

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.” Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2017:188) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.” Menurut Torang (2014:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai

melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atauhanya berjalan ditempat saja. Menurut Levinson dalam Marwansyah (2012:229) “Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya”. Sedangkan menurut Sudarmanto (2011:9) “Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Menurut Edison (2016:176) “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit orientet yang dihasilkan selama satu periode waktu”. Menurut pendapat lain, Simamora (2015:339) “Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari intenal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai

dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah tercapai. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit tercapai.

Dari uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, Menurut Mangkunegara (2013) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2017:84) mengatakan

beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja :

- A. Personal Factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- B. Leadership Factor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- C. Team Factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- D. System Factor, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- E. Contextual Situational, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Kasmir (216:189), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keahlian
2. Pengetahuan
3. Rancangan kerja
4. Kepribadian
5. Motivasi kerja
6. Kepemimpinan
7. Gaya kepemimpinan
8. Budaya organisasi
9. Kepuasan kerja

10. Lingkungan kerja
11. Loyalitas
12. Komitmen
13. Displin kerja.

Maka dari uraian di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dari teori yang disampaikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tidak hanya berasal dari diri karyawan tersebut melainkan dari banyak faktor yaitu, seperti dorongan ataupun bimbingan orang lain bahkan fasilitas yang mendukung pekerjaan seorang karyawan.

2.1.3 Indikator Kinerja

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) “Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi.

Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 5/2014 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efisien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Profesionalisme
2. Proporsional
3. Akuntabel
4. Efektif dan Efisien

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan
2. Menciptakan konsesus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
2. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
3. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.

4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
5. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan
6. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk mencapai keberhasilan diperlukan indikator yang mendukung terhadap kinerja pegawai. Indikator ini berperan penting dalam penerapan kinerja pegawai apakah akan berlangsung secara maksimal atau masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Indikator ini juga menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau symbol-simbol yang mengandung arti dari seseorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Jadi dalam komunikasi itu terdapat suatu proses yang dalam tiap prosesnya mengandung arti yang tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan. Oleh karena itu komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap simbol.

Menurut Agus M.Hardjana (2016 :15) “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”.Deddy Mulyana (2015 : 11) “Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”. Andrew E. Sikula (2017 : 145) “Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa ide, gagasan, pemikiran kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk memberikan pengertian atau makna yang sama terhadap komunikan sehingga komunikan memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkah laku yang sesuai dengan komunikator.

Harlod D. Lasswell dalam Heru Puji Winarso (2016 : 10) menyatakan bahwa komunikasi memiliki 5 unsur penting yang terkait dengan konsep komunikasi yaitu

a. Unsur *Who* (Siapa)

Who, dalam konteks ini dipahami sebagai sumber (informasi) atau sering disebut sebagai komunikator, yaitu orang, baik secara individu maupun kelompok atau institusi yang menyampaikan atau memberikan informasi atau pesan kepada pihak lain.

b. Unsur *Says What* (Apa yang Dikatakan Pesan)

c. Unsur *Which Channel* (Media/Saluran)

Unsur ini pada dasarnya merupakan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Unsur ini berkaitan dengan media atau sarana yang digunakan dalam proses komunikasi itu. Media ini berkaitan dengan seluruh alat (perangkat) yang digunakan dalam membantu lancarnya proses komunikasi itu seperti surat kabar, telepon, majalah, radio, televisi, dan internet.

d. Unsur *To Whom* (Kepada Siapa)

Unsur ini berkaitan dengan siapa yang menerima pesan atau informasi itu. Siapa dalam konteks komunikasi sering disebut sebagai penerima atau komunikan

e. Unsur *With What Effect* (Akibat yang Terjadi)

Unsur ini pada dasarnya berkaitan dengan respon audiens atau khalayak sebagai akibat dari pesan yang disampaikan oleh komunikator

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa konsep komunikasi adalah sebuah rancangan dan sebuah ide yang disusun agar sebuah proses penyampaian pesan kepada orang lain dapat terorganisir dan bisa langsung memahami pesan tersebut serta memberikan umpan balik yang baik.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang sesuai dengan tujuannya. Namun tidak semua proses komunikasi berjalan sesuai yang diharapkan. Faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi :

Faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi :

Menurut Corrie (2017:2) “ada delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki pengetahuan yang luas. Seorang komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi, ia akan lebih mudah memilih kata-kata (diksi) untuk menyampaikan informasi baik verbal maupun non verbal kepada komunikan. Hal ini berlaku juga untuk seorang komunikansi.

2. Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia.

Bagaimana komunikan menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.

3. Persepsi

Suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah pandangan. Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki padangan yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi .

4. Peran dan Hubungan

Memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal.

5. Nilai dan Budaya Adat

Menjadi kaca mata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik.

6. Emosi

Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.

7. Kondisi Fisik

Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi.

8. Jenis kelamin

Laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut Tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya”

Dari faktor-faktor diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif ada hal yang perlu dilakukan melalui pemahaman terhadap faktor-faktor dalam komunikasi itu sendiri agar apa yang disampaikan dapat terjalin dengan baik

2.2.3 Tujuan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy, Tujuan dari komunikasi adalah :

1. Perubahan sikap (*Attitude Change*)
2. Perubahan pendapat (*Opinion Change*)
3. Perubahan perilaku (*Behavior Change*)
4. Perubahan sosial (*Social Change*),

(effendy, 2003: 8) sedangkan tujuan komunikasi pada umumnya menurut Cangara Hafied dalam bukunya pengantar ilmu komunikasi adalah mengandung hal-hal sebagai berikut:

A. Supaya yang di sampaikan dapat dimengerti

Seorang komunikator harus dapat menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pembicara atau penyampai pesan (komunikator).

B. Memahami orang

Sebagai komunikator harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan, jangan hanya berkomunikasi dengan kemauan sendiri.

C. Supaya dapat diterima oleh orang lain

Komunikator harus berusaha agar gagasan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif bukan dengan memaksakan kehendak.

D. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu

Menggerakkan sesuatu itu dapat berupa kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang kita kehendaki (hafied. 2002:22).

2.2.4 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut

1. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

3. 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.

4. 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.

5. Tindakan

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

2.3 Komitmen Organisasi

2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi (Colquit *et al.*, 2015) dalam Wibowo (2017: 430). Komitmen organisasional merupakan ukuran tentang keinginan pekerja untuk tetap dalam perusahaan di masa depan. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi mencari pekerjaan baru. Dalam hal ini terjadi turnover, adalah penting untuk diketahui bahwa turnover dapat bersifat sukarela atau tidak sukarela. Turnover sukarela terjadi ketika pekerja sendiri yang memutuskan untuk keluar, sedang turnover tidak sukarela terjadi ketika pekerja dipecat oleh organisasi karena berbagai alasan. Gibson *et al.*, (2012) dalam Wibowo (2017:430) memberikan pengertian komitmen organisasional sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibat dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2001) dalam Busro (2018:71), komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Menurut Suryaman (2016) dalam Busro (2018:71) ketika karyawan tidak mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka mereka akan bekerja secara acuh tak acuh, dan tidak akan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi yang pada akhirnya mereka akan meninggalkan organisasi, baik karena kesadaran sendiri maupun diberhentikan oleh perusahaan.

Berdasarkan kajian diatas, disintesis komitmen organisasi adalah keterikatan psikologis dan fisik karyawan untuk selalu ingin terlibat dan loyal serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tertentu di suatu organisasi tertentu, yang terungkap dari dimensi-dimensi: komitmen afektif, komitmen keberlanjutan, komitmen normatif, dan indikator-indikator: Mengikatkan dirinya dengan nilai-nilai dan norma organisasi, Loyal kepada organisasi, Takut kehilangan sesuatu jika meninggalkan Organisasi, Susah mencari pekerjaan lain, Organisasi telah berjasa bagi kehidupan pegawai, Organisasi tempat bekerja lebih baik dari pada organisasi lain.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi

Menurut Muchlas (2008:112), faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah personal, situasional dan posisi, personal mempunyai ciri-ciri kepribadian tertentu yaitu teliti, ekstrovert, berpandangan positif (optimis). cenderung lebih komit. Lebih lanjut Muchlas (2008;112) menjelaskan karakteristik dari personal yang ada yaitu: usia, masa kerja, jenis kelamin, status perkawinan dan ketelibatan kerja. Situasional yang mempunyai ciri-ciri dengan adanya: nilai (value) tempat kerja, keadilan sosial, karakteristik pekerjaan dan dukungan organisasi, sedangkan posisi dipengaruhi oleh masa kerja dan tingkat pekerjaan.

