

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dibentuk dan dibangun karena terdapat suatu tujuan yang sama. Perusahaan tidak akan bisa berjalan jika tidak terdapat suatu elemen yang mendukung tujuan tersebut. Pada dasarnya hal yang sangat berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia (SDM). Maka perlu dilakukan pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengelolaan atau pengembangan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang (Susan, 2019).

Pada dasarnya, manusia merupakan makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia hidup dalam suatu bentuk hubungan tertentu atau bersosialisasi dengan dunia sekitar dan dengan individu lain. Manusia sadar bahwa sebagai makhluk individu mempunyai keterbatasan sehingga tidak jarang manusia bergantung pada orang lain untuk meminta bantuan. Usaha pencapaian kebutuhan dilakukan oleh manusia dengan cara bersosialisasi antar sesama manusia. Keberadaan manusia dalam sebuah perusahaan dapat mewujudkan keinginan dirinya. Kebutuhan individu manusia maupun kebutuhan perusahaan akan terpenuhi ketika berada dalam perusahaan. Manusia juga dapat tumbuh mencapai tingkat kemanusiaan yang

tertinggi. Perusahaan sangat diharapkan oleh manusia dalam kehidupannya, begitu juga sebaliknya (Romadon, 2022).

Susan (2019), berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sedarmayanti (2017:39), mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan atau diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang atau jasa. Suatu perusahaan dikatakan maju dan berhasil bukan hanya dilihat dari besarnya profit yang diperoleh oleh perusahaan tersebut, namun ada beberapa faktor pendukung lain salah satunya yaitu kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sumber daya manusia itu sendiri yaitu tenaga kerja atau karyawan yang berupaya keras untuk bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.

Sebuah proses strategi setiap bisnis perusahaan perlu terdapat elemen kunci untuk menjalankan suatu tujuan perusahaan yaitu manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang merupakan elemen kunci dalam. Manajemen sumber daya yang strategis terdapat hubungan dengan perencanaan atau proses, pengawasan, evaluasi dan peningkatan sumber daya manusia yang dalam suatu perusahaan agar memperoleh sebanyak mungkin nilai tambah. Mangkunegara (2017:2), berpendapat bahwa manajemen SDM berupa aktivitas – aktivitas terstruktur dan sistematis yang dikerjakan oleh sumber daya manusia dengan kualifikasi dan kompetensi tertentu guna mencapai

tujuan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi yang dimiliki berfungsi secara maksimal bagi pencapaian tujuan perusahaan (Sudaryana *et al.*, 2021). Jadi manajemen sumber daya manusia sebagai pemanfaatan sejumlah individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal untuk tujuan perusahaan tersebut.

Suatu perjalanan perusahaan terdapat orang – orang yang melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan. Orang yang dimaksud adalah karyawan yang memiliki peranan penting untuk kemajuan perusahaan. Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Karyawan merupakan modal utama perusahaan sehingga perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Akan tetapi tidak mudah dalam pengelolaannya, karena karyawan mempunyai pikiran, status serta latar belakang yang heterogen. Oleh sebab itu pimpinan perusahaan harus bisa mendorong karyawan agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing – masing, dengan cara terus menerus meningkatkan semangat kerja karyawan guna untuk mencapai tujuan perusahaan.

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya, menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, terget atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi

atau perusahaan, sesuai dengan norma dan etika (Muis, 2018). Sedarmayanti (2017:341), mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah suatu yang secara nyata orang kerjakan dan dapat diobservasi. Peningkatan kinerja karyawan yang tinggi sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang tinggi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan produktivitas yang meningkat maka tujuan dari organisasi akan tercapai dengan sendirinya. Oleh karena itu suatu organisasi selalu berusaha agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya, agar tujuan dari organisasi itu dapat segera tercapai. Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki kemampuan dan kekuatan yang berbeda – beda dalam mengerjakan pekerjaannya. Kinerja itu sendiri tergantung pada gabungan – gabungan antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang mereka terima. Hal ini dapat dipantau dari hasil kinerja karyawan dalam pekerjaannya, untuk jangka waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang dituntaskan karyawan dalam jangka waktu tertentu. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah salah satunya antara lain melalui penciptaan lingkungan kerja yang baik, dan dapat diterima oleh seluruh karyawan, dan memotivasi semangat kerja karyawan dalam bentuk promosi jabatan agar kinerjanya dapat meningkat (Ichsan and Nasution, 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Amri, et al., (2022), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi komunikasi, disiplin kerja, kerja sama, lingkungan kerja, kepuasan, partisipasi, dan motivasi. Karyawan dalam

melakukan kegiatan umumnya didorong oleh adanya lingkungan kerja yang baik untuk menunjukkan kinerjanya. Lingkungan kerja tempat suatu perusahaan berada menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi semangat kerja karyawan. Sunyoto (2018:43), mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan bagian yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja, dengan memperhatikan lingkungan yang baik atau menciptakan kondisi kerja, mampu memberikan motivasi untuk bekerja maka akan membawa pengaruh terhadap semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman (Nitisemito, 2018:12). Sedarmayanti (2017:4), berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja meliputi segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan keamanan tempat kerja.

