

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang digunakan peneliti adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti yang menunjukkan beberapa perbedaan diantaranya adalah :

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Usman (2013) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang yang berjumlah 31 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu menggunakan seluruh popuasi sebagai sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, analisis korelasi dan uji hipotesis t dengan bantuan *software* SPSS 17.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,370 > 2,045$). Maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) berarti ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Dipta Adi Prawatya dan Susilo Toto Raharjo (2016) "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (Pmkp) Di Krai Purwodadi". Jumlah sampel yang di ambil 40 responden, dengan metode sensus. Penelitian ini menggunakan variabel disiplin(X_1), motivasi (X_2), budaya organisasi (X_3) dan kinerja karyawan (Y). Dalam menganalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) Purwodadi. Sebagian besar responden menyatakan bertanggung jawab atas tugas yang diamanatkan kepada dirinya. Hal inilah menjadikan karyawan mempunyai disiplin yang tinggi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) Purwodadi. Sebagian besar karyawan berusaha menjaga dan mempertahankan ketenangan dan kenyamanan dalam bekerja, baik dengan rekan maupun pimpinan. Hal inilah yang menjadikan budaya organisasi pada Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) Purwodadi cukup baik.

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Item	Peneliti		Persamaan	Perbedaan
		Terdahulu	Sekarang		
1.	Judul	Beny Usman (2013) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang	Nazar Baharudin Yusuf (2017) Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik		
	Variabel Bebas	a. Komunikasi Interpersonal	a. Disiplin Kerja b. Lingkungan Kerja c. Komunikasi Interpersonal	Komunikasi Interpersonal	a. Disiplin Kerja b. Lingkungan Kerja
	Variabel Terikat	Kinerja	Kinerja	Kinerja	
	Teknik Analisis	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda	
2.	Judul	Dipta Adi Prawatya dan Susilo Toto Raharjo (2016) Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (Pmkp) Di Krai Purwodadi	Nazar Baharudin Yusuf (2017) Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik		
	Variabel Bebas	a. Disiplin Kerja b. Budaya Organisasi	d. Disiplin Kerja e. Lingkungan Kerja f. Komunikasi Interpersonal	Disiplin Kerja	a. Lingkungan Kerja b. Komunikasi Interpersonal
	Variabel Terikat	Kinerja	Kinerja	Kinerja	
	Teknik Analisis	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Berganda	

Sumber Data : Diolah sendiri

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan

pengendalian (Rivai dan Sagala, 2013;1). Semenata menurut Sutrisno (2014;6) bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Mangkunegara (2013;2) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan,dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsi manajerial dan operasional dalam rangka mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

2.2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Rivai dan Sagala (2013;13) menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*)
 - b. Pengorganisasian (*organizing*)
 - c. Pengarahan (*directing*)
 - d. Pengendalian (*controlling*)
2. Fungsi Operasional
 - a. Pengadaan tenaga kerja
 - b. Pengembangan

- c. Kompensasi
- d. Pengintegrasian
- e. Pemeliharaan
- f. Pemutusan hubungan kerja

2.2.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Irianto dalam Sutrisno (2014;7) menjelaskan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antar pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

2.2.2 Disiplin Kerja

2.2.2.1. Pengertian Disiplin Kerja

Pengertian disiplin kerja adalah suatu tata tertib atau peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu organisasi (Afandi, 2016:1). Disiplin akan membuat seseorang dapat membedakan hal – hal yang seharusnya atau wajib dilakukan atau yang boleh dilakukan, dan yang tidak sepatasnya dilakukan. Afandi (2016:1) juga menambahkan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Hasibuan (2011;193) mendefinisikan disiplin adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sutrisno (2014;87) bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Afandi (2016:2) menambahkan bahwa ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi mencakup (1) adanya tata tertib atau ketentuan – ketentuan, (2) kepatuhan para pengikut, dan (3) adanya sanksi bagi pelanggar.

Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, disiplin adalah kesanggupan pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang undangan dan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar, maka akan dijatuhi hukuman disiplin.