Menurut Porter dan Steers dalam Priansa (2016; 246) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik individual, meliputi usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis NIVERS AMRIA kelamin, mas serta faktor kepribadian yang dimiliki oleh pegawai.
2. Karakteristik pekerjaan, meliputi pekerjaan yang menantang kejelasan tugas, umpan balik sebagai sarana evaluasi hasil kerja, interaksi sosial dan suasana kondusif.
3. Karakteristik struktural/karakteristik organisasi, meliputi desentralisais danotonomi, tanggung jawab, kualitas hubungan antara pimpinan dan pegawai serta sifat dan karakteristik pimpinan.
4. Pengalaman kerja, meliputi ketergantungan organisasi kerja, nilai pentingnya individu bagi organisasi kerja, sejauhmana harapan pegawai dapat terpenuhi oleh organisasi, sikap positif dari rekan kerja terhadap organisasi kerja, serta tipe kepemimpinan yang ada dan berkembang di dalam organisasi.

2.3.3 Indikator komitmen organisasi

Indikator Komitmen Organisasi dalam Busto (2018: 86) menyatakan bahwa

1. Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) meliputi :
 - a. Kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi,
 - b. Loyalitas terhadap organisasi
 - c. Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.
2. Indikator Komitmen Kontinu (*Continue Commitment*) meliputi : a.
 - a. Memperhitungkan Keuntungan Untuk Tetap Bekerja Dalam Organisasi

b. Memperhitungkan Kerugian Jika Meninggalkan Organisasi

3. Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) meliputi :

a. Kemauan Bekerja

b. Tanggung Jawab Memajukan Organisasi

Ada Juga yang mengemukakan Indikator Komitmen Organisasi secara umum yakni menurut Shaleh (2018:51) bahwa komitmen organisasi memiliki tiga indikator yakni sebagai berikut:

1. Adanya kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Adanya kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
3. Adanya kebanggaan karyawan pada organisasi, ditandai dengan karyawan merasabangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

3.4 Lingkungan Kerja

3.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Nitisemito (2015:109) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya adalah kebersihan, music dan lain-lain. Karena hal itu dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan, setiap perusahaan

haruslah mengusahakan sedemikian rupa sehingga mempunyai pengaruh yang positif terhadap karyawan. Sedangkan menurut Ahyari (2015: 124) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan di mana para karyawan tersebut bekerja yang di dalamnya terdapat unsur kondisi di mana karyawan tersebut bekerja. Menurut Pandi Afandi (2016:51) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Sedarmayanti (2017:25) menyebutkan bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja

Menurut Robbins (2017) lingkungan kerja fisik juga merupakan faktor penyebab stress kerja pegawai yang berpengaruh pada prestasi kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah:

1. Suhu

Suatu variable dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Memaksimalkan produktivitas adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sehingga berada di antara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

2. Kebisingan

Bukti tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan dapat diramalkan tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan gangguan konsentrasi pegawai.

3. Penerangan

Bekerja dengan ruang yang gelap akan menyebabkan ketegangan mata. Intensitas cahaya yang bagus tentu akan membantu pegawai dalam melakukan aktivitas kerjanya.

4. Mutu udara Fakta yang tidak bisa diabaikan jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada Kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan karyawan. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, dan depresi.

2.4.3 Indikator – Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018:70) 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 tak lekas menjadi lelah.

