

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan[9]. Komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi)[3]. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya [3].

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain.

2.1.1.2. Bentuk Dasar Komunikasi

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan non verbal [9]:

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik. Secara umum untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.

(i). Berbicara dan Menulis

Pada umumnya, untuk mengirimkan pesan-pesan bisnis, orang lebih senang berbicara (*speaking*) dari pada menulis (*writing*) suatu pesan. Alasannya, komunikasi lisan relatif lebih mudah, praktis (efisien), dan cepat dalam komunikasi secara tertulis tidak penting, mengingat tidak semua hal bisa menyampaikan pesan-pesan bisnis. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa sampaikan secara lisan.

(ii). Mendengar dan Membaca

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi dua arah. Orang-orang yang terlibat dalam dunia bisnis cenderung lebih suka memperoleh atau mendapatkan informasi daripada menyampaikan informasi. Untuk melakukan hal tersebut, mereka memerlukan keterampilan mendengarkan (*listening*) dan membaca (*reading*) yang baik.

b. Komunikasi Nonverbal

Bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis adalah komunikasi nonverbal. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*) misalnya gerak isyarat, ekspresi wajah serta kontak mata sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Bentuk komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur, sehingga membuat komunikasi nonverbal sulit untuk dipelajari. Komunikasi nonverbal juga lebih bersifat spontan dibandingkan dengan komunikasi verbal dalam hal penyampaian suatu pesan.

2.1.1.3. Manfaat komunikasi

Manfaat komunikasi yaitu memudahkan para anggota bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan dari atasan dan untuk mengurangi kesalahpahaman yang biasa terjadi dan memang sudah melekat pada suatu organisasi. Apabila semua bawahan dan atasan dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang berisiko mungkin akan berkurang, karena tiap manusia mempunyai cara penyampaian komunikasi yang berbeda-beda secara verbal. Dengan demikian semua pelaku organisasi harus berbicara, bertindak satu sama lain untuk membangun suatu lingkungan kondusif, dan mengetahui situasi-situasi yang akan terjadi diluar dugaan, karena kesalahan komunikasi sekecil apa pun pasti akan berakibat fatal[4].

2.1.1.4. Proses Komunikasi

terdiri dari 6 langkah yaitu :

1. Pengirim mempunyai ide/ gagasan

Ide-ide yang ada dibenak kita disaring dan disusun ke dalam suatu memori yang ada dalam jaringan otak, ide yang disampaikan seseorang mungkin akan berbeda dengan orang lain.

2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan

Agar ide dapat diterima dan dimengerti secara sempurna, pengirim pesan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu subjek (apa yang ingin disampaikan), maksud/tujuan, audiens, gaya personal dan latar belakang budaya.

3. Pengirim menyampaikan pesan

Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang lebih pendek, tetapi ada juga yang panjang. Panjang pendeknya saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan.

4. Penerima menerima pesan

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi, bila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut.

5. Penerima menafsirkan pesan

Suatu pesan yang disampaikan kepada penerima haruslah mudah dimengerti dan tersimpan di dalam benak pikiran si penerima pesan.

6. Penerima memberi tanggapan dan umpan balik ke pengirim [9]

Umpan balik adalah penghubung terakhir dalam suatu mata rantai komunikasi. Hal tersebut merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan.

2.1.1.5. Saluran Komunikasi dalam organisasi

Saluran Komunikasi dalam organisasi[10]:

1. Komunikasi vertikal yaitu terdiri dari komunikasi ke bawah dan ke atas
 - a. Komunikasi ke bawah adalah penyampaian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan. Komunikasi ini dilakukan bertujuan agar para pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, instruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur pekerjaan dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Komunikasi ke bawah dapat dilakukan secara lisan dan tertulis. Komunikasi lisan ke bawah dapat dilakukan melalui pidato, rapat, dan telepon. Sedangkan komunikasi tertulis dapat dilakukan melalui surat dan papan pengumuman.