Dari beberapa uraian di atas dapat dikemukakan bahwa disiplin adalah suatu alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi, maka para pegawai atau pegawai akan mentaati semua peraturan – peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan, baik itu peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya.

2.2.2.2 Fungsi Disiplin Kerja

Kedisiplinan di dalam suatu pekerjaan menjadikan suatu pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien. Waworuntu (2016:97) berpendapat bahwa semakin efisien cenderung semakin disiplin dan semakin disiplin semakin mengembangkan efisiensi dalam bekerja. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai. Disiplin menjadi persyaratan dalam pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan berdisiplin yang membuat para pegawai mendapat kemudahan dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi (Afandi, 2016:3).

Menurut Afandi (2016:3) fungsi disiplin antara lain:

1. Menata Kehidupan Bersama dalam Suatu Organisasi

Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau masyarakat dapat menjadikan hubungan yang terjalin antara individu satu dengan individu lainnya menjadi lebih baik dan lancar.

2. Membangun dan Melatih Kepribadian yang Baik

Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Seorang pegawai akan memiliki kepribadian sebagai seorang yang disiplin apabila lingkungan organisasi yang diikuti memiliki keadaan yang tenang, tertib dan tentram. Selain itu, disiplin kerja merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Untuk menghasilkan suatu pribadi yang memiliki disiplin kerja yang tinggi tidaklah mudah, butuh suatu proses yang dilaksanakan secara bersama antar pegawai, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut.

3. Pemaksaan untuk Mengikuti Peraturan Organisasi

Disiplin berfungsi sebagai pemaksaan kepada seseorang untuk mengikuti peraturan – peraturan yang berlaku di lingkungan organisasi tersebut. Dengan adanya pemaksaan, pembiasaan, dan latihan disiplin seperti itu dapat menyadarkan bahwa disiplin itu penting. Dengan adanya hal ini diharapkan untuk dikemudian hari kedisiplinan meningkat menjadi disiplin berpikir yang mengatur dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupannya. Sanksi atau hukuman bagi yang melanggar disiplin

Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk mentaati dan mematuhi. Tanpa adanya ancaman, sanksi atau hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang.

2.2.2.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Moekizat dalam Widari (2016) disiplin dapat timbul karena dua hal yaitu:

1. *Self imposed*

Disiplin yang berasal dari diri sendiri. Disiplin yang berasal dari seseorang pada hakikatnya merupakan suatu tanggapan spontan terhadap pimpinan yang cakap dan merupakan semacam dorongan pada dirinya sendiri yang disebut motivasi diri.

2. *Command Discipline*

Command discipline disebut sebagai disiplin yang diperintahkan. Artinya, disiplin yang berasal dari suatu kekuasaan yang diakui dan menggunakan cara – cara tertentu untuk memperoleh pelaksanaan melalui peraturan – peraturan atau budaya yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Afandi (2016:10) ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai atau pegawai suatu organisasi, diantaranya:

1. Faktor Kepemimpinan
2. Faktor Sistem Penghargaan
3. Faktor Kemampuan
4. Faktor Balas Jasa
5. Faktor Keadilan
6. Faktor Pengawasan
7. Faktor Sanksi Hukuman
8. Faktro Ketegasan

9. Faktor Hubungan Kemanusiaan

2.2.2.4. Pengukuran Disiplin Kerja

Rivai dalam Widari (2016) menjelaskan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa indikator, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran

Kehadiran menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan pegawai, biasanya pegawai yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk datang terlambat dalam bekerja.

2. Ketaatan pada Peraturan Kerja

Pegawai yang taat pada peraturan kerja selalu mengikuti pedoman kerja dan tidak akan melalaikan prosedur kerja yang ditetapkan oleh organisasi.

3. Ketaatan pada Standar Kerja

Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya

4. Bekerja Etis

Beberapa pegawai mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke rekan kerja maupun lingkungan kerja atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin pegawai.