Penelitian mengenai lingkungan kerja mengacu pada penelitian Nabawi (2019), menemukan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa dengan lingkungan kerja yang baik akan mengakibatkan kinerja lebih baik. Penelitian juga dilakukan oleh Triastuti (2019), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya jika lingkungan kerja semakin baik maka kinerja

akan ikut meningkat. Hal tersebut berarti bahwa lingkungan kerja secara persial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Minggu, dkk. (2018), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan. Artinya, semakin baik lingkungan kerja yang diciptakan dalam organisasi maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2022), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, dengan adanya lingkungan kerja akan memudahkan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Berbeda dengan penelitian Hartati, dkk. (2020), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Lingkungan kerja pada penelitian mereka mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap kinerja karyawan. Artinya, baik atau kurang baiknya lingkungan kerja tidak memberi kontribusi yang berarti terhadap kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi sangat penting bagi manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain (Sugara, 2020), Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang dapat memperkuat kerja sama antar karyawan, bahkan terbangunnya suatu model komunikasi yang humonis dapat meningkatkan keeratn hubungan yang berdampak lahirnya budaya kerja yang kondusif atau menyenangkan (Riono, 2020). Mangkunegara (2017:145), menyatakan

bahwa komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian yang terjadi di dalam lingkungan perusahaan, bisa terjadi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan, dan pimpinan dengan pimpinan dengan tujuan yang dimaksudkan. Komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi di luar (*external communication*). Safitri, et al., (2019), mengemukakan bahwa komunikasi internal merupakan pertukaran informasi secara timbal balik yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan ke atasan dan sesama anggota tim untuk membangun hubungan sesama pihak internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang bermanfaat bagi pencapaian perusahaan. Komunikasi internal yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dalam perusahaan itu sendiri. Komunikasi internal mengacu pada setiap penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh komunikator yang didalamnya mengandung ide dan gagasan untuk membantu setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan (Tombokan, dkk. 2019). Aji and Cori (2019), berpendapat bahwa komunikasi internal adalah pertukaran gagasan antar individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Penelitian mengenai komunikasi internal mengacu pada penelitian Suwanto et al., (2021), menemukan hasil bahwa komunikasi internal

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa dengan komunikasi internal yang baik, maka karyawan akan semakin meningkatkan kinerjanya. Penelitian juga dilakukan Hariyanti (2021), menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya jika komunikasi internal semakin baik maka kinerja akan ikut meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah membangun komunikasi yang cukup baik dengan atasannya sehingga penyampaian informasi telah berjalan cukup lancar. Penelitian yang dilakukan oleh Yasa (2021), menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik komunikasi internal yang diciptakan dalam organisasi maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Syahrir (2019), menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, dengan adanya komunikasi internal akan memudahkan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Berbeda dengan penelitian Tuella, dkk. (2019), menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Komunikasi internal pada penelitian mereka mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap kinerja karyawan. Artinya, baik atau kurang baiknya komunikasi internal tidak memberi dampak yang berarti terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang menentukan kinerja karyawan selain komunikasi adalah motivasi . Motivasi merupakan sebuah dorongan atau energi yang mampu membuat seseorang menjadi lebih semangat dalam menjalani

pekerjaan serta membuat karyawan semakin kuat dalam hal mental dan kepercayaannya pada kemampuan sendiri (Mangkunegara, 2017:93). Motivasi terbagi dalam dua konteks, yaitu motivasi yang tumbuh dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) dan motivasi yang tumbuh dari luar individu atau adanya rangsangan dari luar (motivasi ekstrinsik). Motivasi intrinsik sebagai dorongan, merupakan faktor penting dalam menjalankan pekerjaan secara optimal. Jika setiap pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal, maka kinerja karyawan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan perusahaan. Tanpa adanya motivasi seorang karyawan merasa segan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik. Menhard, dkk. (2022), berpendapat bahwa motivasi intrinsik merupakan motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian mempengaruhi seseorang dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti. Motivasi intrinsik merupakan suatu pendorong kerja yang sumbernya ada dalam diri sendiri sebagai individu berupa kesadaran menjadi pentingnya melaksanakan pekerjaan maksimal. Potu, et, al., (2021), mengemukakan bahwa motivasi intrinsik adalah sesuatu yang timbul tanpa perlu adanya suatu rangsangan dari luar karena memang telah ada dalam diri individu sendiri, yaitu sejalan dengan kebutuhannya. Karyawan yang memiliki motivasi intrinsik akan sadar terhadap tanggung jawab dan pekerjaannya lebih baik dari karyawan yang memiliki motivasi ekstrinsik (Lamato and Rahman, 2022).

Penelitian mengenai motivasi intrinsik mengacu pada penelitian Suryadi and Efendi (2019), menemukan hasil bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, hal ini

menunjukkan bahwa dengan motivasi intrinsik yang baik, maka karyawan akan semakin meningkatkan kinerjanya. Penelitian juga dilakukan Nopitasari and Krisnandy (2019), menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya jika motivasi intrinsik semakin baik maka kinerja akan ikut meningkat. Hal tersebut dikarenakan semakin kuat motivasi intrinsik didalam diri seseorang, maka semakin kuat pula keinginan karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Hartono, dkk. (2022), menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik motivasi intrinsik yang diciptakan dalam organisasi maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Derwana et al., (2021), menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, dengan adanya motivasi intrinsik akan mendorong karyawan tersebut untuk diarahkan sesuai dengan standar kinerja dan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Berbeda dengan penelitian (Anwar, 2019), menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Motivasi intrinsik pada penelitian mereka mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap kinerja karyawan. Artinya, baik atau kurang baiknya komunikasi internal tidak memberi dampak yang berarti terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan bidang keilmuan yang di tempuh oleh peneliti saat ini yaitu sumber daya manusia dari ilmu manajemen, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian pada sebuah perusahaan PT. BPR Partha Kencana

Tohpati yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto Timur No. 49 Denpasar, sebagai tempat penelitian dikarenakan perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan tersebut memiliki dampak lingkungan kerja yang begitu besar terhadap suksesnya perusahaan serta pentingnya pemeliharaan komunikasi internal dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal peneliti dengan divisi SDM perusahaan PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar yaitu Bu Sang Ayu diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan belum maksimal pada kuantitas kerja, dimana belum sepenuhnya hasil kinerja yang sesuai dengan target kerja yang ada. Terlihat dari jumlah pencapaian kinerja pada tahun 2022 yang mengalami penurunan terlihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Kredit Tahun 2022

Bulan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
Januari	800.000.000	580.000.000	72%
Februari	800.000.000	730.000.000	91%
Maret	800.000.000	698.000.000	87%
April	800.000.000	784.000.000	98%
Mei	800.000.000	602.000.000	75%
Juni	800.000.000	765.000.000	96%
Juli	800.000.000	645.000.000	81%
Agustus	800.000.000	679.000.000	85%
September	800.000.000	598.500.000	74%
Oktober	800.000.000	700.600.000	88%
November	800.000.000	730.000.000	91%
Desember	800.000.000	550.000.000	68%
Rata – rata			83%