- b. Komunikasi ke atas adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas digunakan dalam pengajuan usul dan saran, keluhan, pengaduan, dan penetapan sasaran. Bentuk komunikasi ini mempunyai kelemahan, karena ada anggota organisasi yang menyampaikan informasi yang tidak benar kepada atasan sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Tetapi, penyampaian informasi yang benar akan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi para atasan dalam pengambilan keputusan.
2. Komunikasi Horizontal yaitu Komunikasi antar individu atau kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi.
 3. Komunikasi Diagonal yaitu Komunikasi yang dilakukan antar individu atau kelompok yang berbeda pada bagian yang berbeda.

2.1.1.6. Indikator Komunikasi

Terdapat indikator komunikasi yakni :

1. Partisipasi membuat keputusan
Keterlibatan seorang karyawan untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab didalamnya.
 2. Kepercayaan
Dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia perusahaan, seperti dalam informasi dan masukan
 3. Keterbukaan dan keterusterangan
Dalam hal ini, informasi harus diberikan secara tepat waktu dan tepat
 4. Tujuan kinerja yang tinggi
Pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.
 5. Dorongan (Supportiveness)
Bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- [10]:

2.1.2. Motivasi

2.1.2.1. Pengertian Motivasi

Motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi[5]. Motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Motivasi adalah suatu dorongan baik dari orang lain maupun dari diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk mencapai target tertentu[4].

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dengan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya .

2.1.2.2. Tujuan Motivasi

Tujuan motivasi sebagai berikut[5]:

1. Mendorong gairah dan semangat pegawai.
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.
3. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai.
5. Meningkatkan kesidiplinan pegawai.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi pegawai.
8. Meningkatkan kesejahteraan pegawai.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan pekerjaannya.

2.1.2.3 Jenis-jenis motivasi

Ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik[4]:

1. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu.

1. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar.

2.1.2.4. Prinsip-prinsip motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja pegawai yaitu [11]:

1. Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut partisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2. Prinsip komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3. Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa pegawai mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4. Prinsip pendelegasi wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

5. Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan oleh pegawai bawahan, dan akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

2.1.2.5. Elemen Penggerak Motivasi

Beberapa elemen yang dapat menggerakkan motivasi para karyawan diantaranya[4]:

1. Kinerja (*achievement*)

Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya mencapai sasaran.

2. Penghargaan (*recognition*)

Penghargaan, pengakuan atas suatu kinerja yang telah dicapai oleh seseorang merupakan stimulus yang kuat.

3. Tantangan (*challenge*)

Adanya tantangan yang dihadapi merupakan stimulus kuat bagi manusia untuk mengatasinya.

4. Tanggung jawab (*responsibility*)

Adanya rasa ikut serta memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

5. Pengembangan (*development*)

Pengembangan kemampuan seseorang baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju dapat menjadi stimulasi kuat bagi karyawan untuk bekerja lebih giat atau lebih bergairah.

6. Keterlibatan (*involvement*)

Adanya rasa keterlibatan (*involvement*) bukan saja merupakan rasa memiliki dan rasa turut bertanggung jawab, tetapi juga menimbulkan rasa turut mawas diri untuk bekerja lebih baik dan menghasilkan produk yang lebih bermutu.

7. Kesempatan (*opportunity*)

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karier yang terbuka, dari tingkat bawah sampai tingkat manajemen puncak merupakan stimulus yang cukup kuat bagi karyawan.

2.1.2.6. Teori-teori Tentang Motivasi

1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow[5]:



Gambar 1.1 Teori hierraki kebutuhan Abraham Maslow

Teori motivasi yang paling terkenal mungkin adalah teori hierraki kebutuhan Abraham Maslow. Maslow adalah seorang psikolog yang menyatakan bahwa dalam setiap orang terdapat sebuah hierarki dari lima kebutuhan:

- a. Kebutuhan fisiologis : Kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk hidup seperti makanan, minuman, perumahan, tidur, dan sebagainya.
- b. Kebutuhan Rasa aman : keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya saat tidak bekerja lagi.
- c. Kebutuhan Sosial : kebutuhan untuk persahabatan, Afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain.
- d. Kebutuhan penghargaan : Kebutuhan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang serta efektivitas kerja seseorang.
- e. Kebutuhan Aktualisasi diri : Kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi dan berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang.