Sedangkan menurut Afandi (2016:10) indikator disiplin kerja dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Ketaatan Waktu. Pengukuran dalam ketaatan waktu yang dimaksud adalah masuk kerja tepat waktu, penggunaan waktu kerja secara efektif, dan tidak pernah absen atau mangkir pada saat bekerja.
2. Tanggung Jawab Kerja . pengukuran dalam dimensi tanggung jawab meliputi:
 - a. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan
 - b. Memenuhi target pekerjaan yang ditetapkan
 - c. Membuat laporan kerja secara rutin

Berdasarkan pada kedua pendapat di atas, maka peneliti memutuskan untuk menggunakan indikator disiplin kerja menurut Afandi (2016).

2.2.3. Lingkungan Kerja

2.2.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan prestasi kerja pegawai. Karena lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan prestasi kerja pegawai (Nursasongko, 2013). Oleh karena itu dalam suatu perusahaan, lingkungan kerja perlu diperhatikan dalam perusahaan. Menurut Robin (dalam Nursasongko, 2013) lingkungan kerja adalah lembaga – lembaga atau kekuatan – kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi seperti lingkungan sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran – sasaran sebuah organisasi.

Sedangkan menurut Basuki dan Susilowati (dalam Nursasongko, 2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya. Sedangkan Mangkunegara (2011) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Sedarmayanti (2011) membagi lingkungan kerja menjadi dua yaitu fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan bentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan antara atasan dengan bawahan.

Sedangkan Keputusan Menteri Kesehatan No 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang Persyaratan Lingkungan Kerja bahwa lingkungan kerja meliputi semua ruangan, halaman, dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas peneliti menyimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja baik berupa fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi pegawai saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka pegawai bisa aman,

nyaman, dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka pegawai tidak bisa aman dan nyaman.

2.2.3.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Robin (dalam Sasongko, 2013) lingkungan kerja dibedakan menjadi dua diantaranya:

1. Lingkungan Umum

Segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan kondisi teknologi yang meliputi:

a. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja atau prestasi kerja pegawai. Fasilitas kerja ini meliputi penyediaan alat kerja, perkengkapan, fasilitas sosial (ada kendaraan kantor, gedung kantor, mushola, dan fasilitas jaminan kesehatan), dan lain sebagainya.

b. Teknologi

Teknologi adalah alat kerja operasional yang terdiri dari semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat canggih yang langsung digunakan dalam produksi seperti komputer, mesin foto copy, mesin hitung dan lain sebagainya

2. Lingkungan Khusus

Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan kerja yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran – sasaran sebuah perusahaan yang dapat mempengaruhi pegawainya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor – faktor lingkungan kerja yang dikelompokkan menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Komarudin dalam Analisa (2011) mendefinisikan lingkungan kerja fisik sebagai keseluruhan atau aspek dari gejala fisik dan sosio-kultural yang mengelilingi dan mempengaruhi individu. Nitisemito (dalam Nursasongko, 2011) mendefinisikan lingkungan kerja fisik sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalani tugas – tugas yang dibebankan, misalkan penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain – lain.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja pegawai dan lebih berfokus pada benda – benda dan situasi sekitar tempat kerja, sehingga dapat mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Sedarmayanti (2011) menjelaskan faktor – faktor lingkungan kerja fisik sebagai berikut:

a. Penerangan/ Cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas dan pada akhirnya sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

b. Temperatur atau suhu di tempat kerja

Dalam keadaan normal, setiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

c. Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, bisa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau

dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

d. Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang diperlukan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan tercukupinya oksigen disekitar tempat kerja, ditambah pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani.

e. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu 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. Bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius akan dapat menyebabkan kematian. Maka pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara

bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

f. Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Secara umum, getaran mekanis dapat mengganggu konsentrasi kerja, mengakibatkan kelelahan dan timbul beberapa penyakit. Seperti, penyakit mata, syaraf, peredaran darah, otot tulang dan lain-lain.

g. Bau – bauan di tempat kerja

Adanya bau – bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian AC yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

h. Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik – baiknya. Sifat dan pengaruh warna kadang – kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain – lain karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia

i. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi atau tata ruangan yang baik akan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan suasana yang nyaman.

j. Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu, dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu – lagu yang dipilih harus selektif sesuai dengan kondisi tempat kerja.

k. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Sedamayanti (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini tidak kalah pentingnya dengan lingkungan kerja fisik. Semangat kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama pegawai dan dengan pemimpinnya. Apabila hubungan seorang pegawai dengan pegawai lain dan dengan pimpinan berjalan dengan sangat baik maka akan dapat membuat pegawai

merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja pegawai akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat. Ada 5 (lima) faktor – faktor dalam lingkungan kerja non fisik yang dapat mempengaruhi perilaku pegawai, yaitu:

- a. Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- b. Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- c. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana pegawai merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- d. Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana pegawai merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- e. Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana pegawai merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Kedua jenis lingkungan kerja di atas harus selalu diperhatikan oleh organisasi. Keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja. Terkadang organisasi hanya mengutamakan salah satu jenis lingkungan kerja di atas, tetapi akan lebih baik lagi apabila keduanya dilaksanakan secara maksimal. Dengan begitu kinerja pegawai bisa akan lebih maksimal. Peran seorang pemimpin benar-benar diperlukan dalam hal ini. Pemimpin harus bisa menciptakan

sebuah lingkungan kerja baik dan mampu meningkatkan prestasi kerja pegawai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik untuk mengukur lingkungan kerja pegawai yang nantinya akan mendukung untuk peningkatan kinerja pegawai.

2.2.4. Komunikasi Interpersonal

2.2.4.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang (Hardjana, 2003:11). Gagasan itu diolah menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima. Selain itu komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu , merubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media.

Menurut Carl dalam Effendy (2007:29) ilmu komunikasi adalah upaya sistematis untuk merumuskan secara tegas asas- asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian terhadap orang lain. Menurut Muhammad (2011:7), komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Berdasarkan pernyataan dan definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa, komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia mengenai pikiran dan perasaannya. Pengungkapan isi pikiran dan perasaan tersebut apabila diaplikasikan secara benar dengan etika yang tepat akan mampu mencegah dan

menghindari konflik antar pribadi, antar kelompok, antar suku bahkan antar bangsa sehingga dapat menjaga persatuan dan kesatuan bangsa. Perkembangan selanjutnya penyampaian isi pikiran dan atau perasaan oleh seseorang dalam istilah komunikasi disebut “komunikator“ dan isi pikiran atau perasaan yang disampaikan dinyatakan sebagai “pesan“, sedangkan yang menerima pesan disebut “komunikan”.

Menurut Hardjana ada dua bentuk komunikasi, yaitu interpersonal dan intrapersonal. Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal merupakan bagian dari ilmu komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk kelancaran kegiatan yang menjadi tujuan suatu organisasi. Ada beberapa pengertian tentang komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

1. Muhammad (2011:159) mendefinisikan “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain.
2. Hafied Cangara (2006, 31) memberikankan pengertian bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

3. Burhan Bungin (2008, 32) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar-perorangan yang bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun tidak langsung (melalui medium). Contohnya kegiatan percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, surat menyurat pribadi. Fokus pengamatannya adalah bentuk-bentuk dan sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi dan karakteristik komunikator.
4. Menurut Effendy (2007:15) umpan balik dalam komunikasi interpersonal dapat langsung diketahui karena komunikasi dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*) dan tanggapan komunikan dapat segera diketahui.

Dari berbagai defenisi di atas dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka baik antara seseorang dengan seseorang maupun dengan kelompok, komunikasi ini sangat efektif karena dapat langsung diketahui respon dari komunikan.

2.2.4.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2011:165-168) tujuan komunikasi tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu dipertanyakan, tujuan ini boleh didasari atau tidak didasari dan boleh sengaja maupun tidak disengaja. Tujuan komunikasi interpersonal diantaranya sebagai berikut:

1. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain

kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita.

2. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan dengan orang lain.

4. Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal daripada komunikasi media massa.

5. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam

itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.

6. Untuk membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Apakah profesional atau tidak profesional, keberhasilan memberikan bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Bagi organisasi keberhasilan di dalam berkomunikasi ini merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan komunikasi yang baik maka bawahan akan dapat menangkap dengan baik pula apa yang ditugaskan kepadanya, sehingga hal ini merupakan titik pangkal dari keberhasilan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, sebaliknya ketidakberhasilan dalam mengkomunikasikan suatu hal kepada bawahan (anggota kelompok) maka akan merupakan awal kegagalan dari penyelesaian tugas-tugas bawahan tersebut (Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 2010:196).

Dari beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mencapai kedekatan dan kenyamanan dalam bersosialisasi sehingga dapat diterima oleh orang-orang lingkungan kita sehari-hari dan untuk keberhasilan pencapaian tujuan yang sudah ditargetkan.

2.2.4.3. Hambatan – Hambatan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar personal adalah komunikasi yang dilakukan antara 2 orang atau lebih, di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver. Menurut Hafied Cangara (2000:145-149) hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yaitu:

1. Hambatan Teknis Hambatan teknis terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan.
2. Hambatan Sematik Hambatan sematik ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.
3. Hambatan Psikologis Hambatan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.
4. Hambatan Fisik Hambatan fisik ialah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis. Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.
5. Hambatan Status Hambatan status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara

senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada raja yang memimpinya.

6. Hambatan kerangka berpikir Hambatan kerangka berpikir ialah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

Hambatan Budaya Hambatan budaya ialah hambatan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Menurut Alo Liliweri (2011:161-162) hambatan dalam komunikasi terjadi dalam proses pembentukan persepsi, yaitu:

1. Berdasarkan teori *implicit personality*, hambatan persepsi bersumber dari (1) Kecendrungan individu untuk mengembangkan pribadi yang terpisah, dan (2) Individu menerima konfirmasi yang tidak tepat
2. *Self-fulfilling prophecy*, individu mempersepsi sesuatu karena dipengaruhi oleh faktor tertentu yang tidak dia duga sebelumnya
3. *Perceptual accentuation*, hambatan persepsi karena individu berada dalam situasi: dia mencari apa yang tidak ada, dia tidak melihat apa yang dia sedang cari, dia mengalami kesulitan menyaring informasi yang hampir mirip, dia memproyeksi orang lain dalam atribusi negatif, dia mengalami distorsi dari memori sehingga tidak dapat mengeluarkan informasi yang dia simpan

4. *Primacy-Recency*, hambatan persepsi ini terjadi karena individu terlalu terbuai dengan kesan pertama tentang objek yang dia persepsikan
5. *Consistency*, hambatan persepsi ini terjadi karena individu mengharapkan segala sesuatu bersifat konsisten, namun yang dia hadapi adalah situasi inkonsisten antara apa yang dia pikirkan dan perilaku
6. *Stereotyping*, hambatan persepsi ini terjadi karena individu dipengaruhi oleh stereotip (positif atau negatif) terhadap orang lain yang kebetulan menjadi anggota suatu kelompok tertentu, mengakibatkan persepsinya terhadap orang lain (1) Mempunyai kualitas tertentu (terlalu baik atau buruk), dan (2) dia mengabaikan keunikan karakteristik orang lain dari kelompok tertentu
7. *Attribution*, hambatan persepsi ini terletak pada atribusi dimana individu gagal membentuk atau membangun atribusi dari objek yang dipersepsi, misalnya gagal membangun atribusi-atribusi dari komunikasi

Dari teori diatas dapat diketahui bahwa ada berbagai macam hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut akan berpengaruh dalam penerimaan pesan dan dapat mengakibatkan komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan lancar, oleh karena itu dalam melakukan komunikasi interpersonal harus menghindari atau mengantisipasi hambatan- hambatan tersebut agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lancar dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud

2.2.4.4. Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut pendapat Devito dalam Muhammad (2011:43) komunikasi interpersonal diukur dengan menggunakan skala komunikasi interpersonal yang meliputi

keterbukaan (*openness*), perilaku positif (*positiveness*), empati (*empathy*), perilaku suportif (*supportiveness*), dan kesamaan (*equality*):

1. Keterbukaan (*openness*)

Pada hakekatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar mereka lebih dekat satu sama lainnya. Faktor kedekatan atau *proximity* bisa menyatukan dua orang yang erat. Kedekatan antar pribadi mengakibatkan seseorang bisa dan mampu menyatakan pendapat-pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Kebebasan dan keterbukaan akan memengaruhi berbagai variasi pesan baik verbal maupun nonverbal. Ini menunjukkan kualitas dari keterbukaan dari komunikasi antar pribadi yang mengandung dua aspek, yaitu aspek pertama keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain. Hal ini tidak berarti harus menceritakan semua latar belakang kehidupan. Namun yang penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Dari sini orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran dan gagasannya sehingga komunikasi akan mudah dilakukan, dan aspek keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimuli yang datang kepadanya. Dengan demikian komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika keterbukaan dalam berkomunikasi ini dilakukan. Aspek kedua dari keterbukaan menunjuk pada kemauan seseorang untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang dan demikian pula sebaliknya.

2. Perilaku Positif (*positiveness*)

Dalam komunikasi interpersonal kualitas ini paling sedikitnya terdapat tiga aspek perbedaan atau unsur, yaitu komunikasi interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, komunikasi interpersonal akan terpelihara baik jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan, suatu perasaan positif dalam situasi umum amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.

3. Empati (*empathy*)

Kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain maupun mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain. Dengan kerangka empati ini maka seseorang akan memahami posisinya dengan begitu tidak akan memberikan penilaian pada perilaku atau sikap orang lain sebagai perilaku atau sikap yang salah atau benar.

4. Perilaku Suportif (*suportiveness*)

Komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku suportif. Artinya seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap bertahan / defensif. Keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak suportif. Devito dalam Muhammad (2011:44) menyebutkan tiga perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, yakni deskriptif, spontanitas dan provisionalisme. Dalam perilaku deskriptif ditandai dengan perilaku evaluasi, strategi dan kepastian. Deskriptif artinya seseorang yang memiliki sifat ini lebih banyak meminta informasi atau deskripsi tentang suatu hal. Dalam suasana seperti ini biasanya orang tidak

merasa dihina atau ditantang tetapi merasa dihargai. Sedangkan orang yang memiliki sifat evaluatif cenderung menilai dan mengecam orang lain dengan menyebutkan kelemahan-kelemahan perilakunya. Spontanitas adalah individu yang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya. Biasanya orang seperti itu akan ditanggapi dengan cara yang sama terbuka dan terus terang. Provisionalisme adalah individu yang memiliki sikap berpikir terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain bila pendapatnya keliru. Orang yang memiliki sifat ini tidak bertahan dengan pendapatnya sendiri sementara orang yang memiliki sifat kepastian merasa bahwa ia telah mengetahui segala sesuatunya dan merasa yakin bahwa pendapatnya yang paling benar.

5. Kesamaan (*equality*)

Kesamaan yaitu meliputi kesamaan dalam dua hal. Pertama kesamaan bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi. Artinya komunikasi antar pribadi umumnya akan lebih efektif bila para pelakunya mempunyai nilai, sikap, perilaku dan pengalaman yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa ketidaksamaan tidaklah komunikatif. Komunikasi dengan individu yang tidak memiliki kesamaan tetap akan berjalan efektif apabila kedua belah pihak saling menyesuaikan diri. Kedua, kesamaan dalam percakapan diantara para pelaku komunikasi, maksudnya ada kesamaan dalam hal mengirim dan menerima pesan. Dalam setiap situasi seringkali terjadi ketidaksamaan. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksamaan ini komunikasi interpersonal akan lebih efektif kalau

suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga. Dalam hubungan antar pribadi yang ditandai oleh kesamaan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada, jika dibandingkan sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesamaan tidak mengharuskan menerima dan menyetujui semua perilaku orang lain. Kesamaan berarti menerima pihak lain atau memberikan penghargaan yang positif tak bersyarat kepada pihak lain.