Sumber : PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar dalam waktu kurun waktu setahun, dimana belum tercapai

target pada setiap bulannya tahun 2022. Data pencapaian kinerja pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar pada bulan Januari hingga Desember rata – rata pencapaian kinerja sebesar 83%, dimana jumlah ini belum sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan. Dalam hal ini pencapaian kinerja paling tinggi ada pada bulan April yaitu dengan persentase 98%, dimana pada saat itu karyawan rutin mengadakan gebyar pasar atau kunjungan ke pasar – pasar dengan menawarkan produk yang dimiliki perusahaan salah satunya yaitu kredit sehingga, banyak calon nasabah yang tertarik hingga target hampir terpenuhi pada bulan ini.

Pencapaian kinerja paling rendah terjadi pada bulan Desember, penurunan pencapaian kinerja pada bulan Desember ini diakibatkan oleh berkurangnya semangat kerja karyawan, banyaknya karyawan yang mulai acuh dengan target yang diberikan oleh perusahaan, seperti banyaknya nasabah yang dilayani dalam sehari, target kredit kepada masyarakat yang harus dipenuhi dalam satu bulan sedangkan fenomena ketepatan waktu pada bank dianggap tidak sesuai target seperti, lama waktu seorang karyawan dalam melayani nasabah dan waktu karyawan dalam melakukan laporan dan bahkan gebyar pasar sudah tidak pernah dilaksanakan lagi. Fenomena ini memberikan gambaran mengenai motivasi kerja yang dirasakan pada diri pada masing – masing karyawan PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar dikarenakan kurangnya rasa kemauan untuk pencapaian target atau prestasi yang tinggi dalam bekerja sehingga target kerja yang harus dicapai tidak sesuai dengan jumlah realisasi pencapaian kinerja yang didapat.

Selain fenomena pada kinerja karyawan diatas, terdapat fenomena hasil penelitian yang berbeda – beda dari beberapa penelitian terdahulu. Hasil penelitian oleh Nabawi (2019) menemukan bahwa lingkungan kerja ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan hasil yang tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartati, dkk. (2020) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, hasil penelitian oleh Suwanto et al., (2021) menemukan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tuela, dkk. (2019) menemukan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan. Sedangkan, hasil penelitian oleh Suryadi and Efendi (2019) menemukan bahwa motivasi intrinsik ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2019) menemukan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena perusahaan dan *research gap* diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar?
- 2) Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar?
- 3) Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia (MSDM). Hal ini dilakukan dengan melakukan pengujian secara empiris pengaruh lingkungan kerja, komunikasi internal, dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar.

2) Manfaat Praktis

Bagi perusahaan PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar, dapat dipakai sebagai masukan dan evaluasi dalam berbagai masalah yang dihadapi dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dibidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan lingkungan kerja, komunikasi internal, motivasi intrinsik dan kinerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Goal Setting Theory

Goal-Setting Theory Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan atau kinerja yang dihasilkan dan merupakan determinan perilaku. *Goal-Setting Theory* menekankan bahwa krusialnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Goal-Setting Theory mengisyaratkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan terus termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting, 2017). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu.

Putra and Indriyani (2020), menyatakan, sebuah *goal* merupakan suatu yang ingin dilakukan seseorang secara sadar. Penentuan sasaran (*goal*) merupakan sesuatu yang sederhana, namun kesederhanaan ini tidak dapat diartikan secara sederhana ataupun biasa, melainkan harus ditanggapi dengan perencanaan yang matang. Dengan penentuan sasaran (*goal*) yang spesifik, seseorang akan mampu membandingkan apa yang telah dilakukan dengan sasaran (*goal*) itu sendiri, dan kemudian menentukan posisinya saat itu. *Goal-Setting Theory* mengizinkan individu untuk melihat hasil kerja disaat ini dan membandingkan dengan hasil kerja di masa lalu. Hal ini akan menimbulkan sebuah motivasi tersendiri bagi individu untuk lebih berusaha baik, agar tidak ada kesenjangan saat melakukan rencana (Haslindah, dkk. 2020).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. 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 dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* dari pada *easy goal*.

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur

usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

2.1.2 Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja didefinisikan sebagai bagian yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Suroso (2018), lingkungan kerja merupakan bagian yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas bekerja, dengan mempertimbangkan lingkungan yang baik atau menciptakan kondisi kerja, mampu memberikan motivasi untuk bekerja maka akan membawa pengaruh terhadap semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman (Amalia, 2018).

Lingkungan kerja meliputi segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan keamanan tempat kerja (Suprpto, et. al., 2023). Lingkungan

kerja merupakan segala yang ada pada para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya agar mencapai hasil yang baik, yang mana pada lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan (Afandi, 2021:66). Sedarmayanti (2017:25), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja adalah faktor sosial organisasi yang terbentuk karena adanya interaksi, dan memiliki pengaruh yang kuat di dalam pembentukan budaya kerja dimasa mendatang, dan memiliki kecenderungan terhadap kepentingan organisasi atau perusahaan (Hasyim, et, al., 2021).

Berdasarkan dari beberapa penjelasan di atas, maka dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu keseluruhan sarana prasarana yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan di dalam suatu perusahaan maupun diluar perusahaan, lingkungan yang baik harus dilakukan agar karyawan merasa betah dalam bekerja yang membawa dampak pada meningkatnya kualitas pekerjaan di dalam suatu perusahaan maupun diluar perusahaan dan ketika lingkungan tersebut membuat karyawan tidak nyaman memungkinkan itu dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan sebaliknya ketika lingkungan di dalam maupun di luar perusahaan membuat seorang karyawan tersebut

nyaman, itu akan menjadikan seorang karyawan memiliki kinerja yang baik.