Yang dimana kelima kebutuhan diatas diturunkan menjadi indikator – indikator untuk mengetahui motivasi kerja pegawai.

2. Teori X dan Y Douglas McGregor[4]:

Teori X (negatif) merumuskan asumsi-asumsi sebagai berikut:

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja
- b. Semenjak karyawan tidak suka atau menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol, bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

Sedangkan Teori Y (positif) memiliki asumsi-asumsi sebagai berikut:

- a. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen.
- b. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif.

3. Teori Tiga Kebutuhan McClelland[4]:

- a. Kebutuhan Pencapaian (need for achievement)
Dorongan untuk berprestasi, mencapai standar-standar, dan berusaha keras untuk berhasil.
- b. Kebutuhan Akan Kekuatan (need for power) kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.
- c. Kebutuhan Hubungan
Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

2.1.3. Lingkungan kerja

2.1.3.1. Pengertian Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam pegawai melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain[5]. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja pegawai[12]. Lingkungan kerja adalah Keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja adalah Keseluruhan sarana

dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang ada mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan[1].

Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala yang berada di sekitar pegawai yang mempengaruhinya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan.

2.1.3.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Dalam suatu perusahaan atau organisasi terdapat jenis-jenis lingkungan kerja. adapun jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua), yaitu[13]:

1. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni[14]:

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.)
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum (sepert: rumah, kantor, pabrik, sekolah, kota, sistem jalan raya dan lain-lain.

Lingkungan perantara, dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, kegetaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai sifat dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai

2. Lingkungan Kerja Non Fisik dapat dibagi dua kategori, yaitu [14]:

- a. Lingkungan Kerja Temporer

Lingkungan kerja seperti ini berhubungan dengan penjadwalan dari pekerjaan, lamanya bekerja dalam hari dan dalam waktu sehari atau selama orang tersebut bekerja. Kondisi seperti ini yang harus diperhatikan agar para karyawan dapat merasa nyaman dalam bekerja.

b. Waktu jam kerja

Dalam kebijakan pegawai di Indonesia standar jumlah jam kerja minimal 35 jam dalam seminggu. Pegawai dikategorikan pekerja penuh apabila mereka bekerja minimal 35 jam dalam seminggu. Sebaliknya, pegawai bekerja kurang dari 35 jam dalam seminggu, dikategorikan setengah pengangguran yang terlihat (*visible underemployed*).

c. Waktu istirahat kerja

Waktu istirahat kerja perlu diberikan kepada pegawai agar karyawan dapat memulihkan kembali rasa lelahnya. Dengan adanya waktu istirahat yang cukup, pegawai dapat bekerja lebih semangat dan bahkan dapat meningkatkan produksi serta meningkatkan efisiensi.

d. Lingkungan Kerja Psikologis

Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang meliputi perusahaan yang bersifat pribadi atau kelompok. Hal tersebut pula dapat dihubungkan dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.

ii. Bosan kerja

Bosan kerja dapat disebabkan perasaan tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah. Untuk dapat mengurangi perasaan bosan kerja, perusahaan dapat melakukan penempatan jam kerja yang sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan karyawan, pemberian motivasi dan rotasi kerja.

iii. Pekerjaan yang monoton

Suatu pekerjaan yang sifatnya rutin tanpa variasi akan dapat menimbulkan rasa bosan karena pekerjaan yang dilakukan akan terasa monoton, sehingga menimbulkan kemalasan yang dapat mengakibatkan menurunnya motivasi kerja pegawai.

iv. Keletihan kerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan psikis dan keletihan fisikologis. Penyebab keletihan psikis kebosanan kerja, sedangkan keletihan fisikologis dapat menyebabkan meningkatnya kesalahan dalam bekerja, *turn over* dan kecelakaan kerja.