2. Warna

salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

3. Udara

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

4. Suara

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

2.5 Budaya kerja

2.5.1 Pengertian budaya kerja

Budaya kerja adalah suatu falsafah didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai bekerja. Robbins (2003:11) mengatakan budaya kerja merupakan "Suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota suatu organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya". Menurut Mangkunegara (2005:316) menyimpulkan pengertian budaya

kerja sebagai "Separangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam perusahaan yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Triguna (2004:1) menjelaskan bahwa "Sebenarnya budaya kerja sudah lama dikenal oleh manusia, namun belum disadari bahwa suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri pelaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya kerja". Dengan demikian, maka setiap fungsi atau proses kerja harus mempunyai perbedaan dalam bekerjanya, yang mengakibatkan berbedanya pola nilai-nilai yang sesuai untuk diambil dalam kerangka kerja organisasi. Seperti nilai-nilai apa saja yang sepatutnya dimiliki. bagaimana perilaku setiap orang akan dapat mempengaruhi kerja mereka. kemudian falsafah yang dianutnya seperti "budaya kerja" merupakan suatu proses tanpa "akhir" atau "terus menerus"

2.5.2 Tujuan Budaya Kerja

Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang.

Manfaat dan penerapan Budaya Kerja yang baik :

1. Meningkatkan jiwa gotong royong.
2. Meningkatkan kebersamaan.
3. Saling terbuka satu sama lain.
4. Meningkatkan jiwa kekeluargaan.
5. Meningkatkan rasa kekeluargaan.
6. Membangun komunikasi yang lebih baik.
7. Meningkatkan produktivitas kerja.
8. Tanggap dengan perkembangan dunia luar.

Jadi manfaat dari budaya kerja yang baik akan membawa perubahan yang baik dalam mencapai hasil yang diinginkan oleh pimpinan, seperti kegotong royongan, kebersamaan, keterbukaan, kekeluargaan dan juga produktivitas kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing anggota organisasi.

2.5.3 Indikator Budaya Kerja

Menurut Triguno, dkk (2004:8) indikator budaya kerja dapat dibagi menjadi:

A. Sikap Terhadap Pekerjaan

Kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

B. Perilaku Pada Waktu Bekerja

Seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan atau sebaliknya.

C. Disiplin Kerja

Dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang sudah ditetapkan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No | Nama | Tahun | Judul | Variabel | Hasil |
|----|--------------|-------|--|--|---|
| 1. | Julitadannel | 2018 | Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT jasa marga (Persero) tbk cabang bolmera Medan | X1 komunikasi X2 Lingkungan kerja Y kinerja karyawan | Komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif Terhadap kinerja karyawan |
| 2. | Wandi et Al | 2019 | Pengaruh Komunikasi Terhadap kinerja pegawai pada badan penanggulangan bencana Daerah BPBD Provinsi Banten | X1 Komunikasi Y Kinerja Karyawan | Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 3. | Mulyani | 2020 | Pengaruh komunikasi dan budaya | XI komunikasi | Komunikasi berpengaruh positif signifikan |