2.1.2.2 Faktor – Faktor Lingkungan Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja menurut Sunyoto (2018 : 44) adalah :

1) Hubungan Karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya dari rekan - rekan sekerja maupun atasan. Sedangkan hubungan sebagai kelompok, maka seseorang karyawan akan berhubungan dengan banyak orang baik secara individu maupun secara kelompok.

2) Tingkat Kebisingan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam berkerja. Bagi para karyawan tentu saja ketenangan lingkungan kerja sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan ini dapat meningkatkan produktifitas kerja.

3) Peraturan Kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk mengembangkan karir di perusahaan tersebut. Dengan perangkat peraturan tersebut karyawan akan dituntut untuk menjalankan aktivitasnya guna

mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan dengan pasti. Disamping itu karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik.

4) Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk penerangan matahari. Hal ini sering kali karyawan memerlukan penerangan yang cukup apalagi jika pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian.

5) Sirkulasi Udara.

Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi. Ventilasi harus cukup lebar terutama pada ruangan - ruangan yang dianggap terlalu panas. Bagi perusahaan yang merasa pertukaran udaranya kurang atau pengapan masih dirasakan, dapat mengusahakannya.

6) Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimaksudkan ke dalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi karyawan.

2.1.2.3 Jenis – Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2018:26), menyatakan bahwa secara garis besar lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan

baik secara langsung maupun tidak langsung (Ati, dkk. 2022). Lingkungan fisik merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dijalankan (Maryani *et al.*, 2022). Joni and Hikmah (2022), menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti, temperatur, kelembapan, penerangan, dan kebersihan tempat kerja. Fachrunnisa (2017), menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah apa saja yang berada dalam lingkungan dimana karyawan melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan kepadanya dan dapat mempengaruhinya pada saat sedang melakukan pekerjaan tersebut. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar tempat kerja karyawan serta lebih banyak berfokus pada keadaan dan benda – benda disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Ardianto (2022), lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan, dan sesama rekan kerja. Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Noorainy, 2017). Sari *et al.*, (2022), lingkungan kerja non

fisik juga disebut lingkungan kerja mental, dengan kata lain keadaan non fisik disekitarnya tidak bisa secara langsung dirasakan oleh perasaan manusia. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja non fisik adalah suatu keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan, hubungan kerja dengan bawahan, maupun hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

2.1.2.4 Indikator Lingkungan Kerja

Beberapa indikator yang berkaitan dengan lingkungan kerja menurut Sunyoto (2019:16), sebagai berikut :

1) Hubungan kerja

Hubungan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi karyawan menetap dalam sebuah perusahaan agar terciptakan hubungan baik diantara para pekerja dalam lingkup kerjanya.

2) Suasana Kerja

Seorang karyawan pasti ada rasa untuk suasana dalam bekerja yang tenang, suasana bekerja yang nyaman agar mampu menjaga keamanan di lingkungan kantor. Dengan adanya kenyamanan, karyawan akan mampu untuk meningkatkan semangatnya dalam bekerja.

3) Tersedianya fasilitas

Tersedianya fasilitas kerja dengan bertujuan agar bisa membantu kelancaran dalam bekerja. Kelengkapan sebuah fasilitas dalam bekerja akan mampu menunjang proses kerja.

4) Kesejahteraan

Lingkungan kerja atas adanya melalui kesejahteraan akan mampu menciptakan rasa tenang serta nyaman. Kesejahteraan karyawan berupa balas jasa pelengkap (material dan non material) yang diberikan untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktivitas kerjanya meningkat.

5) Pengawasan

Pengawasan dilakukan untuk mengukur atau menilai pelaksanaan atau hasil pekerjaan. Pengawasan yang dilakukan secara bertahap dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat.

6) Ada Rasa Aman dari Para Pegawai,

Rasa aman adalah suatu keadaan dimana karyawan merasa tidak terancam saat bekerja. Rasa aman pegawai baik di dalam kantor maupun diluar kantor.

Sedangkan menurut Afandi (2018:70), indikator yang berkaitan dengan lingkungan kerja, sebagai berikut :

1) Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tidak cepat lelah.

2) Warna

Merupakan salah satu faktor yang sangat penting, khususnya warna akan mempengaruhi jiwa karyawan dengan memakai warna dengan

tepat pada dinding ruang dan alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja karyawan akan terpelihara.

3) Udara

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

4) Suara

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

2.1.3 Komunikasi Internal

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi merupakan salah satu konsep yang paling sering dibahas, meskipun di dalam kenyataannya jarang sekali di pahami secara tuntas. Memang, peranan komunikasi yang efektif merupakan persyaratan bagi pencapaian tujuan organisasi, menjadi masalah terbesar yang di hadapi oleh manajemen modern. Komunikasi menitik beratkan pada suatu kerja sama antar anggota di dalam mencapai suatu tujuan, sehingga adanya keterkaitan antara satu dengan yang lain keadaan tersebut memaksakan individu untuk menjalankan komunikasi yang efektif. Komunikasi sangat penting bagi manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain (Sugara, et, al., 2020). Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang dapat memperkuat kerja sama antar karyawan, bahkan

terbangunnya suatu model komunikasi yang humonis dapat meningkatkan keeratan hubungan yang berdampak lahirnya budaya kerja yang kondusif atau menyenangkan (Riono, 2020). Mangkunegara (2017:145), menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian yang terjadi di dalam lingkungan perusahaan, bisa terjadi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan, dan pimpinan dengan pimpinan dengan tujuan yang dimaksudkan. Komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi di luar (*external communication*).

Nabawi, (2019), menjelaskan komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya. Komunikasi internal merupakan pertukaran informasi secara timbal balik yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan ke atasan dan sesama anggota tim untuk membangun hubungan sesama pihak internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang bermanfaat bagi pencapaian perusahaan (Safitri, et, al., 2019). Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjalin diantara orang – orang yang berada di dalam suatu perusahaan, dengan kata lain, bahwa komunikasi internal penerima pesan merupakan orang dalam suatu organisasi atau perusahaan (Widana and Telagawati, 2023). Untuk dapat mewujudkan komunikasi internal yang baik harus adanya kelancaran dalam berkomunikasi antar anggota organisasi.