2.1.3.3. Indikator Lingkungan Kerja

Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia/ pegawai, diantaranya adalah [5]:

1. Hubungan pegawai

Dalam hubungan pegawai ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang pegawai datangnya dari rekan-rekan sekerja maupun atasan. menjadi sebuah motivasi, jika hubungan pegawai dengan rekan sekerja maupun atasannya berlangsung harmonis. begitu juga dengan sebaliknya, jika hubungan di antara mereka tidak harmonis, maka akan mengakibatkan kurangnya atau tidak ada motivasi di dalam pegawai bekerja. sedangkan untuk hubungan sebagai kelompok, maka seseorang pegawai akan berhubungan dengan banyak orang, baik secara individu maupun kelompok.

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidak tenang dalam bekerja. Kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Semakin lama telinga mendengar kebisingan, makin buruk akibatnya, di antaranya pendengaran dapat semakin berkurang.

3. Peraturan kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para pegawai untuk pengembangan karier diperusahaan tersebut. Dengan perangkat peraturan tersebut pegawai akan dituntut untuk menjalankan aktivitasnya guna mencapai tujuan perusahaan maupu tujuan individu dengan pasti. Disamping itu pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik.

4. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari. Hal ini sering kali pegawai memerlukan penerangan yang cukup, apalagi jika pekerjaan yang dilakukan menuntut ketelitian. Penerangan atau cahaya sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

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. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman disekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

6. Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja. Keamanan yang dimasukkan ke dalam lingkungan kerja adalah keamanan terhadap milik pribadi pegawai. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

2.1.4. Kinerja

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-

persyaratan pekerjaan[15]. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi[2].

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa kinerja merupakan proses menangani atau mengatur kerja dari atasan kepada bawahannya langsung dari proses kerja itu berlangsung, yaitu mulai dari perencanaan kerja, pengorganisasian kerja, pelaksanaan kerja, pengawasan kerja, sampai mendapatkan hasil dari pekerjaan tersebut, serta mengevaluasi kekurangan yang ada hingga mencapai tujuan yang telah ditentukan dari awal.

2.1.4.2. Tujuan Pelaksanaan Kinerja

Tujuan pelaksanaan kinerja[16]:

1. Membantu para pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya mereka kerjakan dan mengapa hal tersebut harus dikerjakan serta memberikan kewenangan dalam mengambil keputusan.
2. Memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan baru
3. Mengenali rintangan-rintangan peningkatan kinerja dan kebutuhan sumber daya yang memadai
4. Pegawai memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pekerjaan dan tanggung jawab kerja mereka.

2.1.4.3 Syarat Indikator Kinerja

Syarat Indikator Kinerja[17]:

- a. Spesifik dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi
- b. Dapat diukur obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
- c. Relevan, harus melalui aspek objektif yang relevan.
- d. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses

- e. Harus fleksibel dan sensitive terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
- f. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

2.1.4.4. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja pegawai adalah sebagai berikut[17]:

1. Kualitas yaitu hasil pekerjaan yang mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
2. Kuantitas yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
3. Ketepatan waktu yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Efektivitas yaitu pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kemandirian yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen kerja yaitu komitmen kerja antara pegawai dengan organisasinya dan tanggungjawab pegawai terhadap organisasinya.

2.2. Review Peneliti Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan sudah ada yang meneliti tentang Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Hal tersebut dikemukakan sebagai berikut :

- a. Tri Widari (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin dan Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai (studi pada badan kepegawaian daerah daerah istimewa yogyakarta pendapatan)”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin (X1) dan Lingkungan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) BKD DIY. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh nilai disiplin sebesar (β) 0,346, lingkungan kerja sebesar (β) 0,372 dan (ΔR^2) sebesar 0,388 yang artinya disiplin dan lingkungan kerja memiliki

pengaruh positif secara simultan terhadap kinerja pegawai sebesar 38,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Apabila sebuah organisasi ingin meningkatkan kinerja pegawai, maka diperlukan tingkat disiplin yang tinggi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan tingkat disiplin yang tinggi dan didukung dengan lingkungan kerja yang kondusif, memungkinkan pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, sehingga hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai BKD DIY akan maksimal, dengan itu visi dan misi organisasi pun akan tercapai[18].

