baik dapat meningkatkan semangat kerja, dan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja.

14. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, dkk., (2021), dengan judul penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Tunjangan dan Penempatan Pegawai Terhadap semangat Kerja Pegawai Balai Pengajian Teknologi Pertanian (BPTP) Balitbangtan Bengkulu. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, tunjangan dan penempatan pegawai pada Pegawai Balai Pengajian Teknologi Pertanian (BPTP) Balitbangtan Bengkulu. Metode analisis yang digunakan adalah liner regresi bergandang dengan responder sebanyak 87 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja, komunikasi, tunjangan dan penempatan pegawai berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pegawai Balai Pengajian Teknologi (BPTP) Balibangtan Bengkulu.
15. Penelitian yang dilakukan oleh Jannah, dkk., (2018), dengan judul penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Bali Maya Permai Negara Jembrana. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap semangat kerja karyawan PT. Bali Maya Permai Negara Jembrana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan regresi linier bergandang dengan responder

sebanyak 55 orang. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap semangat kerja karyawan PT. Bali Maya Permai Negara Jembrana.

16. Penelitian yang dilakukan oleh Widayono (2021), dengan judul penelitian Analisis Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Semangat Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sidiarjo. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional lingkungan kerja dan kompensasi terhadap semangat kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dan tehnik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 67 orang.
17. Penelitian yang dilakukan oleh Sa'adah (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Studi Pada CV Anyar Makmur Jombang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompensasi terhadap semangat kerja karyawan pada CV Anyar Makmur Jombang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan analisi data yang digunakan adalah analisi regresi linier berganda dengan sampel yang digunakan sebanyak 76 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan dengan nilai signifikan $0,094 > 0,05$.
18. Penelitian yang dilakukan oleh Syafrizal (2021), dengan judul penelitian Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Tebingtinggi. Tujuan penelitian untuk

mengetahui pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Tebingtinggi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan sampel yang digunakan sebanyak 32 orang. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

19. Penelitian yang dilakukan oleh Daulay, dkk., (2021), dengan judul penelitian Pengaruh TQM, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Semangat Kerja Sebagai Variabel *Intervening*. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh TQM, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan semangat kerja sebagai variabel *intervening* pada karyawan PT. Adhi Karya (Persero). Metode pengumpulan data yang digunakan kuesioner dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* dengan sampel sebanyak 50 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap semangat kerja karyawan.
20. Penelitian yang dilakukan oleh Manihuruk dan Tirtayasa (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Metode pengumpulan data yang digunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 32 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh tidak

signifikan terhadap semangat kerja.

21. Penelitian yang dilakukan oleh Andriani, dkk., (2017), dengan judul penelitian Pengaruh Tingkat Kesejahteraan Karyawan, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan di SMK 1 Islam Taruna Krembung-Sidoarjo. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kesejahteraan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja guru dan karyawan SMK 1 Islam Taruna Krembung-Sidoarjo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuantitatif dan analisis data yang digunakan adalah uji F dengan sampel sebanyak 34 orang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