Komunikasi internal yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Komunikasi internal mengacu pada setiap penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh komunikator yang didalamnya mengandung ide dan gagasan untuk membantu setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan (Tombokan, et.al., 2019). Aji and Cori (2019), komunikasi internal adalah pertukaran gagasan antar individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan di atas, maka dapat dinyatakan bahwa komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian sebuah pesan atau informasi yang didalamnya mengandung ide dan gagasan yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan ke atasan dan sesama anggota tim untuk membangun hubungan sesama pihak internal sehingga tercipta kedekatan emosional yang bermanfaat bagi pencapaian perusahaan dan untuk kepentingan perusahaannya sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

2.1.3.1 Unsur – Unsur Komunikasi Internal

Setiap proses komunikasi memiliki unsur – unsur, menurut Cangara (2017) unsur – unsur komunikasi internal :

- 1) Komunikator atau bisa disebut sebagai sumber pihak yang menghantarkan suatu informasi atau pesan.
- 2) Pesan atau informasi, merupakan pernyataan yang disampaikan pengirim atau penerima. Pernyataan tersebut dapat berupa dalam

bentuk verbal (secara tersirat atau lisan) maupun non – verbal (isyarat) yang bisa dipahami dengan mudah oleh penerima.

- 3) Sarana atau media, merupakan alat yang dipergunakan untuk menghantarkan atau memindahkan suatu pesan dari komunikator kepada komunikan. Media dalam pengertian ini dapat berupa media massa yang mencakup surat kabar, radio, film, televisi, dan internet. Bisa juga berupa saluran misalnya kelompok pengajian atau arisan, kelompok pendengar dan pemirsa, organisasi masyarakat, rumah ibadah, pesta rakyat, panggung kesenian, serta media alternatif lainnya misalnya poster, leaflet, brosur, buku, spanduk, buletin, stiker, dan lain sebagainya.
- 4) Komunikan, ialah orang – orang yang menjadi tujuan dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Komunikan juga memiliki banyak istilah atau sebutan yang diantaranya adalah khalayak, sasaran, target, adopter.
- 5) Umpan balik atau *feedback*, merupakan suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh penerima pesan sebagai bentuk bahwa pesan telah tersampaikan. Sebenarnya ada yang memberikan tanggapan bahwa umpan balik adalah sebuah efek atau pengaruh.
- 6) Dampak atau *effect*, ialah hasil dari apa yang komunikan pikirkan, rasakan sebagai bentuk perbedaan dari sebelum dan sesudah menerima pesan. Dampak atau *effect* ini juga dapat diartikan sebagai bentuk perubahan dalam penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap serta tindakan sebagai bentuk dari proses penerimaan pesan.

2.1.3.2 Bentuk – Bentuk Komunikasi Internal

Bentuk – bentuk komunikasi internal menurut Safitri (2019), terdapat 3 bentuk yaitu :

1) Komunikasi kebawah (*downward communication*), yaitu komunikasi yang bergerak dari pimpinan ke bawahan. Tiap komunikasi yang mengalir dari pimpinan puncak hingga kebawah mengikuti hierarki adalah komunikasi ke bawah. Tipe – tipe komunikasi kebawah dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Intruksi tugas atau pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa saja yang diharapkan, dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan itu dapat berupa perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual dan program pelatihan tertentu.
- b) Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau obyek organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pemimpin mengenai bawahannya.
- c) Ideologi ini adalah perluasan dari pesan rasional. Pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi, sedangkan pada pesan ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

- d) Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.
- e) Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaan. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah apabila pimpinan tidak mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan.
- 2) Komunikasi keatas (*upward communication*), adalah arus komunikasi yang bergerak dari bawah ke atas. Pesan yang disampaikan antara lain laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan karyawan, sikap dan perasaan karyawan tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan teknik, informasi tentang produksi dan hasil yang dicapai. Jika arus informasi keatas tidak lancar maka manajemen tingkat atas atau pimpinan kurang mengetahui dan menyadari secara tepat keadaan organisasi pada umumnya. Komunikasi keatas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu sebagai berikut:
- a) Dengan adanya komunikasi keatas pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya pimpinan menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b) Arus komunikasi keatas memberikan informasi yang berharga bagi pembuat keputusan.

- c) Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas bawahan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- 3) Komunikasi horisontal (*horizontal communication*) ini sangat *intern* dilakukan antar bagian yang memiliki tingkat sekuensi kerja yang tinggi, yang dimaksudkan untuk menghemat waktu dan memudahkan melakukan koordinasi yang dapat berlangsung secara formal hubungan-hubungan kerja dalam pembagian struktur kerja diatur secara formal atau secara informal untuk mempercepat tindakan. Komunikasi horisontal mempunyai tujuan tertentu diantaranya sebagai berikut:
- a) Mengkoordinasikan tugas-tugas. Bagian-bagian tertentu yang sama jenjangnya dalam organisai kadangkadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan hal-hal yang memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.
- b) Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan maka perlu ada pemahaman yang sama dari semua komponen yang ada dalam organisasi.
- c) Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja adalah berinteraksi dengan teman untuk memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya.

2.1.3.3 Indikator Komunikasi Internal

Terdapat beberapa indikator komunikasi yang efektif menurut Rahmayani and Nuridin (2022), yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemahaman adalah kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
- 2) Pengaruh pada sikap tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.
- 3) Hubungan yang makin baik bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.
- 4) Tindakan komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

Sedangkan, indikator yang mempengaruhi komunikasi menurut Fatima (2019), sebagai berikut :

- 1) keterbukaan (*openness*), merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil di dalam menerima pendapat orang lain.
- 2) Empati (*empathy*), adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- 3) Dukungan (*support*), adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perseorangan atau kelompok.
- 4) Rasa positif (*positiveness*), bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- 5) Pengetahuan (*knowledge*), mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing – masing, mengetahui pengetahuan tentang peraturan, prosedur, teknik, mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan, dan taktik.
- 6) Keterampilan (*skills*), kemampuan dalam komunikasi dengan baik secara tulisan, kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- 7) Sikap (*attitude*), memiliki kemampuan dalam berperilaku yang baik dan menyenangkan kepada orang lain, termasuk membantu rekan

kerja yang membutuhkan bantuan, menyapa rekan kerja dan atasan dengan senyum, berbicara dengan suara yang lembut dan tenang.