- b. Windy J. Sumaki, Rita N.Taroreh, Djurwati Soepono (2015) melakukan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado“ Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Komunikasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT PLN Wilayah Suluttenggo Area Manado dengan sampel sebanyak 51 karyawan. Metode penelitian adalah asosiatif Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. Secara parsial Disiplin kerja dan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan[19].
- c. Heny Sidanti (2015) melakukan penelitian yang berjudul : pengaruh Lingkungan kerja, Disiplin kerja, Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat DPRD kabupaten Madiun. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh faktor Lingkungan kerja (X1), disiplin kerja (X2) dan motivasi kerja (X3) terhadap kinerja karyawan.pada Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun sebesar 84,1 %, dan berarti ada variabel lain yang mempengaruhi sebesar 15.9%. Faktor lain tersebut misalnya tingkat pendidikan karyawan, usia, masa kerja, status perkawinan dan lain-lain yang berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja negeri sipil Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun[12].
- d. Susi Hendriani,Fitri Hariyandi (2014) melakukan penelitian yang berjudul: Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan

Sekretariat Daerah Propinsi Riau. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel motivasi dan variabel komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dilingkungan Provinsi Riau. Berdasarkan hasil uji f yang dilakukan dalam penelitian ini, maka diperoleh F_{hitung} sebesar 44,192 dengan tingkat signifikan 0,000 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,11 dengan tingkat signifikan (α) 5%. Dengan demikian secara simultan variabel motivasi (X1) dan Variabel Komunikasi (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai[6].

- e. Harry Murti, Veronika Agustini Srimulyani (2013) melakukan penelitian yang berjudul : Pengaruh motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan variabel pemediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan analisis data metode regresi, dengan responden sebanyak 155 pegawai tetap di PDAM Kota Madiun. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, Motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, Kepuasan kerja merupakan variabel pemediasi antara motivasi dengan kinerja pegawai[7].

Tabel 2.2.

Review Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian Yang diperoleh oleh Peneliti
Tri Widari (2016)	Pengaruh Disiplin dan Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai (studi pada badan kepegawaian daerah daerah istimewa yogyakarta pendapatan)	X ₁ : Disiplin X ₂ :Lingkungan kerja Y:Kinerja pegawai	<p><u>Secara Simultan:</u> Disiplin dan Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BKD DIY</p> <p><u>Secara Parsial:</u> -Disiplin berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai BKD DIY. - Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai BKD DIY.</p>

(Tabel 2.2 Sambungan)

Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian Yang diperoleh oleh Peneliti
Windy J. Sumaki, Rita N.Taroreh, Djurwati Soepono (2015)	Pengaruh Disiplin kerja, budaya organisasi, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.	X ₁ : Disiplin Kerja X ₂ :Budaya Organisasi X ₃ : Komunikasi Y:Kinerja Karyawan	<u>Secara Simultan:</u> Disiplin kerja, budaya organisasi dan Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN. <u>Secara Parsial:</u> -Disiplin Kerja tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN . -Budaya Organisasi Berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. PLN. -Komunikasi Berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. PLN.
Heny Sidanti (2015)	Pengaruh Lingkungan kerja, Disiplin kerja, Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat DPRD kabupaten Madiun	X ₁ : Lingkungan kerja X ₂ : Disiplin kerja X ₃ : Motivasi kerja Y: Kinerja pegawai	<u>Secara Simultan:</u> Lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil <u>Secara Parsial:</u> - Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil. -Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil - Motivasi kerja . berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
Susi Hendriani, Fitri Hariyandi (2014)	Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretarit Daerah Propinsi Riau	X ₁ : Motivasi kerja X ₁ : Komunikasi Y: Kinerja pegawai	<u>Secara Simultan:</u> Motivasi kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Lingkungan Sekretarit Daerah Propinsi Riau. <u>Secara Parsial:</u> - Motivasi kerja signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Lingkungan Sekretarit Daerah Propinsi Riau .