2.2.5. Kinerja Pegawai

2.2.5.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Secara definisi, kinerja (*performance*) adalah tingkat pencapaian hasil kerja seseorang atau kelompok orang dalam organisasi dalam periode waktu tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi, dan dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Soemohadiwidjojo, 2015:10-11). Mangkunegara (2009:18) berpendapat bahwa kinerja pegawai atau pegawai adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Menurut Afandi (2016:68) berpendapat bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang

diharapkan. Kinerja sendiri adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan atau instansi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

2.2.5.2. Pengertian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Pengertian Pegawai Negeri Sipil dalam ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian prestasi kerja dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil disebutkan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh Pegawai Negeri Sipil pada satuan organisasi sesuai dengan Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil merupakan prestasi kerja yang dicapai oleh Pegawai Negeri Sipil berdasarkan kompetensi yang dimilikinya pada periode waktu 1 tahun dalam melaksanakan

tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan Pemerintah.

2.2.5.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Secara umum faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) dapat dibagi kedalam dua perbedaan pokok, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri manusia (intrinsik) dan faktor yang berasal dari luar diri manusia (ekstrinsik) (Hamid, 2014:89). Sependapat dengan pendapat Hamid, Timpe (dalam Mangkunegara, 2009:9) berpendapat bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat – sifat seseorang. Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya. Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi individu sendiri dipengaruhi oleh kemampuan potensi yaitu kecerdasan pikiran (*intelligence quotient*) dan kecerdasan emosi (*emotional quotient*). Pada umumnya individu yang bekerja dengan penuh konsentrasi apabila memiliki tingkat intelegensi yang minimal normal (*average, aboveaverage, superior, very superior, dan gifed*) dengan emosi yang baik (tidak merasa berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas) memiliki pandangan hidup yang jelas

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor lingkungan yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir, dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Sedangkan menurut Simanjuntak (dalam Gusnetti, 2014) berpendapat bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat digolongkan menjadi 3 kelompok yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Berikut penjelasan tentang ketiga faktor tersebut:

1. Faktor Kompetensi Individu.

Kompetensi individu adalah kemampuan dan ketrampilan melakukan kerja. Faktor kompetensi individu ini berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan kerja, motivasi, dan etos kerja.

2. Dukungan Organisasi.

Dukungan organisasi dalam hal ini berkaitan dengan pengorganisasian, penyediaan sarana dan bentuk prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

3. Dukungan Manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajer atau pimpinan, baik dengan membangun

sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja. Pengembangan potensi dapat dilakukan dengan pelatihan, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan mobilisasi seluruh pegawai untuk bekerja secara optimal.

Kinerja merupakan konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor mempengaruhinya (Mahmudi, 2015:18). Menurut Mahmudi (2015:18-21) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor personal atau individual yang meliputi: pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan yang meliputi: kualitas memberikan dorongan, semangat arahan, dan dukungan yang diberikan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesamaanggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Pada sistem penilaian kinerja tradisional atau model yang lama hanya dikaitkan dengan faktor personal, namun dalam kenyataan sekarang ini, kinerja

sering dilibatkan oleh faktor –faktor lain di luar personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan, dan tim.

2.2.5.4. Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Penilaian kinerja adalah penilaian tentang prestasi kerja karyawan dan akuntabilitasnya (Sofyandi, 2008;123). Semenata menurut Bangun (2012;230) penilaian kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahwa penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah penilaian pada periode waktu 1 tahun dalam pelaksanaan pekerjaan seorang Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, maka hal dijadikan peneliti sebagai indikator Kinerja Pegawai Negeri yaitu :

1. Sasaran Kerja Pegawai (SKP)

Sasaran Kerja Pegawai adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil sebagaimana yang dimaksud meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai.
- b. Kualitas adalah ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai.
- c. Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai.
- d. Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja.