2.1.4 Motivasi Intrinsik

2.1.4.1 Pengertian Motivasi Intrinsik

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab. Motivasi merupakan sebuah dorongan atau energi yang mampu membuat seseorang menjadi lebih semangat dalam menjalani pekerjaan serta membuat karyawan semakin kuat dalam hal mental dan kepercayaannya pada kemampuan sendiri. Motivasi berfungsi sebagai penggerak atau dorongan kepada para karyawan agar mau bekerja dengan giat demi tercapainya suatu tujuan perusahaan. Motivasi merupakan sebuah dorongan atau energi yang mampu membuat seseorang menjadi lebih semangat dalam menjalani pekerjaan serta membuat karyawan semakin kuat dalam hal mental dan kepercayaannya pada kemampuan sendiri (Mangkunegara, 2017:93). Motivasi terbagi dalam dua konteks, yaitu motivasi yang tumbuh dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) dan motivasi yang tumbuh dari luar individu atau adanya rangsangan dari luar (motivasi ekstrinsik). Motivasi intrinsik sebagai dorongan, merupakan faktor penting dalam menjalankan pekerjaan secara optimal. Jika setiap pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal, maka kinerja karyawan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan perusahaan. Tanpa adanya motivasi seorang karyawan merasa segan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik. Menhard, dkk. (2022),

berpendapat bahwa motivasi intrinsik merupakan motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian mempengaruhi seseorang dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti.

Motivasi intrinsik merupakan suatu pendorong kerja yang sumbernya ada dalam diri sendiri sebagai individu berupa kesadaran menjadi pentingnya melaksanakan pekerjaan maksimal. Potu, et, al., (2021), mengemukakan bahwa motivasi intrinsik adalah sesuatu yang timbul tanpa perlu adanya suatu rangsangan dari luar karena memang telah ada dalam diri individu sendiri, yaitu sejalan dengan kebutuhannya. Karyawan yang memiliki motivasi intrinsik akan sadar terhadap tanggung jawab dan pekerjaannya lebih baik dari karyawan yang memiliki motivasi ekstrinsik (Lamato and Rahman, 2022). Sari (2018), menyatakan bahwa motivasi intrinsik adalah motif – motif yang menjadi aktif atau fungsinya tidak perlu rangsangan dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Motivasi intrinsik merupakan faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan (Rizky, 2018). Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat atau makna pekerjaan yang dilaksanakannya (Syafrauddin and Rahmanto, 2019). Siagian (2015), menyatakan bahwa motivasi intrinsik berhubungan dengan hirarki kebutuhan manusia, maka menyangkut kebutuhan tingkat lebih tinggi

meliputi ketertarikan terhadap pekerjaan, tertantang pada pekerjaan, belajar hal baru, membuat kontribusi penting, memanfaatkan potensi kerja sepenuhnya, tanggung jawab, otomomi dan kreatif.

Jadi berdasarkan beberapa teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi intrinsik adalah sesuatu yang timbul tanpa perlu adanya suatu rangsangan dari luar, karena memang telah ada dalam diri masing – masing individu itu sendiri sejalan dengan kebutuhannya dalam melaksanakan pekerjaan.

2.1.4.2 Faktor – Faktor Motivasi Intrinsik

Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi intrinsik menurut Miftachul Ulifah (2021) yaitu sebagai berikut :

- 1) Prestasi Kerja, pangkal tolak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seorang karyawan untuk di usulkan oleh atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi dimasa depan.
- 2) Pekerjaan Itu Sendiri, telah berulang kali ditekankan bahwa pada akhirnya tanggung jawab dalam pengembangan karir terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, kenalan dan para spesialis di bagian kepegawaian, hanya berperan memberikan bantuan. Berarti terserah kepada karyawan yang bersangkutan, apakah akan memanfaatkan berbagai kesempatan mengembangkan diri sendiri atau tidak.

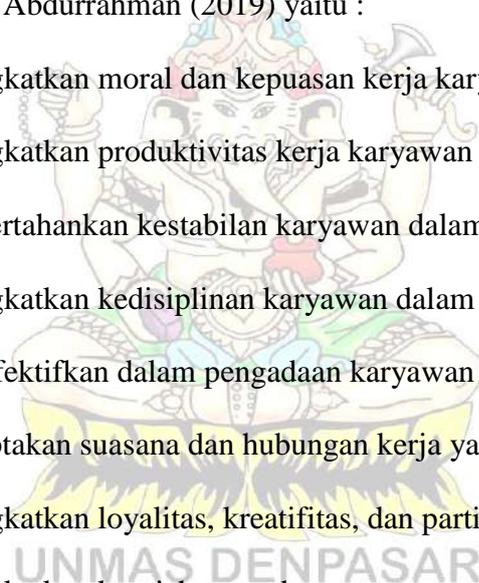
- 3) Penghargaan, pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan seperti penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya.
- 4) Tanggung Jawab, pertanggung jawaban atas tugas yang diberikan perusahaan kepada para karyawan merupakan timbal balik atas kompensasi yang diterimanya.
- 5) Pengakuan, atas kemampuan dan keahlian bagi karyawan dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh perusahaan. Karena pengakuan tersebut merupakan salah satu kompensasi yang harus diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang memang mempunyai suatu keahlian tertentu dan melaksanakan pekerjaan yang baik pula.
- 6) Keberhasilan Dalam Bekerja, keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi para karyawan untuk lebih semangat dalam melaksanakan tugas - tugas yang diberikan oleh perusahaan. Dengan keberhasilan tersebut setidaknya dapat memberikan rasa bangga dalam perasaan para karyawan bahwa mereka telah mampu mempertanggung jawabkan apa yang menjadi tugasnya.