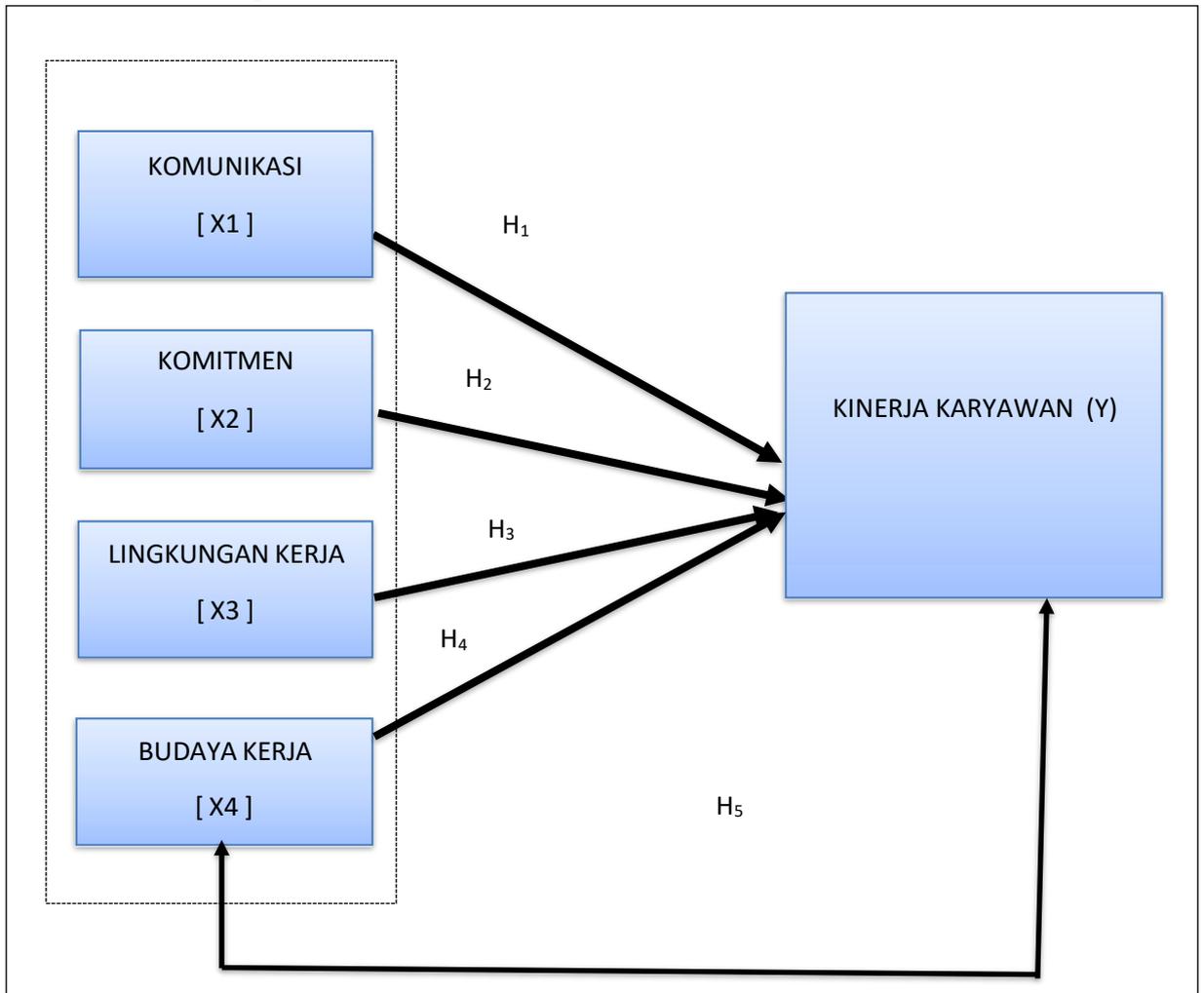
| | | | | | |
|----|-----------------------|------|---|---|--|
| | | | organisasi terhadap Kinerja karyawan | X2 Budaya organisasi Y Kinerja karyawan | terhadap kinerja karyawan Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 4. | Laksmi ET AI | 2021 | Pengaruh Self Efficacy dan komitmen organisasi terhadap Kinerja pegawai negeri sipil | X1 Efficacy X2 komitmen organisasi Y kinerja karyawan | Efficacy berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan |
| 5. | Andre dan Hermanto | 2021 | Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Citra Mandiri Cemerlang Prima” | XI komitmen organisasi X2 budaya organisasi Y kinerja karyawan | Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Budaya organisasi berpengaruh positif |

| | | | | | |
|----|-------------------|------|---|--|--|
| | | | | | dan signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 6. | Erna et Al | 2020 | The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance and Job Satisfaction as a Moderating Variable at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk” | X1 budaya' organisasi X2 komitmen organisasi Y kinerja pegawai | Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai |
| 7. | Tesmanto dan Rina | 2022 | “The Effect of The Work Environment on Employee Performance At Panca Sakti University Bekasi | XI lingkungan kerja Y kinerja karyawan | Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 8. | Arifudin | 2022 | Pengaruh Lingkungan Kerja,Motivasi dan | XI Lingkungan kerja | Lingkungan kerja berpengaruh positif |

| | | | | | |
|----|---------------------------|------|--|---|--|
| | | | Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare” | X2 motivasi kerja X3 disiplin kerja Y kinerja karyawan | terhadap kinerja karyawan Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan |
| 9. | Yogi Prasetya putra | 2021 | Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus UMKM Buah Baru Online (BBO) Di Gamping Yogyakarta)” | XI lingkungan kerja X2 stress kerja X3 motivasi kerja | Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Strees kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |

| | | | | | |
|-----|--|------|--|--|--|
| | | | | | <p>Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p> |
| 10. | <p>Firmansyah dan sulkarnain</p> | 2019 | <p>Pengaruh Budaya Kerja, Kompensasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia”</p> | | <p>Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p> <p>Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawa</p> |