2. Perilaku kerja

Perilaku kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya

dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penilaian perilaku kerja sebagaimana dimaksud meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi : masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait atau instansi lain.
- b. Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi.
- c. Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan Pegawai Negeri Sipil untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas dari pada kepentingan diri sendiri, seseorang atau golongan.
- d. Disiplin adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.
- e. Kerja sama adalah kemauan dan kemampuan Pegawai Negeri Sipil untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan Pegawai Negeri Sipil untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapai tujuan organisasi.

2.3. Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

2.3.1. Hubungan Antara Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Seseorang dikatakan mempunyai disiplin kerja yang tinggi jika berkaitan atau bersangkutan dengan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan (Mustofa, 2014). Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Dengan disiplin kerja yang tinggi akan dapat membantu meningkatkan kinerja.

2.3.2. Hubungan Antara Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pegawai

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama dalam perusahaan, karena manusia selalu ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tantangan tersendiri bagi manajer karena keberhasilan manajer tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Apabila masing-masing individu dalam perusahaan dapat berjalan efektif dengan kata lain, kelangsungan perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perusahaan sangat mengharapkan adanya kinerja yang tinggi dari setiap karyawannya. Peningkatan kinerja atau prestasi kerja dapat dipengaruhi dengan memberikan lingkungan kerja yang memadai..

Dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung seperti kebersihan di perusahaan membuat suasana kerja yang menyenangkan, hubungan dengan rekan

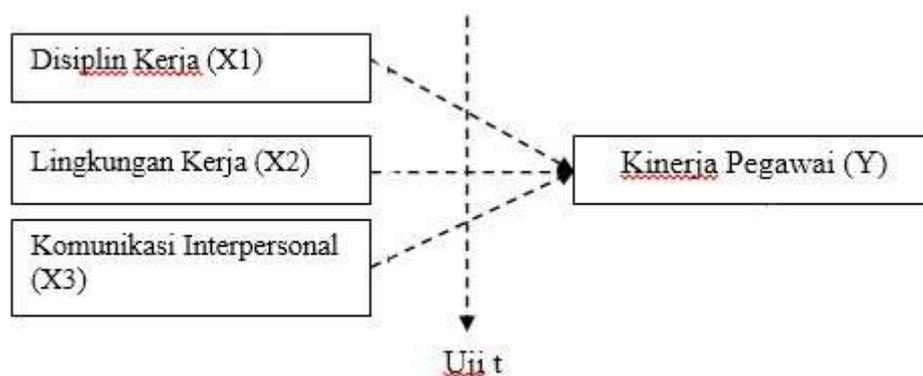
kerja yang harmonis, tersedianya fasilitas kerja yang memadai, penerangan/cahaya yang cukup diruangan, sirkulasi udara yang bersih, tidak adanya bunyi yang tidak dikehendaki/kebisingan, bau tidak sedap, dan terjaminnya keamanan seperti adanya satpam bisa menjaga di lingkungan luar gedung diharapkan menunjang proses dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

2.3.3. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai

Menurut Susanto dan Sholihin (2012) komunikasi memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan atau pegawai. Perilaku individu yang diwujudkan dalam kinerja tercipta dari hasil serangkaian komunikasi antar anggota organisasi. Pendapat Susanto dan Sholihin ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofiyanti (2016) mengenai hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai atau karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan penjelasan sementara terhadap gejala – gejala yang menjadi objek permasalahan, dengan disiplin (X1), lingkungan kerja (X2), dan komunikasi interpersonal (X3) merupakan variabel bebas (*independent variabel*), sedangkan kinerja pegawai (Y) merupakan variabel terikat (*dependent variabel*). pada penelitian ini akan menguji atau mencari adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.



Keterangan :

.....► : Secara parsial

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.5. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini diajukan sebuah hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dikemukakan. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik secara parsial.
2. Diduga adanya pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik secara parsial.
3. Diduga adanya pengaruh komunikasi interpersonal secara parsial terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik secara parsial.
4. Diduga adanya pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik secara parsial.