2.1.4.3 Tujuan Motivasi Intrinsik

Tujuan dari motivasi yaitu untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu. Semakin jelas tujuan yang diharapkan atau yang akan dicapai, semakin jelas bagaimana suatu tindakan motivasi tersebut dilakukan. Setiap orang

yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian orang yang akan dimotivasi.

Tujuan pribadi sering berbeda dengan tujuan organisasi atau perusahaan, motivasi karyawan akan meningkat bila tujuan dari perusahaan tersebut sejalan atau sama dengan tujuan setiap pribadi karyawan. Pemberian motivasi sejalan antara upaya mencapai tujuan sasaran perusahaan dengan tujuan sasaran individu karyawan. Menurut Anugrah and Abdurrahman (2019) yaitu :

- 
- a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
 - b) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
 - c) Mempertahankan kestabilan karyawan dalam perusahaan
 - d) Meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja
 - e) Mengefektifkan dalam pengadaan karyawan
 - f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang kondusif
 - g) Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan
 - h) Meningkatkan kesejahteraan karyawan
 - i) Mempertinggi rasa tanggung jawab akan tugas

2.1.4.4 Indikator Motivasi Intrinsik

Hasibuan (2017:145), menyatakan bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan akan berprestasi, kebutuhan akan afiliasi, kebutuhan akan kompetensi dan kebutuhan akan kekuasaan. Dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator – indikator untuk mengetahui tingkat motivasi pada karyawan yaitu :

- a) Kebutuhan akan berprestasi, yaitu suatu keinginan untuk mengatasi/mengalahkan suatu tantangan, untuk kemajuan, dan pertumbuhan.
- b) Kebutuhan akan afiliasi, yaitu dorongan untuk melakukan hubungan dengan orang lain.
- c) Kebutuhan akan kompetensi, yaitu dorongan untuk melakukan pekerjaan yang bermutu
- d) Kebutuhan akan kekuasaan, yaitu dorongan yang dapat mengendalikan suatu keadaan. Dalam hal ini ada kecenderungan untuk mengambil resiko dan menghancurkan rintangan yang terjadi.

Adapun indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara (2018:93) meliputi yaitu :

- a) Kerja keras, yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
- b) Orientasi masa depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut.
- c) Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu memiliki ambisi yang lebih baik.
- d) Orientasi tugas / sasaran, yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas.
- e) Usaha untuk maju, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.

- f) Ketekunan, yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan bersungguh- sungguh.
- g) Rekan kerja yang di pilih, yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- h) Pemanfaatan waktu, yaitu menggunakan waktu dengan baik dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Rivai (2020), menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Silas (2019), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan, hal tersebut penting bagi setiap organisasi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Saputri,

dkk. (2021), mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Senada dengan pendapat tersebut Hasibuan (2018:94), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, terget atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan, sesuai dengan norma dan etika (Muis, 2018). Sedarmayanti (2017:343), kinerja karyawan adalah suatu yang secara nyata orang kerjakan dan dapat diobservasi. Peningkatan kinerja karyawan yang tinggi sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang tinggi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan produktivitas yang meningkat maka tujuan dari organisasi akan tercapai dengan sendirinya. Oleh karena itu suatu organisasi selalu berusaha agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya, agar tujuan dari organisasi itu dapat segera tercapai. Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki kemampuan dan kekuatan yang berbeda – beda

dalam mengerjakan pekerjaannya. Kinerja itu sendiri tergantung pada gabungan – gabungan antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang mereka terima. Hal ini dapat dipantau dari hasil kinerja karyawan dalam pekerjaannya, untuk jangka waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang dituntaskan karyawan dalam jangka waktu tertentu. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah salah satunya antara lain melalui penciptaan lingkungan kerja yang baik, dan dapat diterima oleh seluruh karyawan, dan memotivasi semangat kerja karyawan dalam bentuk promosi jabatan agar kinerjanya dapat meningkat (Ichsan and Nasution, 2020).

2.1.5.2 Faktor – Faktor Kinerja Karyawan

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas – tugasnya.

Fachrunnisa (2017), menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1) Sikap Mental

Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.

2) Pendidikan

Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi pendidikan seseorang karyawan maka kemungkinan kerjanya juga semakin tinggi.

3) Keterampilan

Karyawan yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak mempunyai keterampilan.

4) Kepemimpinan

Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja kerjanya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.

5) Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.

6) Kedisiplinan

Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2.1.5.3 Dimensi Kinerja Karyawan

Dimensi kinerja karyawan merupakan pengukuran berdasarkan perilaku condong pada aspek kualitatif dari pada kuantitatif yang terukur. Pengukuran berdasarkan perilaku umumnya bersifat subyektif dimana diasumsikan karyawan dapat menguraikan dengan tepat kinerja yang efektif untuk dirinya sendiri maupun untuk rekan kerjanya. Kelemahan

utama kriteria pengukuran ini adalah rentan terhadap bias pengukuran karena kinerja diukur berdasarkan persepsi.

Safitri (2022), menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi kinerja yaitu sebagai berikut :

- 1) Kuantitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- 2) Kualitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 3) Ketepatan waktu dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditentukan serta memaksimalkan waktu yang tersedia.
- 4) Kehadiran, yaitu tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.
- 5) Kemampuan bekerja sama, yaitu diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerja sama dengan rekan kerja dan lingkungannya.

2.1.5.4 Indikator Kinerja Karyawan

Di dalam sebuah organisasi penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk suksesnya sebuah manajemen kinerja. Bagi banyak organisasi, tujuan penelitian kinerja adalah untuk memperbaiki kinerja individu dalam organisasi. Dalam melakukan penilaian kinerja perlu dilakukan dengan sebuah alat ukur atau teknik yang baik dan benar sesuai dengan kondisi sebuah instansi perusahaan

atau organisasi, agar dapat meminimalkan hal – hal yang bersifat negatif bagi karyawan. Damanik (2021), menyatakan bahwa ada beberapa indikator kinerja yaitu :

1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi.

b) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

c) Umpan Balik

Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan “*real goals*” atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

d) Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

e) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f) Motivasi

Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberi pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan desintesis.

g) Peluang

Pekerja perlu dapat mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Sedangkan Hartono (2020), mengemukakan bahwa ada beberapa indikator kinerja yaitu :

1) Kuantitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2) Kualitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3) Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang sebenarnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

4) Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.

5) Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Sugiarti (2021), melakukan penelitian *Influence Training, Work Environment, And Career Development Motivation On Employee Performance At PT. Suryamas Elsindo Primatama in West Jakarta.*

(Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Suryamas Elsindo Primatama Di Jakarta Barat). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen pelatihan, lingkungan kerja, dan karir perkembangan motivasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS (*statistic package for social science*). Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yang berjumlah 127 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, lingkungan kerja, dan karir perkembangan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2) Pawirosumarto, et al., (2017), melakukan penelitian *Influence Work Environment, Leadership Style And Organizational Culture On Employee Performance At Parador Hotels and Resorts, Indonesia*. (Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Parador Hotels And Resorts, Indonesia.). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan pengambilan sampel bertingkat proporsional, dan elemen sampel ditentukan dengan metode pengambilan sampel aksidental. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, gaya

kepemimpinan, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3) Yusuf Iis, *et al.*, (2022), melakukan penelitian *Influence Career Development And Work Environment On Employee Performance At The Aceh Agriculture and Livestock Office*. (Pengaruh Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pertanian Dan Perternakan Aceh.). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen pengembangan karir dan lingkungan dengan variabel intervening motivasi. Teknik Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karir dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4) Sutaguna, *et. al.*, (2022), melakukan penelitian *Influence Competency, Work Experience And Work Environment On Employee Performance At PT. Pusat Distribusi Megaputra Prima Makasar*. (Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pusat Distribusi Megaputra Prima Makasar.). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen kompetensi, pengalaman kerja, dan lingkungan kerja. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus dengan jumlah sampel sebanyak 46 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS (*statistic package*

for social science). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

5) Hartati, dkk. (2020), melakukan penelitian Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indotirta Suaka. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah 124 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial.

2.2.2 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

1) Reis Neto, et al., (2018), melakukan penelitian *Influence Communication, Organizational Identification And Trust In Employee Performance On Model Propositions Malang*. (Pengaruh Komunikasi, Identifikasi Organisasi, Dan Kepercayaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Proposi Model Malang). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen komunikasi, identifikasi organisasi, dan kepercayaan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hipotesis (n=9) diajukan dan diterapkan melalui kuesioner

kepada 310 karyawan, dengan mempertimbangkan konstruk: Komunikasi Internal, Kepercayaan pada Rekan Kerja, Kepercayaan pada Manajer, Identitas Organisasi, dan Kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2) Sumarno and M. Ali Iqbal, (2022), melakukan penelitian *Influence Internal Communication And Employee Welfare On Employee Performance At PT. Wuzi* (Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wuzi). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen komunikasi internal dan kesejahteraan karyawan dengan variabel mediasi keterikatan karyawan. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh hasil sebanyak 97 sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada 220 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS (*statistic package for social science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dan kesejahteraan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3) Titisari, et al., (2021), melakukan penelitian *Influence Internal Communication, Work Discipline And Employee Loyalty On Employee Performance At Pada PT. Perkebunan Nusantara XII Persero* (Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja, Dan Loyalitas Karyawan Terhadap

Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara XII Persero). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen komunikasi internal, disiplin kerja, dan loyalitas karyawan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai lapangan sebanyak 305 pegawai dan sampel yang diambil sebanyak 200 pegawai. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal, disiplin kerja dan loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4) Suwanto *et al.*, (2021), melakukan penelitian Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen komunikasi internal dan disiplin kerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data yaitu observasi dan penyebaran kuesioner atau angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

5) Tuela, dkk. (2019), melakukan penelitian Pengaruh Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulutgo KCP Ranotana. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen pengalaman kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi internal. Jenis penelitian yang

digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif dengan populasi sebanyak 30 orang dan menggunakan teknik sampling jenuh, dimana semua populasi dijadikan sebagai sampel. Analisis data statistik menggunakan Regresi Linear Berganda dengan program computer SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi internal berpengaruh negatif dan secara simultan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan

1) Yousaf, et al., (2015), melakukan penelitian *Influence Intrinsic Motivation And Extrinsic Motivation On Employee Performance At Pakistan Hospital* (Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Pakistan). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. pendekatan – Data dikumpulkan dari 181 dokter dari rumah sakit Pakistan dan 135 akademisi dari universitas Pakistan dan analisis data statistik menggunakan Regresi Linear Berganda dengan program computer SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2) Makki and Abid (2017), melakukan penelitian *Influence Intrinsic Motivation And Extrinsic Motivation On Employee Performance In The Department Of Government Of Punjab, Pakistan* (Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Pemerintah Punjab, Pakistan). Variabel dependen pada

penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Penelitian ini menguji pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja tugas karyawan dan juga bertujuan untuk mengetahui perbedaan kinerja tugas antara laki-laki dan perempuan berdasarkan motivasi intrinsik dan ekstrinsiknya. Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3) Yusuf (2021), melakukan penelitian *Influence Intrinsic Motivation And Extrinsic Motivation On Employee Performance At PT. Alwi Assegaf Palembang* (Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Alwi Assegaf Palembang). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dengan variabel intervening kepuasan kerja. Jumlah responden sebanyak 51 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dengan skala likert. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4) Suryadi and Efendi (2019), melakukan penelitian Pengaruh Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel

independen motivasi intrinsik, kepuasan kerja, dan budaya organisasi. Populasi penelitian ini adalah 172 pegawai Biro Kepegawaian di BKN Jakarta. Dengan rumus Slovin, sampel penelitian ini terdiri dari 120 pegawai Biro Kepegawaian di BKN Jakarta. Metode analisisnya adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik, kepuasan kerja dan budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

5) Anwar (2019), melakukan penelitian Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Balai Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Keagamaan Banjarmasin. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan variabel independen motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Populasi dan sampel seluruh pegawai pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Banjarmasin sebanyak 60 orang. Analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh negatif dan secara simultan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.