(Tabel 2.2 Sambungan)

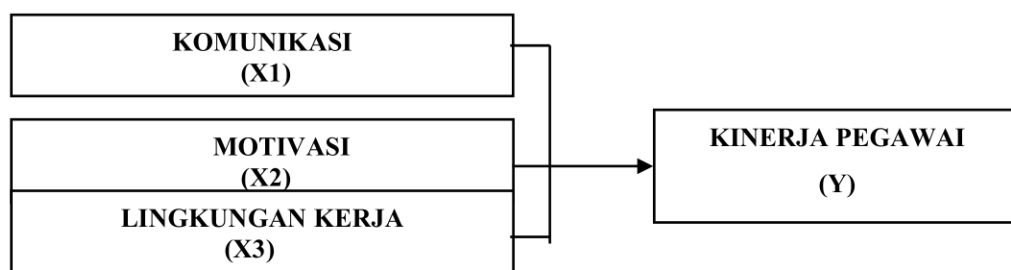
Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian Yang diperoleh oleh Peneliti
			-Komunikasi signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Propinsi Riau.
Harry Murti, Veronika Agustini Srimulyani (2013)	Pengaruh motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan variabel mediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun.	X ₁ : Motivasi X ₂ : Pemediasi Kepuasan Kerja Y:Kinerja pegawai	Secara Simultan: Motivasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel pemediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Secara Parsial: - Motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai -Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, -Kepuasan kerja merupakan variabel pemediasi antara motivasi dengan kinerja pegawai

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka pemikiran dari tinjauan teori yang dapat menggambarkan keterkaitan antar variabel yang akan diteliti dan merupakan tuntunan bagi peneliti untuk memecahkan masalah dan merumuskan hipotesis. Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah yang dituliskan sebelumnya, maka penulis membuat kerangka konseptual seperti dibawah ini yang menunjukkan pengaruh antara variabel bebas (komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai) maka akan dirumuskan dengan satu kerangka konseptual sebagai berikut:

Variabel Bebas

Variabel Terikat



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan[20].

1. Pengaruh Variabel Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi Sosial pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan[9]. Komunikasi penting digunakan dikarenakan pegawai akan lebih mudah memahami pesan disampaikan sehingga membuat seluruh pegawai dapat bekerja dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang digunakan didalam kantor dan dipahami dengan baik oleh pegawai, diharapkan karyawan mampu berkomunikasi dengan tim maupun sesama pegawai lainnya yang akan menciptakan hasil kinerja yang baik pula yang sesuai dengan harapan perusahaan. [3]. dan penjelasan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susi Hendriani, Fitri Hariyandi (2014) dimana penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai[6]. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

2. Pengaruh Variabel Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi Sosial pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Motivasi adalah dorongan yang muncul karena diberikan oleh seorang kepada orang lain atau dari diri sendiri[4]. Suatu kantor dapat berkembang jika terdapat pegawai yang memiliki kinerja yang baik dengan penerapan motivasi kerja yang baik, setiap pegawai memerlukan motivasi yang kuat agar pegawai yang bekerja bersedia melaksanakan pekerjaannya dengan penuh semangat sehingga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan dengan memberikan hasil kerja yang maksimal. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂: Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Bidang Negeri Sipil (PNS) Rehabilitasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

3. Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi Sosial pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain [5]. Suatu kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat dalam jangka waktu yang lama. penjelasan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Widari (2016) dimana penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja[18]. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃ : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

4. Pengaruh Variabel Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi[2]. Untuk mencapai kinerja pegawai yang diharapkan oleh perkantoran dan organisasi maka diperlukan adanya komunikasi yang baik dan memberikan motivasi serta digabungkan dengan adanya Lingkungan kerja agar kinerja pegawai dapat tercapai melebihi apa yang ditargetkan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kinerja atau tolak ukur yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui keberhasilannya.

H₄: Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Bidang Rehabilitasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.