2.3 Kerangka Pemikiran



Keterangan :



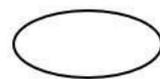
: Ruang Lingkup Penelitian



: Ruang Lingkup Pengaruh Simultan



: Pengaruh Secara Parsial/Simultan



: Variabel Bebas dan Variabel Terikat



: Hubungan Pengaruh Variabel

a. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi merupakan hal yang penting karena tanpa adanya komunikasi organisasi tidak dapat berjalan. Komunikasi adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua individu yang memberikan kesempatan pada orang yang berkomunikasi untuk merespon atau menerima informasi, ketika informasi yang disampaikan atasan kepada bawahan diberikan dengan jelas maka akan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya dalam bekerja.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nadiah dan Asron (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten" dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. Dengan hasil penelitian komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh Yohandes (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Hubungan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda

Aceh dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap hubungan karyawan terhadap kinerja pada PT. Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan Penelitian kedua dilakukan oleh Yohandes (2018) dengan judul penelitian " Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Hubungan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh " dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap hubungan karyawan terhadap kinerja pada PT. Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Komitmen

Suatu janji yang diucapkan seseorang kepada dirinya sendiri dan orang lain, yang dicerminkan dari setiap tindakan atau pun perilaku yang dijalankannya. Komitmen sangat berkaitan erat dengan watak, sifat, dan karakter yang ada dalam diri seseorang. Jadi dapat di jelaskan bahwa Komitmen organisasi ialah sikap kesediaan diri seseorang untuk sepenuhnya membantu perusahaan mencapai tujuan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Murni Rahmawati dan Kristin Juwita (2019) dengan judul penelitian "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Implementasi Budaya Organisasi terhadap kinerja

Karyawan Bank Syariah Lantubur". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Budiantara *et al.*, (2022) dengan judul penelitian " Pengaruh Komiten Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing pada Perusahaan penyedia Jasa Outsourcing PT. Adidaya Mani Denpasar ". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Lingkungan kerja

Selalu berhubungan secara langsung para karyawan, karena lingkungan kerja merupakan tempat di mana para karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang di bebaskan suatu perusahaan. Dalam suatu lingkungan dibutuhkan suasana yang kondusif, penataan tempat untuk berbagai peralatan dan perlengkapan kerja sesuai dengan fungsinya, dan juga di butuhkan suasana yang kondusif antar karyawan untuk memperlancar proses produksi maupun penyelesaian pekerjaan. Di samping itu lingkungan kerja juga merupakan tempat yang secara langsung dihadapi setiap saat oleh para tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya, maka seharusnya para tenaga kerja akan merasa nyaman, dalam melakukan pekerjaannya. Apabila lingkungan di sekitarnya memberikan kenyamanan dalam melakukan dan

menyelesaikan pekerjaannya, tidak menutup kemungkinan hasil kinerja karyawan akan berkualitas dan selesai tepat pada waktunya. Lingkungan kerja yang baik akan dapat meningkatkan kinerja sebaliknya lingkungan kerja yang kurang memadai akan menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan kinerja karyawan. Misalnya, seperti suara yang bising dalam lingkungan kerjadapat mengganggu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestary (2017) dengan judul "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Nadapdap (2017) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

4. Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Budaya kerja

Pola tingkah laku dan nilai-nilai yang baik, disepakati para karyawan dalam suatu perusahaan, baik tingkah laku maupun nilai-nilai yang mendasari struk-tural antara karyawan dengan atasan, ataupun antara karyawan dengan stakeholdernya, budaya kerja berkaitan dengannilai-nilai dominan yang disebarluaskan didalam organisasi sebagai filosofi kerjakaryawan, karena tidak dapat dipisahkan dengan kinerja SDM.

Budaya kerja berperan penting bagi seseorang dan juga bagi perusahaan dimana ia bekerja. Budaya kerja suatu organisasi yang baik mampu membantu mencapai tujuan organisasi dan kinerja yang semakin meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Amalia *et al.* (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ferdy *et al.*, (2019) dengan judul penelitian "Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening" dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh

positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Budaya Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

